



Escola de Comunicação e Artes

Departamento de Ciência de Informação

Curso de Licenciatura em Biblioteconomia

**NÍVEL DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS COM NECESSIDADES EDUCATIVAS
ESPECIAIS NAS BIBLIOTECAS ESCOLARES: CASO BIBLIOTECAS DAS
ESCOLAS SECUNDÁRIAS NELSON MANDELA E SOLIDARIEDADE**

Candidata: Aveliosa Rosalina

Supervisor: Mestre Ranito Zambo Waete

Maputo, Dezembro de 2025

AVELIOSA ROSALINA

**NÍVEL DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS COM NECESSIDADES EDUCATIVAS
ESPECIAIS NAS BIBLIOTECAS ESCOLARES: CASO BIBLIOTECAS DAS
ESCOLAS SECUNDÁRIAS NELSON MANDELA E SOLIDARIEDADE**

Monografia a ser apresentado no Curso de Biblioteconomia da Escola de Comunicação e Artes da Universidade Eduardo Mondlane como requisito parcial para obtenção do grau de Licenciatura em Biblioteconomia.

Supervisor: Mestre Ranito Zambo Waete

Maputo, Novembro de 2025

DECLARAÇÃO DA ORIGINALIDADE

Eu **Aveliosa Rosalina**, estudante do Curso de Biblioteconomia na Escola de Comunicação e Artes, declaro por minha honra que o presente trabalho nunca foi usado ou apresentado como trabalho de conclusão de curso para a obtenção de qualquer nível académico ou para outros fins. O mesmo é fruto do meu esforço e empenho sob orientação do meu supervisor e o seu conteúdo é original, todas as fontes consultadas estão devidamente mencionadas nas referências bibliográficas no final.

Candidata:

(Aveliosa Rosalina)

Maputo, Novembro de 2025

*Aos meus pais, Carlos Devesse e
Rosalina Chelengo (em memória) e
aos meus tios, Jaime e José, pelo
amor, confiança e segurança.*

Agradecimentos

Agradecer a Deus pelo dom da vida e pela proteção diária que me concede e concedeu durante o percurso acadêmico e por tudo quanto tem feito por mim.

Ao meu supervisor Mestre Ranito Waete pelos ensinamentos, motivação e pela sua disponibilidade.

A minha família pelo apoio incondicional que tem me prestado, em especial ao meu esposo Jerker, que mesmo no meio de tantas dificuldades, empenha-se para que continue com a minha formação e aos meus filhos Nataniel, Helmer e Vágney pela força e pelo carinho.

Aos meus colegas, em especial a Judite Jacob, obrigada pela ajuda mútua desenvolvida durante a formação e a todos aqueles cuja ajuda tornou possível a realização do presente trabalho. E aos professores, que desde o primeiro ano até então partilharam seus conhecimentos.

Às Escolas Secundárias Nelson Mandela e Solidariedade pelo tempo que me disponibilizaram para a realização do estudo, meu muito obrigada.

E a todos que, direta ou indirectamente, apoiaram com amizade, paciência e encorajamento na superação dos obstáculos encontrados durante todo o processo académico.

Se a educação sozinha não transforma a sociedade, sem ela tampouco a sociedade muda.

(Paulo Freire)

Resumo

O presente estudo ocorreu sobre o nível de satisfação de usuários com necessidades educativas especiais em bibliotecas escolares, tendo como objectivo principal analisar o nível de satisfação de usuários com necessidades educativas especiais nas Bibliotecas das Escolas Secundárias Nelson Mandela e Solidariedade. A escolha do tema justifica-se pela importância de se reflectir em torno da contribuição das bibliotecas escolares para a promoção da inclusão social. O referencial teórico fundamentou-se no Manifesto da IFLA/UNESCO para as Bibliotecas Escolares e em estudos relacionados à inclusão social em bibliotecas escolares. Foi utilizada uma metodologia de natureza qualitativa, com base em um estudo de casos múltiplos de caráter descritivo, e para colecta de dados, foi aplicada a entrevista estruturada a seis alunos e três funcionários das Bibliotecas das escolas Secundárias Nelson Mandela e Solidariedade, além de um professor de Centro de Recurso da ESS. Os resultados obtidos indicam que as actividades desenvolvidas pelas Bibliotecas visam garantir a inclusão de usuários com necessidades educativas especiais em termos de serviços oferecidos por estas bibliotecas.

Palavras-chaves: Biblioteca Escolar. Manifesto da IFLA/UNESCO para Bibliotecas Escolar. Inclusão Social.

Abstract

This study focused on the level of satisfaction of the users with special educational needs in school libraries, with the main objective of analyzing the degree of satisfaction of users with especial educational needs in school libraries of Nelson Mandela Secondary Scholl and Solidariedade Secondary School. The choice of theme is justified by the importance of reflecting on the contribution of school libraries to promoting social inclusion. The theatrical framework was based on the IFLA/UNESCO Manifesto for School Library and studies concerning social inclusion within school libraries. A qualitative methodology was used, based on a multiple case study with a descriptive character. For data collection, structured interviews were applied to six students and three employees of the library of Nelson Mandela and Solidariedade Secondary School Libraries, and one teacher from the Resource Center of Solidariedade Secondary School. The results obtained indicate that the activities developed by the analyzed libraries aim to ensure the inclusion of users with special educational needs in terms of services offered by these libraries.

Keywords: School library; IFLA/UNESCO Manifesto for School Libraries; Social inclusion.

SIGLAS E ABREVIATURAS

ACAMO	Associação de Cegos e Amblíopes de Moçambique
CDU	Classificação Decimal Universal
CR	Centro de Recursos
DV	Deficiência Visual
ESNM	Escola Secundária Nelson Mandela
ESS	Escola Secundária Solidariedade
FRELIMO	Frente de Libertação de Moçambique
INDE	Instituto Nacional de Desenvolvimento da Educação
MISAU	Ministério da Saúde
NEE	Necessidades Educativas Especiais
ONU	Organização das Nações Unidas
SNE	Sistema Nacional de Educação
TA	Tecnologia Assistiva

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Perfil de usuários	21
Gráfico 2: Perfil de profissionais de informação	22
Gráfico 3: Atendimento nas bibliotecas.....	23
Gráfico 4: Resposta do funcionário para o usuário	23
Gráfico 5: Recursos humanos nas bibliotecas.....	24
Gráfico 6: Ambiente das bibliotecas	24
Gráfico 7: Acervo das bibliotecas	25
Gráfico 8: Recursos tecnológicos	25
Gráfico 9: Funcionários	26

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	1
1.1 Problema de Pesquisa	2
1.2 Justificativa.....	3
1.3 Objectivos.....	5
1.3.1 Objectivo Geral	5
1.3.2 Objectivos Específicos	5
2 REVISÃO DA LITERATURA.....	6
2.1 Biblioteca Escolar.....	6
2.2 Manifesto da UNESCO para Biblioteca Escolar.....	9
2.3 Inclusão social em Biblioteca Escolares	13
3 METODOLOGIA	18
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS	20
4.1 Caracterização das Bibliotecas das Escolas Secundárias Nelson Mandela e Solidariedade.....	20
4.2 Perfil de Usuários	21
4.3 Perfil de profissionais de Informação	22
4.4 Serviços prestados pelas Bibliotecas.....	23
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES	29

1 INTRODUÇÃO

O número de pessoas com necessidades especiais tem crescido nos últimos tempos, e frequentemente se sentem isolados e são sensíveis à percepção de que são diferentes, mas a sua inclusão vem sendo fortalecida com os estudos e legislações que protegem e asseguram o seu direito de participar activamente nas actividades educacionais e as bibliotecas têm procurado formas e meios de responder com eficácia às necessidades informacionais desse grupo de usuários. Neste âmbito, encontramos a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, que estabelece o direito à educação sem descriminação e com base na igualdade de oportunidades. No contexto moçambicano, temos a Política sobre a Pessoa com Deficiência, aprovada pela Resolução n.º 20/99, que orienta a acção do Governo e da sociedade civil no quadro da satisfação dos direitos específicos que assistem à pessoa com deficiência.

A biblioteca escolar é um espaço de diversidade cultural e promoção da leitura por meio dos diversos recursos que ela pode oferecer, por meio da disseminação da informação e elementos que valorizem a pesquisa escolar, onde o bibliotecário escolar é o responsável pela organização e divulgação desse espaço dentro do ambiente escolar e garantir a inclusão social. É na biblioteca da escola que o aluno irá aprender a pesquisar e terá o primeiro contacto com esse espaço chamado biblioteca, que, espera-se, leve-o a conhecer outras bibliotecas (CRUZ; SALES, 2018).

A biblioteca escolar apoia e promove os objectivos educativos constantes do programa do ensino, criando ainda nos alunos o hábito e o prazer pela leitura, da aprendizagem e da utilização das bibliotecas ao longo da vida e proporciona oportunidades para a utilização e produção de informação que possibilitam a aquisição de conhecimentos, a compreensão, o desenvolvimento da imaginação e do lazer. No entanto, em Moçambique, as bibliotecas escolares das escolas públicas são caracterizadas por ausência de pessoal técnico qualificado, exiguidade de espaços físicos para as coleções, não existência de fundos para aquisição de materiais, fraca capacidade e atracitividade das salas de leitura e uma falta de definição sobre qual deve ser a sua atuação (ISSAK, 2006).

Em bibliotecas o atendimento ao usuário é responsabilidade da implementação de serviço denominado Serviço de Referência e é “considerado o serviço fim da biblioteca, onde se dá, efetivamente, a interação entre a necessidade informacional do usuário e a informação que atende, responde e satisfaz” (ALMEIDA JÚNIOR, 1999).

O estudo visa medir o nível de satisfação dos usuários com necessidades educativas especiais em bibliotecas escolares, com relação aos serviços e produtos oferecidos pelas bibliotecas das Escolas Secundárias Nelson Mandela e Solidariedade. Tendo como objectivo principal analisar o nível de satisfação de usuários com necessidades educativas, para tanto será necessário identificar o perfil dos usuários e dos profissionais das duas bibliotecas e descrever as actividades de inclusão social dos usuários com NEE desenvolvidas pelas Bibliotecas das Escolas Secundárias Nelson Mandela e Solidariedade.

1.1 Problema de Pesquisa

A demanda de um modelo de gestão de bibliotecas escolares que atenda às necessidades do processo de ensino e aprendizagem requer a (re)formulação de políticas públicas que incluam o profissional de informação no processo de tomada de decisão e da elaboração de estratégias que estimulem a leitura por parte dos alunos. Este modelo perpassa pela reformulação do conceito de biblioteca escolar, materializado em edifícios, equipamentos adequados, colecções diversificadas, pessoal qualificado, novos serviços entre outros aspectos, uma vez que uma das instituições importantes para a formação de estudantes leitores é a biblioteca escolar.

Por isso a existência de bibliotecas escolares vem de algum modo consagrar a importância que este recurso educativo tem na formação de crianças leitoras na medida em que proporciona às crianças, dentro da escola, um espaço para a leitura e para o acesso a todo o tipo de informação, com os mais diversos meios e materiais de acesso à informação. Neste contexto, o Governo encoraja a constituição de bibliotecas escolares junto de instituições de ensino que complementam a função das bibliotecas públicas.

De acordo com Mola (2015), as linhas mestras definidas para as bibliotecas escolares, públicas e privadas, apontam funções de “pesquisa, aquisição, tratamento e difusão da sua colecção para consulta pelos interessados para fins de estudo ou deleite. Entretanto, o nível de satisfação dos usuários nas bibliotecas escolares depende do tipo de acervo existente, da formação dos profissionais e de como é organizado o material dentro da biblioteca.

A biblioteca escolar deve ser o ponto de referência cultural de uma escola, visto que se trata de um recurso indispensável para o processo de aprendizagem. Peso embora, algumas bibliotecas funcionam em estado precário, no lugar de alunos pesquisando e actualizando seus conhecimentos, encontra-se a desorganização, bem como, a falta de actualização do acervo bibliográfico

(VASQUES et al. 2014), no entanto, essa falta de actualização de acervo influencia na pouca disponibilização de materiais adaptados para este grupo de usuários, daí que surge a seguinte questão: *qual é o nível de satisfação dos usuários com necessidades educativas especiais das Bibliotecas das Escolas Secundárias Nelson Mandela e Solidariedade?*

1.2 Justificativa

A escolha do tema “Nível de satisfação de usuários com necessidades educativas especiais em bibliotecas escolares: caso Bibliotecas das Escolas Secundárias Nelson Mandela e Solidariedade” justifica-se pela importância de se refletir em torno da contribuição das bibliotecas escolares para a promoção de inclusão social e por considerar-se a biblioteca escolar como responsável pela difusão de informações actuais e indispensáveis ao processo de ensino e aprendizagem.

A motivação em estudar esta temática surgiu da necessidade de avaliar a satisfação dos usuários com NEE em bibliotecas escolares em relação aos serviços oferecidos pelas mesmas. Espera-se que este trabalho contribua como um guia na elaboração e no planeamento das atividades que visam garantir a inclusão social destas unidades de informação, partilhando ainda informações através do levantamento de dados para a gestão e tomada de decisão em bibliotecas escolares.

O interesse pela abordagem deste tema surgiu por razões de natureza pessoal e também de natureza científica devido ao facto de se perceber que as bibliotecas escolares continuam a oferecer serviços pouco satisfatórios a altura das necessidades dos utilizadores com necessidades educativas especiais.

No lado pessoal, justifica-se pela vontade crescente de aprender cada vez mais, sobretudo na área de Biblioteconomia e Documentação e da necessidade de vivenciar os desafios decorrentes da gestão de uma biblioteca, principalmente considerando factores ligados aos serviços oferecidos aos usuários. Daí a realização de um trabalho que promovesse, no mínimo, uma reflexão pessoal, o que contribuiria de certo modo para ajudar os profissionais da área na prestação de melhores serviços aos usuários das bibliotecas escolares.

No nível científico, pelo facto de a Biblioteconomia e Documentação, actualmente ser vista como uma área de conhecimento especializada para pesquisar, desenvolver e utilizar os mais eficazes métodos para tratamento da informação, visando a produção do conhecimento e a manutenção da memória institucional. Deste modo, justifica-se ainda, como outras áreas de conhecimento, a

vontade de resolver problemas, especificamente o caso da desorganização documental que resulta da dificuldade de tratar e recuperar a informação e na desactualização do acervo.

1.3 Objectivos

1.3.1 Objectivo Geral

- Analisar o nível de satisfação de usuários com necessidades educativas especiais nas Bibliotecas das Escolas Secundárias Nelson Mandela e Solidariedade.

1.3.2 Objectivos Específicos

- Caracterizar as Biblioteca das Escolas Secundárias Nelson Mandela e Solidariedade;
- Identificar o perfil de usuários com necessidades educativas especiais nas Bibliotecas das Escolas Secundárias Nelson Mandela e Solidariedade;
- Descrever o perfil de profissionais das Bibliotecas das Escolas Secundárias Nelson Mandela e Solidariedade;
- Descrever as actividades de inclusão social dos usuários com necessidades educativas especiais desenvolvidas pelas Bibliotecas das Escolas Secundárias Nelson Mandela e Solidariedade.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 Biblioteca Escolar

Na definição tradicional da biblioteca, é um espaço físico em que se guardam livros. De maneira mais abrangente, biblioteca é todo espaço (concreto, virtual ou híbrido) destinado a uma colecção de informações de quaisquer tipos, sejam escritas em folhas de papel (monografias, enciclopédias, dicionários, manuais, etc.) ou ainda digitalizadas e armazenadas em outros tipos de materiais, tais como CD, fitas, VHS, DVD e bancos de dados.

Durante séculos, conservar foi o principal objectivo das bibliotecas, desde os tempos em que nos mosteiros, mãos pacientes copiavam e recopiavam documentos que trouxeram até à memória humana. Com o decorrer do tempo a biblioteca tem vindo sofrer mudanças, de local fechado para aberto ao público, de depósito do saber para assembleia de ideias, lugar onde a presença do leitor era quase considerada como uma desconsideração, actualmente a biblioteca abre-se ao mundo, entrega-se aos seus utilizadores e procura responder às necessidades em um espaço dinâmico onde se conjuga informação e cultura (FILOMENO, 2022).

Para Vasques et al. (2014), a biblioteca é “coleção pública ou privada de livros e documentos congêneres, organizada para estudo, leitura e consulta. Edifício ou recinto onde se instala essa coleção. Estante ou outro móvel onde se guardam e/ou ordenam os livros”. As bibliotecas são classificadas em especializada, pública, nacional, universitária e escolar, dependendo das funções que desempenham.

Após as mais antigas Bibliotecas da Mesopotâmia e do Egipto e das primeiras bibliotecas privadas abertas à consulta pública há que referir a biblioteca escolar de Aristóteles, considerada por muitos como a mais importante antes da biblioteca de Alexandria. No Liceu que fundou em Atenas, Aristóteles estabeleceu, pela primeira vez, uma íntima ligação entre a escola e esse novo espaço intelectual que é a biblioteca. A ideia de Aristóteles era agrupar os sábios e os alunos em redor de uma biblioteca e de colecções científicas, com vista a uma colaboração útil ao progresso da ciência.

O episódio seguinte da história da biblioteca escolar tem o seu lugar no seio da civilização árabe. Aí, foram constituídas numerosas bibliotecas contendo preciosos manuscritos gregos, traduções em árabe, assim como livros da ciência árabe. Mas o que aqui mais importa assinalar é que todas elas eram acessíveis tanto a professores como a estudantes. Cada cidade tinha a sua própria

biblioteca onde todos podiam consultar os livros ou mesmo requisitá-los. (PINHO; MACHADO, s.d.).

Em Moçambique a primeira biblioteca a ser criada para preservar o conhecimento foi a Biblioteca Nacional, criada em 1961. No contexto das bibliotecas escolares, não se tem a data exacta da criação da primeira biblioteca. No entanto, há que referir que, o sistema de ensino em Moçambique é dividido em dois períodos: colonial e pós-independência.

De acordo com Albasini (2012), na época colonial, concretamente em 1869, foi decretado o ensino primário obrigatório em Moçambique, estando o sistema educacional, principalmente, à responsabilidade das missões católicas e frequentada por alunos europeus e africanos “assimilados”.

Em 1964, com o início da luta de libertação nacional desencadeada pela FRELIMO, o estado português retira o monopólio à igreja católica e assume a liderança do ensino e decreta a reforma educacional, surgindo assim, escolas de posto que lecionavam a pré-primária e as três primeiras classes e adaptação dos conteúdos às realidades locais e ‘a africanização’ dos livros de língua portuguesa das duas primeiras classes. Mas o tratamento desigual dado às crianças africanas persistia.

Com a assinatura de Acordos de Lusaka em 1974 e durante o Governo de Transição, assiste-se à demanda quase massiva dos cidadãos portugueses, pelo que muitas escolas encerraram, devido à falta de professores e após a proclamação da independência, o ensino no país é nacionalizado e pautado por uma educação socialista moderna, com o objectivo de criar um único sistema educacional.

Em 1983, a Assembleia Popular aprova a Lei do Sistema Nacional de Educação, com o objectivo de garantir o direito à educação a todos os cidadãos, objectivo esse que não se materializou devido à falta de professores formados e inexistência da rede escolar.

Para adequar as condições sociais e económicas do país, tanto do ponto de vista pedagógico como organizativo, uma década depois, a Lei 4/83 foi revogada pela Lei 6/92 de 6 de Maio de 1992, que em 2018 foi revisada pela Lei 18/2018 de 28 de dezembro, que regula a educação até os dias actuais.

A Lei do Sistema Nacional de Educação ora em vigor, é encarada como um reajuste do quadro geral do Sistema Nacional de Educação das duas outras leis, trazendo consigo ideias actualizadas, e abrindo espaço para a evocação da cultura, formação e desenvolvimento humano e equilibrado e inclusão como um direito para todos moçambicanos. O SNE é constituído pelos seguintes subsistemas:

- (1) Subsistema de Educação Pré-escolar se realiza em creches e jardins de infância para crianças com idade inferior a 6 anos, como complemento para acção educativa da família com a qual as instituições cooperam estreitamente;
- (2) O Subsistema de Educação Geral é o eixo central do SNE que confere a formação integral base para ingresso em cada nível subsequente dos diferentes subsistemas. Este subsistema compreende o ensino primário e secundário. Ensino Primário é o nível inicial de escolaridade da criança na aquisição de conhecimentos, habilidades, valores e atitudes fundamentais para o desenvolvimento harmonioso da sua personalidade. É composto por seis classes organizadas em dois ciclos: (a) Primeiro Ciclo de 1^a a 3^a classe e (b) o Segundo Ciclo de 4^a à 6^a classe. O Ensino Secundário é o nível pós primário em que se ampliam e aprofundam conhecimentos, habilidades, valores e atitudes para que o aluno continue seus estudos, se inserir na vida social e no mercado de trabalho. O Ensino Secundário compreende 6 classes organizadas em: 1º ciclo 7^a à 9^a classe e 2º ciclo de 10^a à 12^a classe;
- (3) Subsistema de Educação de Adultos é o subsistema em que se realiza a alfabetização e educação para o jovens e adultos, de modo a assegurar uma formação científica geral e acesso aos vários níveis de educação técnico-profissional, ensino superior e formação de professores;
- (4) Subsistema de Educação Profissional constitui o principal instrumento para a formação profissional da força de trabalho qualificada, necessária para o desenvolvimento econômico e social do País;
- (5) Subsistema de Educação e Formação de Professores regula a formação de professores para diferentes subsistemas de educação;
- (6) O Subsistema de Ensino Superior compete regular a formação ao nível mais alto nos diversos domínios de conhecimento técnico científico e tecnológico necessários ao desenvolvimento de País.

A biblioteca escolar é organizada para integrar-se com a sala de aula no desenvolvimento do currículo escolar. Nesse sentido, funciona como um centro de recursos educativos integrado ao processo de ensino-aprendizagem. Para Goulart; Dias; Lelis, (2019), a biblioteca escolar é entendida como espaço de aprendizagem e tem como objectivo principal fomentar a leitura, possibilitar o acesso, promover situação de contacto com a leitura a todos, tornando uma alternativa de inclusão social. Macedo (2010), conceitua como “uma fonte de cultura, informação e conhecimento que coloca à disposição do aluno um ambiente adequado à formação e desenvolvimento do hábito de leitura e pesquisa, e oferece ao professor o material necessário para a realização dos trabalhos escolares”.

“É um espaço de estudo e construção do conhecimento, coopera com a dinâmica da escola, desperta o interesse intelectual, favorece o enriquecimento cultural e incentiva a formação do hábito da leitura. Jamais será uma instituição independente, porque sua atuação reflete as directrizes de outra instituição que é a escola” (PAIVA; DUARTE, 2016).

2.2 Manifesto da UNESCO para Biblioteca Escolar

Há quatro documentos considerados indispensáveis à ampla concepção de bibliotecas escolares: o Manifesto da IFLA/UNESCO para bibliotecas escolares, de 1999. As Directrizes da IFLA/UNESCO para as bibliotecas escolares, de 2002, traduzidas para língua portuguesa em 2006, a 2^a edição das Directrizes, lançada em 2015 e Manifesto da IFLA/UNESCO para Biblioteca Escolar de 2025, versão actualizada de 1999. Esses documentos visam padronizar as bibliotecas escolares em modelos e sistemas escolares cada vez disseminados mundialmente.

O primeiro documento, apresenta a missão da biblioteca escolar, que é a de promover “serviços de apoio à aprendizagem e livros aos membros da comunidade escolar, oferecendo-lhes a possibilidade de se tornarem pensadores críticos e efetivos usuários da informação em todos os formatos e meios”; aspectos relacionados ao pessoal, acervo, financiamento, legislação e redes para o pleno cumprimento de sua missão, além dos objectivos apresentados pelo Manifesto da IFLA/UNESCO para Biblioteca Escolar (1999), nomeadamente,

- Apoiar e intensificar a consecução dos objectivos educacionais definidos na missão e no currículo da escola;

- Desenvolver e manter nas crianças hábito e o prazer da leitura e da aprendizagem, bem como o uso dos recursos da biblioteca ao longo da vida;
- Oferecer oportunidades de vivências destinadas à produção e uso da informação voltada ao conhecimento, à compreensão, imaginação e ao entretenimento;
- Apoiar todos os estudantes na aprendizagem e prática de habilidades para avaliar e usar a informação, em suas variadas formas, suportes ou meios, incluindo a sensibilidade para utilizar adequadamente as formas de comunicação com a comunidade onde estão inseridos;
- Prover acesso em nível local, regional, nacional e global aos recursos existentes e às oportunidades que expõem os aprendizes a diversas ideias, experiências e opiniões;
- Organizar actividades que incentivam a tomada de consciência cultural e social, bem como de sensibilidade;
- Trabalhar em conjunto com estudantes, professores, administradores e pais, para o alcance final da missão e objectivos da escola;
- Proclamar o conceito de que a liberdade e o acesso à informação são pontos fundamentais à formação de cidadania responsável e ao exercício da democracia;
- Promover leitura, recursos e serviços da biblioteca escolar junto à comunidade escolar e ao seu redor.

As Directrizes da IFLA/UNESCO de 2002, traduzidas para língua portuguesa em 2006, actualiza a missão das biblioteca escolar, no sentido de que ela proporcione informação e ideias fundamentais para que sejam bem sucedidos na sociedade actual, baseada na informação e no conhecimento e de que desenvolva nos estudantes competências para a aprendizagem ao longo da vida e desenvolva a imaginação, permitindo-lhes tornarem-se cidadãos responsáveis, (Directrizes da IFLA/UNESCO de 2006) e divide-se em cinco secções bem detalhados: missão e política, recursos, pessoal, programas e actividades e promoção da biblioteca escolar.

A segunda edição das Directrizes conceitua a biblioteca escolar como:

Um espaço físico e digital de aprendizagem de uma escola, onde a leitura, investigação, pesquisa, pensamento, imaginação e criatividade são fundamentais para a jornada de informação e de conhecimento dos alunos e para seu crescimento cultural, pessoal e social. Este lugar físico e digital é conhecido por vários termos (por exemplo, centro de

mídia da escola, centro de documentação e informação, centro de recursos, biblioteca de recursos de aprendizagem), mas biblioteca escolar é o termo mais comumente usado e aplicado à instalação e às funções (Directrizes da IFLA/UNESCO, 2015.).

O objectivo principal da biblioteca escolar segundo este documento é de “desenvolver nos alunos competências informacionais, para que sejam participantes responsáveis e éticos na sociedade.” (Directrizes da IFLA/UNESCO, 2015). Em termo da localização e espaço da biblioteca escolar, o documento não define padrões universais para a dimensão e design das instalações, mas refere ser útil haver critérios que norteiam o planeamento, devendo contemplar os seguintes aspectos:

- Localização central, no rés-do-chão, se possível;
- Acessibilidade e proximidade relativamente às áreas de ensino;
- Factores de ruído, com pelo menos algumas partes da biblioteca livres de ruído externo;
- Luz adequada e suficiente, natural e/ou artificial;
- Temperatura ambiente adequada, para garantir boas condições de trabalho durante todo ano, assim como preservação das colecções;
- Design adequado para utilizadores com necessidades especiais;
- Flexibilidade para permitir uma multiplicidade de actividades e futuras mudanças no currículo e na tecnologia;
- Área suficiente para permitir a arrumação da colecção de livros, ficção, não ficção, de capa dura e de bolso, jornais e revistas, recursos não-impressos, espaços de estudo, áreas de leitura, áreas de trabalho em computador, áreas de exposição e área de trabalho para equipa da biblioteca.

E está dividido em seis capítulos que especificam a missão e finalidade, enquadramento legal e financeiro, recursos humanos, recursos físicos e digitais, programas e atividades e avaliação da biblioteca escolar e relações públicas.

O Manifesto da Biblioteca Escolar da IFLA/UNESCO 2025, é uma edição actualizada do Manifesto de 1999 e se reflete nele as mudanças ocorridas na tecnologia, sociedade e educação e representa uma ferramenta importante e útil para a defesa da biblioteca escolar, promovendo uma educação de qualidade e inclusiva. E acrescenta os objetivos e revisa outros.

De um modo geral, para se efectivar os objectivos da biblioteca escolar, deve haver parceria entre o professor e o bibliotecário. O bibliotecário deve reforçar os conteúdos por meio de leituras e

actividades realizadas, além de desenvolver habilidades informacionais que contribuirão em todos os segmentos da vida dos sujeitos enquanto o professor trabalha com o processo educativo. É dever dos dois coordenar e organizar o processo de leitura para que não só conhecimentos sejam gerados e aumentados, mas também que a capacidade crítica e reflexiva possa ser estimulada e seja revertida para melhores atuações na sociedade.

Embora o objectivo seja difundir saberes, e dar acesso a livros e publicações diversas, a maioria das bibliotecas escolares não conta com espaços físicos apropriados, acervo moderno, boa iluminação natural, ventilação e mobiliário adequados. Porém, ainda que a estrutura não esteja dentro dos parâmetros esperados, é possível sim desempenhar uma boa prestação de serviços de modo a satisfazer as necessidades de todos os usuários em especial com necessidades educativas especiais.

O Diploma Ministerial n.º 25/2017 apresenta as seguinte funções da Biblioteca Escolar:

- a) Apoiar os utentes da Biblioteca na localização das obras de que necessitem, através de ficheiros ou base de dados;
- b) Promover a formação de bibliotecários e professores na organização de Bibliotecas Escolares;
- c) Promover o hábito de leitura, adquirindo obras que funcionem como suporte ao desenvolvimento curricular, actividades extracurriculares e projetos interdisciplinares nas Bibliotecas Escolares;
- d) Participar em eventos que contribuam para a melhoria da organização e gestão das Bibliotecas Escolares;
- e) Receber, registar, catalogar, informatizar e arrumar os livros e outros materiais nas respectivas estantes, com base nas regras gerais e específicas de catalogação e na classificação decimal universal – CDU;
- f) Editar periodicamente um boletim informativo, que divulgue o material que entra na Biblioteca e informar aos utentes sobre as mais diversas actividades;
- g) Incentivar actividades culturais e recreativas com a finalidade de cultivar o gosto pela leitura. (MOÇAMBIQUE, 2017).

No contexto escolar, a biblioteca comprehende importantes alternativas pedagógicas para se aprender e desenvolver bons hábitos e costumes, além da sua força e valorização como ferramenta fundamental para a inclusão social e para as metas educacionais. “As bibliotecas em Moçambique são caracterizadas pela ausência de pessoal técnico qualificado, exiguidade de espaços físicos para as colecções, não existência de fundos para a aquisição de materiais, fraca capacidade e atracitividade das salas de leitura e uma falta de definição sobre qual deve ser a sua actuação” (ISAAK, 2006). De ponto de vista da mesma autora, as bibliotecas existentes nas escolas operam em condições extremamente pobres, pois possuem acervos obsoletos, basicamente provenientes de doações, que não passam por qualquer critério de selecção em função dos programas de ensino e, por isso, contém conteúdo irrelevantes para as necessidades de informação dos seus utilizadores. (ISSAK, 2009).

2.3 Inclusão social em Biblioteca Escolares

Inclusão é o processo que ajuda a superar barreiras que limitam a presença, participação e conquistas dos indivíduos. O conceito de Necessidade Educativa Especial (NEE) surge pela primeira vez, em 1978, com o Relatório “Warnock”, referindo-se ao ensino ministrado em classes especiais ou unidades de ensino para crianças com determinados tipos de deficiência.

A Declaração Universal dos Direitos Humanos, proclamada pelas Organizações das Nações Unidas (ONU) em 1948, estabelece que todas as pessoas nascem livres e iguais em dignidade e direitos, são providas de razão e consciência e devem agir com espírito de fraternidade e em 1975, a mesma organização elaborou a Declaração dos Direitos de Pessoas com Deficiência, que enfatiza que as pessoas deficientes têm os mesmos direitos civis e políticos dos demais seres humanos e que designa pessoa com deficiência, sendo qualquer pessoa incapaz de satisfazer por si própria, no todo ou em parte, as necessidades de uma vida normal individual e/ou social, em resultado de deficiência, congénita ou não, nas suas faculdades físicas ou mentais (DECLARAÇÃO DOS DIREITOS DAS PESSOAS DEFICIENTES, 1975).

Em 1994, foi concebida uma Resolução na Conferência Mundial de Educação Especial, em Salamanca/Espanha pelas Nações Unidas, denominada Declaração de Salamanca, que regula os princípios, política e prática na área das NEE, procurando integrar as crianças e jovens cujas necessidades envolvam deficiências ou dificuldades de aprendizagem e dá orientações para acções em níveis internacionais, regionais e nacionais sobre a estrutura de acção em Educação Especial.

No que tange a nível nacional, foi aprovada pela Resolução n.º 20/99 uma Política sobre a Pessoa (Portadora de) com Deficiência, que “orienta a acção do Governo e da sociedade civil no quadro da satisfação dos direitos específicos que assistem à pessoa (portadora de) com deficiência”. Esta política, define a Pessoa com Deficiência sendo “aquela que, em razão de anomalia, congénita ou adquirida, de natureza anatómica, fisiológica, sensorial ou mental, esteja em situação de desvantagem ou impossibilitada, por barreiras físicas e/ou sociais, de desenvolver normalmente uma actividade”. O Diploma Ministerial n.º 25/2017 determina o Regulamento Interno do Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano, que apresenta as funções do Departamento de Educação Especial, que pertence ao gabinete do ministro, as seguintes:

- a) Formular propostas de política e estratégias de desenvolvimento da educação inclusiva para o desenvolvimento humano;
- b) Promover o diagnóstico escolar, nas comunidades e instituições de ensino que tenham crianças, jovens e adultos com Necessidades Educativas Especiais;
- c) Promover o apoio bio-psico-cultural a crianças, jovens e adultos com Necessidades Educativas Especiais;
- d) Monitorar e avaliar as actividades desenvolvidas no âmbito da educação inclusiva;
- e) Elaborar e garantir a aplicação de metodologias adequadas de apoio aos professores que tenham crianças, jovens e adultos com Necessidades Educativas Especiais;
- f) Colaborar, com outros intervenientes, para adequar as instalações, equipamentos escolares e materiais de ensino à situação específica de crianças, jovens e adultos que necessitam de uma atenção personalizada;
- g) Prestar apoio psicopedagógico às instituições de ensino que tenham crianças, jovens e adultos com Necessidades Educativas Especiais;
- h) Promover o trabalho comunitário de forma a desenvolver alternativas de escolarização, orientação e formação profissional ajustadas às características do grupo alvo, em coordenação com outras instituições;
- i) Realizar outras actividades que lhe sejam superiormente determinadas nos termos do presente Regulamento e demais legislação aplicável. (MOÇAMBIQUE, 2017).

O Plano Curricular de Ensino Secundário (documento orientador), promove atitudes, valores e cria condições para que os alunos com deficiência auditiva beneficiam de programas de ensino específicos, que dão primazia ao uso da Língua de Sinais de Moçambique, e os alunos com deficiência visual têm a oportunidade de ler e escrever através do Sistema de Grafia Braille. Para os alunos com dificuldades de aprendizagem ou com autismo, o documento recomenda que, cada escola deve desenvolver estratégias de acompanhamento e remediação, tendo em conta o nível e tipo de deficiência (INDE, 2022).

Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico, divide as NEEs em três categorias:

- a) Deficiências, em que os indivíduos com deficiências ou impedimentos são considerados em termos médicos como perturbações orgânicas atribuíveis a patologias orgânicas;
- b) Dificuldades, indivíduos com perturbações do comportamento ou emocionais, ou dificuldades específicas na aprendizagem;
- c) Desvantagens estudantes com desvantagens resultantes, em primeiro lugar, de fatores socioeconómicos, culturais e/ou linguísticos (PEREIRA; et al, 2021).

Necessidades Educativas Especiais devem ser entendidas como qualquer problema (físico, sensorial, intelectual, emocional, social ou qualquer combinação destas problemáticas) que afeta a aprendizagem ao ponto de serem necessários acessos especiais ao currículo e condições de aprendizagem, especialmente adaptadas para que o aluno possa receber uma educação apropriada (GONÇALVES; VICENTE, 2020).

Alunos com NEE são todos aqueles que necessitam de apoio educativo especial em algum momento do seu percurso escolar, independentemente da sua duração ou gravidade, e assumindo que a finalidade da educação tem que ser igual para todas as crianças, quer sejam deficientes ou não.

Atendendo que a sociedade influencia directamente na função e prestação de serviços das bibliotecas, sejam elas universitárias, escolares, comunitárias, infantis, especializadas (NHACUDIME, 2023), entre outras, reflete-se que é preciso observar as bibliotecas sob a óptica da acessibilidade na prestação de serviços informacionais que garantem boa satisfação dos usuários.

Esperidião; Trad (2006), entendem satisfação sendo uma atitude, ou seja, uma avaliação positiva ou negativa feita pelo indivíduo sobre um determinado aspecto do serviço. Os usuários avaliam os serviços em termos de “ganhos” e “perdas” individuais e na comparação com outros usuários. A qualidade em serviço é a adequação ao uso através da percepção das necessidades dos clientes, ou seja, é a capacidade de promover a satisfação de uma necessidade de forma adequada às preferências dos usuários (PEREIRA et al. 2006).

De acordo com Godoy, 2002, “o bom atendimento é o elemento mais importante para promover o alto conceito da biblioteca. Para aumentar a produtividade de uma biblioteca deve-se incrementar qualitativa e quantitativamente os serviços prestados por ela.” Ribeiro, 2008, apresenta como dimensões que ditam a qualidade de serviço as seguintes:

- a) Tangibilidade: facilidades físicas, equipamentos e aparência;
- b) Confiabilidade: capacidade de realizar serviços confiáveis e precisos, tal como o prometido;
- c) Aptidão para responder ao consumidor: boa vontade, disponibilidade, prontidão;
- d) Segurança/confiança: conhecimento e habilidade profissional dos indivíduos em serviço;
- e) Empatia: cuidado e atenção individualizada aos clientes.

Serviço intangível como qualidade é um foco recente desencadeado por vários factores, tornando-se difícil definir um significado para tal.

A biblioteca escolar inclusiva deve priorizar a igualdade dos direitos e deveres, com ênfase para o direito à educação e à aprendizagem. Assim sendo, “percebe-se a importância da acessibilidade arquitetônica, comunicacional, latitudinal, metodológica, instrumental e programática para assegurar o mínimo de qualidade de vida para as pessoas com necessidades especiais ou não”, (DIMBANE, 2021).

O atendimento numa biblioteca para ser considerada inclusiva precisa seguir princípios, orientações e diretrizes para evitar as barreiras atitudinais. Para que isso aconteça, o profissional de informação deve estar disposto a removê-las, aprimorando suas competências e tendo recursos de Tecnologias Assistivas (TA) à sua disposição.

De acordo com Wellichan; Manzini (2021), área de TA abrange um grupo de serviços, produtos e ferramentas desenvolvidos por meio de tecnologia para facilitar actividades cotidianas da pessoa

com deficiência e garantir-lhe autonomia, independência e qualidade de vida, porém requer um profissional capacitado para otimizar o uso dela na biblioteca e para ensinar o usuário quando solicitado. Como exemplo dos recursos da TA, podemos encontrar: softwares de leitura e ampliação de tela e reconhecimento de voz, teclados adaptados, sistemas braile, entre outros.

Uma biblioteca deve preencher os seguintes requisitos para garantir a inclusão:

- a) “Cooperação interinstitucional (cooperação e intercâmbio entre bibliotecas através da partilha de recursos informativos e documentais, disponibilizando a prestação de serviço de qualidade direcionado para o usuário com necessidade especial);
- b) Bibliotecários informados (os bibliotecários deverão conhecer pelo menos a existência de tecnologias de apoio, bem como estar preparados para encaminhar os utilizadores para serviços alternativos em outras bibliotecas, caso a biblioteca em que atue não forneça);
- c) Equipamentos e serviços (a existência de equipamentos e tecnologias de apoio adaptados para acesso a catálogos on-line, oferecer serviço de atendimento domiciliar para os utilizadores com dificuldades para deslocações até à biblioteca, além de alargar os serviços de empréstimo inter-bibliotecas à documentação em suportes especiais, entre outros);
- d) Partilha de espaços (é fundamental que as pessoas com NEE compartilhem os mesmos espaços com as pessoas ditas “normais”, favorecendo o sentido de partilha de vivência, experiências, interações e de ajuda entre utilizadores independente de ter ou não limitações, permitindo que todos aprenderem a conviver com a diferença e, esta, ao tornar-se uma experiência “comum” do cotidiano, acabará mesmo por perder a característica de “ser diferente”). (RIBEIRO; LEITE, 2003).

3 METODOLOGIA

Neste capítulo serão apresentadas as propostas metodológicas para o alcance dos objectivos previamente traçados. Segundo Lakatos e Marconi (2017), a escolha metodológica deve estar alinhada aos objectivos do estudo e a natureza do problema investigado.

Quanto a abordagem é uma pesquisa qualitativa que corresponde ao aprofundamento do conhecimento para interpretar, mediante análise de conteúdo, o contexto dos objectos que estão sendo pesquisados, onde as amostras são reduzidas, os dados são analisados em seu conteúdo psicossocial.

No que diz respeito aos objectivos a pesquisa teve como base a classificação descritiva, de acordo com Gil (1999), esta pesquisa tem como finalidade principal a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis. A pesquisa foi classificada desse modo porque foram feitas análises e descrições de alunos, funcionários das bibliotecas das Escolas Secundárias Nelson Mandela e Solidariedade, incluindo um professor da desta última escola como forma de identificar o nível de satisfação dos mesmos em termos dos serviços oferecidos pelas bibliotecas.

A técnica de pesquisa bibliográfica foi utilizada para colocar a discente em contacto directo com o que foi escrito sobre o assunto, objectivando obter a quantidade necessária de informações, para se conseguir um maior esclarecimento das questões levantadas. A pesquisa bibliográfica pode, portanto, ser considerada também como o primeiro passo de toda a pesquisa científica. E a pesquisa documental que se difere da bibliográfica pela natureza das fontes, pois essa é constituída pelas fontes primárias, como documentos escritos ou não, pertencentes a arquivos públicos, arquivos particulares de instituições e domicílio. Para esta pesquisa foram usados documentos publicados no Boletim da República de Moçambique referente a temática de educação no país e inclusão social.

Para coleta de dados foi aplicada a entrevista estruturada, que na visão de Oliveira (2011), é aquela na qual as questões e a ordem em que elas aparecem são exatamente as mesmas para todos os respondentes. Todas as questões devem ser comparáveis, de forma que, quando aparecem variações entre as respostas, elas devem ser atribuídas a diferenças reais entre os respondentes.

No que tange ao ambiente de pesquisa, o estudo foi realizado nas Bibliotecas das Escolas Secundárias Nelson Mandela e Solidariedade. A entrevista foi realizada pela discente diretamente nas escolas, onde os respondentes tiveram que responder a (12) questões relacionadas a biblioteca e (03) referentes ao perfil dos profissionais e (11) relacionadas a biblioteca e (05) referentes ao perfil de usuários. No geral tivemos (10) respondentes, dos quais (06) alunos, sendo (01) da ESNM e (05) alunos da ESS e (04) funcionários, dos quais (01) é da ESNM e (03) da ESS, incluindo um professor da mesma escola. A escolha de estudo múltiplos casos é justificada na linha de pensamento de Yin (2001), de que este estudo tem provas mais convincentes, sendo visto como mais robusto e que segundo o mesmo autor para estes estudos não existe necessidade de perseguir objectivos de natureza comparativa, o pesquisador pode ter a possibilidade de estudar dois ou mais sujeitos, organizações etc.

A observação é, de acordo com Cervo & Bervian (2002), “a forma de aplicar atentamente os sentidos físicos a um amplo objeto, para dele adquirir um conhecimento claro e preciso”. É uma técnica que obriga o pesquisador a ter um contato mais direto com a realidade. Foi usada a observação individual que, segundo Oliveira (2011), é uma técnica realizada por um único pesquisador, de modo que sua personalidade se projeta no observado.

Deste modo, a técnica de observação serviu para coletar informações que não foram possíveis obter através da entrevista, onde foi possível observar que as duas bibliotecas não possuem rampas enquanto estão situadas no primeiro piso. A biblioteca de Nelson Mandela não possui sinalização para deficientes visuais.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

4.1 Caracterização das Bibliotecas das Escolas Secundárias Nelson Mandela e Solidariedade

A Escola Secundária Nelson Mandela está localizada no bairro 10 de Novembro, no distrito municipal Ka Mavota, na Cidade de Maputo, e lecciona o 1º ciclo de ensino secundário geral, cuja inauguração data de 10 de Março de 2003.

Para o presente ano, a escola conta com 1346 alunos matriculados dentre os quais 674 são do sexo masculino e 672 são do sexo feminino e destes, 01 apresenta uma NEE (perca de visão parcial). Conta com 02 funcionários que trabalham na biblioteca e 32 professores. O espaço físico é relativamente grande com as infraestruturas localizadas nos rés-do-chão e no primeiro piso. A escola possui espaços para a recreação cujas direções são bem espaçosas, campo para a prática de desporto e uma biblioteca que será o objecto específico desta pesquisa.

A Escola Secundária de Solidariedade está localizada no bairro Mavalane “A”, no distrito Municipal Ka Mavota, na Cidade de Maputo e lecciona no ensino básico, que oferece formação do ensino primário (EP), de 1.ª a 6.ª Classes e ensino secundário (ES), da 7.ª a 10.ª Classes, aplicando a Lei n.º 18/2018 de 28 de Dezembro, Lei do SNE. E a sua inauguração data de 10 de Fevereiro de 2007, construída no âmbito da cooperação entre o Governo de Moçambique e o Governo de Portugal. Essa escola foi erguida para albergar cerca de 2200 alunos. No presente ano conta com 1640 alunos, dos quais 783 do sexo masculino e 857 do sexo feminino. De salientar que este número de alunos é somente do ensino secundário. Nestes dados também inclui os alunos com NEE em número de 10, sendo 08 do sexo masculino e 02 do sexo feminino.

Actualmente, a instituição firma parcerias com diversas instituições governamentais e não-governamentais, tais como: o Instituto Camões, I.P; Ministério da Saúde de Moçambique (MISAU); Associação de Cegos e Amblíopes de Moçambique (ACAMO), entre outros.

Para além dos próprios alunos, a escola possui professores com deficiência visual, trabalhando no Centro de Recurso (CR) minimamente avançado, recebendo e auxiliando alunos com DV no processo da sua aprendizagem.

4.2 Perfil de Usuários

Neste tópico pretende-se identificar o perfil de usuários com Necessidades Educativas Especiais das Bibliotecas das Escolas Secundárias Nelson Mandela e Solidariedade no contexto da inclusão social que culmina com a satisfação deste grupo de usuários com os serviços oferecidos por estas bibliotecas.

Conforme referenciado no tópico anterior, a Escola Secundária Nelson Mandela tem apenas um aluno com NEE, que é deficiência visual e na Escola Secundária Solidariedade tem 10 alunos com NEE, dos quais 08 com deficiência visual e dois com outras deficiências. Para presente trabalho apenas participaram da pesquisa os usuários com deficiência visual em número de seis, sendo 01 de Nelson Mandela e cinco de Solidariedade, como é ilustrado na tabela a seguir:

Usuários	Gênero	Faixa etária	Escola em que frequenta	Classe
U1	M	14 anos	ESNM	8ª classe
U2	F	19 anos	ESS	9ª classe
U3	M	15 anos	ESS	9ª classe
U4	M	17 anos	ESS	8ª classe
U5	M	14 anos	ESS	8ª classe
U6	M	16 anos	ESS	9ª classe

Tabela 1: Perfil de usuários

Fonte: Dados de pesquisa

Conforme o gráfico abaixo, percebe-se que a amostra foi composta predominantemente por homens sendo 80% respondentes do sexo masculino enquanto 20% é do sexo feminino.

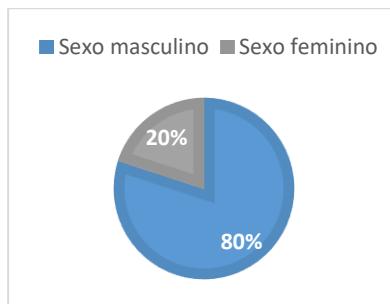


Gráfico 1: Perfil de usuários.

4.3 Perfil de profissionais de Informação

A biblioteca da Escola Secundária Nelson Mandela conta com uma funcionária, sendo que no período de recolha de dados encontrava-se a gozar férias, mas que o auxiliar da escola prestava serviços na biblioteca de modo a garantir o atendimento na mesma. E na Biblioteca da Escola Secundária Solidariedade estão alocados (02) funcionários e para responder ao objetivo do Manifesto da Biblioteca Escolar da UNESCO/IFLA de 2025 “aos utilizadores que por qualquer motivo, não possam utilizar os serviços e materiais convencionais da biblioteca devem ser disponibilizados serviços e recursos específicos”, a escola possui um Centro de Recursos que é um dos termos que pode ser usado para se referir a Biblioteca Escolar segundo a segunda edição das Directrizes da IFLA/UNESCO para Biblioteca Escolar, estão alocados (02) professores, dos quais um participou da entrevista. Na tabela a seguir, é apresentado o perfil de profissionais das duas escolas.

Profissional de Informação	Local de Trabalho	Sexo	Formação acadêmica	Área de formação	Funções que Desempenha	Tempo de serviço
PI1	ESNM	M	Básica	-	Auxiliar da Escola	15 Anos
PI2	ESS	M	1º ano	Licenciatura em Estatística	Auxiliar da Biblioteca	3 Anos
PI3	ESS	F	Técnico Médio	Formação de Professores 7+3	Bibliotecária	35 Anos
Professor	ESS (CR)	M	Superior	Licenciatura em Ensino de História	Professor no CR	6 anos

Tabela 2: Perfil de Profissionais de Informação.

Fonte: Dados de pesquisa

De salientar que o professor recebe e orienta alunos com deficiência visual no Centro de Recurso (CR) sobre o uso das Tecnologias Assistivas (Orbit Reader 20, braile, lupa, peças de dominó, entre outros).

No gráfico a seguir são apresentados dados por percentagens dos participantes da entrevista em relação ao gênero:

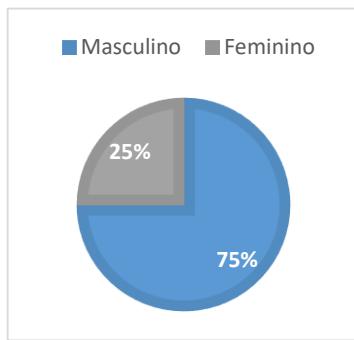


Gráfico 2: Perfil dos profissionais da informação.

4.4 Serviços prestados pelas Bibliotecas

Este tópico apresenta os resultados do trabalho de investigação, elaborado junto dos alunos entrevistados nas duas escolas.

Relativamente à satisfação com o atendimento nas bibliotecas das escolas, as respostas dividem-se em 50% para satisfeito e muito satisfeito, estando ilustrado no gráfico a seguir:

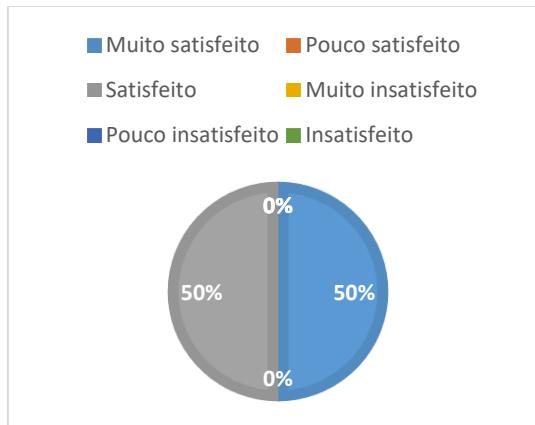


Gráfico 3: Atendimento nas bibliotecas.

Em relação a resposta que os usuários recebem do funcionário quando buscam alguma informação na biblioteca, as respostas foram divergentes, tendo raramente com 50% e 16% a 17% para as outras opções.

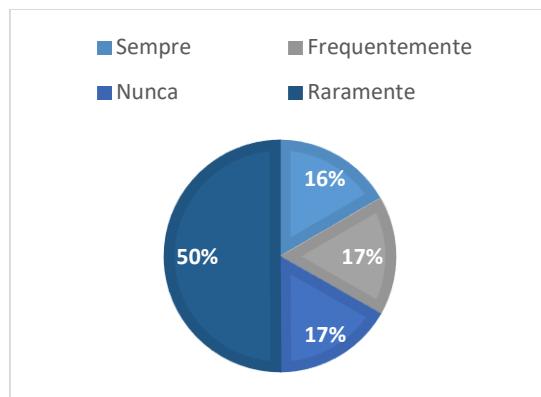


Gráfico 4: Resposta do funcionário para usuários.

No que tange aos recursos humanos das bibliotecas, 50% acredita que são suficientes e outra 50% não, tendo como justificativa o fato de o bibliotecário estar a estudar, então quando eles visitam a biblioteca devem ser mais rápidos de modo a permitir que o bibliotecário tenha tempo de continuar com outras tarefas. O gráfico seguinte apresenta os dados referidos:

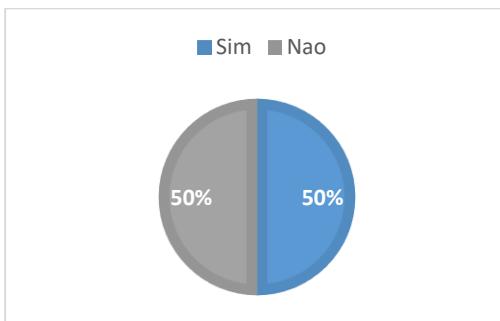


Gráfico 5: Recursos humanos nas bibliotecas.

Em termo do ambiente das bibliotecas, 50% dos entrevistados respondeu que a bibliotecas é confortável e tendo em conta que alguns dos alunos em número não especificado, somente tem deficiência parcial de visão, 33% considera a biblioteca bem iluminada, sendo esses primeiros dados referentes a biblioteca da ESS e 17% considera a biblioteca mal iluminada, referindo apenas a Biblioteca da ESNM.

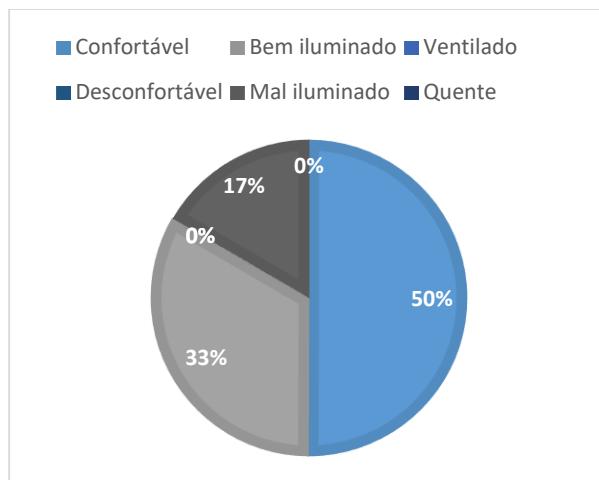


Gráfico 6: Ambiente das bibliotecas

Em relação ao acervo das bibliotecas, somente os alunos da ESS é que responderam a esta questão, dos quais 40% foi suficiente e também para actualizado, sendo que 20% considera organizado. O funcionário de Nelson Mandela não escolheu nenhuma das opções porque, segundo ele, receia pedir material na biblioteca pelo facto de não ter documento de identificação.

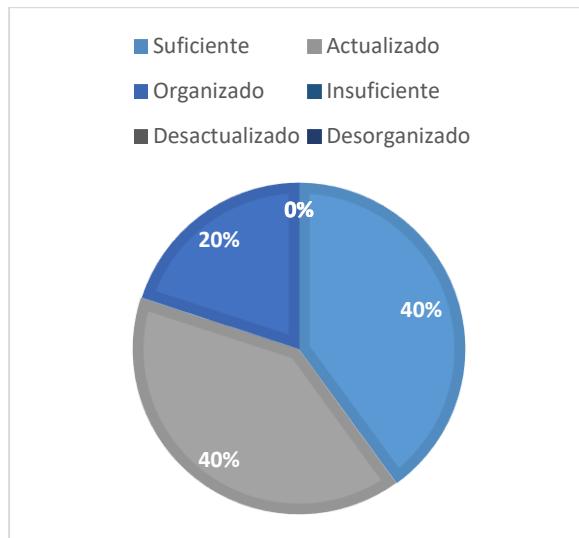


Gráfico 7: Acervo das bibliotecas.

No que tange aos recursos tecnológicos, os respondentes foram unâimes na opção de insuficiente, pois nenhuma das bibliotecas possui recursos tecnológicos.



Gráfico 8: Recursos tecnológicos nas bibliotecas.

Sobre o treinamento dos funcionários, 83% confirma que os funcionários da biblioteca encontram-se bem treinados para atender e oferecer bons serviços aos usuários das bibliotecas, enquanto que 17% considera que não.

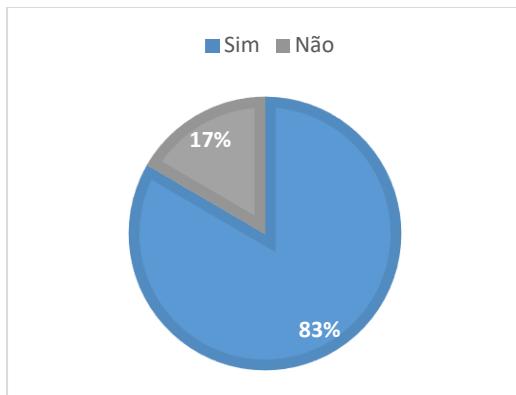


Gráfico 9: Funcionários treinados.

Sobre os serviços que as bibliotecas oferecem, houve divergência nas respostas dos alunos entrevistados, tendo concordado apenas em dois serviços que as duas bibliotecas oferecem, que são o Serviço de Atendimento ao Público e a Sala de Leitura Presencial. Para os serviços de Promoção de Leitura e Incentivo à Leitura, os alunos identificados no quadro 1, como (U2, U3, U5 e U6) responderam que são oferecidos, enquanto que o aluno identificado como (U4), respondeu que nunca passou por momentos correspondentes a esses serviços. O Acesso à Internet também é um serviço que as bibliotecas em si não oferecem, mas a Biblioteca da ESS possui internet no recinto escolar e o mesmo pode ser acessado na biblioteca, mas alguns dos entrevistados disseram que o mesmo é fraco, havendo necessidade de instalar na própria biblioteca, enquanto que na ESNM, não tem o serviço de Acesso à Internet.

Relativamente aos serviços de Visitas Orientadas e Acções de Treinamento dos estudantes, alguns dos entrevistados, como é o caso dos usuários (U1 e U3) responderam que não são utilizados e os outros disseram que sim. E o serviço de empréstimo domiciliar é um serviço que não é utilizado em todas as bibliotecas.

No que concerne ao atendimento na Biblioteca segundo os funcionários, o profissional identificado como (PI1) na tabela 2, correspondendo a Biblioteca da Escola secundária Nelson Mandela, classificou como bom, o (PI3) classificou como satisfatório e o (PI2) e o professor de (CR) classificaram com excelente. “Uma vez que todos da escola recebem capacitações inclusive os funcionários da biblioteca também participam, e também tem havido projectos em que a escola tem trabalhado com a comunidade circunvizinha, encarregados de educação no componente de inclusão, o atendimento que a biblioteca oferece é excelente, sem preconceito ou criar dificuldades” (professor).

Em relação a resposta que os usuários recebem dos funcionários quando buscam informação na biblioteca, o (PI1) e o professor de (CR) responderam que é raramente, pelo facto de as bibliotecas não terem materiais específicos para alunos com NEE, principalmente com deficiência visual. “Eles recebem informação real da biblioteca, naquilo que é possível ajudar, eles ajudam e no que não conseguem eles encaminham para mim, porque o acervo não é acessível então deve haver interação entre a biblioteca e o Centro de Recursos pois possui alguns livros em braile”. O (PI2 e PI3) responderam sempre e frequentemente respectivamente.

Todos os respondentes concordaram que os recursos humanos são suficientes para atender a demanda do usuário nas duas bibliotecas. De igual modo encontram-se bem capacitados para oferecer bom serviço aos seus utentes.

Quanto aos serviços oferecidos pelas bibliotecas, os profissionais de informação responderam que os usuários conhecem e usam todos os serviços e que são satisfatórios. O professor considerou insatisfatórios porque a satisfação seria o aluno encontrar tudo o que precisa, combinar o atendimento personalizado e a acessibilidade de recursos bibliográficos, mas desde o momento que não satisfazem os interesses do aluno os serviços se tornam insatisfatórios.

O ambiente das bibliotecas é considerado pelo professor como desconfortável, por (PI3) como quente, por falta de ventiladores ou ar condicionado e por (PI1 e PI2) como confortável. As duas bibliotecas não possuem recursos tecnológicos.

Em termo dos serviços oferecidos pela biblioteca da ESS são os seguintes: Serviço de Atendimento ao Público, Sala de Leitura Presencial, Visitas Orientadas, Promoção de Leitura, Incentivo à Leitura e Empréstimo Domiciliar só é prestado para os professores.

Para melhoria das bibliotecas, o (PI1) sugere que se aumente livros da 7^a classe do nosso sistema e de português para outras classes, instalação de sistema de ventilação. Os (PI2 e PI3) sugeriram o aumento de livros. Enquanto que o professor de (CR) sugeriu que se investisse nos recursos tecnológicos assistivas para deficientes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

A pesquisa teve como propósito analisar o nível de satisfação de usuários com necessidades educativas nas bibliotecas escolares que teve como campo de estudo Bibliotecas das Escolas Secundárias Nelson Mandela e Solidariedade e para tanto foi necessário identificar o perfil dos usuários e dos profissionais das duas bibliotecas e descrever as actividades desenvolvidas em vista a garantir a inclusão. Para melhor desenvolvimento da pesquisa, buscou-se na literatura temáticas relevantes para o tema em questão.

Durante a realização do trabalho, foi possível tirar lições segundo as quais para garantir a inclusão na escola devem ser assegurados. As duas bibliotecas não possuem recursos assistivos para deficientes visuais, mas na ESS a inclusão está assegurada desde a sua inauguração com a criação do Centro de Recursos que está equipado com materiais didáticos sistematizados em braile (Orbit Reader 20, livros, dominó, e kit de cuba ritmo com lousa e cubos para ensino de matemática); lupa; computador com software de leitura de tela e programa de transformação de texto para braile e vice versa; e impressora em braile. Esta instituição é uma das referências em termos de inclusão na Cidade de Maputo. Os alunos com deficiência visual têm a possibilidade de irem à biblioteca fazer pesquisa com apoio de outros alunos sem deficiência que lhes ajudam lendo os manuais impressos e eles escrevem em braile.

Ainda no mesmo contexto, tivemos consciência de que a maior parte dos alunos com deficiência visual desta escola apresentam grau de satisfação com os serviços oferecidos pela biblioteca e que mesmo sem recursos assistivos, eles recebem apoio no CR. Além deste centro apoiar os alunos com deficiência visual, a escola oferece material didático em braile para ser usado nas aulas e mesmo em casa.

Em relação à biblioteca de Nelson Mandela, o aluno entrevistado se mostrou insatisfeito devido à falta de documento de identificação que lhe possibilite ter acesso ao acervo da biblioteca, podendo usar apenas quando estiver acompanhado de colegas.

Recomendações

Com base nos resultados desta pesquisa, recomendamos a necessidade de criação de um serviço de apoio aos alunos com deficiência visual nas bibliotecas estudadas que responda às seguintes exigências:

- Investir nas tecnologias assistivas que permitam os deficientes visuais acessar informações com mais flexibilidade;
- Instalar sistemas de ventilação para garantir um ambiente fresco para os usuários das bibliotecas;
- Impulsionar acções de promoção e incentivo à leitura, visto que ultimamente os alunos têm recorrido à inteligência artificial para responder às suas necessidades informacionais, deixando de visitar as bibliotecas.
- Para Escola Secundária Nelson Mandela, que invista na capacitação de funcionários para atender todos usuários sem exceção.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALBASINI, Ana Manuela da Costa. **ALer+ nas Escolas do sistema de ensino de Moçambique.** (Dissertação de Mestrado em Educação na Universidade de Lisboa). Lisboa, 2012.
- ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Avaliação de serviços desenvolvidos no serviço de referência e informação em bibliotecas públicas.** (Tese de Doutorado em Ciência de Informação, ECA). São Paulo. 1999.
- CERVO, Amado; BERVIAN, Pedro. **Metodologia científica.** 5^a ed. Prentice Hall. São Paulo, 2002.
- CRUZ, Aline; SALES, Fernanda de. A relação de literatura catarinense nos acervos das bibliotecas escolares. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 14, n. 3, set./dez., 2018.
- DIMBANE, Amélia Dionísio. **Contribuição das bibliotecas públicas na inclusão social de pessoas com necessidades educativas especiais: caso Biblioteca Pública Provincial de Maputo.** (Monografia de Licenciatura em Biblioteconomia, UEM). Maputo, 2021.
- ESPERIDIÃO, Monique Azevedo; TRAD, Leny Alves Bomfim. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, 22(6):1267-1276, jun., 2006.
- FILOMENO, Sílvia Eugénio. **Biblioteca escolar como espaço de incentivo à leitura: estudo de caso: Biblioteca da Escola Secundária de Chissano.** (Monografia de Licenciatura em Biblioteconomia, UEM). Maputo, 2022.
- GIL, António Carlos. **Como elaborar projectos de pesquisa.** 4^a ed. São Paulo. Editoras Atlas S.A, 2002.
- GONÇALVES, António Cipriano Parafino; VICENTE, Evaristo Raice. A inclusão escolar de alunos com necessidades educativas especiais de visão cidade da Beira: um discurso panfletário. **Rev. Cient. UEM**: Sér. ciênc. educ. Vol. 2, Nº 2, pp 1-16, 2020.
- GOULART, Ilsa do Carmo Vieira; DIAS, Magna Alves; LELIS, Danielle Oliveira. O espaço físico das bibliotecas públicas escolares: entre o legal e o real. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. v. 15, n. 2, maio/ago. São Paulo, 2019.

IFLA/UNESCO. **Directrizes da IFLA/UNESCO para bibliotecas escolares.** 2006. Disponível em <http://www.ifla.org/VII/s11/pubs/school-guidelines.htm>.

IFLA. **Directrizes da IFLA/UNESCO para bibliotecas escolares.** 2^a ed. revista. 2015. Disponível em: <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/school-libraries-resource-centers/publications/ifla-school-library-guidelines-pt.pdf>.

ISSAK, Aissa Mithá. **Duas eternas amigas: biblioteca escolar e sala de aulas.** Jornal Notícias, 25 de Outubro de 2006.

ISSAK, Aissa Mithá. Bibliotecas escolares, elementos à margem do sistema educacional? Algumas reflexões à volta da leitura em Moçambique. In: *CONVERGINDO: 1º Encontro Regional de Bibliotecas Pública e Escolares*. Pemba, 11-20 de Novembro de 2009.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Metodologia científica. 5^a ed. Editora Atlas. São Paulo, 2007. Disponível em <http://textos-mc3a9todos-e-tc3a9nicas-de-pesquisa.pdf>. <https://share.google/2lztMbJVgUUmYTRrW>. Acesso em 21 de outubro de 2025.

MOÇAMBIQUE. Diploma Ministerial n.25/2017, de 23 de Março. Aprova o Regulamento Interno do Ministério da Educação e Desenvolvimento Humano. Boletim da República [de Moçambique]. 1^a Série, 23 de mar. 2017.

MOÇAMBIQUE. Lei n.18/2018, de 28 de Dezembro. Estabelece o regime jurídico do Sistema Nacional de Educação na República de Moçambique. Boletim da República de [Moçambique], 1^a Série, 2º Suplemento, 28 de dez. 2018.

MACEDO, Luciana Alves de. **Biblioteca escolar como espaço de incentivo à leitura.** (Monografia de Graduação em Biblioteconomia, Universidade Federal da Paraíba). João Pessoa, 2010.

MOLA, Henrique da Rosa Durão. **Bibliotecas Públicas provinciais e desafios da acção cultural em Moçambique.** (Dissertação de Mestrado em Ciências da Documentação e Informação na Universidade Lisboa). Lisboa, 2015.

NHACUDIME, Celina da Conceição. **O contributo das bibliotecas universitárias na acessibilidade informacional física e digital para estudantes com deficiência visual na cidade de Maputo.** (Dissertação Mestrado em Educação, UEM). Maputo, 2022.

OLIVEIRA, Maxwell Ferreira de. **Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisas em Administração.** Catalão: UFG, 2011.

_____. (1975). Declaração de Direitos das Pessoas com Deficiência. Resolução aprovada pela Assembleia Geral da ONU, em 09 de dezembro de 1975.

PAIVA, Marília de Abreu Martins de; DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihi. Biblioteca Escolar. O que é? **Educação em Foco**, ano 19 - n.29 - set/dez. 2016 - p. 87-106.

PEREIRA, Aline Soares; et al. **Satisfação dos usuários de uma biblioteca universitária segundo as dimensões da qualidade.** XIII SIMPEP - Bauru, SP, Brasil, 6 a 8 de Novembro de 2006.

PEREIRA, Ana Patrícia; et al. **Necessidades educativas especiais: manual de apoio para docentes.** 2^a, Politécnico de Leiria. Leiria, 2021.

PINHEIRO, Mariza Inês da Silva; GODOY, Leone Penteado. **Qualidade em serviços: uma análise da satisfação dos usuários em bibliotecas universitárias.** XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção Curitiba – PR, 23 a 25 de outubro de 2002.

PINHO, António Carlos e MACHADO, Ana Lúcia. História das bibliotecas. In. História e Origem das Bibliotecas. s.d. Disponível em [História e Origem Das Bibliotecas | PDF | Bibliotecas | Biblioteca e museu](#).

VASQUES, Bruno, et al. **Biblioteca escolar: conceito, objectivos e finalidades.** In Rosa, Estevam e Bessa (Org.) Biblioteca no contexto escolar. Uberaba-MG: IFTM, 2014.

WELLICHAN, Danielle S. P.; MANZINI, Eduardo José. Usuários da informação com deficiência em bibliotecas: uma análise da produção científica em Biblioteconomia e Ciência da Informação. **Em Questão.** vol.27, n.3. p. 172-203. Rio Grande do Sul, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.19132/1808.52235273.172-203>.

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

7 APÊNDICES

Roteiro de entrevista aos usuários das Bibliotecas das Escolas Secundárias Nelson Mandela e Solidariedade

Este roteiro tem como objectivo recolher dados para a realização do Trabalho de Fim do Curso de Licenciatura em Biblioteconomia, pela Escola de Comunicação e Artes, da Universidade Eduardo Mondlane. Contudo, o presente roteiro destinou-se aos usuários das Bibliotecas das Escolas Secundárias Nelson Mandela e Solidariedade. Observando o sigilo no que concerne a identidade do respondente, estes dados serão usados exclusivamente para fins de pesquisa académica e científica. Agradece-se, desde já, a sua colaboração.

I. Sobre o Usuário

1. Nome (opcional) _____
2. Gênero _____
3. Faixa etária _____
4. Classe que frequenta _____
5. Origem da deficiência
 - () Congênita
 - () Adquirida

II. Sobre a Biblioteca

1. Você está satisfeito com o atendimento nesta biblioteca?
 - () Muito satisfeito
 - () Pouco satisfeito
 - () Satisfeito
 - () Muito insatisfeito
 - () Pouco insatisfeito
 - () Insatisfeito
2. Quando você procura o bibliotecário ou funcionário para obter uma informação, normalmente recebe resposta para sua questão?
 - () Sempre
 - () Frequentemente
 - () Nunca
 - () Raramente

3. Qual a sua opinião sobre os serviços oferecidos pela Biblioteca da Escola?
 São satisfatórios
 São suficientes
 São insatisfatórios
 São insuficientes
4. Os recursos humanos [bibliotecário(s) e funcionários(s)] desta biblioteca têm sido suficientes para atender a sua demanda?
 Sim
 Não
5. Você considera o ambiente da Biblioteca da Escola:
 Confortável
 Bem iluminado
 Ventilado
 Desconfortável
 Mal iluminado
 Quente
6. Você considera o acervo da Biblioteca da Escola:
 Suficiente
 Actualizado
 Organizado
 Insuficiente
 Desactualizado
 Desorganizado
7. Você considera que os recursos tecnológicos (computadores, bases, sistema) da Biblioteca da Escola são:
 Suficientes
 Actualizados
 Insuficientes
 Desactualizados
 Inexistentes
8. Assinale o(s) serviço(s) que você conhece, mas não utiliza na Biblioteca da Escola:
 Serviços de Atendimento ao público
 Serviço de empréstimo domiciliar
 Sala de leitura presencial
 Acesso à Internet
 Visitas orientadas
 Acções de treinamento dos estudantes
 Promoção de leitura
 Incentivo a leitura

9. Assinale o(s) serviço(s) que você conhece e utiliza na Biblioteca da Escola:

- Serviços de Atendimento ao público
- Serviço de empréstimo domiciliar
- Sala de leitura presencial
- Acesso à Internet
- Visitas orientadas
- Acções de treinamento dos estudantes
- Promoção de leitura
- Incentivo a leitura

10. Em sua opinião, o(s) bibliotecário(s) e funcionário(s) da Biblioteca da Escola encontram-se bem treinados para atendê-lo bem e oferecer um bom serviço?

- Sim
- Não

11. Faça sugestões de melhoria para a Biblioteca da Escola:

I. Sobre os Professores e Funcionários/Bibliotecários da Biblioteca da Escola

1. Cargo ou categoria Profissional:

- Professor
- Funcionário
- Bibliotecário
- Auxiliar de biblioteca

2. Formação: _____

3. Tempo de serviço na Escola (Professores) ou na Biblioteca da Escola (Funcionários/Bibliotecários): _____

II. Sobre a Biblioteca

1. Em sua opinião, o atendimento realizado na Biblioteca da Escola é:

- Excelente
- Bom
- Satisfatório
- Péssimo
- Insatisfatório

2. Em sua opinião, os usuários ao procurarem o bibliotecário ou funcionário para obter uma informação, normalmente recebe resposta para sua questão?

- Sempre
- Frequentemente

Nunca
 Raramente

3. Qual a sua opinião sobre os serviços oferecidos pela Biblioteca da Escola?

São satisfatórios
 São suficientes
 São insatisfatórios
 São insuficientes

4. Os recursos humanos (bibliotecário(s) e funcionários(s) da Biblioteca da Escola têm sido suficientes para atender a demanda do usuário?

Sim
 Não

5. Você considera o ambiente da Biblioteca da Escola:

Confortável
 Bem iluminado
 Ventilado
 Desconfortável
 Mal iluminado
 Quente

6. Você considera o acervo da Biblioteca da Escola:

Suficiente
 Atualizado
 Organizado
 Insuficiente
 Desatualizado
 Desorganizado

7. Você considera que os recursos tecnológicos (computadores, bases, sistema) da Biblioteca da Escola são:

Suficientes
 Actualizados
 Insuficientes
 Desactualizados
 Inexistentes

8. Em sua opinião, os usuários conhecem todos os serviços oferecidos pela Biblioteca da Escola?

Sim
 Não

9. Em sua opinião, os usuários utilizam todos os serviços oferecidos pela Biblioteca da Escola?

Sim
 Não

10. Em sua opinião, o(s) bibliotecário(s) e funcionário(s) da Biblioteca da Escola encontram-se bem treinados para atender bem e oferecer um bom serviço aos seus usuários?

- () Sim
() Não

11. Assinale o(s) serviço(s) utilizados na Biblioteca da Escola:

- () Serviços de Atendimento ao público
() Serviço de empréstimo domiciliar
() Sala de leitura presencial
() Acesso à Internet
() Visitas orientadas
() Acções de treinamento dos estudantes
() Promoção de leitura
() Incentivo a leitura

12. Faça sugestões de melhoria para a Biblioteca da Escola:
