



**ESCOLA DE COMUNICAÇÃO E ARTES  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DE INFORMAÇÃO  
CURSO DE LICENCIATURA EM BIBLIOTECONOMIA**

**PROJECTO DE MONOGRAFIA**

**INCLUSÃO DE USUARIOS COM NECESSIDADES EDUCATIVAS ESPECIAIS EM  
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DE MOCAMBIQUE: CASO DA BIBLIOTECA DA  
FACULDADE DE DIREITO DA UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE**

**Candidata:**

Felizarda Carlos Marrucua

**Supervisor**

Me. Alberto Sucuma

**Maputo, Agosto de 2023**



**Escola de Comunicação e Artes**  
**Departamento de Ciência da Informação**  
**Curso de Licenciatura em Biblioteconomia**

**INCLUSÃO DE USUARIOS COM NECESSIDADES EDUCATIVAS ESPECIAIS EM  
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DE MOCAMBIQUE: CASO DA BIBLIOTECA DA  
FACULDADE DE DIREITO DA UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE**

Monografia apresentada à coordenação do Curso de Biblioteconomia, da Escola de Comunicação e Artes, da Universidade Eduardo Mondlane, como requisito parcial para obtenção do grau de Licenciatura em Biblioteconomia.

**Candidata:** Felizarda Carlos Marrucua

**Supervisor:** Me. Alberto Sucuma

**Maputo, Agosto de 2023**



MARRUCUA, Felizarda Carlos

Inclusão de usuários com necessidades educativas especiais em Bibliotecas Universitárias de Moçambique: Caso da Biblioteca da Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane. Maputo, agosto de 2023.

Supervisão: Me. Alberto Sucuma

Trabalho de Fim do Curso (Licenciatura) – Curso de Licenciatura em Biblioteconomia – Escola de Comunicação e Artes – Universidade Eduardo Mondlane.

1. Biblioteca da Faculdade de Direito 2. Inclusão. Utilizadores com Necessidades Educativas Especiais I. SUCUMA, Alberto. II. Universidade Eduardo Mondlane. III. Título.



**Escola de Comunicação e Artes**  
**Departamento de Ciências de Informação**  
**Curso de Licenciatura em Biblioteconomia**

**INCLUSÃO DE USUARIOS COM NECESSIDADES EDUCATIVAS ESPECIAIS EM  
BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DE MOCAMBIQUE: CASO DA BIBLIOTECA DA  
FACULDADE DE DIREITO DA UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE**

Monografia apresentada à coordenação do Curso de Biblioteconomia da Escola de Comunicação e Artes, da Universidade Eduardo Mondlane, como requisito parcial para obtenção do grau de Licenciatura em Biblioteconomia.

Monografia aprovada em Maputo, à \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2023

**Candidata:** Felizarda Carlos Marrucua

**JÚRI**

---

**Presidente:**

Escola de Comunicação e Artes

---

**Supervisor:** Mestre Alberto Sucuma

Escola de Comunicação e Artes

---

**Oponente:**

Escola de Comunicação e Artes

Classificação final: \_\_\_\_\_ (valores)



Maputo, Agosto de 2023

## DECLARAÇÃO DE HONRA

Eu, **Felizarda Carlos Marrucua**, declaro por minha honra, que o presente Trabalho do final de Curso é da minha autoria, elaborado em conformidade com o Regulamento para obtenção do Grau de Licenciatura em Biblioteconomia vigente na Escola de Comunicação e Artes da Universidade Eduardo Mondlane, sendo resultado do meu esforço pessoal, nunca foi apresentado em nenhuma instituição de ensino para a obtenção de qualquer grau académico, constituindo, por isso, um trabalho original, cujas fontes consultadas para a sua elaboração, foram devidamente indicadas.

Maputo, Agosto de 2023

---

(Felizarda Carlos Marrucua)



## DEDICATÓRIA

*Aos meus pais, Carlos Marcos, e Hanifa componde pires (Deus que os conceda um bom descanso) pelos ensinamentos, e aos meus filhos Felizarda Sufo, chenene Sufo Júnior, Maimuna Dia Sufo e Awyslón Sufo e a minha Neta Kelcy Soraya Bembele.*



## AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar a Deus, por me conceder o Dom da vida. Gratidão Senhor por ter caminhado comigo ao longo desses anos e trazer essa vitória, obrigado Deus;

Em segundo quero agradecer o meu Supervisor, Mestre Alberto Sucuma, pela sua disponibilidade mesmo em período de férias, e incentivo que foram fundamentais para realizar e prosseguir este estudo;

Aos meus filhos Felizarda Sufo, chenene Sufo Júnior, Maimuna Dia Sufo, Awyslón Sufo pelo apoio e sacrifício, obrigado por tudo;

Aos meus irmãos Vasco Marrucua, Helena Marrucua, Ana Marrucua, Carla Marrucua e Maimuna Marrucua, aos meus colegas Maria abigail, Guilherme major, dionilde jov, sitelio e Faustino pelo apoio e dedicação incondicional desde sempre;

Por último agradecer a todos Docentes, familiares e amigos que me apoiaram e acreditaram sempre nas minhas capacidades, por serem as pessoas fantásticas que são, o meu muito obrigado;

Alcançar desta etapa não teria sido possível sem a colaboração, auxílio, carinho e dedicação por parte das várias pessoas ao longo de todo o percurso da minha formação, por esta mesma razão não quero deixar passar esta oportunidade para agradecer a todos aqueles que directo ou indirectamente contribuíram para o meu sucesso e a minha chegada até a qui.

*A todos vai o meu Kanimambo*





Editar com o WPS Office

## EPÍGRAFE

*"Poupar tempo do Leitor"*

*Ranganathan (2009)*



## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BDUEM – Biblioteca de Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane

CI- Ciência da Computação

ECA - Escola de Comunicação e Artes

FD – Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane

NE - Necessidade Educativa Especiais

PNEE – Pessoas com a Necessidades Educativas Especiais

UEM – Universidade Eduardo Mondlane



## RESUMO

A pesquisa teve como o propósito de compreender as acções desenvolvidas para inclusão dos utentes da Biblioteca com necessidades Educativas Especiais na Biblioteca da Faculdade da Universidades Eduardo Mondlane. Para a concretização do presente trabalho, recorreu-se a *pesquisa exploratória* cuja finalidade foi de estudar o fenómeno das necessidades educativas especiais com o *carácter qualitativo* e, com o uso de roteiro de entrevista como a *técnicas de colecta de dados, para a recolha de dados, trabalhou-se com um* universo de 12 funcionários e seleccionou-se aleatoriamente 06 funcionários da Biblioteca que nos forneceram informações inerentes ao tema em estudo. De referir que, respondeu-se a pergunta de partida, sendo que, a Biblioteca da Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane, não tem as condições criadas para inclusão de utentes com necessidades educativas especiais raramente disponibiliza, porque, ha falta da tecnologia assertiva para ajudar nas satisfação das necessidades informacional das pessoas estudadas, não tem a rampa e sinalizações para o acesso dos bens culturais la existentes e nem as tecnologias que permitisse os usuários estudados possam ser satisfeitos, apesar dos seus funcionários arranjar os mecanismos para os satisfazerem, mas não é de forma a desejar.

**Palavras-chave:** *Biblioteca Universitária; Inclusão; Utilizadores com Necessidades Educativas Especiais; Biblioteca da Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane.*



## ABSTRACT

The research aims to understand the actions developed for the inclusion of people with Special Educational Needs in the Library of the Faculty of Eduardo Mondlane Universities. And for the realization of the same we use. For the accomplishment of our work, we resorted to exploratory research whose purpose was to study the phenomenon of special educational needs with the qualitative character and, with the use of interview script as the techniques of data collection, for the collection of data, we worked with a universe of 12 employees and randomly selected 06 employees of the Library who provided us with information inherent to the theme under study. It should be noted that we invalidate our hypothesis, because the Library of the Faculty of Law of the Eduardo Mondlane University, does not have the conditions created for the inclusion of people with special educational needs rarely available, because, there is a lack of assertive technology to help in the satisfaction of the informational needs of the people studied, does not have the ramp and signs for the access of the cultural assets there existing and neither the technologies that would allow the users studied they may be satisfied, even though their employees arrange the mechanisms to satisfy them, but it is not in a way that is desirable.

**Keywords:** University Library; Inclusion; Users with Special Educational Needs; Library of the Faculty of Law of the Eduardo Mondlane University.



# SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	1
1.1 Problematização.....	2
1.2 Objectivos.....	3
1.3. Perguntas de Pesquisa.....	3
1.4. Justificativa.....	4
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	5
2.1.1. As Bibliotecas universitárias e a inclusão de estudantes com deficiência.....	5
2.1.2. Serviços e Produtos oferecidos pelas Bibliotecas Universitárias.....	7
2.2. Inclusão Social.....	10
2.2.1. Exclusão social.....	13
2.2.2. Educação especial.....	14
2.4. Acessibilidade.....	15
2.4.1. Acessibilidade de Utilizadores com Necessidades Educativas Especiais em bibliotecas Universitárias.....	17
2.5. papel do Bibliotecário de Referencia nas Bibliotecas Universitárias.....	20
3. METODOLOGIA.....	22
4. ANALISE DE DADOS E DISCUSAO DE RESULTADOS.....	24
4.1 Caracterização da Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane.....	24
4.2. Acessibilidade física da biblioteca.....	26
4.3. Tipos de Fontes de Informações Existentes na Biblioteca da Faculdade de Direito da.....	27
4.4. Actividades realizadas para a Satisfação Informacionais das Pessoas com.....	27
4.5. Papel do Bibliotecário de Referencia na Satisfação informacional para as.....	



Pessoas com.....	28
5. CONSIDERACOES FINAIS.....	30
5.1. RECOMENDAÇÕES.....	31
6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	32
7. APENDICE.....	35



# 1. INTRODUÇÃO

A presente projecto tem como o propósito de compreender as acções desenvolvidas para inclusão das pessoas com necessidades Educativas Especiais na Biblioteca da Faculdade de Direito da Universidades Eduardo Mondlane (UEM).

Assim, a Biblioteca Universitária como porta de acesso à informação, geralmente sem custo, desempenha um papel fundamental na preparação do indivíduo para a aprendizagem ao longo da vida (MANHIQUE, 2014, p.26). Por isso, a criação de condições adequadas às necessidades de informação dos utentes com deficiência visual constitui um desafio para as unidades de informação.

Em uma digressão histórica, constata-se que se constituiu regra a prática de excluir os considerados diferentes. As pessoas com deficiência eram referidas como vítimas de uma tragédia pessoal e cada uma vivenciava de forma particular as consequências de uma história de discriminação e preconceito. Com o tempo, a mentalidade em relação à deficiência sofreu alterações e, assim, na actualidade discute-se a inclusão, perspectiva esta que concebe as pessoas com deficiência como cidadãos capazes e críticos, com direitos e deveres sociais.

No tocante à educação, as políticas educacionais inclusivas, situadas no âmbito das políticas públicas de cunho social, têm assegurado o direito à educação para pessoas na condição de deficiência. A luta pelos direitos da pessoa com deficiência procede de uma demanda social antiga.

Considerando-se que a biblioteca universitária (BU) é um dos espaços em que tais políticas se materializam, exige-se do bibliotecário uma postura proactiva ante ao movimento da inclusão em curso.

Espera-se que esta investigação intensifique as discussões sobre as práticas da biblioteca universitária ante as demandas das políticas educacionais inclusivas. Reconhece-se que os desafios são reais, contudo, de acordo com as informações apresentadas, é óbvio não ser mais possível adiar o enfrentamento de tais questões, por se constituir prioridade actuar em consonância com a perspectiva inclusiva.

Sendo assim, a presente projecto tem como a estrutura:

- a) *O primeiro capítulo*, tratou da Introdução onde apresentou-se pontos como, a questão da problematização, objectivos e justificativa;



- b) *O Segundo capítulo, abordou sobre Referencial Teórica, em que encontrou-se a contextualização sobre a Biblioteca Universitária, Inclusão Social, Acessibilidade de Utilizadores com Necessidades Educativas Especiais em bibliotecas Universitárias e o Papel do Bibliotecário de Referência nas Bibliotecas Universitárias.*
- c) *O Terceiro capítulo, traz a Metodologia a ser utilizado na pesquisa;*
- d) *O Quarto e último capítulo, tratou se das Referências Bibliográficas.*

## 1.1 Problematização

No panorama nacional, marcado pela exclusão de pessoas com deficiência, a sociedade acostumou-se a excluir dos seus espaços tudo o que seja considerado diferente. No entanto, essas pessoas ainda viviam afastadas do convívio social e sua sobrevivência continuava condicionada à boa vontade e caridade humanas (MIRANDA, 2006).

As pessoas com necessidades educativas especiais enfrentam vários desafios no que tange ao acesso a informação por parte dos profissionais que actuam em Bibliotecas Universitárias. Porém, geralmente, os usuários com necessidades educativas especiais a nível da Bibliotecas Universitárias, enfrentam grandes desafios no que tange ao acesso a informação devido a falta de ferramentas próprias que lhes possibilite a rápida recuperação da informação.

Entretanto, com a evolução tecnológica e as novas exigências da sociedade contemporânea, a representação da informação ganha destaque fundamental nas pesquisas de disciplinas como a Ciência da Informação (CI) e a Ciência da Computação (SARACEVIC, 1996). É nessa perspectiva que, a área de Biblioteconomia tem um papel proponderante na inclusão das pessoas com as necessidades Educativas Especiais.

Nessa perspectiva, a Biblioteca da Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane, fará parte da nossa reflexão sobre os vários meios de acção que pode se desenvolver para promover o acesso a informação para as pessoas com necessidades educativas especiais, possibilitando o acesso ao conhecimento e

favorecendo a garantia do direito à educação para auxiliar no processo de desenvolvimento e disponibilização de serviços inclusivos à comunidade no geral.

Desse modo, considerando o actual desconhecimento do cenário moçambicano neste campo de actuação, esta pesquisa busca resposta para a seguinte questão:

***Quais são acções desenvolvidas para a inclusão das pessoas com necessidades Educativas Especiais na Biblioteca da Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane?***

## 1.2 Objectivos

### Geral

Compreender as acções desenvolvidas para inclusão dos utentes com necessidades Educativas Especiais na Biblioteca da Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane.

### Específicos:

- a) Identificar os tipos de fontes de informações existentes na Biblioteca da Faculdade de Direito da UEM, para a satisfação das necessidades informacionais de utentes com Necessidades Educativas Especiais;
- b) Descrever os desafios enfrentados no acto de satisfação dos utentes com necessidades educativas especiais na Biblioteca da Faculdade de Direito da UEM;
- c) Identificar o papel do Bibliotecário de Referencia na satisfação das informações para os utentes com necessidades educativas especiais na Biblioteca da Faculdade de Direito da UEM.

## 1.3. Perguntas de Pesquisa

Para o alcance dos objectivos formulados apresentamos as seguintes questões de pesquisa:



1. Quais são os serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas universitárias para usuários com necessidades educativas especiais?
2. Que dificuldades os usuários com necessidades educativas especiais enfrentam para encontrar recursos informacionais (físicos e digitais) nas bibliotecas universitárias?
3. Quais são os mecanismos de acessibilidade informacional físicos e digitais utilizados pelas bibliotecas universitárias?
4. Como melhorar as condições de acesso e utilização de recursos informacionais físicos e digitais para os usuários com necessidades educativas especiais?

#### 1.4. Justificativa

*A escolha do tema deveu-se por motivo de ser uma Bibliotecária no futuro, a pesquisa me proporcionará ferramentas suficientes que permitam no mínimo, uma reflexão pessoal, que contribuiria de certo modo para a alteração de algumas práticas profissionais, que possam ajudar as pessoas com necessidades educativas especiais na rápida recuperação da informação em qualquer tipo Biblioteca.*

*A escolha do local de estudo, ou seja, da Biblioteca da Faculdade de Direito da UEM, surge do facto de constatarmos que sendo esta uma Biblioteca Universitária deve garantir a maior inclusão social devido ao papel preponderante que estas assumem de disseminar informação, podendo no processo de inclusão de pessoas com necessidades educativas especiais.*

*O tema ou os resultados da pesquisa será importante para academia, porque, será aprofundada o tema num sentido mais prático, uma vez que existem poucos trabalhos científicos que abordam sobre a inclusão de utentes com necessidades educativas especiais tendo em conta a qualidade dos serviços prestados pelos alguns Bibliotecários na organização da informação, porque, verificou se a falta de*



conhecimento sobre a importância do respeito pela igualdade dos direitos por parte dos profissionais que actuam nas Bibliotecas Universitarias.

*Por fim, no contexto social,* sentiu-se a necessidade de despertar a consciência dos profissionais de informação e da sociedade em geral sobre a necessidade de melhoramento das condições das unidades de informação, de modo a se tornarem mais inclusivas e socializadoras.

Assim, para a sociedade essa pesquisa contribuirá para que as Bibliotecas Universitárias facilitem o acesso dos estudantes com deficiência as informações necessárias mostrando respeito as condições desse tipo de usuários, não apenas no que se refere ao ingresso, mas à permanência e ao sucesso deles. Embora as acções de apoio na universidade estejam presentes, as mudanças necessárias para responder às demandas ainda representam inúmeros desafios.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1. Biblioteca Universitária

Biblioteca universitária refere se a qualquer biblioteca vinculada uma instituição de ensino superior, atendendo as necessidades informacionais de seus alunos, professores e funcionários, ou seja, a biblioteca que atende o universo universitário.

A biblioteca universitária caracteriza-se como uma organização que promove a aprendizagem na medida em que proporciona informação organizada e a geração de novos conhecimentos e, portanto, pode ser vista como uma organização inteligente ou organização do conhecimento (DUARTE; SILVA, 2004).

Para Silva *et al.* (2004, p. 135):

A biblioteca universitária está directamente ligada ao ensino superior e é uma instituição fundamental para auxiliar no processo de aprendizagem. Sua influência está ligada ao auxílio, ao ensino, à



pesquisa, ao atendimento a estudantes universitários e à comunidade acadêmica em geral.

Seu papel é suprir as necessidades de informações técnicas, científicas e literárias ao ensino, à pesquisa e à extensão.

Nessa óptica, a biblioteca universitária pode ser entendida como a instância que possibilita à universidade atender às necessidades de um grupo social ou da sociedade em geral, através da administração do seu patrimônio informacional e do exercício de uma função educativa, ao orientar os usuários na utilização da informação.

### **2.1.1. As Bibliotecas universitárias e a inclusão de estudantes com deficiência**

Em alguns países (EUA, Inglaterra, França), os serviços de biblioteca para usuários com deficiência e incapazes de ler materiais impressos iniciaram-se há mais de dois séculos onde mulheres filantrópicas nos Estados Unidos e na Europa fundaram serviços de caridade para pessoas com deficiência e algumas dessas pessoas criaram serviços de bibliotecas para usuários com deficiência.

De acordo com Kavanagh & Skold (2009), citado em Malheiros & Cunha (2017), com o objectivo de propagar o cristianismo, mulheres missionárias distribuíram bíblias em formato acessível e foram responsáveis pela fundação de bibliotecas para cegos na Ásia e na África.

Além disso, muitas bibliotecas para pessoas com deficiência surgiram a partir de serviços de reabilitação para veteranos de guerra com limitações visuais. Eram mais uma extensão dos serviços de reabilitação para pessoas com deficiência visual, agências de caridade.

Nesse contexto, para que uma biblioteca seja considerada inclusiva e acessível, não deve haver barreiras nos instrumentos, utensílios e ferramentas de estudo. Uma vez que um dos meios de inclusão social é o acesso à informação (Stroparo & Moreira, 2016). Ademais, sabemos da importância da informação para o desenvolvimento do ser humano em toda a sua dimensão. Principalmente no caso das pessoas com deficiência visual, pelas dificuldades enfrentadas no seu acesso e aquisição. Ter acesso a informações é essencial para sua socialização e formação educacional, em especial quando se trata da informação em meio digital, que trouxe para esses

utentes mais autonomia.

Além disso, como afirma Lankes (2016), as bibliotecas precisam fazer um trabalho para melhorar a criação do conhecimento e não somente o seu consumo facilitando o acesso a ele. Este conhecimento deve ser visto não somente aquele registado em livros, bases de dados, artigos ou em outro recurso de informação e sim deve ser visto como “[...] algo mais dinâmico e essencialmente construído pelo indivíduo e pela comunidade” e é preciso ver a biblioteca “[...] como um espaço activo de aprendizagem” (Lankes, 2016, p.71).

Por fim, Lankes (2016) afirma que as bibliotecas são espaços sociais activos de partilha do conhecimento, e este conhecimento é composto por informações, recursos e talentos. Isso é possível pela participação de todas as comunidades, inclusive pela comunidade das pessoas com deficiência visual melhorando a frequência deles nos ambientes e espaços das bibliotecas universitárias.

Nesse contexto, para Malheiros & Cunha (2017) é importante o conhecimento de como foi o histórico da aquisição de informação pelas pessoas com deficiência visual, para que se entenda a relevância dos produtos e serviços disponibilizados pelas bibliotecas para estes.

Como uma parte importante do processo de inclusão em relação os utentes com deficiência, que são a maioria entre os deficientes, no que diz respeito a esse acesso, as bibliotecas têm desenvolvido produtos e serviços, principalmente no meio digital, essenciais na leitura de documentos. Falamos necessariamente, dos produtos da tecnologia assistiva que têm sido um grande facilitador para o acesso e uso da informação.

### **2.1.2. Serviços e Produtos oferecidos pelas Bibliotecas Universitárias**

A qualidade no atendimento aos utentes é um dos principais factores de sucesso das bibliotecas universitárias. A qualidade começa com a mudança do comportamento das pessoas que criam novos hábitos e uma cultura voltada para qualidade, a fim de sempre buscarem a melhoria dos produtos e serviços prestados à comunidade de utentes. Actualmente as bibliotecas devem preocupar-se em justificar sua existência e sua importância para as instituições a que estão vinculadas.



Como nas empresas, as bibliotecas universitárias são muito cobradas em relação à qualidade, pelos utentes dos serviços. Não obstante, não basta apenas ser educado ou tratar bem a comunidade de utentes, é preciso prever suas necessidades, surpreender e ir além de suas expectativas. Também é necessário estabelecer um canal de comunicação no qual as críticas e sugestões sejam transformadas em especificações de melhores produtos e serviços.

O sector da biblioteca responsável pelo atendimento directo aos utentes e a resolução de dúvidas é o serviço de referência. Pode ser considerado também como o cartão de visitas de uma biblioteca, porque é neste serviço que encontramos os produtos e serviços da mesma, isto é, todas as actividades administrativas e técnicas reflectem-se neste serviço fim, o que concorre para a boa ou má imagem da biblioteca.

Segundo Cossich (2014), o serviço de referência consiste na assistência efectivamente prestada ao utente, procurando fornecer acesso rápido e seguro à informação. O Serviço de referência precisa cumprir sua missão que é a de informar os utentes, atendendo prontamente as suas solicitações e deve ir muito além da coleção de referência de uma biblioteca. Para que isso aconteça, é necessário a capacitação e o treinamento dos bibliotecários de referência em gestão e habilidades técnicas, assim como a sua participação em conferências específicas sobre a inclusão de estudantes nos ambientes da biblioteca para o acesso aos produtos e serviços (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES E INSTITUIÇÕES BIBLIOTECÁRIAS, 2009).

Todavia, esta capacitação visa melhorar o atendimento dos bibliotecários de referência com vista a inclusão educacional dos estudantes com deficiência visual, a partir do acesso a informação oferecida pelas bibliotecas (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES E INSTITUIÇÕES BIBLIOTECÁRIAS, 2009).

Assim, as bibliotecas universitárias têm dentre suas funções a oportunidade de oferecer serviços e produtos de informação ao público-alvo ao qual a mesma se destina. Para Borges (2007, p. 116), produtos e serviços de informação estão além da simples instrumentalização que realiza a disseminação, eles “[...] podem ser considerados como o resultado de todo o processo de gestão de informação, pois falar deles leva-nos a falar das necessidades e do uso que o utente faz da informação, bem como das fontes disponíveis para o acesso à informação”.



De acordo com o mesmo autor (2007, p. 117) “Os serviços são intangíveis porque são ideias e conceitos, não podendo ser vistos, provados, sentidos, ouvidos ou cheirados, ou sejam materializados”. Nesse contexto, dissemos que o serviço é o que se oferece e que não é palpável, o indivíduo vive o processo da execução do serviço e beneficia dele.

A esse respeito, Borges (2007, p. 117) informa que o utente “[...] vivencia o serviço que lhe é prestado e avalia-o de acordo com as suas crenças, valores e expectativas”. O utente faz parte do processo de produção do serviço oferecido pela biblioteca, pois é da demanda proveniente dele que o serviço é pensado e criado. Pelo menos, é assim que deveria acontecer nos ambientes informacionais.

Borges (2007) elenca os serviços de informação em dois grupos: 1 - Serviços de atendimento: levantamento bibliográfico, pesquisas de opinião, respostas técnicas, entre outras; o 2 - Serviços de antecipação à demanda: disseminação selectiva da informação, alertas bibliográficos e análises do ambiente de negócios da organização, das tendências de mercado e de cenários futuros. Não obstante, por produtos de informação entende-se como estruturas das informações que estão dispostas no resultado dos serviços, eles são apresentados em formatos e suportes que são tangíveis.

No âmbito da internet e do uso das TICs, os serviços apresentados podem ser analisados pela contribuição de Corda (2012), a qual nos apresenta alguns desses serviços que contribuem para a mediação da informação, tais como: serviços de referência digital; serviço de referência virtual; pergunta ao bibliotecário; referência online; perguntas frequentes; formação de utentes; treinamentos específicos; directório de recursos electrónicos; base de dados; assistência por telefone; Rich Site Summary (RSS), avaliação do serviço, todos eles vislumbram a rapidez e a interacção para a obtenção de informações que respondam a uma pergunta do utente (necessidade informacional).

Farias et. al. (2013) consideram a Web 2.0 como a possibilidade para oferecer serviços de informação com a utilização das Redes Sociais Virtuais e os Blogs.

Para Eirão (2009), a Web já é uma realidade no âmbito das bibliotecas, que leva as possibilidades de oferta de serviços para fora do ambiente da unidade. Desta forma, alguns serviços informacionais ganham destaque, como é o caso da DSI



(Disseminação Selectiva de Informação) e da tecnologia RSS, que têm a finalidade de notificar usuários e interagentes sobre conteúdos específicos na Web, através da codificação textual conhecida como feed, conferindo-lhes o poder de optar por quais áreas do conhecimento/sociedade desejam receber informações, criando assim um produto personalizado que, conseqüentemente, antecipa as necessidades do utente.

Não é interesse nosso realizar uma busca exaustiva de modo a contemplar todos os possíveis produtos e serviços de informação para ser utilizado em uma biblioteca. Dessa feita, de acordo com o levantamento bibliográfico constante nas referências desta pesquisa, podemos elencar alguns deles, como se mostra a seguir de acordo com (Duarte et al, 2015):

Serviços de Informação:

- ✓ Disseminação Seletiva da Informação – DSI;
- ✓ Comutação Bibliográfica – COMUT;
- ✓ Rich Site Summary – RSS (para serviços na internet);
- ✓ Apresentação de mostruários e exposições;
- ✓ Realização de eventos e campanhas;
- ✓ Divulgação na Web;
- ✓ Serviços de sinalização;
- ✓ Serviço de disponibilização de salas individuais;
- ✓ Serviço que primam por acessibilidade;
- ✓ Levantamento bibliográfico;
- ✓ Pesquisa de opinião (inquéritos, estudos, outros);
- ✓ Respostas técnicas;
- ✓ Acesso público a internet;
- ✓ Alertas bibliográficos;



- ✓ Uso das Redes sociais para divulgar informações;
- ✓ Blogs com informações úteis;
- ✓ Serviços de referência digital;
- ✓ Serviço de referência virtual;
- ✓ Pergunta ao bibliotecário;
- ✓ Referência online;
- ✓ Perguntas frequentes;
- ✓ Formação de utentes;
- ✓ Treinamentos específicos;
- ✓ Directório de recursos electrónicos;
- ✓ Base de dados;
- ✓ Assistência por telefone;
- ✓ Serviço de informação utilitária;
- ✓ Serviço de automação;
- ✓ Serviço de atendimento aos diferentes usuários com necessidades educativas especiais .

Os produtos de informação podem ser resultado de um trabalho que se compõe de um instrumento, um recurso de pesquisa. Como exemplos, nós descrevemos abaixo o que poderiam ser esses produtos segundo Duarte et al (2015), vejamos:

Produtos de Informação:

- ✓ Livro;
- ✓ Periódico;
- ✓ Folder;

- ✓ Recurso em Braille;
- ✓ Texto falado;
- ✓ Videotexto;
- ✓ Audiolivro;
- ✓ Computador para consulta à base de dados;

Esses são alguns dos possíveis produtos de informação que podem ser desenvolvidos para o atendimento aos utentes de forma que todos possam usufruir das oportunidades das ofertas.

Mas, para que isto ocorra a própria biblioteca deve preocupar-se em disponibilizar e mostrar ao público o que ela pode oferecer.

## **2.2. Inclusão Social**

A inclusão pode ser descrita como um fenómeno social complexo, resultado de acções que são estabelecidas e mantidas por diferentes instituições, entre elas o governo, as instituições formadoras de educadores, as escolas, as pessoas com necessidades educativas especiais e suas famílias (Schmidt, 2001). De acordo com Schmidt (2001), as instituições produzem as leis que descrevem um conjunto de atitudes que devem ser apresentadas pelas pessoas que fazem parte das escolas e secretarias de educação.

Para Sasaki (1994), a inclusão é um processo amplo, com transformações, pequenas e grandes nos ambientes físicos e na mentalidade de todas as pessoas, inclusive da própria pessoa com necessidades especiais. Para promover uma sociedade que aceite e valorize as deficiências individuais, aprenda a conviver dentro da diversidade humana através da compreensão e cooperação.

Com base no autor acima citado, percebe-se que a limitação se traduz em dificuldade de obtenção de inserção social que pode ser basicamente explicitada como o ingresso no mercado de trabalho, porém para que possa actuar e viver dignamente se faz necessário uma preparação educacional antes de inseri-lo no mercado.

No entanto, a inclusão não é apenas um tema em evidência, significa compreensão das diferenças, implica não só em colocar junto, mas em trazer de volta os excluídos



em compreender os direitos de cidadania, de valorização e respeito de todas as pessoas, com e sem necessidades especiais.

Porem, reconhece-se que as directrizes políticas inclusivas têm alterado substancialmente os rumos da universidade e a BU, enquanto subsistema da universidade, necessita alinhar seu planeamento com a missão, visão, finalidades e princípios das instituições superiores a que estão subordinadas, as quais integram a fomentação do paradigma inclusivo (EMMANUELLI, 2009). Considerando o carácter educativo da BU admite-se a necessidade de superar seus valores tradicionais, que abrangiam o armazenamento da informação, para actuar como centro de aprendizagem dinâmica e participativa. As funções da BU estão para além de garantir acesso, disseminar, recuperar e preservar a informação; a biblioteca “[...] auxilia a cada indivíduo no processo de descoberta de sua capacidade de realização como também no seu desenvolvimento, garantindo assim a construção de suas próprias ideias, gerando conhecimento” (ALCÂNTARA; BERNARDINO, 2013).

Neste âmbito as práticas inclusivas devem ser discutidas para além da legalidade; é necessário que suas políticas e práticas evidenciem o entendimento de que a deficiência tem carácter multifacetado enquanto experiência social.

Segundo Rosa (2010), o conceito de necessidades educativas especiais surge pela primeira vez em Inglaterra, no Relatório Warnock de 1978 que, contem propostas para a integração não apenas escolar, mas também social das crianças e jovens com deficiência. Segundo a autora, este relatório apurou que uma em cada cinco crianças é susceptível de ter necessidades educativas especiais durante o seu percurso escolar, não significando porém que seja uma necessidade educativa permanente.

Naturalmente, todas estas problemáticas exigem modificações de vária índole, mas sobretudo a escola deve dinamizar as modificações necessárias ao sucesso educativo do aluno.

Assim, Rosa (2010) diz que o termo “*special educational needs*” apresentado no *Warnock Report* pode implicar as seguintes respostas por parte da escola:

- O fornecimento de meios especiais de acesso ao currículo através de equipamentos especiais, equipamentos ou recursos, a modificação do ambiente físico ou técnicas de ensino especializado;



- A elaboração de um currículo especial ou adaptado;
- A particular atenção a estrutura social e ao clima emocional onde se processa a educação.

No mesmo diapasão, o Warnock Report destaca a importância do papel da escola na resposta as necessidades educativas especiais dos alunos.

Com o Education Act (1981) citado por Rosa (2010), a definição do conceito necessidades educativas especiais e regulamentada em Inglaterra, considerando-se que uma criança necessita de educação especial se tiver alguma dificuldade de aprendizagem que exija uma medida educativa especial.

Porém, Correia (1999) atenta que o conceito de necessidades educativas especiais, abrange crianças e adolescentes que tem dificuldade em acompanhar o currículo normal independentemente dos seus problemas se manifestarem a nível físico, sensorial, intelectual ou emocional. A resposta educativa deve ser a mais apropriada possível para a sua problemática, respeitando os diferentes ritmos de aprendizagem de cada aluno.

Dia ainda Correia (1999) que as necessidades educativas especiais permanentes englobam a deficiência mental, dificuldades de aprendizagem, perturbações emocionais, problemas motores, problemas de comunicação, deficiência visual e auditiva, multideficiência, os cegos-surdos, traumatismos cranianos, o autismo e entre outros. Para o mesmo autor as necessidades educativas especiais temporárias podem ser divididas em dois tipos: as necessidades derivadas de problemas ligeiros ao nível do desenvolvimento (motor, perceptivo, linguístico e sócio-emocional) e as necessidades derivadas de problemas ligeiros relacionados com dificuldades na aquisição da leitura, da escrita e do cálculo.

As transformações que a sociedade contemporânea enfrenta são estendidas à universidade – o que não poderia ser diferente, já que a universidade é constituída do social e, conseqüentemente, o social é constituído da universidade (CHAUÍ, 2001).

A partir dessa perspectiva as bibliotecas universitárias entram em uma fase de transformação, buscando adaptar-se às mudanças económicas e tecnológicas que influenciam a socialização do conhecimento.

Levando-se em conta que as universidades e as bibliotecas são instituições sociais que desempenham o papel de ora criar o conhecimento, e ora facilitar o acesso a esse conhecimento, essas também são atingidas pelas mudanças e, então, chamadas a reflectir sobre seu papel nesse contexto (CARVALHO, 2004).

Coloca-se às bibliotecas universitárias o desafio de assumir novos serviços para atender às exigências da universidade, em que se destaca o atendimento aos alunos com deficiência – garantindo, assim, acessibilidade a todos os alunos, oferecendo serviços e informação em formatos diferenciados.

Dessa forma, cabe à biblioteca universitária prover, além da acessibilidade e adaptação do espaço físico, a promoção da informação aos indivíduos da comunidade universitária, inclusive aqueles com qualquer tipo de deficiência, sem discriminação.

Assim, é importante atender às necessidades específicas oferecendo acesso à informação em diferentes formatos, contribuindo para a formação intelectual e da cidadania.

### **2.2.1. Exclusão social**

Segundo explica Maria M. figueira et all (2003, p.33), é muito recente o debate público sobre a exclusão social centrando-se a discussão, até à década de 80 nas questões de pobreza. Diz ainda que foi no contexto europeu e no surgimento do II programa de luta contra a pobreza (de meados a finais dos anos 80) que surge em referência à exclusão, muito embora sem diferenças substantivas em relação à noção de pobreza. A mesma reconhece ainda que a noção de exclusão seja anterior à década 80, pois na França nos anos 60 já se tinha falado do mesmo conceito referindo-se à marginalização face aos bens e serviços de que parte da população era alvo. A mesma autora citando o discurso de então Presidente de comunidade europeia na conferência de Compenhaga em 1993 explica que exclusão social é um processo mais vasto que engloba questões da pobreza, isto é, que pode contemplar ou não situações de privação material, mas que pressupõe sempre o não acesso a um ou mais sistemas sociais fornecedores de bens e serviços.

Fazendo uma analogia da abordagem apresentada anteriormente, vamos ver que fala-se, até certa maneira, de privação de serviços que se enquadra perfeitamente neste estudo uma vez que a educação faz parte dos serviços prestados, principalmente, pelo Estado no caso do nosso País e que continua a ser um desafio para os Governos



de dia devido às várias conjunturas que não serão aprofundadas neste momento pois, não são o foco neste estudo embora se reconheça a sua grande importância.

Contudo, é importante focalizar-nos na educação na escola, pois será o nosso epicentro na análise do processo de inclusão aqui em estudo e os seus constituintes (comunidade escolar), onde encontramos os gestores, a direcção, conselho de escolas, professores, auxiliares, os alunos entre outros que directo ou indirectamente têm sido chamados a darem o seu contributo para os diversos desafios que a educação tem no seu dia-a-dia. Importa ainda referir que vincaremos papel do professor e especialistas de educação, em especial, na construção de uma educação com qualidade, igualdade de oportunidades e eficácia com todos num ambiente controverso no que tange aos planos estratégicos, objectivos e políticas educativas.

Para Rosane Carneiro et al (2009, p.153) diz nos que quanto maior a convivência, sem discriminações, maior é a inclusão. Através do relacionamento entre os indivíduos diferentes entre si, previsto na sociedade inclusiva, é que se constrói e se fortalece a sociedade. A inclusão, então, nunca poderá ser vista como um favor, de colocar “para dentro” da sociedade quem está fora, mas como uma troca. Todos saem ganhando, pela convivência entre as diferenças e a transformações da sociedade em busca da realização de todos.

Estas todas as abordagens acima apresentadas serviram para mudança de visão com relação às pessoas com deficiência ou se quisermos com NEE, uma vez que, os vários actores sociais aperceberam-se da necessidade de construção duma sociedade, onde todos podem ter oportunidade independentemente do seu estado social, económico, físico, psicológico, etc. foi nesta óptica que surge a educação especial, vista na altura, como se fosse como sendo a solução possível.

### **2.2.2. Educação especial**

Muitos autores tais como Jönsson (1994) e Mendes (1995) afirmam que até o século XVIII, a exclusão acontecia amplamente, ou seja, pessoas com necessidades especiais eram excluídas da sociedade para qualquer tipo de actividade, pois eram consideradas inválidas, sem utilidade e incapazes para trabalhar, características atribuídas indistintamente a todos que tivessem alguma deficiência. Nesta fase, nenhuma atenção educacional era promovida.



No final do século XIX e meados do século XX, ainda de acordo com Mendes (1995), foram surgindo algumas escolas especiais e centros de reabilitação, pois a sociedade começava a admitir que pessoas com necessidades especiais, poderiam ser produtivas se recebessem escolarização e treinamento adequado.

A década de 1960 foi marcada nos Estados Unidos por um aumento significativo de instituições especializadas, tais como: escolas especiais, clínicas de habilitação, oficinas protegidas de trabalho, clubes sociais especiais, associações desportivas especiais (Aranha, 2000).

#### **2.4. Acessibilidade**

O termo acessibilidade tem origem nos Estados Unidos e na Europa no final da década de 40, por meio dos serviços de reabilitação física e profissional das pessoas com necessidades especiais. Durante os anos 50 a prática de reintegração dos deficientes visuais e físicos ocorria em diversas esferas: na família, no mercado de trabalho e na comunidade em geral, mas ela era muitas vezes dificultada e até impedida pela existência de barreiras arquitectónicas nos espaços urbanos, edifícios e meios de transporte colectivos (Silva & Barbosa, 2011).

Entretanto, a questão da acessibilidade ganha importância internacional a partir de 1981, devido ao ano Internacional das Pessoas com Deficiência. As pessoas com necessidades especiais, por meio de campanhas de alerta à sociedade, reivindicavam a eliminação dos ambientes obstrutivos já existentes e também a não-inserção de barreiras nos projectos arquitectónicos, buscando, assim, o chamado desenho acessível (Silva & Barbosa, 2011).

Nos dias que correm, o tema acessibilidade vem sendo discutido em diferentes contextos e áreas pelas diversas esferas da sociedade no seu conceito mais amplo, sobretudo nas bibliotecas universitárias. Sendo as bibliotecas disseminadoras de informação, é importante que elas garantam a acessibilidade desses locais bem como da informação lá presente.

Podemos afirmar que o termo acessibilidade é um tema amplo e muito complexo, principalmente tratando-se dos direitos fundamentais dos estudantes com deficiência ou mobilidade reduzida, uma vez que a acessibilidade é um atributo



essencial para a garantia de igualdade entre os indivíduos, pois o termo consiste na eliminação de qualquer tipo de barreira para que as pessoas possam interagir tanto nos ambientes físicos quanto virtuais.

Para Houaiss (2005), acessibilidade significa poder atingir algo ou alguma coisa que se deseja com facilidade. Numa outra perspectiva, Carboni (2014) entende por acessibilidade as oportunidades e as condições de alcance para a utilização, de modo seguro e autónomo, de espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação por deficientes ou pessoas com mobilidade reduzida.

Actualmente, existem diferentes percepções do que venha a ser acessibilidade. A primeira perspectiva é relacioná-la à melhoria da qualidade de vida de pessoas com algum tipo de limitação. Porém, num sentido mais amplo, “acessibilidade ou possibilidade de alcance aos espaços físicos, à informação, aos instrumentos de trabalho e estudo, aos produtos e serviços diz respeito à qualidade de vida de todas as pessoas” (Pupo, 2006, p. 17).

Verifica-se, dessa forma, alguns quesitos básicos que, aliados à tecnologia, constituem uma sociedade acessível (Pupo, 2006, p. 18):

- a) Acessibilidade arquitectónica: não deve haver barreiras ambientais físicas, nas residências, nos edifícios, nos espaços urbanos, nos meios de transportes individual ou colectivo;
- b) Acessibilidade comunicacional: não deve haver barreiras na comunicação interpessoal, escrita e virtual;
- c) Acessibilidade metodológica: não deve haver barreira nos métodos e técnicas de estudo, trabalho de acção comunitária, de educação dos filhos;
- d) Acessibilidade instrumental: não deve haver barreiras nos instrumentos, utensílios e ferramentas de estudo, de trabalho, de lazer e de recreação;
- e) Acessibilidade programática: não deve haver barreiras invisíveis embutidas em políticas públicas, normas e regulamentos;
- f) Acessibilidade atitudinal: não deve haver preconceito, estigmas, estereótipos e discriminações nas pessoas em geral;



- g) Acessibilidade informacional: não deve haver barreiras no acesso de informações em suportes físicos e digitais.

Entretanto, para Carboni (2014) a acessibilidade nas bibliotecas, pode ser entendida e apresentada de duas formas: basicamente, acessibilidade física e acessibilidade informacional. Na acessibilidade física o enfoque é dado aos aspectos arquitectónicos e espaciais, enquanto à acessibilidade informacional, a criação e aprimoramento de espaços específicos, como laboratórios de acessibilidades, bem como o uso de tecnologia assistiva, e a presença de profissionais capacitados, que auxiliarão e possibilitarão que os utentes com deficiências realizem suas pesquisas e leituras.

Todavia, a acessibilidade às bibliotecas é de vital importância e deve ser tratada dentro do ambiente universitário de modo a propiciar, àqueles que fazem uso desse espaço, as informações necessárias à sua plena utilização, principalmente aos utentes com deficiência, conforme sustentam Guerreiro et al. (2015):

“A acessibilidade não é tão somente o fácil acesso a lugares e a coisas por um determinado grupo social, mas principalmente a possibilidade de adentrar e transitar por esses lugares, adquirir produtos e fazer uso deles de maneira igualitária, sem especificação de condição física ou psicológica e sem ser interrompido por qualquer barreira que dificulte esse acesso” (2015, p. 323).

Portanto, não é interesse nosso de realizar uma busca exaustiva de modo a contemplar todos os possíveis modelos de acessibilidade para ser utilizado em uma biblioteca. Dessa feita, a nossa pesquisa indagará em torno da acessibilidade informacional.

#### **2.4.1. Acessibilidade de Utilizadores com Necessidades Educativas Especiais em bibliotecas Universitárias**

Segundo Fialho & Silva (2012), a acessibilidade na biblioteca é fundamental para que todos os usuários se sintam incluídos na sociedade, devendo haver uma preocupação, por parte dos profissionais da informação, em adequar suas unidades de informação para atender toda uma diversidade de usuários. Inclui-se, desse modo, usuários com Necessidades Educativas Especiais, cumprindo seu papel de apoiar a estudante do início ao final do curso.



Não obstante, dizem os autores acima citados que, as bibliotecas têm como um de seus objectivos possibilitarem acessibilidade à informação; quando esse acesso é direccionado aos usuários com Necessidades Educativas Especiais, surgem diversas barreiras. Dizem ainda Fialho & Silva (2012) que existem garantias para que as pessoas com deficiência possam ter acesso à informação, mas, infelizmente, nem sempre são concretizadas. Em uma biblioteca, a acessibilidade é fundamental, devendo a mesma estar preparada para atender a demanda, sendo os usuários com Necessidades Educativas Especiais ou não.

Porém, segundo Pupo, Melo & Ferrás (2006) existem, nos dias actuais diferentes entendimentos do que possa ser acessibilidade. Segundo os autores, a primeira perspectiva é relacioná-la à melhoria da qualidade de vida de idosos e pessoas com algum tipo de limitação. Entretanto, em um sentido mais amplo, “acessibilidade ou possibilidade de alcance aos espaços físicos, à informação, aos instrumentos de trabalho e estudo, aos produtos e serviços diz respeito à qualidade de vida de todas as pessoas” (PUPO; MELO & FERRÉS, 2006, p. 17).

Todavia, Bazílio (2011, p.4), faz uma observação sobre a inclusão por meio da democratização do acesso ao conhecimento ao dizer que: a necessidade de democratização do conhecimento a partir do acesso à informação que circulam nas novas tecnologias de informação e comunicação leva a uma nova necessidade emergente: a inclusão social e digital; a valorização dos saberes constituídos de formas científicas e não científicas, a retomada da capacidade de decisão sobre temas colectivos, a partir do acesso a informação e, conseqüentemente, a formação de indivíduos conscientes na evolução da sociedade.

Assim, verificam-se, alguns quesitos básicos, que, aliados à tecnologia, constituem uma sociedade acessível (PUPO; MELO; FERRÉS, 2006, p. 18):

- Acessibilidade arquitectónica: não deve haver barreiras ambientais físicas nas casas, nos edifícios, nos espaços ou equipamentos urbanos e nos meios de transportes individuais ou colectivos;
- Acessibilidade comunicacional: não deve haver barreiras na comunicação interpessoal, escrita e virtual;
- Acessibilidade metodológica: não deve haver barreiras nos métodos e técnicas



de estudo, de trabalho, de acção comunitária e de educação dos filhos;

- Acessibilidade instrumental: não deve haver barreiras nos instrumentos, utensílios e ferramentas de estudo, de trabalho, e de lazer ou recreação;
- Acessibilidade programática: não deve haver barreiras invisíveis embutidas em políticas públicas e normas ou regulamentos; e
- Acessibilidade atitudinal: não deve haver preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações.

Porém, de acordo com Paula & Carvalho (2009), algumas bibliotecas são acessíveis e outras são apenas adaptadas. Para os autores, o ideal é que as bibliotecas possam oferecer uma boa acessibilidade e contar, também, com uma boa adaptação. Dizem ainda os autores que, é importante fazer diferença entre biblioteca acessível e biblioteca adaptada. Biblioteca adaptada é aquela que segue as regras do desenho acessível, com rampas, banheiros adaptados, sinalleiras Braille, entre outras. A biblioteca acessível é a que disponibiliza a informação em qualquer suporte e provê acesso a todas as pessoas que dela necessitam, ou seja, segue os princípios do desenho universal.

No mesmo diapasão, Pupo. Melo & Ferrés (2006) dizem que não só os espaços internos da biblioteca devem ser acessíveis e adaptáveis, mas, também, a estrutura do entorno da biblioteca (acessibilidade urbana). Dizem ainda Pupo. Melo & Ferrés (2006), que a acessibilidade urbana inclui o transporte público, a urbanização circundante da biblioteca e o número suficiente de vagas de estacionamento, com as seguintes características: sinalização horizontal e vertical com o símbolo internacional de acesso; localização mais próxima possível da entrada principal com o necessário rebaixamento de guia e sinalização tátil; e faixa adicional à vaga para circulação de cadeira de rodas

Todavia, Bazilio (2011) diz que considerando que a biblioteca escolar actua com a colectividade, a mesma deve reflectir e compreender o verdadeiro valor que representa para sua comunidade diversificada. Culturalmente, ao longo do tempo essa comunidade atendida tende a rever seus conceitos, pensamentos e formas de agir. Diz o autor, que a boa leitura, aquela que lhe é construtiva, aos poucos contribui para a construção de novas realidades. Na educação inclusiva, o aluno com

Necessidades Educativas Especiais fará uso da biblioteca escolar assim como os demais. Mesmo com todas as suas dificuldades, ele também necessitará ter o contacto com os livros e demais materiais de apoio pedagógico.

Segundo Fachin, Hillesheim & Mata (2004), as pessoas com Necessidades Especiais, em muitos casos têm uma capacidade maior de resposta do que o esperado, surpreendendo os profissionais que trabalham com elas pela sua dedicação, interesse e seu desenvolvimento cognitivo.

Assim, em relação a respeito do compromisso social, Sanches Neto (2011) defende que a biblioteca [...] deve actuar de acordo com as necessidades da população que a cerca, neste sentido há-de ser considerado que em uma sociedade não existem apenas pessoas ricas, instruídas e sem necessidades especiais. A biblioteca deve actuar ao lado da população, não excluindo nenhuma de suas camadas, nem priorizar os ricos, nem os pobres, nem doutores, nem analfabetos, nem videntes, nem cegos e etc.

Contudo, para firmar as responsabilidades socioculturais de uma biblioteca escolar é de extrema importância, que a instituição verifique seus serviços e seu acervo de modo a oferecer a mesma obra em diferentes formatos, para que o aproveitamento e o uso das informações pelos usuários sejam igualitários (SANCHES NETO, 2011).

Todavia, Coneglian & Silva (2006) dizem que quando se fala em inclusão no ambiente de uma biblioteca, não se remete exclusivamente à factores sociais, económicos, culturais e tecnológicos, e sim a todos eles juntos. Uma biblioteca escolar inclusiva deverá ser capaz de proporcionar o acesso à informação e o atendimento de todos os utentes independentemente de cor, situação económica, classe social, nível de escolaridade, limitações e deficiências. O termo Biblioteca Inclusiva leva ao entendimento de um local voltado especialmente para pessoas com algum tipo de deficiência, quando na verdade é um ambiente destinado à convivência de todos, livre de barreiras de acesso físico e informacional.

Neste sentido, dizem ainda os autores acima citados que a biblioteca inclusiva não é aquela biblioteca específica, por exemplo, para deficientes visuais com todo acervo disponível em Braille, mas sim aquela que atende toda demanda da população de maneira igualitária, onde seus usuários possam acessar e utilizar os serviços e acervos, conforme suas especificidades.



Contudo, os planeamentos do espaço e da aquisição de materiais devem ser feitos com muita atenção pelo bibliotecário, visando sempre à facilidade de uso por todos. As dificuldades de acesso à informação não dizem respeito somente a questões de recursos e tecnologias da informação e comunicação especiais, muitos usuários encontram dificuldades até mesmo para adentrarem ao ambiente da biblioteca. Essas barreiras são identificadas pela falta de planeamento arquitectónico adaptado para a circulação das pessoas com Necessidades Especiais que utilizam equipamentos auxiliares de locomoção (CONEGLIAN & SILVA, 2006).

## 2.5. papel do Bibliotecário de Referencia nas Bibliotecas Universitárias

Esses profissionais exercem um papel importante nas Bibliotecas Universitárias. Eles estão directamente envolvidos com os usuários; devem conhecer as tecnologias e atualizar-se constantemente para realizar suas actividades, que, segundo (GROGAN *apud* NEVES, 2001), são as mais importantes em qualquer unidade de informação.

Entretanto, na visão do Neves (2015, p. 75), valoriza a função da Biblioteca e do Bibliotecário no processo de ensino-aprendizagem, dizendo que “os Bibliotecários auxiliam os educandos a localizarem as informações que são necessárias, desde publicações até listas de organizações importantes”. Ainda o autor salienta que:

A Biblioteca é considerada um requisito obrigatório para o funcionamento de um ensino superior, faz parte do processo de ensino-aprendizagem, mas, para que isso ocorra é necessário que o Bibliotecário seja visto e inserido na equipe multidisciplinar e que o professor frequente e estimule seus alunos a frequentarem a Biblioteca. Em paralelo a essas acções o Bibliotecário desenvolve seus serviços com o objetivo de auxiliar o professor nesse processo, realizando activamente seu papel de mediador da informação.

Entretanto, segundo Alcântara (2012, 07), demonstra que o Bibliotecário é uma peça chave do processo acima arrolado, o mesmo deve assumir uma postura proactiva tornando-se crucial para a melhoria e dinamismo da Biblioteca Universitária. Este precisa esforçar-se no reconhecimento e importância da BU para, tornando-a necessária para universidade, pois é evidente que o valor que se dá a Biblioteca Universitária depende muito da visão que se tem dela, fazendo-se notar perante as autoridades através da elaboração de projetos, qualidade no atendimento, boas notas na avaliação institucional, gestão dos recursos materiais, tecnológicos e financeiros, pois se as dificuldades para o desenvolvimento das Bibliotecas Universitárias são



grandes, com ausência de profissionais Bibliotecários capacitados torna-se ainda maiores.

### 3. METODOLOGIA

Neste capítulo estão descritos os procedimentos metodológicos que são usados para o desenvolvimento da presente pesquisa, bem como instrumentos de colecta de dados e de análise e interpretação de dados.

Para o desenvolvimento desta pesquisa, recorreremos a *pesquisa exploratória* cuja finalidade era estudar o fenómeno das necessidades educativas especiais, a fim de se familiarizar com o tema analisando as características e peculiaridades para assim aprofundar ou se aproximar do tema estudado.

Conforme Gil (2008) este tipo de pesquisa terá como objectivo proporcionar maior



familiaridade com o problema e pode envolver levantamento bibliográfico entrevistas com pessoas experientes no problema pesquisado. Geralmente assume a forma de pesquisa bibliográfica e estudo de caso. As pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objectivo de proporcionar uma visão geral, acerca de um determinado facto.

Também recorreremos **a revisão bibliográfica**, sendo que estas são fontes que nos conduziram para a realização da nossa pesquisa estes que são materiais já publicados que retratam sobre assuntos relativos ao acesso a informação para utilizadores com necessidades educativas especiais.

Para o presente trabalho, no que concerne ao tipo de pesquisa foi do tipo Qualitativo, este tipo de pesquisa ocorre em cenário natural. O pesquisador qualitativo sempre vai ao local (casa, escritório), onde está o participante para conduzir a pesquisa. Isto permite ao pesquisador desenvolver um nível de detalhes sobre a pessoa ou sobre o local e estar altamente envolvido nas experiências reais dos participantes (Rossoman Rollis, 1998). Ainda segundo estes autores, acrescentam que a pesquisa qualitativa usa métodos múltiplos que são interativos e humanísticos. Os métodos de colecta de dados envolvem participantes de forma activa e a sensibilidade aos participantes. Desta forma a presente pesquisa vai procurar buscar o envolvimento dos participantes na colecta de dados e tentar estabelecer harmonia e a credibilidade com as pessoas no estudo, neste caso serão os colaboradores da biblioteca da Faculdade de Direito da UEM. Também é salientar que este tipo de fundamenta-se na discussão da ligação e correlação de dado interpessoais na comparação das situações dos informantes. Podem descrever a complexidade de determinado problema e a interação de certas variáveis compreender e classificar os processos dinâmicos vividos por grupos sociais.

**No que tange a colecta de dados**, utilizou-se as seguintes **técnicas de colecta de dados**: a observação e o Roteiro de Entrevista. Segundo MARKONI e LAKATOS (2003, p. 190-191), a observação é uma técnica de colecta de dados cuja finalidade é obter por meio dos órgãos de sentido, informação concernente a certos aspectos da realidade investigada.

*A observação adoptada nesta pesquisa é do tipo sistemática e não participante* e foi realizada, por ocasião da aplicação de roteiro de entrevista. No que tange a observação não participante, no ponto de vista de Prodanov e Freitas (2013), o



observador, embora presencie o fato, ele não participa e não se envolve com a situação.

No que diz respeito ao roteiro de entrevista, Markoni e Lakatos (2003), asseveram que é constituído por um conjunto ordenado de perguntas que “devem ser respondidas por gravação e com a presença do pesquisador. O roteiro de entrevista é uma técnica bastante viável e pertinente para ser empregada quando se trata de problemas cujos objectos de pesquisa correspondem a questões de cunho empírico, envolvendo opinião, percepção, posicionamento e preferências dos pesquisados.

Neste sentido, busca-se destacar a forma pela qual são construídas as perguntas, atentando-se para o conteúdo, número e ordem do roteiro de entrevista, uma vez que as perguntas são as responsáveis pelo alcance das respostas ao desenvolvimento dos trabalhos.

A pesquisa empírica foi realizada na Biblioteca da Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane.

### ***Universo e amostra***

A nossa pesquisa foi realizada na biblioteca da Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane. Temos um universo de 12 funcionários, seleccionámos aleatoriamente 06 funcionários da biblioteca que nos forneceram informações inerentes o tema em estudo.



## 4. ANALISE DE DADOS E DISCUSAO DE RESULTADOS

### 4.1 Caracterização da Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane

A Direcção dos Serviços de Documentação (DSD) de acordo com (<https://www.uem.mz/index.php/faculdades-e-escolas/faculdades/faculdade-de-direito>), é órgão central da *Universidade Eduardo Mondlane (UEM)*, directamente subordinada à Vice-Reitoria Académica, tem como objectivo e finalidade atender aos programas de ensino, pesquisa e extensão no âmbito da UEM, e prestar serviços aos discentes, docentes, investigadores e corpo técnico-administrativo, através dos materiais bibliográficos e informacionais existentes nos acervos do Sistema de Bibliotecas da UEM (SIBUEM).

O SIBUEM é constituído por 13 Bibliotecas Sectoriais, incluindo a Biblioteca Central Brazão Mazula, subordinadas à Direcção dos Serviços de Documentação. Os acervos da SIBUEM, consta de livros, revistas, folhetos, jornais, teses, dissertações, trabalhos de graduação (monografias), mapas, materiais audiovisuais e outros que vierem a ser incorporados às colecções.

Dentre os números da Bibliotecas acima citadas, temos da Faculdade de Direito, O curso de Direito da UEM é o primeiro da República de Moçambique, foi instituído a 4 de Julho de 1974, através do Decreto-Lei nº 299/74 (Boletim Oficial, nº 82, de 16 de Julho de 1974).

No prosseguimento dos objectivos preconizados pelo Decreto - Lei nº 299/74 e já em período prévio a independência, é criada a Faculdade de Direito da Universidade de Lourenço Marques através do Decreto-Lei nº 7/75, de 18 de Janeiro.

Segundo o Decreto-lei supramencionado, a criação da Faculdade de Direito havia tomado em consideração as particularidades da estrutura política, económica e social de Moçambique e, por essa razão a Filosofia da Faculdade devia ter em conta as realidades e as necessidades do País, participando nas transformações em curso naquela época e no esforço de reconstrução nacional ao serviço do povo de Moçambique.

Pelas razões acima enunciadas adoptou-se, então, um currículo de apenas 4 anos de formação que visava sem prejuízo do nível de formação de juristas, preparar rapidamente alguns quadros com um mínimo de formação jurídica, que permitissem fazer face as necessidades mais imediatas e prementes da Área. Isto porque até



aquela altura, os juristas existentes, já de si em número muito escasso, eram todos portugueses e na expectativa da Independência que se avizinhava, abandonaram Moçambique em pânico. Iniciou-se então a formação de jurista cujo perfil, finda a formação, deveria ser caracterizado por um grande domínio do campo técnico-jurídico e por uma assumpção rigorosa dos princípios ideológicos que dominavam a realidade moçambicana nessa época, tendo em conta a natureza do poder. A Faculdade de Direito vinha funcionando em obediência aos princípios citados quando a 21 de Março de 1983, no decurso do encerramento da 11ª Sessão da Assembleia Popular, o então Presidente da República, Samora Machel determinou o encerremento da Faculdade de Direito. Supostamente, estavam na origem do encerramento dúvidas que se prendiam com o nível político e profissional de um grande número de quadros saídos da Faculdade. A 17 de Agosto de 1987 como corolário da pressão exercida por estudantes que haviam interrompido o curso em 1983 e por outros sectores da sociedade foi reaberta a faculdade de Direito da UEM. O Conselho de Ministros, reunido na sua 13ª sessão, constatou que estavam criadas as condições mínimas para que em 1987 fosse dado início ao processo de reabertura da Faculdade de Direito. Daquela data até hoje, a Faculdade tem vindo a funcionar normalmente, sem isenção de dificuldades oriundas do nível de desenvolvimento do País, do facto de pertencer a uma instituição dependente do Orçamento do Estado e do prejuízo adviente do período de paralisação a que a Faculdade esteve sujeita.



Assim, a Biblioteca da faculdade de direito foi criada no ano de 1904, a lei n 717, de 8 de Agosto de 1904, determinou que a Biblioteca pública do estado passará a pertencer a faculdade, o que resultou na fusão dos acervos em 1906 e, tem por *missão, visão, valores e objetivos de:* **Missão** que *consiste* em apoiar e incentivar o desenvolvimento da investigação do conhecimento no domínio das ciências jurídicas em todas as suas vertentes facultando aos seus utilizadores um amplo acesso aos recursos de informação nesta área e; **Visão** de Ser referência pela excelência da gestão dos recursos informacionais e pela prestação de serviços para a comunidade interna e externa da UEM e os **Valores** de ser humano, o patrimônio material e cultural, a gestão democrática, a inclusão social, a inovação, a diversidade, a responsabilidade socio informacional, a sustentabilidade social, os princípios constitucionais, em especial, aos estabelecidos no dispositivo legal em vigor e, com o **objetivos** fundamentais da sua comunidade Discente, Docente e de Pesquisadores, reflectidas em conteúdos programáticos ou em projetos académicos dos acervos oferecidos pela unidade que abrange.

Entretanto, a Biblioteca de Faculdade de Direito, contem 08 funcionários 01 fez licenciatura em Direito, 01 fez licenciatura em gestão escolar e 06 fizeram licenciatura em biblioteconomia. Não existe uma específica de atuação de cada funcionário, todos juntos.

O horário de funcionamento da Biblioteca é das 7:30 as 20h de segunda a sábado e aos sábados das 8:00 as 12:00 o seu público-alvo são os Estudantes; Docentes; Pesquisadores; Funcionários e Publico em geral.

#### 4.2. Acessibilidade física da biblioteca

Em relação a sinalização e disposição do espaço físico da biblioteca, foi dito o seguinte:

“A biblioteca não tem sinalizadores, não tem rampa na entrada da biblioteca para usuários com deficiência física mas, para pessoas com deficiência visual, tinha que ter piso antiderrapante e com sinalização. Entretanto, existe um esforço gradual que a [...] está a fazer de modo a melhorar as condições dos estudantes com necessidades educativas especial, a título de exemplo a Faculdade de Letras e Ciências Sociais tem algumas rampas com vista a facilitar a mobilidade destes estudantes em especial. Em relação aos espaços da biblioteca são feitas visitas guiadas por forma a adaptar-se para que eles

consigam usar o que tem de forma independente, posteriormente com muita facilidade eles conseguem chegar ao laboratório de braille. No entanto, o espaço referente ao laboratório de braille, o espaço e o equipamento não é suficiente, há uma necessidade de se ampliar, conseqüentemente alguns devem fazer um compasso de espera para aceder aos serviços a média diária rondam dos 20 a 50". "A biblioteca não possui uma rampa para o seu acesso e temos um espaço físico bem distribuído por forma a facilitar a circulação de qualquer utente, no caso específico dos estudantes com deficiência".

As barreiras enunciadas pelos entrevistados nos depoimentos acima, evidenciam a necessidade de estabelecer programas e acções que garantam condições necessárias de mobilidade, para que todos os utentes com deficiência visual possam utilizar todos os espaços da biblioteca, conforme estabelecido no Decreto n° 53/2008, de 30 de Dezembro, que aprova o regulamento de construção e manutenção dos dispositivos técnicos de acessibilidade, circulação e utilização dos sistemas e serviços e lugares públicos a pessoas com deficiência física ou de mobilidade condicionada.

#### **4.3. Tipos de Fontes de Informações Existentes na Biblioteca da Faculdade de Direito da UEM, para a Satisfação das Necessidades Informacionais de Pessoas com Necessidades Educativas Especiais.**

Verificamos o tipo de fonte de informação na Biblioteca da Faculdade de Direito, segundo a responsável, não existem materiais não bibliográficos nem os equipamentos informáticos para a satisfação informacional de pessoas com necessidades educativas especiais o bibliotecário dá um tratamento especial.

Porem, nota-se que é preciso que a Biblioteca em estudo reconheça que as directrizes e as políticas inclusivas têm alterado substancialmente os rumos da universidades e a BU, enquanto subsistema da universidade, necessita alinhar seu plano com a missão, visão, finalidades e princípios das instituições superiores a que estão subordinadas, as quais integram a fomentação do paradigma inclusivo (EMMANUELLI, 2009). Considerando o carácter educativo da BU admite-se a necessidade de superar seus valores tradicionais, que abrangiam o armazenamento da informação, para actuar como centro de aprendizagem dinâmica e participativa,

#### **4.4. Actividades realizadas para a Satisfação Informacionais das Pessoas com Necessidades Educativas Especiais na Biblioteca da Faculdade de Direito da UEM**

As actividades realizada pela Biblioteca, segundo a Funcionaria responsável, disse o seguinte, no caso de um utente que não fala, mas escreve, pede se ao um Bibliotecário para apontar o livro que precisa. Cria se condições e dá se os livros num tempo ilimitado e, se for um cego procura se uma sala com iluminação especial por se lá com os livros que requisitou num tempo ilimitado, caso for um que não fala mais escreve, pede se ao Bibliotecário ou um usuário para escrever o titulo do livro que precisa e é dado o material que necessita. Não se faz nenhum mecanismo para comunicar sobre novos conteúdos adquiridos aos usuários com necessidades educativas especiais. A Biblioteca nem possui sinalização direcionados para pessoas com necessidades especiais. Faz se o possível, o maior esforço para satisfazer as pessoas com necessidades especiais não existe área temáticas no acervo de materiais bibliográficos para as pessoas com as necessidades educativas especiais, o bibliotecário improvisa no momento para satisfazer as necessidades dos mesmos. Os Bibliotecários tentem interagir com a pessoa na base da sua deficiência.

Podemos ainda verificar que as dificuldades enfrentados pelos utilizadores com necessidades especiais:

- ▶ Falta de rampa para o acesso a Biblioteca;
- ▶ falta de materiais e os equipamentos informáticos para pessoas com necessidades educativas especiais.

Pode se notar também que, os bibliotecários têm ajudado bastante na utilização de base de dados para localizar o material em causa no momento. Verificou se também os desafios enfrentados pelos usuários em estudo, no caso do cego, não têm meios próprios para satisfazer as necessidades informacionais desses tipos de usuários e, se for mudo usa base de dados sem problemas.

Porem isso, não nos leva a concordar com Fialho & Silva (2012), que demostram que a acessibilidade na biblioteca é fundamental para que todos os usuários se sintam incluídos na sociedade, devendo haver uma preocupação, por parte dos profissionais da informação, em adequar suas unidades de informação para atender toda uma diversidade de usuários. Inclui-se, desse modo, usuários com Necessidades Educativas Especiais, cumprindo seu papel de apoiar a estudante do início ao final do

curso.

Não obstante, dizem os autores acima citados que, as bibliotecas têm como um de seus objectivos possibilitarem acessibilidade à informação; quando esse acesso é direccionado aos usuários com Necessidades Educativas Especiais, surgem diversas barreiras. Dizem ainda Fialho & Silva (2012) que existem garantias para que as pessoas com deficiência possam ter acesso à informação, mas, infelizmente, nem sempre são concretizadas. Em uma biblioteca, a acessibilidade é fundamental, devendo a mesma estar preparada para atender a demanda, sendo os usuários com Necessidades Educativas Especiais ou não.

#### **4.5. Papel do Bibliotecário de Referencia na Satisfação informacional para as Pessoas com Necessidades Educativas Especiais na Biblioteca da Faculdade de Direito da UEM**

Acerca do subcapítulo, podemos verificar que, os Bibliotecários dos Serviços de Referência, da Biblioteca da Faculdade de Direito exercem um papel fundamental no que tange a inclusão dos utentes com as necessidades especiais na satisfação das suas necessidades, mesmo não existindo o espaço específico para pessoas com necessidades educativas especiais, por isso, têm a:

- ▶ função de ajudar, ou seja, a encontrar ou localizar o material que necessita para as PNEE;
- ▶ Função de criar condições para responder às necessidades imediatas das PNEE;

Notamos também que, os bibliotecários de referência não exercem as suas actividades condigna por falta de preparação/formação para atender PNEE.

Entretanto, a Biblioteca vai de acordo com a teoria nesse subcapítulo, porque, na visão do Neves (2015, p. 75), faz nos lembrar que bom valorizar a função da Biblioteca e do Bibliotecário no processo de ensino-aprendizagem, dizendo que “os Bibliotecários auxiliam os educandos a localizarem as informações que são necessárias, desde publicações até listas de organizações importantes”. Ainda refere-se que a Biblioteca é considerada um requisito obrigatório para o funcionamento de um ensino superior, faz parte do processo de ensino-aprendizagem, mas, para que isso ocorra é necessário que o Bibliotecário seja visto e inserido na equipe multidisciplinar e que o professor frequente e estimule seus alunos a frequentarem a Biblioteca. Em paralelo



a essas acções o Bibliotecário desenvolve seus serviços com o objetivo de auxiliar o professor nesse processo, realizando activamente seu papel de mediador da informação.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objectivo de Compreender as acções desenvolvidas para inclusão dos utentes com necessidades Educativas Especiais na Biblioteca da Faculdade da Universidades Eduardo Mondlane, cujo campo de pesquisa foi a Biblioteca da Faculdade de Direito. Analisou-se o que elas possuem quanto à acessibilidade e o que poderá ser acrescentado para que se tornem mais completas. A literatura aponta que as bibliotecas universitárias devem ser locais acessíveis em diversos aspectos: na arquitectura, comunicação, atitude das pessoas, tecnologias assistivas e no acesso à informação. Assim sendo, é necessário repensar o papel social das bibliotecas universitárias por forma a garantir o acesso pleno à informação aos utentes com necessidades educativas especiais.

A partir de análise de dados realizado, torna-se evidente a importância da inclusão e das ajudas técnicas no processo de ensino-aprendizagem de utentes com NEE, bem como o papel primordial das bibliotecas, especificamente dos bibliotecários no processo inclusivo, por meio da inclusão informacional. Esta pesquisa revela a necessidade de capacitação dos profissionais de informação da Biblioteca e, mesmo com a carência no investimento nas tecnologias que possam auxiliar na satisfação dos utentes com necessidades educativas especiais.

Sendo assim, a questão de partida e as outras questões relevantes para investigação foram acauteladas, nisto foi possível perceber o seguinte, a Biblioteca da Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane não tem as condições criadas para inclusão de utentes com necessidades educativas especiais raramente disponibiliza os materiais consoante as regras e normas estabelecidas internacionalmente, porque, ha falta da tecnologia assertiva para ajudar nas satisfação das necessidades informacional das pessoas estudadas.

Em suma, a Biblioteca da Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane, não tem a rampa, sinalizações para o acesso dos bens la existentes e nem as tecnologias que permitisse os usuários estudados possam ser satisfeitos, apesar dos seus funcionários arranjar os mecanismos para os satisfazerem, mas não é de forma a desejar.



## 5.1. RECOMENDAÇÕES

Apos a realização da pesquisa, ou seja, análise de dados, recomendamos os seguintes:

- ✓ Melhor acessibilidade aos espaços das bibliotecas;
- ✓ Recomenda-se que a biblioteca desenvolva suas acções de acessibilidade em parceria com os departamentos dos cursos, com vista a melhor planificação das actividades inerentes as demandas informacionais;
- ✓ Desenvolvimento de produtos e serviços acessíveis, da legislação em vigor sobre acessibilidade informacional e inclusão de usuarios com necessidades educativas especiais;
- ✓ Aquisição de livros, em B Disponibilização de equipamentos e softwares específicos para diferentes tipos de necessidades;
- ✓ Aquisição de Hardwares e Softwares de ampliação;
- ✓ Aquisição de scâner para leitura de livros e publicações em geral, com emissão imediata de voz e possibilidade de gravação em áudio ou em diferentes formatos;
- ✓ Oferta de material em áudio e legível por computador;
- ✓ Treinamento dos estudantes com necessidades educativas especiais no uso de equipamentos da tecnologia assistivas;
- ✓ Capacitação para a equipe da biblioteca para o atendimento das necessidades informacionais dos usuários com necessidades educativas especiais como também do contexto que envolve a acessibilidade informacional e da inclusão deles nas bibliotecas universitárias a exemplo das tecnologias assistivas;
- ✓ Cooperação com os outros serviços da instituição, nomeadamente departamento de informática e o serviço de apoio ao aluno, para serem definidas estratégias de melhoria do serviço de conteúdos informativos a estes usuários, que atendam as necessidades informacionais dos usuários com necessidades educativas especiais;



- ✓ Que haja a rampa para o acesso a Biblioteca aos utentes com NEE;
- ✓ Que haja as inalações para o acesso a Biblioteca;
- ✓ Que haja materiais de acordo com cada tipo de usuários com a NEE;



## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- AZEVEDO, J. Direitos do cidadão especial: um guia para pessoas com deficiência. Brasília: Senado Federal, 2012. Cultura, Educação e Inclusão. São Paulo, 2014.
- BORGES, M. E. N. (2007). O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação. Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, v. 5, n. 1, p. 115-128, jul./dez. Disponível em: <<http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2007>>. Acesso: 17 ago. 2015.
- CORDA, M. C. (2012). Gestão e mediação da informação em um serviço de referência digital no campo das ciências sociais. Brazilian Journal of Information Science: research trends, v. 6, n. 2, p. 89-104, jul./dez. Disponível em: <<http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/bjis/article/view/2756/2380>>. Acesso: 17 ago.
- DINIZ, C. N.; SANTOS, M. P.; SÁ, N. A. VIII Seminário Nacional de Bibliotecas Braille: FRANÇA, Júnia Lessa; VASCONCELLOS, Ana Cristina. *Manual de Normalização de publicações técnico-científicas*. Belo Horizonte: UFMG, 2007.
- DUARTE, E. J et al. Os serviços e os produtos de informação oferecidos pela biblioteca pública de santa catarina. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 20, n. 3, p. 606-620, set./dez., 2015.
- DUARTE, E. R. A inclusão de pessoas com deficiência nas instituições de ensino superior e nos cursos de educação física de Juiz de Fora pede passagem. E agora. 2009. 163 f. Dissertação (Mestrado em Educação Física) – Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2009.
- EIRÃO, T. G. (2009). Disseminação seletiva da informação: uma abordagem. Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, v.7, n. 1, p. 20-29, jul./dez. 2009. Disponível em: <http://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1972>. Acesso: 17 de agosto de 2015.
- FARIAS, H. C. A et al. (2013). Ética da informação em redes sociais virtuais: um caso controverso de serviços de informação socialmente institucionalizado. Perspectiva em Gestão & Conhecimento, João Pessoa, v. 3, n. 2, p. 244-258, jul./dez. Disponível em:

<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/viem/15564>. Acesso: 17 ago. 2015.

- 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.
- GUERREIRO, E. M. B. R et al. (2015). Acessibilidade na biblioteca do IFAM/Campus Manaus Centro. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis*, v. 20, n. 2, p. 321-338, maio./ago. Disponível em: <<https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1008/pdf>>. Acesso em: 13 out. 2017.
- HOUASSIS, A. (2005). *Dicionário de língua portuguesa*. Rio de Janeiro: Objectiva
- LANKES, D. (2016). *Expect more: melhores bibliotecas para um mundo complexo*. São Paulo: FEBAB.
- MALHEIROS, T. M. C., & CUNHA, M. B. (2017). As bibliotecas como facilitadoras no acesso à informação por usuários com deficiência visual. *Revista Digital Biblioteconomia e Ciência da Informação*: Brasília.
- MARCONI, M. A. LAKATOS, E. M. *Técnicas de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas S. A., 2003.
- 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](http://ucbweb.castelobranco.br/webcaf/arquivos/15482/2195/artigo_sobre_pesquisa_qualitativa.pdf)>. Acesso em: 26 Ago. 2021.
- PASSOS, J. R.; VIEIRA, R. Q.; SAHEKI, Y. Leitores de telas: ferramenta de documentos acessíveis. In: *Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias*, 15., 2008, São Paulo. *Anais...*São Paulo: CRUESP, 2008. Pessoa, v. 12, n. 1, p.321-343, 2002. Disponível em:<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/view/0000001572/1a67bbd4957fc8b5843087973965ffe2>>. Acesso em: 05 de Agosto de 2021.
- Projecto DOSVOX. Disponível em: <<http://intervox.nce.ufrj.br/dosvox/>>. Acesso em



02 de Agosto de 2021.

PUPPO, D. T. (Org.), & MELO, A. M. (Org.); Ferrés, S. P. (Org.). (2006). *Acessibilidade: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas*. Campinas: Unicamp.

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

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.

SILVA, H. O. P., & BARBOSA, J. S. (2011). A relação deficiente visual e biblioteca universitária: a experiência do Centro de Atendimento ao Deficiente Visual – CADV da Universidade Federal de Minas Gerais. *Múltiplos Olhares em Ciência da Informação*, v.1, n.1, mar.

SMOLENTZOV, Vera Maria Neves ; BORGES, Vanessa Anelli ; SILVA, Eunice de Moura. O papel da biblioteca e do bibliotecário no processo ensino-aprendizagem da modalidade de educação a distância - *Acesso do Acesso* v.13, n.13, p. 72-85, novembro 2015.

STROPARO, E. M., & MORREIRA, L. C. (2016). *Acessibilidade informacional na biblioteca universitária: em foco o aluno com deficiência*. Reunião científica regional da ANPED. UFPRCuritiba/Paraná.

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

VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. *Desenvolvimento de Coleções*. São Paulo: polis: Associação Paulista de Bibliotecários, P. 37, 1989. *LEGISLAÇÃO*.



## 7. APENDICE

### ROTEIRO DE ENTREVISTA

Na qualidade da Candidata Felizarda Carlos Marrucua, do Curso de Licenciatura em Biblioteconomia da *Escola de Comunicação e Artes da Universidade Eduardo Mondlane*, com o tema *Inclusão de Usuários com Necessidades Educativas Especiais Em Bibliotecas Universitárias de Moçambique: Caso da Biblioteca da Faculdade de Direito da Universidade Eduardo Mondlane*, apresenta o questionário com o propósito de recolher os dados na vossa Instituição para auxiliar na elaboração de monografia como o requisito principal para a obtenção do grau de licenciatura em Biblioteconomia. Entretanto, solicitamos que, por gentileza, responda as questões a baixos. Contudo, salientamos que, levaremos em consideração os princípios éticos, ou seja, a confidencialidade dos dados obtidos.

#### I. Caracterização da Instituição

- a) Qual é a data da criação da vossa Instituição?
- b) Qual é a data da criação da vossa Biblioteca?
- b) Qual é missão e objectivo da vossa Biblioteca?
- c) Numero de Funcionários Existente na Biblioteca?
- e) Grau Académico ou Nível de Escolaridade?
- g) Área de Atuação na Biblioteca?
- h) Existe as Condições para o Acesso a Bibliotecas os Usuários com Necessidades Educativas Especiais?
- i) Quais as medidas utilizadas para a medição da temperatura e ambiente na vossa Biblioteca?



j) Qual é o vosso público-alvo?

m) Qual é o vosso horário de funcionamento?

## **II. Tipos de Fontes de Informações Existentes na Biblioteca da Faculdade de Direito da UEM, para a Satisfação das Necessidades Informacionais de Pessoas com Necessidades Educativas Especiais**

a) Quais são tipos de materiais Não Bibliográficos existentes na vossa Biblioteca?

b) Quais são as áreas temáticas existentes no vosso acervo de materiais não bibliográficos?

c) Existe Equipamentos Informáticos para a Satisfação Informacionais de Pessoas com Necessidades Educativas Especiais?

d) Quais são os instrumentos que auxiliem esse tipo de utilizadores na busca de informação?

## **III. As Actividades realizadas pela Biblioteca para a Satisfação Informacionais das Pessoas com Necessidades Educativas Especiais na Biblioteca da Faculdade de Direito da UEM**

a) Quais são as actividades realizadas pela Biblioteca na Satisfação Informacionais das Pessoas com Necessidades Educativas Especiais?

b) A Biblioteca tem feito Palestras relativas a Inclusão das Pessoas com Necessidades Educativas Especiais?

c) Quais são mecanismo utilizado pela Biblioteca para comunicar sobre novos conteúdos adquiridos aos com Necessidades Educativas Especiais?

d) A Biblioteca possui sinalizações direcionadas para pessoas com Necessidades Educativas Especiais?

e) Quais os serviços oferecidos as Pessoas com Necessidades Educativas Especiais?

f) Tem feito avaliação da satisfação dos utentes com Necessidades Educativas Especiais quanto aos serviços prestados?

h) Como o espaço físico de estudo está estruturado para receber os utentes com

deficiência visual?

