



ESCOLA DE COMUNICAÇÃO E ARTES
CURSO: LICENCIATURA EM BIBLIOTECONOMIA

Trabalho de Culminação de Curso

**O PAPEL DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NA INCLUSÃO DE
UTILIZADORES COM NECESSIDADES EDUCATIVAS ESPECIAIS: ANÁLISE DA
BIBLIOTECA CENTRAL BAZÃO MAZULA (BCE)**

Candidato: Maria da Conceição Quiba

Supervisor: dr. Albino Nhassengo

Maputo, Dezembro de 2022

Escola de Comunicação e Artes
Curso: Licenciatura em Biblioteconomia

Trabalho de Culminação do Curso

**O PAPEL DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NA INCLUSÃO DE
UTILIZADORES COM NECESSIDADES EDUCATIVAS ESPECIAIS: ANÁLISE DA
BIBLIOTECA CENTRAL BAZÃO MAZULA (BCE)**

Monografia apresentada à Escola de Comunicação e Artes da Universidade Eduardo Mondlane, como um dos requisitos para a obtenção do grau de Licenciatura em Biblioteconomia.

Candidato: Maria da Conceição Quiba

Supervisor: dr. Albino Nhassengo

Maputo, Dezembro de 2022

Escola de Comunicação e Artes
Curso: Licenciatura em Biblioteconomia

**O PAPEL DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NA INCLUSÃO DE
UTILIZADORES COM NECESSIDADES EDUCATIVAS ESPECIAIS: ANÁLISE DA
BIBLIOTECA CENTRAL BAZÃO MAZULA (BCE)**

Monografia apresentada à Escola de Comunicação e Artes da Universidade Eduardo Mondlane, como um dos requisitos para a obtenção do grau de Licenciatura em Biblioteconomia.

Candidato: Maria da Conceição Quiba

Júri

Presidente

Escola de Comunicação e Artes

Supervisora

Escola de Comunicação e Artes

Oponente

Escola de Comunicação e Artes

Maputo, Dezembro de 2022

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus pais Rafael Quiba (em Memória) e Leonor Mondhane, e as minhas filhas Adelina Carina de Sousa e Aline Débora Chipanga em especial que sempre me apoiaram e acreditaram no meu potencial e por estar sempre ao meu lado!

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradecer a Deus pela vida e por permitir que os meus objectivos fossem alcançados, durante todos os meus anos de estudo, pela determinação para não desanimar durante a realização deste trabalho.

Ao meu tutor Albino Nhassengo pela paciência e por ter desempenhado essa função com dedicação.

A minha mãe que me incentivou nos momentos difíceis e compreendeu a minha ausência enquanto eu me dedicava a realização desse trabalho.

Aos meus familiares directo ou indirectamente por todo apoio, que muito contribuíram para a realização deste trabalho, em especial aos meus irmãos Luís Quiba, Fernando Quiba, Liria e Adélia Quiba, pois muito fizeram por mim na minha caminhada estudantil ao longo desses anos.

A minha amiga e companheira Dalinda Gomes, pelo companheirismo e cumplicidade durante esses todos anos por muitas coisas passamos boas e más. As minhas meninas Leonor Nhantumbo e Giselia Mate pelo companheirismo nesses anos arisco a dizer que ganhei novas irmãs pois são isso para mim, e que por coincidência também eram do meu grupo de estudos.

A Biblioteca Central Brazão Mazula, pelo fornecimento de dados e matérias que foram fundamentais para o desenvolvimento da pesquisa.

Aos meus colegas da turma, Graça, Kânia, Nelson, Hélio, pelos momentos alegres que passamos juntos como família.

RESUMO

Este trabalho teve como objectivo analisar o papel da Biblioteca Central Brazão Mazula (BCE) na inclusão dos utilizadores com necessidades educativas especiais. A partir da revisão da literatura, levantou-se, por meio de análises documentais, os processos operacionais e as práticas da inclusão de utilizadores com necessidades educativas especiais. Nessa perspectiva, é questionado qual é o papel da Biblioteca Central Brazão Mazula na inclusão dos utilizadores com necessidades educativas especiais. Através da revisão bibliográfica e do trabalho de campo, aplicando técnicas de pesquisa como a observação para identificar os instrumentos ou recursos informacionais existentes na biblioteca para utentes com necessidades educativas especiais, também usou se inquéritos para se identificar as limitações no uso, comunicação e recuperação da informação por parte dos utentes com necessidades educativas especiais e por último entrevista para se identificar os processos de gestão dos instrumentos e recursos informacionais usados pelos utentes com necessidades educativas especiais, conclui-se que, no geral que o da BCE tem o papel de acolher, educar, formar, auxiliador e totalmente inclusiva a utilizadores com necessidades educativas especiais, apesar de existir indícios da inoperabilidade de alguns materiais informacionais destinados a utilizadores com necessidades especiais.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias, inclusão de utilizadores com necessidades educativas especiais;

ABSTRACT

This work aimed to analyze the role of the Brazão Mazula Central Library (BCE) in the inclusion of users with special educational needs. Based on the literature review, the operational processes and practices for the inclusion of users with special educational needs were identified through document analyses. From this perspective, it is questioned what is the role of the Brazão Mazula Central Library in the inclusion of users with special educational needs. Through bibliographic review and fieldwork, applying research techniques such as observation to identify existing instruments or informational resources in the library for users with special educational needs, surveys were also used to identify limitations in the use, communication and retrieval of information. information from users with special educational needs and finally an interview to identify the management processes of instruments and informational resources used by users with special educational needs, it is concluded that, in general, that the BCE has the role of welcoming, educating, training, helping and fully inclusive of users with special educational needs, despite the fact that there are indications that some informational materials intended for users with special needs are inoperable.

Keywords: University libraries, inclusion of visually impaired users;

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Biblioteca Central Brazão Mazula	19
Figura 2: Avaliação do gênero dos inquiridos	21

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Faixa etária dos inquiridos	21
Tabela 2: Área de formação dos inqueridos	21
Tabela 3: Ilustração das dificuldades ou barreiras dos utilizadores com necessidades educativas especiais	22

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

BCE	Biblioteca Central Brazão Mazula
BU	Biblioteca Universitária
UEM	Universidade Eduardo Mondlane
DSD	Direção dos Serviços de Documentação
SIBUEM	Sistema de Bibliotecas da Universidade Eduardo Mondlane

SUMÁRIO

Folha de rosto.....	i
Folha de aprovação	ii
DEDICATÓRIA	iii
AGRADECIMENTOS	iv
RESUMO.....	v
ABSTRACT.....	vi
LISTA DE FIGURAS.....	vii
LISTA DE TABELAS.....	vii
LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS.....	viii
1 INTRODUÇÃO	1
1.1 Problematização.....	3
1.2 Hipóteses.....	4
1.3 Justificativa	4
1.4 Objectivos	5
1.4.1 Geral 5	
1.4.2 Específicos	6
2 REFERENCIAL TEÓRICO	7
2.1 Bibliotecas Universitárias	7
2.2 Inclusão de utilizadores com necessidades educativas especiais.....	8
2.3 Breve historial das necessidades de informação	9
2.4 Acervos específicos para deficientes visuais	10
2.5 Educação inclusiva.....	11
2.6 Índice de necessidades educativas especiais em Moçambique.....	12

3 METODOLOGIA	14
3.1 Classificação da pesquisa.....	14
3.1.1 Do ponto de vista da abordagem do problema.....	14
3.1.2 Do ponto de vista dos procedimentos técnicos	15
3.2. População da pesquisa	15
3.3 Trabalho de campo.....	16
3.4 Redação e apresentação de Resultados	17
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....	18
4.1 Caracterização do objecto de estudo.....	18
4.2 Instrumentos informacionais existentes na BCE para utentes com deficiência visual	19
4.3 Limitações dos utentes com deficiência visual no uso, comunicação e recuperação da informação na BCE.....	20
4.3 Processos de gestão dos instrumentos e recursos informacionais na BCE.....	23
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	26
6 RECOMENDAÇÕES	28
7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	29
8 Apêndices.....	34

CAPITULO I

1 INTRODUÇÃO

Actualmente, o mundo em que estamos inseridos é constituído por uma diversidade de pessoas, com demandas e necessidades informacionais diferentes para fazer uso nos mais variados contextos. Deste modo, torna-se pertinente conhecer o utente da informação, sendo este, um factor primordial para as organizações na tomada de decisões em praticar em Bibliotecas Universitárias (BU).

As Bibliotecas Universitárias são unidades organizacionais vinculadas a instituições académicas que atendem as necessidades informacionais de seus alunos, professores, investigadores e funcionários etc. Como qualquer outra organização, necessita de estar em constante melhoria no seu desempenho e inovação dos seus serviços e produtos no âmbito dos novas desafios do contexto educativo.

Miksa (1992), acrescenta ao afirmar que essas unidades, são organizações sociais caracterizadas por serem portadoras de propriedades materiais, organizacionais e intelectuais, atuando na execução de funções específicas na estrutura social. E, dentre as suas funções, está a prestação de serviço de disseminação e acesso à informação e ao conhecimento que se encontram organizados nesses espaços aos seus utentes reais e em potencial. Sabendo que o acesso à informação é um direito de todos os cidadãos na sociedade, independente do mesmo ter ou não necessidades especiais ou não, de condições financeiras, de raça, entre outros aspectos, a presença de pessoas com necessidades especiais, em vários espaços sociais, mesmo que seja uma presença ainda tímida, requer um olhar sobre a acessibilidade em suas várias dimensões para que garanta, na prática, o direito as pessoas de ir e vir em qualquer espaço público/social.

Deste modo, Borges (1996, p. 6) advoga que, “[...] uma pessoa com com necessidade educativa especial pode ter algumas limitações, as quais poderão trazer obstáculos ao seu aproveitamento produtivo na sociedade”. Ainda aponta, que grande parte dessas limitações podem ser eliminadas por meio de duas acções, uma relacionada a educação adaptada à realidade destes cidadãos e o uso da tecnologia para diminuir tais barreiras. Portanto, no caso das pessoas com deficiência visual, a acessibilidade a Web é bastante relevante, pois este conteúdo apresenta

muitos apelos visuais. Para acessá-lo, as pessoas com necessidades educativas especiais utilizam o leitor de tela (ex.: NVDA)¹, que é um sistema operativo capaz de ler o conteúdo exibido na tela do computador e, através de sintetizadores de voz, transformá-lo em saída de áudio. Deste modo, acções eficazes dirigidas a estes cidadãos devem ser promovidas pela sociedade em conjunto com o Governo, para que todos os cidadãos possam buscar dignamente, conhecimento para desenvolver seu potencial na vida pessoal e profissional.

O presente estudo, foi motivado por vários factores, que incluem os de carácter profissional, académico e social. No âmbito profissional, esta pesquisa está relacionada ao facto de estar inserida num sector de acção social em que, dentre vários grupos alvo, lida com pessoas com deficiência visual. Surgindo desta forma o interesse em analisar o papel da Biblioteca Central Brazão Mazula na inclusão de utilizadores com deficiência visual e as limitações existente no uso, comunicação e recuperação da informação. Para a materialização dos objectivos desta pesquisa recorreu-se aos instrumentos como entrevista, observação e inquérito para o levantamento dos dados da pesquisa. O estudo decorreu no Departamento de coleções especiais, em particular no laboratório braile.

O trabalho está dividido em 5 capítulos e obedece a seguinte ordem: (I) Introdução, onde faz-se a apresentação geral do trabalho, integrando o problema, as hipóteses, os objectivos, a justificativa que explica a razão da escolha do tema; (II) Revisão Literatura, que apresenta o quadro teórico tendo em conta os objectivos propostos; (III) metodologia usada para o trabalho (IV) apresentação e análise dos dados, onde são apresentados os resultados do trabalho de campo (V) a quinta parte é a das considerações finais tiradas a partir das análises feitas do material consultado, e por fim (VI) as referências bibliográficas usadas na pesquisa. O estudo mostra que, a Biblioteca Central Brazão Mazula, desenvolve várias acções tendo em vista a inclusão de utentes com necessidades educativas especiais, assegurando o acesso aos recursos de informação adequados ao seu perfil, apesar de desenvolver várias ações, considera-se que esta unidade de informação enfrenta o desafio ligado à necessidade aquisição de matérias operacionais que possam ajudar aceder a informação com eficiência e eficácia para os utentes com necessidades especiais.

¹ NVDA- É um sistema computacional que através de voz sintética, permite aos Utentes com deficiência visual, acessar e interagir com o sistema operacional Windows e vários outros aplicativos.

1.1 Problematização

A inclusão é um desafio que enfrentamos há anos, principalmente no que diz respeito a pessoas com deficiência visual, pois independentemente do local onde ela é promovida. Ela garante a todas as pessoas uma maior autonomia e independência para realizar seus afazeres. Não só, existem leis criadas com vista a garantir equidade dos direitos como é o caso da convenção do Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF) com 54 artigos que protegem pessoas com deficiência visual, a constituição da república serve como ponto de partida para a criação de outros documentos e leis em prol da inclusão.

Sendo deste modo, a igualdade de uso para todos os utentes com suas diferentes características, sua flexibilidade de modo que possa ser usado pelo máximo de utilizadores possível, sua simplicidade e interatividade na hora do espaço ser utilizado pelos clientes, a informação perceptível no ambiente seja por modo visual, auditivo ou por contato e tem que estar em sua legibilidade máxima, minimizar acidentes ou ações imprevistas, o mínimo de esforço físico por parte do usuário e um espaço suficiente para o uso e aproximação dos materiais disponibilizados no ambiente. (MILAN, 2008).

A Biblioteca Central Brazão Mazula, é responsável por oferecer serviços de informação à comunidade universitária da UEM, especialmente para as faculdades localizadas no Campus Principal, e por atender o Sistema de Ensino Superior em Moçambique. As bibliotecas sectoriais estão subordinadas tecnicamente à Direção dos Serviços de Documentação (DSD), como coordenadora do SIBUEM e respondem a comunidade da UEM nas respectivas faculdades. (MANHIQUE, 2014). Esta biblioteca, possibilita o acesso remoto às informações e serviços através das bases de dados e repositórios institucionais de universidades nacionais e internacionais. A produção científica moçambicana pode ser acedida através do Repositório Saber, que se encontra indexado na página Web da BCE (MANHIQUE, 2014).

Contudo, pelo facto da biblioteca central ser conceituada e assumir um papel preponderante na sociedade académica, deve assumir um novo papel social, mudando os paradigmas e analisando os problemas de forma a buscar uma interação entre o ensino regular e a educação especial, de forma a consolidar a teoria (vygotskyana), a qual afirma que o meio é o maior contribuidor para a aquisição do conhecimento, onde o processo de aprendizagem resulta da

interação com outros sujeitos sociais, que permite deste modo, que o indivíduo construa sua representação simbólica do mundo (VERÍSSIMO, 2012).

Com base no exposto, considera-se assim pertinente analisar o papel da Biblioteca Central Brazão Mazula na inclusão dos utilizadores com deficiência visual, formulou-se, deste modo, a seguinte questão: *Qual é o papel da Biblioteca Central Brazão Mazula na inclusão de utentes com necessidades educativas especiais?*

1.2 Hipóteses

As hipóteses são genericamente respostas antecipadas a um problema previamente definido, podendo ser condicional ou afirmativa, Gil (2002). Assim sendo, a pesquisa será conduzida pelas seguintes hipóteses:

1. Assume-se que Biblioteca Central Brazão Mazula, desenvolve várias acções tendo em vista a inclusão de utentes com necessidades educativas especiais, assegurando o acesso aos recursos de informação adequados ao seu perfil.
2. Considera-se que esta unidade de informação enfrenta o desafio ligado à necessidade de aquisição de novos materiais operacionais que ajudam aceder a informação com eficiência e eficácia para os utentes com necessidades educativas especiais;

Para testar estas hipóteses, aplicou-se as entrevistas semi-estruturadas e a grelha de observação para avaliar o objecto de estudo *in loco*. Neste caso, a observação permitiu a confrontação dos depoimentos colectados por meio da entrevista e do inquérito.

1.3 Justificativa

Este trabalho deriva de vários factores, que incluem os de carácter profissional, académico e social. No âmbito profissional, esta pesquisa está relacionada ao facto de estar inserida num sector de acção social em que, dentre vários grupos alvo, lido com pessoas com deficiência visual. Verifica-se deste modo, um crescimento significativo deste grupo social com dependência em relação a terceiros na realização de actividades básicas e fundamentais, tais como a orientação e mobilidade, e principalmente na busca pela informação.

Deste modo, a busca de resposta a esta preocupação suscitou-me o interesse e curiosidade de saber como a Biblioteca Central Brazão Mazula lida e atende as necessidades de informação

deste grupo específico, num contexto em que se considera a universidade como o maior centro de democratização do acesso à informação. A escolha da Biblioteca Central Brazão Mazula como campo de estudo empírico deve-se ao facto de estar inserida na instituição de ensino superior, com tradição em ensino, pesquisa, extensão e na definição de políticas educacionais que, geralmente, impactam nas políticas do estado para este sector. Por conta desses factores, pressupõe-se que esteja dotada de técnicas e meios adequados para disponibilizar a informação em vários suportes o que levará a resposta das necessidades dos seus utilizadores com vista ao cumprimento dos seus objectivos.

No âmbito social, espera-se que esta pesquisa contribua para despertar a consciência dos profissionais de informação e da sociedade em geral sobre a necessidade de melhoria das condições nas unidades de informação e no atendimento aos seus utilizadores de modo a se tornarem mais inclusivas e sociais.

No âmbito académico, a pesquisa foi motivada pela constatação da existência de pouca literatura científica que trata sobre necessidades de informação de pessoas com deficiência visual em Moçambique. Com isso, espera-se que este estudo estimule novos estudos e pesquisas científicas voltadas às pessoas com deficiência, como forma de cumprir com as aspirações da cidadania que incluem a participação e inclusão.

Por último, espera-se que a pesquisa abra novos caminhos para adopção de uma nova postura por parte das bibliotecas com vista a responder às necessidades de informação de todos os seus utilizador em instrução, pois só assim poderão eliminar as barreiras informacionais que afectam as pessoas com necessidades educativas especiais.

1.4 Objectivos

A presente pesquisa foi norteadada pelos seguintes objectivos:

1.4.1 Geral

Analisar o papel da Biblioteca Central Brazão Mazula na inclusão de utilizadores com necessidades educativas especiais.

1.42 Específicos

- Identificar os instrumentos ou recursos informacionais existentes na biblioteca para utentes com necessidades educativas especiais;
- Identificar as limitações no uso, comunicação e recuperação da informação por parte dos utentes com necessidades educativas especiais;
- Identificar os processos de gestão dos instrumentos e recursos informacionais usados pelos utentes com necessidades educativas especiais.

CAPITULO II

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Bibliotecas Universitárias

A Biblioteca Universitária é aquela mantida pela universidade e que objectiva suprir as necessidades informacionais de seus usuários e da Instituição mantenedora. De acordo com Arruda e Chagas (2002, p. 41) “a finalidade da biblioteca universitária é atender a estudos, consultas e pesquisas de alunos e professores universitários, devendo funcionar como centro de documentação e estar integrada à universidade”, auxiliando na cultura, lazer, recreação, pesquisa e ensino.

Assim sendo, biblioteca universitária é fundamental para a actividade de ensino aprendizagem, pois, através dos seus acervos ela permite que o usuário tenha acesso a informação que está registrada e que representa o conhecimento consolidado e aceito pela comunidade científica, o que facilita ao usuário o desenvolvimento de suas reflexões, a realização de debates sobre os temas no interior de grupos de estudo e pesquisa.

Esse ambiente de informação e cultura representa a possibilidade dos sujeitos ampliarem os seus conhecimentos e se desenvolverem nas redes sociais que integram, adotando uma postura mais fundamentada no momento dos debates e na produção dos seus textos: *“O ambiente de interação, necessário à formação e comunicação dos significados e dos sentidos, envolve a realidade sócio histórica, as tecnologias de comunicação e informação disponíveis, bem como os sujeitos com suas possibilidades intra e intersubjetivas. Na verdade, a ação interacionista entre o homem e seu ambiente é estruturante do pensar humano, do próprio homem e de seu meio.”* (Gomes, 2000).

Ultimamente, essas unidades de informação, ganham um novo papel, pois ao atender a demanda dos utentes pela busca do conhecimento podem contribuir mais intensamente para a formação e o desenvolvimento de redes sociais, oferecendo um ambiente de discussão e de encontro entre os utentes, propiciando condições para que as análises e reflexões críticas colectivas acerca dos conteúdos existentes nos seus acervos se intensifiquem, a fim de apoiar a apropriação da informação e a geração de novos conhecimentos.

No entanto, as universidades não funcionam como entidade isolada, elas servem-se também de políticas públicas elaboradas ao nível do Governo. Assim, as bibliotecas inseridas nas universidades têm o papel fundamental de tornar acessível a informação a todos os cidadãos independentemente da sua condição social. Tal como Diniz (2014, p.8), adverte que:

A oferta de um atendimento igualitário para seus usuários, passa pela promoção do acesso irrestrito do acervo, oferecendo mobiliário, sinalização para utentes com deficiência auditiva, livros coloridos para aqueles que possuem deficiência intelectual, livros com letras grandes para pessoas com baixa visão e diversos outros tipos de suporte para atender a demanda dos utentes com necessidades especiais.

2.2 Inclusão de utilizadores com necessidades educativas especiais

Considera-se, a universidade como o maior centro de democratização do acesso à informação, pois dentre várias funções, a mesma consiste igualmente na produção do conhecimento científico, na formação de cidadãos conscientes e capacitação de profissionais para o desenvolvimento de suas actividades.

Atendendo que a sociedade influencia directamente na função e prestação de serviços das bibliotecas, sejam elas universitárias, escolares, comunitárias, infantis, especializadas (ARAÚJO; OLIVEIRA, 2011), entre outras, reflete-se que é preciso observar as bibliotecas sob a ótica da acessibilidade na prestação de serviços informacionais, sejam estes no âmbito físico ou virtual, uma vez que é direito de todos os cidadãos. Condiciona a existência da biblioteca, o que sugere que culturas diferentes requeiram tipos diferentes de bibliotecas”.

No caso vertentes, não basta que as bibliotecas universitárias disponham de recursos informacionais impressos em *Braille* pois, devem estar acessíveis para os utentes em especial aos utentes com necessidades educativas especiais, uma vez, que existem casos em que os deficientes visuais não tem domínio do uso do braile, desta forma, incumbe-se a responsabilidade ao profissional da informação oferecer meios ou instrumentos para se aceder a informação, (AZEVEDO, 2014).

Portanto, o que é uma biblioteca acessível e inclusiva? De acordo com Fortalecimento (2016, p. 26) essa biblioteca é aquela que incorpora, em seu cotidiano de atendimento, considerações sobre as especificidades e necessidades de seus diferentes públicos, entre eles os estudantes,

pesquisadores, crianças, pessoas idosas, grupos escolares, e leitores em geral, com e sem deficiência.

Assim sendo, a “A acessibilidade é um processo activo associado não só as áreas do conhecimento tecnológico, mas principalmente ao desenvolvimento social”. (FERREIRA, 2008). Enquanto que a inclusão pressupõe que todas as crianças e alunos tenham uma resposta educativa num ambiente regular que lhes proporcione o desenvolvimento das suas capacidades. Este princípio vem expresso na Declaração de Salamanca (UNESCO, 1994).

Assim, a biblioteca sendo um dos espaços frequentados por estudantes durante toda graduação, podendo atender até mesmo a comunidade aos redores, a inclusão de acervos específicos aos usuários portadores necessidades educativas especiais deve ser uma das preocupações diante da sociedade actual, pois de forma alguma pode deixar de fornecer informação a determinado público.

2.3 Breve historial das necessidades de informação

Considera-se que todas as pessoas têm necessidade de informação, independentemente da condição financeira, física ou psicológica. Seja pelo facto de encontrar algo desconhecido que gere curiosidade ou por uma necessidade de informação específica, como por exemplo, as informações relacionadas às questões de trabalho, pesquisas académicas, etc., Assim, Miranda (2006)² Citado por Santana (2014, p. 13), afirma que as necessidades de educativas individuais possuem três dimensões:

- a) Afectiva ou emocional: sentimento de segurança ou insegurança, diante da incertezas complexidade da situação que guia o utilizador na busca e uso da informação;
- b) Cognitivas: conhecimento prévio dos indivíduos, utilizando as fontes de informação, com experiência positiva ou negativa no seu uso e pelo resultado obtido com seu uso anterior em situações de semelhantes;
- c) Situacionais: refere as necessidades de informação dos indivíduos, dentro de um contexto.

² Miranda, S. Como as necessidades de informação pode ser relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília. V.35,n.3, p.99-114, set/dez 2006.

Deste modo, os utentes quando buscam informações, possuem necessidades educativas que variam de pessoa para pessoa, embora os mesmos, muitas das vezes tenham dúvidas do que procuram ou quais instrumentos usar para encontrar o que precisam. Nascimento (2002), advoga que:

É evidente que necessidade é uma parte importante do processo criativo, e em algumas condições, a necessidade de informação não pode ser especificada claramente porque não está disponível ou simplesmente porque o usuário não tem consciência desta necessidade e não é capaz de expressá-la (NASCIMENTO, 2002, p.2).

Deste modo, o que para um é informação para outros pode ser apenas um dado, daí que, é necessário que o profissional de informação conheça claramente as necessidades dos seus utilizadores tendo em conta essa diversidade. Não só, (Guimarães 1997, p.130), aponta que “à atuação do profissional da informação da informação, precede necessariamente a sua formação ou capacitação, seja no âmbito da educação formal (em nível de graduação e de pós-graduação), seja em nível de educação continuada (cursos de atualização e eventos).

2.4 Acervos específicos para deficientes visuais

A biblioteca universitária é espaço apto a receber os estudantes com necessidades educativas especiais ou não, facilitando o aprendizado do académico e o auxiliando-o a permanecer na universidade. Pois o acesso à informação se estende aos indivíduos independente de renda, deficiências ou ideologias, podendo ser um ambiente de construção aos usuários.

O cenário actual de tecnologia proporciona meios de disseminação de informações. O audiolivro, também conhecido como *audiobook*, é um livro em áudio, com gravações em formato *MP3*, *WMA4* entre outros, possibilitando autonomia, praticidade e a inclusão de usuários com necessidades educativas especiais. (FARIAS, 2010). Os mesmos são disponibilizados via internet ou bibliotecas, ou ainda vendidos em livrarias.

Os livros em *braille* também são designados a pessoas com limitações visuais, sendo impressos em códigos que são lidos através do tato. Um outro exemplo tecnologia é o DOSVOX, sistema operacional que se comunica com o usuário através de síntese da voz, estabelecendo diálogo amigável, além de oferecer espaços de trabalho lazer e outros tipos de acesso, permite também a impressão de documentos em braille, caso haja impressora específica. (SILVA, D., 2012).

Os acervos em *braille* e audiolivros são um dos meios de inclusão e disseminação da informação a esses utentes, sendo material específico, o local de acesso a esses documentos devem ser arquitetados para fácil acesso, possibilitando a quem procura as informações. A ideia é que a biblioteca proporcione um espaço democrático, com profissionais capacitados para receber esse público e que os mesmos tenham fontes adequadas às suas necessidades.

Vale (2009), destaca que, dentre os vários softwares destinados a suprir as barreiras informacionais e inserir as pessoas com necessidades educativas especiais deve se ter em conta os seguintes: sistemas de leitores de tela que integra o sistema operacional de computador que utilizando um sintetizador de voz, captura informações apresentadas em texto e transforma em som, incluindo a página da internet, esta tecnologia é designada “*text-to-speech*”. Este processo tecnológico representa um ganho para os utilizadores e melhora a qualidade no seu atendimento.

2.5 Educação inclusiva

A educação na perspectiva inclusiva, segundo Sasaki (2010, p.127), passou por várias fases (exclusão, segregação institucional, integração e inclusão) sendo que a inclusão “[...] causa uma mudança de perspectiva educacional, pois não se limita a ajudar somente os estudantes que apresentam dificuldades na escola, mas apoia a todos: professores, estudantes, pessoal administrativo, para que obtenham sucesso na corrente educativa geral”.

Portanto, a educação especial e inclusiva não se refere apenas a uma modalidade de formação educacional para o atendimento da pessoa com necessidades educativas especiais. Diferencia-se por envolver toda a comunidade no processo de aprendizagem. Disponibiliza os recursos (pedagógicos e de acessibilidade) necessários para o efetivo desenvolvimento das suas capacidades para garantir a plena participação das pessoas em todas as atividades oferecidas pela instituição de ensino, que por sua vez devem eliminar qualquer barreira de acesso aos ambientes e serviços ou produtos oferecidos.

O processo de inclusão das práticas inclusivas, a exemplo do acesso à informação na perspectiva da educação especial, bem como a garantia dos direitos constitucionais é responsabilidade também da Ciência da Informação (CI) que tem como objecto de estudos a informação, elemento essencial para o desenvolvimento da sociedade.

Saracevic (1996) analisa a natureza da CI esclarecendo que sua história é discutida juntamente com seu papel social na evolução da sociedade da informação. Também, caracteriza três importantes razões para a existência da CI e suas relações interdisciplinares com as diferentes áreas do conhecimento, como exemplo o campo da Biblioteconomia e “[...] a CI é, juntamente com muitas outras disciplinas, uma participante ativa e deliberada na evolução da sociedade da informação. A CI teve e tem um importante papel a desempenhar por sua forte dimensão social e humana, que ultrapassa a tecnologias” (SARACEVIC, 1996, p. 42).

Neste sentido, constata-se que a mediação do acesso à informação e ao conhecimento pelas bibliotecas é importante para o desenvolvimento do aprendizado das pessoas com necessidades educativas especiais. Porém, isso só é possível:

[...] nos aspectos de acessibilidade atitudinal, de comunicação, digital e arquitetônicos. Para sua concretização é necessário adotar uma política com parâmetros de acessibilidade para as actividades práticas do bibliotecário orientando-o no desenvolvimento dos serviços e produtos da biblioteca para que esta seja promotora da educação inclusiva no ambiente académico (SOUZA, 2016, p. 85).

2.6 Índice de necessidades educativas especiais em Moçambique

De acordo com o Plano Estratégico da Associação dos Cegos e Amblíopes de Moçambique (PE/ACAMO), entende-se por pessoa cega ausência total da visão até a perda da capacidade de indicar projeção de luz, e, por pessoa amblíope/baixa visão, a condição de visão que vai desde a capacidade de indicar projeção de luz até a redução da acuidade visual ao grau que exige atendimento especializado.

As definições de cegueira e visão reduzida podem se basear segundo medidas de acuidade visual, que é entendida como a capacidade de ler tanto de longe quanto de perto. Masini (1984) citado no PE/ACAMO (2016-2021) refere que;

Uma pessoa é considerada cega quando a visão corrigida de seu melhor olho é de 20/200. Estas pessoas precisam ficar a uma distância de 20 pés (aproximadamente 6 metros) para ler ou identificar algo que uma pessoa de visão normal enxerga a uma distância de 200 pés (aproximadamente 60 metros). Pessoa portadora de visão sob normal é aquela que dispõe de 20/70 nas mesmas condições (PE/ACAMO, 2016-2021, P.4).

Segundo o Plano Nacional da Área de necessidades educativas especiais (PNAD II 2012-2019), através dos dados colectados no CENSO 2007, refere que em Moçambique existem cerca de 475.011 pessoas com necessidades especiais, equivalente a 2% do total da população moçambicana estimada em 23.700.715 habitantes em 2012. Destas, 9.4% são pessoas com deficiência visual, que se divide em dois grupos: cegueira e baixa visão. Na literatura, as abordagens sobre a pessoa com deficiência visual tratam das dificuldades de convivência dessa pessoa em sociedade. Como ressalta Borges (1996), a formação da criança e do jovem cego é muito prejudicada por falta de acesso a recursos, tecnologia e cultura. Tais ausências criam barreiras para a integração da pessoa com necessidades educativas especiais na sociedade.

CAPITULO III

3 METODOLOGIA

Segundo Marconi e Lakatos (2003), a metodologia é um conjunto de formas utilizadas para resolução de um problema ou para alcance de objetivos traçados na realização de uma pesquisa. Todo o trabalho científico deve obedecer a orientações metodológicas de acordo com a sua área específica de conhecimento. Esta pesquisa enquadra-se a no nível descritivo. A mesma terá como base o método hipotético e dedutivo que, de acordo com POPPER (1977)³ citado por Lakatos e Marconi (2003, p.95)

[...] parte de um problema, ao qual se oferece uma espécie de solução provisória, uma teoria tentativa, passando-se depois a criticar a solução com vista a eliminação do erro, onde esse processo se renovaria a si mesmo, dando surgimento a novos problemas. O autor afirma que o método hipotético e dedutivo “consiste na escolha de problemas interessantes e na crítica de nossas permanentes tentativas experimentais e provisórias de solucioná-los.

3.1 Classificação da pesquisa

3.1.1 Do ponto de vista da abordagem do problema

A presente pesquisa configura-se como qualitativa em triangulação de uma abordagem quantitativa. Segundo Neves (1996), a pesquisa qualitativa não busca enumerar ou medir eventos, o seu foco é a obtenção de dados descritivos mediante contacto directo e interactivo do pesquisador com a situação de objecto de estudo. O autor explica ainda que combinar técnicas quantitativas e qualitativas torna uma pesquisa mais forte e reduz o problema de adopção exclusiva de um desses grupos. Deste modo, obter-se-á a sistematização das observações, assim como das entrevistas aos profissionais de informação visando permitir verificar as acções desenvolvidas pela Biblioteca Central Brazão Mazula no âmbito da inclusão de pessoas com necessidades educativas especiais.

Os aspectos quantitativos são pontos de partida e de apoio para análise que por sua vez, buscará nos aspectos qualitativos a melhor compreensão dos dados obtidos. No entanto, ocorre entre

³ POPPER, Karl. S. **Autobiografia**. São Paulo: EDUSP, 1977.

os dois aspectos, uma relação de complementaridade, que enriquece e amplia a compreensão dos dados (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 33).

3.1.2 Do ponto de vista dos procedimentos técnicos

A pesquisa, como procedimentos técnicos privilegia-se da pesquisa Bibliográfica e documental.

a) Pesquisa Bibliográfica

Quando elaborada a partir de material já publicado, constituído principalmente de livros, revistas, publicações em periódicos e artigos científicos, jornais, boletins, monografias, dissertações, teses, material cartográfico, internet, com o objetivo de colocar o pesquisador em contato direto com todo material já escrito sobre o assunto da pesquisa (PRODANOV e FREITAS 2013, p.54). Essa técnica, irá fornecer informações sobre: O papel das bibliotecas universitárias na inclusão de utilizadores com necessidades educativas especiais.

b) Pesquisa Documental

Fonseca (2002) *apud* Gerhardt & Silveira (2009), a fontes mais diversificadas e dispersas, que não tiveram um tratamento analítico, tais como: tabelas estatísticas, jornais, revistas, relatórios, documentos oficiais, cartas, filmes, fotografias, pinturas, tapeçarias, relatórios de empresas, vídeos de programas de televisão, etc. Essa técnica irá fornecer informações sobre o índice de pessoas com deficiência em Moçambique.

3.2. População da pesquisa

A pesquisa socorreu-se de uma amostra não-probabilística, como forma de selecção, foi baseada na acessibilidade e por conveniência. Este tipo de amostragem é menos rigoroso e destituído de qualquer rigor estatístico. O pesquisador selecciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam, representar o universo (GIL, 2008:94). Deste modo, a pesquisa foi dirigida aos profissionais da informação afectos a BCE assim como, aos utilizadores com necessidades educativas especiais.

3.3 Trabalho de campo

A revisão bibliográfica anteceder todo o processo investigativo desse trabalho. Desta feita, a revisão da literatura foi baseada na técnica de análise de conteúdo que consistiu na leitura de textos que versam sobre o tema e a verificação dos trabalhos práticos similares aplicados em outros locais. Pelo carácter da pesquisa e seus objectivos usou-se os seguintes instrumentos de recolha de dados:

- a) Grelha de observação: foi destinado a identificação dos instrumentos ou recursos informacionais existentes na biblioteca para utentes com necessidades educativas especiais;
- b) Inquérito por questionário: foi dirigido aos utilizadores com necessidades educativas especiais para se identificar as limitações no uso, comunicação e recuperação da informação;
- c) A entrevista semiestruturada: Foi dirigida a directora afecta a este Departamento, composto por perguntas abertas que auxiliaram na obtenção das informações para a realização do estudo. Assim, teve-se uma visão geral sobre os processos de gestão dos instrumentos e recursos informacionais usados pelos utentes com necessidades educativas especiais.

Os dados colectados por meio da observação, a qual se fez o levantamento dos instrumentos e recursos informacionais existentes para os deficientes visuais, serão submetidos a uma descrição objectiva de modo onde obteve-se resultados do material existente. Os dados colectados por questionário serão submetidos à uma análise estatística, lançadas numa planilha eletrónica (*Microsoft office excel*) para a obtenção dos valores quantitativos. E em seguida, os resultados foram apresentados em forma de tabelas ou gráficos.

Para a análise dos dados qualitativos recolhidos através das entrevistas e comentários neste trabalho, a qual procurou identificar os processos de gestão dos instrumentos e recursos informacionais existentes, recorreu-se a técnica de análise de conteúdo, objectivando descrever o conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitirão a inferência de conhecimentos relativos as condições de produção/recepção destas mensagens.

3.4 Redação e apresentação de Resultados

Esta fase consistiu na análise da informação recolhida, selecção e posteriormente resumo e compilação da informação em forma do trabalho final. A produção dos textos respeitou o vertido no Regulamento de Culminação de Curso aprovado pela Eca.

CAPITULO IV

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Este capítulo é destinado, a apresentação e compilação da informação recolhida através da aplicação dos instrumentos de recolha de dados. Fora a apresentação dos dados, fez-se a confrontação dos pressupostos defendidos pelos autores consultados na revisão bibliográfica com a realidade encontrada na área de estudo.

4.1 Caracterização do objecto de estudo

A Universidade Eduardo Mondlane (UEM) é a instituição de ensino superior mais antiga do país e serve de matriz política para a implementação de políticas e estratégias voltadas ao ensino superior no país. Goza de uma autonomia administrativa, que permite a criar unidades internas que contribuam para a efectivação da sua missão voltada para o ensino, a pesquisa e extensão. Entre as unidades orgânicas da Universidade consta o Sistema de Bibliotecas da Universidade Eduardo Mondlane (SIBUEM), que é constituído segundo pesquisas anteriores por 19 bibliotecas sectoriais, incluindo a Biblioteca Central Braço Mazula (BCE) que constitui o campo de estudo empírico desta pesquisa, (MANHIQUE, 2014).

A BCE é responsável por oferecer serviços de informação à comunidade universitária da UEM, especialmente para as faculdades localizadas no Campus Principal, e por atender o Sistema de Ensino Superior em Moçambique. As demais sectoriais são responsáveis por oferecer esses serviços à comunidade da UEM nas respectivas áreas de actuação. As bibliotecas sectoriais estão subordinadas tecnicamente à Direcção dos Serviços de Documentação (DSD), como coordenadora do SIBUEM. (MANHIQUE, 2014).



Figura 1: Biblioteca Central Brazão Mazula

Fonte: Autor, 2022

A biblioteca central possibilita o acesso remoto às informações e serviços através das bases de dados e repositórios institucionais de universidades nacionais e internacionais. O acesso à produção científica moçambicana pode ser acedida através do Repositório SABER, que se encontra indexado na página Web da Biblioteca Central, (Manhique, 2014).

Assim sendo, a pesquisa é estreitamente ligada ao Departamento de Coleções Especiais em particular ao laboratório *braille*. Este laboratório lida directamente com os utentes com necessidades educativas especiais. Coleções especiais dentro de uma biblioteca é um espaço que está apetrechado com materiais informáticos, por outra tem material que foge à regra do fluxo da informação dentro de uma biblioteca ou seja são materiais que são organizados pelo seu valor histórico ou pela sua representatividade.

Este departamento é composto por um conjunto de doações diversificadas com livros, revistas, teses, monografias, dissertações, fotografias, jornais, mobiliários, vestimentas, medalhas e outros materiais agrupados de forma a preservar suas características e favorecer as condições de acesso aos usuários. O laboratório de braile é um espaço também apetrechado com materiais informáticos de alta tecnologia para utilizadores ou utentes com necessidades educativas especiais.

4.2 Instrumentos informacionais existentes na BCE para utentes com deficiência visual

Através da observação foi possível notar a existência neste laboratório braile, computadores com sintetizador de voz, revestidas de um scanner específico para pessoas com necessidades educativas especiais (deficientes visuais), esses computadores que se faz referência tem som, onde o estudante ou o utilizador com necessidades educativas especiais com auxílio do profissional usam um *software* específico para fazer leitura do texto em Word, isto é, tem um texto em formato eletrónico e o computador faz a leitura de toda a informação, onde mesmo, passa a ter possibilidade de manipular, apagar, corrigir entre outros.

Também existe uma impressora que até o momento da recolha dos dados não estava em funcionamento. Esse laboratório também dispõe de um pequeno acervo em *braille* oferecido a biblioteca, também observou-se que faz se a conversão de material do formato físico para scanner em Word e o computador faz a leitura do texto, contribuindo deste modo para a

satisfação das necessidades dos utilizadores com necessidades educativas especiais, mais das vezes estes utilizadores trazem consigo seus computadores e os profissionais auxiliam.

Fazendo uma avaliação geral dos recursos informacionais disponíveis para os utilizadores com necessidades educativas especiais verificados neste laboratório conclui-se que, para que BCE, tenha um serviço de qualidade é imperioso que a mesma esteja munida de recursos que vão de encontro às necessidades educativas especiais. Mas, após análise dos dados colhidos, nota-se que o formato alternativo *braille* é praticamente inexistente porque não está em funcionamento, reduzindo deste modo, a capacidade dos utentes visuais terem acesso à informação.

Contudo, a BCE precisa estar munida de materiais necessários e operacionais para a satisfação das necessidades informacionais desses utilizadores em específico, porque estes indivíduos já que têm que lidar com o estigma da sua condição, alienação social, discriminação que reduzem o seu leque de soluções pessoais, sociais e profissionais (ROBERTSON, 2011).

4.3 Limitações dos utentes com deficiência visual no uso, comunicação e recuperação da informação na BCE

Para entender as limitações existentes no uso, comunicação e recuperação da informação foi necessário dirigir um inquérito aos utilizadores com deficiência visual, abaixo segue-se o perfil ou características dos inqueridos.

a) Gênero

Foram inqueridos os utilizadores com deficiência visual, onde verificou-se nos 06 (seis) utilizadores inqueridos, 3 (três) são do gênero masculino e 03 (três) de gênero feminino, conforme é ilustrado na figura abaixo:

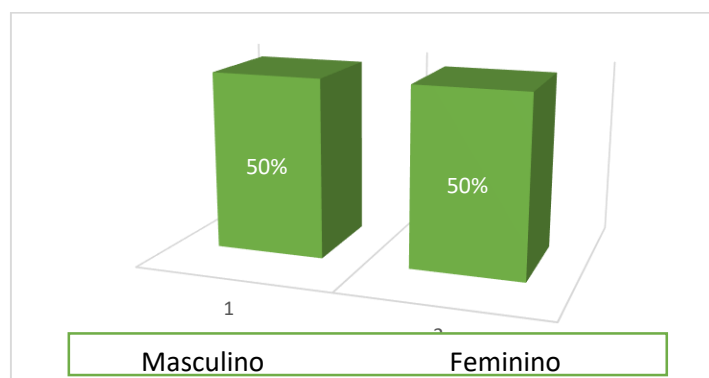


Figura 2: Avaliação do gênero dos inquiridos

Fonte: Autor da pesquisa, 2022

b) Faixa etária

Inqueridos sobre a sua faixa etária dos 06 (seis) utilizadores com deficiência visual, 04 (quatro) são do intervalo de (25-30 anos de idade) 01 (um) de (31 a 35anos), 01 (um) de (18 a 24anos) ilustra a tabela abaixo:

Faixa etária	Quantidade	(%)
De 25 a 30	04	80%
De 31 a 35	01	10%
De 18 a 24	01	10%
Total	06	100%

Tabela 1: Faixa etária dos inquiridos

Fonte: Autor da pesquisa, 2022

c) Grau de escolaridade

Para além dos elementos acima mencionados, buscou-se também aferir o seu grau de escolaridade, onde dos 06 (seis) inqueridos todos são do nível Superior.

d) Área de formação

Dos 06 (seis) utilizadores com deficiência visual, constatou-se que 04 (quatro) formaram-se em serviços sociais, 01 (um) em História e 01 (um) em Filosofia. Como ilustra a tabela abaixo:

Área de formação	Quantidade	(%)
Serviços sociais	04	80%
Historia	01	10%
Filosofia	01	10%
Total		100%

Tabela 2: Área de formação dos inqueridos

Fonte: Autor da pesquisa, 2022

Quando questionados sobre o facto dos profissionais da informação da BCE estarem ou não preparados para lidar com utilizadores com necessidades educativas especiais, 01 (um) disse que sim, 03 (três) disseram não e por último 02 (dois), disseram talvez. Os dados colhidos evidenciam a falta de capacitação por parte dos profissionais da informação para lidar com utilizadores com necessidades educativas especiais. (Guimarães 1997, p.130), aponta que “à actuação do profissional da informação da informação, precede necessariamente a sua formação ou capacitação, seja no âmbito da educação formal (em nível de graduação e de pós-graduação), seja em nível de educação continuada (cursos de actualização e eventos).

Indagados sobre que dificuldades tem no que concerne ao acesso a informação na BCE, 03 (três) dos inqueridos disseram que as dificuldades estavam relacionadas com a falta do domínio de uso da máquina braille, e 02 dos inqueridos disseram que estavam relacionados com a falta de equipamentos e por último 01 (um) dos inqueridos disse que as suas dificuldades estão relacionadas falta de experiência por parte dos profissionais para com os utilizadores com necessidades educativas especiais. Tal como se pode notar na tabela abaixo:

Dificuldades	Quantidades	(%)
Uso da máquina braille	03	50%
Falta de equipamentos	02	40%
Falta de exper. dos profiss.	01	10%
Total	06	100%

Tabela 3: Ilustração das dificuldades ou barreiras dos utilizadores com deficiência visual

Fonte: Autor da pesquisa, 2022

Avaliando as dificuldades dos utilizadores no que concerne ao acesso à informação, a questão da orçamentação das bibliotecas na maioria das vezes é escassa, o que de certo modo reduz o campo de acção quando se tenta melhorar os serviços. Contudo, o profissional da informação não pode enfraquecer, porque, agindo de forma passiva o mesmo contribui para esta injustiça. O trabalho em conjunto com outras organizações que operam no âmbito da protecção dos direitos dos portadores de necessidades educativas especiais, instituições estatais, ONGs, permite delinear e implementar políticas e meios de acção por via a obter, de preferência, apoio relevante em donativos, patrocínios etc.

Quando inqueridos sobre que melhorias esperam na biblioteca, 04 (quatro) dos inqueridos disseram aquisição de materiais sofisticados, 02 (dois) disseram capacitação dos profissionais.

Indagados sobre o seu nível de satisfação com relação aos equipamentos existentes, dos 06 (seis) os utilizadores com necessidades educativas especiais, todos foram unânimes que em afirmar que consideram razoável.

Contudo, é essencial que os administradores das bibliotecas estejam informados sobre a legislação, existentes por forma a delinarem e implementarem serviços que oferecem aos seus utilizadores com necessidades especiais (TINERELLE; DICK, 2005). Não só, as bibliotecas devem ter uma política de marketing que dê a conhecer à comunidade os serviços que presta para que os utilizadores ou futuros utilizadores não se sintam excluídos à partida (POWER; LeBEAU, 2009).

4.3 Processos de gestão dos instrumentos e recursos informacionais na BCE

Á entrevista semiestruturada com a directora do Departamento do Colecções Especiais, teve como intenção de perceber os processos de gestão dos instrumentos e recursos informacionais usados pelos utentes. Sobre o seu entendimento acerca as matérias de inclusão social para utilizadores com necessidades educativas especiais na BCE, respondeu que a BCE, é uma das instituições sociais no país que se preocupa com a inclusão de qualquer que seja o utilizador que se faz a mesma, disse ainda que apesar dos poucos recursos financeiros disponíveis para a mesma, muito tem feito pelos seus utilizadores. Portanto, a BCE deve ter em consideração que, a educação especial e inclusiva não se refere apenas a uma modalidade de formação educacional para o atendimento da pessoa com necessidades educativas especiais, diferencia-se por envolver toda a comunidade no processo de aprendizagem.

Questionada sobre a capacitação dos dois profissionais afectos ao laboratório braille, respondeu que os profissionais passam por uma capacitação para poder atender as necessidades informacionais dos utilizadores com deficiência visual, acrescentou ainda que por vezes tem tido dificuldades para atender alguns utentes, porque em algum momento não conseguem entender as suas reais necessidades informacionais e também porque alguns instrumentos usados neste laboratório se encontram inoperacionais, o que de algum modo acabam comprometendo o seu desempenho profissional.

Guimarães 1997, p.130, aponta que, à atuação do profissional da informação da informação, precede necessariamente a sua formação ou capacitação, seja no âmbito da educação formal (em nível de graduação e de pós-graduação), seja em nível de educação continuada (cursos de atualização e eventos).

Indagada sobre as dificuldades que tem enfrentado no processo de inclusão de utilizadores com necessidades educativas especiais, respondeu que por vezes tem sido a falta de instrumentos operativos que regulem o exercício da inclusão dos utilizadores com necessidades educativas especiais, por vezes tem sido a falta de instrumentos ou equipamentos sofisticados que atendam os utilizadores com necessidades educativas especiais em simultâneo, acrescentou que, os existem parte deles não estão operacionais, por vezes os utilizadores trazem com si os seus próprios computadores que são instalados programas para atender as suas necessidades.

[...] nos aspectos de acessibilidade atitudinal, de comunicação, digital e arquitetónicos. Para sua concretização é necessário adotar uma política com parâmetros de acessibilidade para as actividades práticas do bibliotecário orientando-o no desenvolvimento dos serviços e produtos da biblioteca para que esta seja promotora da educação inclusiva no ambiente académico (SOUZA, 2016, p. 85).

Diante do contexto apresentado, é necessário que a Ciência da Informação e a Biblioteconomia desenvolvam estratégias para a prática efectiva de inclusão nas instituições de ensino bem como nos sectores integrados a estes, a exemplo das bibliotecas. Estas estratégias precisam solucionar as barreiras de acessibilidade emergentes as quais foram identificadas por Oliveira e Fumes (2015) como o preconceito, o estigma, a actuação docente e sua metodologia, a relação do estudante com ferramentas de estudo, trabalho e lazer, as facas de comunicação interpessoal e as alternativas de tecnologias assistivas.

Questionada sobre que melhorias espera na BCE em particular no laboratório Braile, respondeu que, espera que haja investimentos de ordem orçamental e material, com um olhar particular para as pessoas com necessidades educativas especiais, melhorar cada vez mais o desempenho profissional e apoiar criação de políticas que regulem a inclusão social e a pratica de cidadania.

Deste modo a BCE, precisa desenvolver esforços para que se façam sentir essas melhores pois, verifica-se a importância de oferecer às pessoas com necessidades educativas especiais um ambiente favorável com oportunidades de acesso aos serviços e recursos informacionais

disponibilizados pelas bibliotecas, pois, permite a sua participação social que contribuirá para o seu bem-estar e possibilita a funcionalidade da sua condição de visão.

Quando questionada, sobre o papel da BCE na inclusão de utilizadores com necessidades educativas especiais respondeu, que a BCE tem o papel de educar, facilitador, formador, acolhedor e extremamente inclusiva para pessoas com necessidades especiais.

Procurou se perceber se o Departamento de Colecções Especiais tem buscado parcerias com outras instituições para intercambio informacional visando a inclusão dos utilizadores com deficiência visual respondeu, respondeu que sim, que tem buscado parceiras visando melhor os seus serviços, disse ainda que a BCE, está aberta para ajuda externa em termos de equipamentos que possam ajudar eficazmente as pessoas com deficiência visual.

[...] nota-se que os recursos tecnológicos criam condições para que se minimizem ou se removam algumas dessas barreiras ambientais, de modo a prover aos utentes mais autonomia e, por conseguinte, maior qualidade de vida e participação social. A tecnologias, por si mesma, não elimina as barreiras ambientais, mas pode actuar em prol desta remoção. As barreiras, por sua vez, abrangem também factores atitudinais, que transcendem o aspecto tecnológico. (CAMBIAGHI; BONILHA, 2016, p. 209).

Contudo, para garantir resultados satisfatórios quanto concretização dos direitos de utilizadores com necessidades especiais é necessário também a mobilização das partes interessadas, como das pessoas com deficiência e as entidades vinculadas a elas. São necessárias atitudes perante os seus direitos como também atitudes da sociedade para a eliminação de barreiras que impeçam essas pessoas de exercer sua cidadania.

CAPITULO V

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objectivo principal proposto no presente estudo, tinha por finalidade, analisar o papel da Biblioteca Central Brazão Mazula na inclusão dos utilizadores/pessoa com deficiência visual, tendo como ponto principal a identificação das limitações no uso, comunicação e recuperação da informação por parte dos utentes com necessidades educativas especiais. Portanto, verificou-se que na Biblioteca Central Brazão Mazula ocorre processos de inclusão de utilizadores portadoras de necessidades educativas especiais, apesar de existir a inclusão social nota-se certas limitações concertes ao uso, comunicação e recuperação por parte dos utilizadores com necessidades educativas especiais.

Apresentar propostas de políticas governamentais e parcerias entre a sociedade civil e órgãos públicos referentes a área de tecnologias assistivas, estruturar as diretrizes da área de conhecimento, realizar levantamentos dos recursos humanos que actualmente trabalham com o tema, detectar os centros regionais de referência, objectivando a formação da rede nacional integrada, estimular nas esferas federal, estatal e municipal, a criação de centros de referência propor a criação de cursos na área de tecnologias assistivas, bem como o desenvolvimento de outras acções com objectivo de formar recursos humanos qualificados e propor a elaboração e estudos e pesquisas, relacionados com o tema de tecnologias assistivas. (BRASIL/SNDP, 2012).

É necessário acima de tudo, a participação activa da pessoa com necessidades educativas especiais no desenvolvimento de projectos dos recursos de tecnologias assistivas, pois, só assim é possível atender as suas necessidades específicas, pois, “não há recursos por exemplo, exclusivos para pessoas com necessidades educativas especiais, mas sim ferramentas para leitura de telas, para auxílio da vida diária que podem ser utilizadas por estas pessoas ou por quaisquer indivíduos a quem elas sejam úteis”. (CAMBIAGHI, BONILHA, 2016, p. 209).

Qual é o papel da biblioteca central brazão mazula na inclusão de utentes com necessidades educativas especiais? Da entrevista feita a directora, evidencia-se que a Biblioteca Central Brazao Mazula, o papel de acolhedor, formador, educador e extremamente inclusiva, apesar de haver indicios que apontam a inoperabilidades de algumas materiais usados no laboratório braille que deputam de algum modo o desenvolvimento institucional.

Das hipóteses levantadas, é validada as duas hipóteses levantadas: Assume-se que Biblioteca Central Brazão Mazula, desenvolve várias acções tendo em vista a inclusão de utentes com deficiência visual, assegurando o acesso aos recursos de informação adequados ao seu perfil.

Apesar de desenvolver várias acções: considera-se que esta unidade de informação enfrenta o desafio ligado à necessidade aquisição de matérias operacionais que ajudam aceder a informação com eficiência e eficácia para os utentes com necessidades educativas especiais.

6 RECOMENDAÇÕES

O estudo realizado, apresentam-se a seguir as recomendações para seguimento baseado, único e exclusivamente dos resultados apresentados por esta pesquisa.

- Criar um instrumento normativo que regule a prática profissional no exercício da inclusão dos utilizadores com necessidades educativas especiais;
- Investir na qualificação dos profissionais da informação para lidar com utilizadores com necessidades especiais;
- Buscar parcerias com instituições provedoras de equipamentos para utilizadores com necessidades especiais.
- Identificar impedimentos e obstáculos ao ciclo da inclusão aos utilizadores com necessidades educativas especiais na organização.

CAPITULO VI

7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAUJO, Heloisa Costa Marrocos de. **Acessibilidade para pessoas com deficiência visual na Biblioteca Central da UNIRIO**. 2015, 93 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia). — Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, 2011.

ARRUDA, Susana Margaret de.; CHAGAS, Joseane. **Glossário de Biblioteconomia e Ciências afins**. Florianópolis: Cidade Futura, 2002. 229 p.

AZEVEDO, J. Direitos do cidadão especial: **um guia para pessoas com deficiência**. Brasília: Senado Federal, 2012.

BORGES, V. C. **como elemento de acessibilidade informacional para o surdo no mercado de trabalho**. 1990. 192 f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pósgraduação em Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 1996.

BRASIL. Biblioteca Nacional - Biblioteca Universitária: princípios e directrizes. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2012. 160 p. (Documentos técnicos; 6). ISBN 85-85023-83-X.

CAMBIAGHI, Silvana Serafino, BONILHA. Da acessibilidade. In: SETUBAL, Joyce Marquezin, FAYAN, Regiane Alves Costa. **Lei brasileira de inclusão da pessoa com deficiência: comentada**. Campinas: Fundação FEAC, 2016. Disponível em: <https://www.feac.org.br/wp-content/uploads/2017/05/Lei-brasileira-de-inclusao-comentada.pdf>. Acesso em: 17 jan. 2020.

DINIZ, C. N.; SANTOS, M. P.; SÁ, N. A. **VIII Seminário Nacional de Bibliotecas Braille: Cultura, Educação e Inclusão**. São Paulo, 2014.

FARIAS, Suelen da Conceição. **O Audi livro e sua contribuição no processo de disseminação de informações e na inclusão social**. Rio Grande: FURG, 2010. Disponível em: < <http://repositorio.furg.br/handle/1/5559/discover> >. Acesso em: 30 mar. 2018, 14:58:01.

FERREIRA, Maria Mary – **Políticas públicas de informação e políticas culturais : e as bibliotecas públicas para onde vão?** In Transformação [Em linha]. Campinas. 18 , 2 (Maio/Ag. 2006), 113-122. [Consult. em 6 Jun. 2014]. Disponível em WWW: <URL:http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2008/09/pdf_f9b8d0fe2d_0005588.pdf>.

FONSECA, Gerhardt. **(In)acessibilidade na Web para pessoas com deficiência visual: um estudo de usuários à luz da cognição situada**. 2009. 160f. Mestrado (Dissertação) Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009.

FORTALECIMENTO de bibliotecas acessíveis e inclusivas: manual orientador. São Paulo: Mais Diferenças, 2016.

GERHARD, T. E. G.; SILVEIRA, D.T. *Métodos de Pesquisa*. Porto Alegre: UFRGS, 2009.

GIL, António Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. Ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

GOMES, Maria do Carmo [et al.] - Novas análises de níveis de literacia em Portugal: comparações diacrónicas e internacionais. [Em linha]. In IV Congresso Português de Sociologia. Coimbra 17-19 Abril. 2000 [Consult. 4 Jul. 2015]. Disponível WWW:<http://www.aps.pt/cms/docs_prv/docs/DPR462de53172c7d_1.PDF>.

GUIMARÃES, José Augusto Chaves. **Moderno profissional da informação: elementos para sua formação no Brasil**. *Transformação*, Campinas, v.9, n.1, p.124-137, jan./abr. 1997.

MANHIQUE: **Competência informacional e o desafio das bibliotecas universitárias**, Dissertação apresentada no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia Salvador, 2014.

MARCONI, M. A. LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas S. A., 2003.

MIKSA, F. L. Library and information science: two paradigms. In: Vakkari, P.; Cronin, B. *Conceptions of library and information science*. London, 1992. p. 229-251.

MILAN, Luis Fernando. Maquetes táteis: **infográficos tridimensionais para a orientação espacial de deficientes visuais**. *Parc Pesq. em Arquit. e Constr.* , Campinas, v.1, p.1-26, jun.,

2008. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicampi.br/ojs?index.php/parc/article/view/8634522>>. Acesso em: 04 de abr. 2018, 22:12:00.

MIRANDA, Sulamita Nicolau de. **Acessibilidade em bibliotecas**: de Ranganathan à Agenda 2030. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, v. 13, n. esp. CBBB 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/846/902>. Acesso em: 23 jan. 2020.

NASCIMENTO, M. de J.; WESCHENFELDER, S. **Necessidade de Informação dos Vereadores de Florianópolis: estudo de usuário**. Informação & Sociedade: estudos, João.

NEVES, José Luís. Pesquisa qualitativa – características usos e possibilidades. Caderno de Pesquisa em Administração, São Paulo, v.1, n.3, 1996. Disponível em: <http://ucbweb.castelobranco.br/webcaf/arquivos/15482/2195/artigo_sobre_pesquisa_qualitativa.pdf>. Acesso em: 26 Ago. 2021.

OLIVEIRA, Claudeson Vilela de, FUMES, Neixa de Lourdes Frederico. Uma breve análise do documento que orienta a avaliação da acessibilidade nos cursos de graduação da educação superior. In: **ENCONTRO ALAGOANO DE EDUCAÇÃO INCLUSIVA E I ENCONTRO NORDESTINO DE INCLUSÃO NA ESCOLA SUPERIOR**, 2 a 4 dezembro de 2015, Alagoas. Anais eletrônico... Alagoas: UFA, 2015.

PE/ACAMO. de. **Acessibilidade à informação em bibliotecas universitárias e a formação do bibliotecário**. 2021. 126 f. Dissertação (Mestrado) - Ciência da Informação, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2008. Disponível em: <<http://tede.bibliotecadigital.puccampinas.edu.br:8080/jspui/handle/tede/826>>. Acesso em: 07 Jan. 2021.

POPPER, Deise Tallarico; Valéria dos Santos Gouveia. **Construção de parâmetros para implantação de bibliotecas acessíveis**. Revista Gestão & Conexões, Vitória (ES), v.3, n.1, p. 23-42, jan./jun. 2014. Disponível em: <http://www.periodicos.ufes.br/ppgadm/article/view/5049>. Acesso em 23 jan. 1997.

PRODANOV, C. C & FREITAS, E. C. (2013). **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**, Rio Grande do Sul – Brasil.

POWER, Lebeau. Informação e inclusão: **um estudo da aplicação de acessibilidade em portais legislativos estaduais**. 2012. Mestrado (Dissertação) Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012. 126f.

ROBERTON, Junaid. Accessible to hitpeople hitwith hitdisabilities: hitLibraries must be designed to be. Library and information services to the visually impaired persons. Library Philosophy and Practice; Lincoln, jun. 2011, p. 1-13.

SANTANA, Thais Teixeira, Biblioteca Especial: **O fazer do Bibliotecário e a Demanda informacional de Utentes Deficientes Visuais**. Rio de Janeiro. 2014. Disponível em: <https://pantheon.ufrj.br>. Acesso em: 05 de Agosto de 2021.

Salvador, 2009. Disponível em: <https://pantheon.ufrj.br>. Acesso em: 05 de Agosto de 2021.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. Perspec. Ci. Inf., Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235>. Acesso em 23 jan. 2020.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: construindo uma sociedade para todos. Rio de Janeiro: WVA, 2010.

SILVA, Augusto Santos – **Cultura das obrigações: do Estado à participação civil**. InSociologia: problemas e práticas. ISSN 0873-6529. 23(1997), 37-48.

SOUZA, Celina - Políticas públicas: uma revisão da literatura [Em linha]. In Sociologias. ISSN 1807-0337. Porto Alegre. 8, 16, (Jul./Dez. 2006), 20-45.

TINELLE, Dick. **(In)acessibilidade na Web para pessoas com deficiência visual: um estudo de usuários à luz da cognição situada**. 2003. 160f. Mestrado (Dissertação) Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

UNESCO – **Declaração Universal sobre a diversidade cultural**. Paris: UNESCO, 1982. _____ – Cultural policy: a preliminary study. UNESCO: Paris, 1994.

VALE, Elton Rocha. Tecnologias Assistivas e Suportes Informacionais para Portadores de Necessidades Especiais Visuais: estudo exploratório nas Bibliotecas Sectoriais da UFBA.

VERRISSÍMO, Uilian Donizeti. Tecnologias assistivas: **analisando espaços de acessibilidade às pessoas com deficiência visual em universidades públicas**. 2014. Dissertação (Mestrado de Ciências e Letras) - Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Marília, SP, 2014.

8 Apêndices

Apêndice A: Identificação dos instrumentos ou recursos informacionais existentes na biblioteca para utentes com necessidades educativas especiais



Escola de Comunicação e Artes

O PAPEL DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS NA INCLUSÃO DE UTILIZADORES COM NECESSIDADES EDUCATIVAS ESPECIAIS: ANÁLISE DA BIBLIOTECA CENTRAL BRAZÃO MAZULA

Data: ____/____/2022

Levantamento dos instrumentos ou recursos informacionais existentes na biblioteca para utentes com necessidades educativas especiais no Departamento de Coleções Especiais em particular no laboratório braile

Instrumentos e recursos informacionais	Função/Finalidade	Condições de uso	
		Uso	Não é uso

Apêndice B: Inquérito dirigido aos utilizadores com necessidades educativas especiais



Escola de Comunicação em Artes

O presente Inquérito visa fazer o levantamento de dados fim de elaboração do trabalho de conclusão do curso. Desta feita, pedir a colaboração de toda a equipe inserida neste trabalho, auxiliando com respostas precisas pois, isso tornara maior compreensão na elaboração do trabalho final bem como permitir a maior compreensão de factos relativos a inclusão cujo tema do trabalho é: **O PAPEL DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NA INCLUSÃO DE UTILIZADORES COM NECESSIDADES EDUCATIVAS ESPECIAIS: BIBLIOTECA CENTRAL BRAZAO MAZULA**

1. Gênero

- a) Masculino () b) Feminino ()

2. Faixa etária

- a) 18 a 24anos () b) 41 a 45 anos () c) De 25 a 30 anos d) () de 46 a 50 anos () e) De 31 a 35 anos () f) 36 a 40 anos ()

3. Grau de escolaridade

- a) Nível Médio Geral () b) Médio Técnico Profissional () c) Superior ()

- d) Pós-graduação ()

4. Área de formação

5. Consideram os profissionais da informação preparadas para lhe dar com pessoas com necessidades especiais?

- a) sim () b) Não () Talvez ()

6. Que dificuldades tem enfrentado no que concerne ao acesso a informação na BCE?

- a) Uso da máquina braile b) Falta de equipamentos c) Falta de experiência por parte dos profissionais d) falta de inclusão

7. Que melhorias espera da biblioteca central bração mazula?

- a) Aquisição de equipamentos sofisticados () b) capacitação dos profissionais c) mais inclusiva d) democracia ()

8. Qual é o seu nível de satisfação correlação aos equipamentos existentes para os utilizadores com necessidades educativas especiais?

- a) Bom () b) Mau c) Razoável d) Péssimo

Apêndice C – Guião de entrevista dirigido à Directora do Departamento de Coleções Especiais



Escola de Comunicação em Artes

Esta entrevista é dirigida ao director da Biblioteca Central Brazão Muzula como meio de colecta de informações que possibilitem o desenvolvimento da pesquisa intitulada “O PAPEL DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS NA INCLUSÃO DE UTILIZADORES COM NECESSIDADES EDUCATIVAS ESPECIAIS: BIBLIOTECA CENTRAL BRAZÃO MAZULA: ANÁLISE DA BIBLIOTECA CENTRAL BRAZÃO MAZULA, com a finalidade de produzir um trabalho de final de curso no curso de Biblioteconomia ministrado na Escola de Comunicação e Artes.

1. O que entende por inclusão a utilizadores com necessidades educativas especiais?
2. Os profissionais passam por uma capacitação para atender os utilizadores com necessidades educativas especiais?
3. Que dificuldades tem enfrentado na inclusão de utilizadores com necessidades educativas especiais?
4. Que melhorias espera na BCE em particular na sala braile?
5. Qual é o papel da BCE na inclusão de utilizadores com necessidades educativas especiais?
6. A BCE tem buscado parcerias com outras instituições buscando a inclusão social de utilizadores com necessidades educativas especiais?

Apendice D: Identificação dos instrumentos ou recursos informacionais existentes na biblioteca para utentes com necessidades educativas especiais

