

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

ERIKA JORDANA SERRA MATOS

**BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA E ACESSIBILIDADE  
ATITUDINAL NA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFMA**

São Luís

2021

ERIKA JORDANA SERRA MATOS

**BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA E ACESSIBILIDADE  
ATITUDINAL NA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFMA**

Monografia apresentada ao Curso de  
Biblioteconomia da Universidade Federal  
do Maranhão, para obtenção do grau de  
Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Ms. Marcia Cordeiro  
Costa.

São Luís

2021

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).  
Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Matos, Erika Jordana Serra.  
Bibliotecário de Referência e a Acessibilidade  
Atitudinal na Biblioteca Central da UFMA / Erika Jordana  
Serra Matos. - 2021.  
69 f.

Orientador(a): Marcia Cordeiro Costa.  
Monografia (Graduação) - Curso de Biblioteconomia,  
Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2021.

1. Acessibilidade Atitudinal. 2. Biblioteca Central  
da UFMA. 3. Bibliotecário de Referência. 4. Serviço de  
Referência e Informação. I. Costa, Marcia Cordeiro. II.  
Titulo.

ERIKA JORDANA SERRA MATOS

**BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA E ACESSIBILIDADE  
ATITUDINAL NA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFMA**

Monografia apresentada ao Curso de  
Biblioteconomia da Universidade Federal  
do Maranhão, para obtenção do grau de  
Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovada em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Prof.<sup>a</sup> Ms. Marcia Cordeiro Costa – Orientadora**  
Mestra em Educação  
Universidade Federal do Maranhão

---

**Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Jaciara Januario da Silva**  
Doutora em Multimédia em Educação  
Universidade Federal do Maranhão

---

**Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Isabel Cristina dos Santos Diniz**  
Doutora em Multimédia em Educação  
Universidade Federal do Maranhão

## AGRADECIMENTOS

A minha orientadora Professora Mestra Marcia Cordeiro Costa por ter me guiado no caminho até aqui, ter acreditado em mim, por todas as suas contribuições e orientações para que este trabalho fosse realizado.

A toda a minha família, que de forma indireta ou não, contribuíram para que eu pudesse cursar essa graduação.

Aos meus professores Carla, Emília, Ana Cláudia, Ubaldo, Ribeiro, Mauro, Adeilson entre tantos outros, que acreditaram no meu potencial e me incentivaram durante a minha jornada escolar antes do Ensino Superior.

A todos os professores do Departamento de Biblioteconomia, que durante a graduação disseminaram seus conhecimentos técnicos e gerais, me fazendo refletir sobre a realidade em uma visão crítica, para perceber a importância da Biblioteconomia na sociedade, e do papel do Bibliotecário.

Ao PET Biblioteconomia, em nome da Professora Doutora Maria da Glória Serra Pinto de Alencar que plantou a semente do amor pela pesquisa científica e me fez enxergar a práxis bibliotecária como ferramenta transformadora na sociedade.

Aos meus amigos do curso: Thairine, Djane, Wesley, Lucas e Taynara que me acompanharam nessa jornada, que não foi nada fácil, por todas as lembranças e momentos vividos, por contribuírem cada um do seu jeito para que eu chegasse até aqui.

A Anny por me dar o apoio e incentivo que eu precisava, por todas as suas palavras de afeto e coragem na etapa final desse trabalho, e pela ajuda na revisão final do mesmo.

A Leblon por me mostrar o quanto as palavras nos salvam e nos permitem mudar a vida das pessoas.

A Abraão, por ter me ajudado na revisão inicial do trabalho, e por me fazer enxergar o quanto a escrita pode ser prazerosa, mesmo este aqui não sendo um texto poético.

As Bibliotecárias de Referência da Biblioteca Central que se propuseram a responder a pesquisa, e contribuir com esse estudo com as suas percepções.

“É preciso que nos tornemos pessoas acessíveis e inclusivas, ou seja, fazer uma revisão de nossas atitudes e mudá-las, tendo como foco principal a ideia de que todas as pessoas têm direitos e deveres [...]” (PUPO; MELO; FERRES, 2006, p. 14).

## RESUMO

Apresenta o estudo sobre o perfil e práxis do Bibliotecário de Referência que atua na Biblioteca Central da UFMA em relação a prática da Acessibilidade Atitudinal na mediação da informação aos usuários com deficiência. Discorre sobre o Serviço de Referência e Informação que aborda o seu histórico, o desenvolvimento e evolução na história das bibliotecas, assim como o processo de Referência relacionado a mediação da informação. Aborda sobre o perfil do Bibliotecário de Referência em relação ao seu papel, suas habilidades técnicas e humanísticas para a mediação da informação com os usuários com deficiência. Apresenta o conceito de Acessibilidade Atitudinal e sua importância na prática do Bibliotecário de Referência. Descreve a missão, papel e importância das Bibliotecas Universitárias principalmente no que diz respeito a mediação da informação no contexto da acessibilidade e inclusão. Tem como universo de pesquisa a Biblioteca Central da UFMA, tem como objeto de estudo as Bibliotecárias de Referência que atuam na Biblioteca Central. Objetiva analisar o perfil do Bibliotecário de Referência que atua na Biblioteca Central da UFMA e sua práxis no processo de mediação da informação aos usuários com deficiência. Com vista a alcançar o objetivo proposto, aplicou-se uma pesquisa de campo, com base na pesquisa bibliográfica e documental. Teve como intenção inicial a entrevista em campo, mas esse método sofreu mudanças devido ao atual contexto da pandemia, utilizou assim, como técnica, o questionário. Como principais resultados, aponta que com relação ao perfil das bibliotecárias todas são graduadas no curso de Biblioteconomia pela UFMA, que já haviam trabalhado em outros campos de atuação, com a formação em diferentes currículos. Identificou que os principais desafios na mediação da informação com os usuários com deficiência são: falta de conhecimento em Libras, formação adequada e falta de capacitação continuada. Constata que as Bibliotecárias de Referências consideram como as principais habilidades e competências: comunicação, empatia e ética. Evidencia que as Bibliotecárias de Referência percebem a importância da prática da Acessibilidade Atitudinal e consideram como essencial na prática da mediação, ao buscar atender o usuário da melhor forma mesmo com as barreiras existentes.

**Palavras-chave:** Serviço de Referência e Informação. Bibliotecário de Referência. Acessibilidade Atitudinal. Biblioteca Central da UFMA.

## **ABSTRACT**

It presents the study about the profile and praxis of the Reference Librarian who works at the Central Library of UFMA in relation to the practice of Attitudinal Accessibility in the mediation of information to users with disabilities. It discusses the Reference and Information Service which covers its historic, the development and evolution in the history of libraries, as well as the Reference process related to information mediation. It approaches the profile of the Reference Librarian in relation to their role, their technical and humanistic skills for the mediation of information with users with disabilities. Presents the concept of Attitudinal Accessibility and its importance in the practice of the Reference Librarian. It describes the mission, role and importance of the University Libraries, especially regarding the mediation of information in the context of accessibility and inclusion. Its research universe is the Central Library of UFMA, and its object of study is the Reference Librarians who work at the Central Library. It aims to analyze the profile of the Reference Librarian who works at UFMA Central Library and her praxis on the process of information mediation to users with disabilities. In order to reach the proposed objective, it was applied to a field research, based on bibliographic and documental research. It had as initial intention the field interview, but this method suffered changes due to the current context of the pandemic, thus used as technique, the questionnaire. As main results, it points out that regarding the profile of the librarians, all of them graduated from the Librarianship course at UFMA, who had already worked in other fields, with training in different curriculum. It identified that the main challenges in the mediation of information with users with disabilities are: lack of knowledge in Libras, proper training and lack of intensive training. It finds that Reference Librarians consider as the main skills and competences: communication, empathy and ethics. It evidences that Reference Librarians realize the importance of the practice of Attitudinal Accessibility and consider it as essential in the practice of mediation, when seeking to meet the user in the best way even with the existing barriers.

**Keywords:** Reference and Information Service. Reference Librarian. Attitudinal Accessibility. Central Library of UFMA.



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Principais fatores históricos do SRI.....	17
Quadro 2 – Cinco Linhas de Atuação do Serviço de Referência e Informação .....	19
Quadro 3 – Funções do Serviço de Referência e Informação .....	21
Quadro 4 – Oito Passos do Processo de Referência.....	22
Quadro 5 – Competências do Bibliotecário de Referência .....	26
Quadro 6 – Ingresso de alunos com deficiência nas IES .....	35
Quadro 7 – Atendimento de alunos com deficiência em 2019 .....	36
Quadro 8 – Serviços da Biblioteca Central .....	40
Quadro 9 – Perfil das Bibliotecárias de Referência .....	46
Quadro 10 – Tempo de atuação no SRI .....	46
Quadro 11 – Categorias e subcategorias da análise de dados.....	47
Quadro 12 – Nível de escolaridade .....	53

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
BDTD	Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações
BRAPCI	Base de dados de Periódicos em Ciência da Informação
BU	Biblioteca Universitária
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CONSAD	Conselho de Administração
CONSUN	Conselho Universitário
DIB	Diretoria Integrada de Bibliotecas
DSI	Disseminação Seletiva da Informação
FUM	Fundação Universidade do Maranhão
IES	Instituição de Ensino Superior
IFLA	Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
MEC	Ministério da Educação
NB	Núcleo de Bibliotecas
NIB	Núcleo Integrado de Bibliotecas
NUACE	Núcleo de Acessibilidade
PET	Programa de Educação Tutorial
TA	Tecnologia Assistiva
SCIELO	Biblioteca Eletrônica Científica Online
SRI	Serviço de Referência e Informação
UEMA	Universidade Estadual do Maranhão
UFMA	Universidade Federal do Maranhão

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	16
<b>2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO: concepções e processo</b> .....	21
<b>3 BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA: perfil e competências</b> .....	29
<b>3.1 O Bibliotecário de Referência e Acessibilidade Atitudinal</b> .....	33
<b>4 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: trilhas de reflexões sobre acessibilidade</b> .....	39
<b>4.1 Biblioteca Central da UFMA: delineando o campo de pesquisa</b> .....	43
<b>5 PERCURSO METODOLÓGICO</b> .....	47
<b>6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b> .....	51
<b>7 CONCLUSÃO</b> .....	63
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	65
<b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA</b> .....	71
<b>APÊNDICE B – TERMO DE AUTORIZAÇÃO DIRETORIA DIB</b> .....	73
<b>APÊNDICE C – TERMO DE CONSENTIMENTO DA PESQUISA</b> .....	74

## 1 INTRODUÇÃO

A inclusão social de pessoas com deficiência ainda é um desafio a ser superado na sociedade, nessa conjuntura o Estado tem o papel de regular as relações humanas e principalmente garantir o acesso de todos aos seus direitos sociais, por meio do desenvolvimento de políticas de acesso e inclusão, visando a equiparação de oportunidades a todos (LEMOS; PINHEIRO; CHAHINI, 2019).

No Brasil, o debate sobre a acessibilidade e inclusão no ensino superior ganhou forças a partir da implementação de políticas públicas de acessibilidade, que ocasionou em mudanças no pensar acessível dentro do ambiente acadêmico, influenciando fortemente o contexto das bibliotecas universitárias a repensar as suas práticas quanto o acesso aos serviços, acesso as fontes de informação, a capacitação e a atuação do bibliotecário que atua nesse espaço.

Um dos principais marcos que pode ser citado nesse contexto de implementação de políticas públicas de inclusão, foi o Programa Incluir, uma iniciativa da Secretaria de Educação Superior e da Secretaria de Educação Especial, que visou implementar uma política de acessibilidade plena de pessoas com deficiência no ensino superior. Esse programa tinha como objetivos: a) a implementação de política de educação especial; b) promoção de ações para garantia do acesso e permanência de pessoas com deficiências nas Instituições de Ensino Superior; c) fomentar a criação ou consolidação de Núcleos de Acessibilidade; d) promover a eliminação de barreiras atitudinais, pedagógicas, arquitetônicas e de comunicações (BRASIL, 2008).

As políticas de inclusão permitiram a ampliação do acesso ao ensino superior as pessoas com deficiência, segundo dados do Censo da Educação Superior do Instituto de Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), no Maranhão dos 195.579 estudantes matriculados em 2019, 1.100 eram estudantes com deficiência incluindo as Instituições de Ensino Superior na esfera pública e privada (INEP, 2019).

Nessa conjuntura, a presença de alunos com deficiência no ensino superior traz grandes desafios, de forma a buscar que esse espaço seja digno e capaz de oferecer condições de permanência e conclusão com êxito na sua jornada acadêmica. Assim as bibliotecas universitárias por serem instituições com responsabilidade social, que fazem parte do contexto universitário tem como objetivo atender as necessidades de toda a comunidade acadêmica, trabalhando em prol de buscar oferecer serviços voltados aos alunos com deficiência (DINIZ; ALMEIDA; FURTADO, 2017).

Nesse contexto, o olhar sobre a acessibilidade na biblioteca universitária deve ir além da eliminação das barreiras físicas do ambiente, mas refletir sobre a formação e atuação nos espaços, visto que é o Bibliotecário de Referência o elo entre a informação e o usuário, para que assim no processo de mediação da informação, o usuário consiga satisfazer as necessidades requeridas ao buscar a biblioteca para utilizar seus serviços.

Nesse sentido, a pesquisa tem como local a ser investigado a Universidade Federal do Maranhão, essa escolha se deu pois em 2019, ao completar 50 anos do curso de Biblioteconomia, passou pela sua quinta reforma curricular denominado de currículo quarenta “[...] levando em consideração o movimento orgânico da sociedade nas suas variadas dimensões e especificidades [...]” (DINIZ, 2019, p. 6).

Sendo a única Instituição de Ensino Superior que oferece o curso no Estado do Maranhão, vale ressaltar que recebeu a nota máxima na última avaliação do Ministério da Educação (MEC). “O curso de Biblioteconomia da UFMA tem dupla responsabilidade nesse contexto: primeiro, a de formar bibliotecários com conhecimento e competência para lidar com essa nova demanda de usuário; segundo, a de lidar com o estudante de Biblioteconomia que tem deficiência.” (DINIZ, 2019, p. 2).

Silva, Costa e Crivellari (2014), ressaltam que o currículo de Biblioteconomia precisa acompanhar a evolução e as demandas sociais de forma a contribuir que a profissão se desenvolva e direcione o olhar para as limitações do usuário com deficiência.

O curso de Biblioteconomia no Maranhão foi criado em 1969, através da Resolução nº 84 de 10 de março de 1969, na gestão do Reitor Cônego José de Ribamar, e reconhecido oficialmente através de Decreto 78.566, de 11 de outubro de 1976, foi o décimo oitavo a ser criado no Brasil (BOTTENTUIT; CASTRO, 2000).

Foi reconhecido oficialmente pelo Decreto nº 78.556 de 11 de outubro de 1976, assinado pelo presidente Ernesto Geisel, vigorando a partir de 13 de outubro, publicado no Diário Oficial da União. O Ensino da Biblioteconomia era de regime intensivo, professores de outros Estados, seis horas-aula diárias, turma com cinquenta e sete discentes, condições de ingresso diversificadas, duração total de 2.035 horas/aula, sua estrutura curricular possuía disciplinas de cunho técnico, humanístico e aprendizado da língua (BOTTENTUIT; CASTRO, 2000).

Dentro dessa conjuntura, este estudo tem como foco a biblioteca universitária especificamente a Biblioteca Central da UFMA, uma vez que é fundamental na nossa

sociedade para fomentar a prática educativa através da promoção da informação a seus usuários. Deste modo, pode acabar por restringir o acesso as fontes informacionais, bem como ocasionar a exclusão das pessoas se não trabalhar na perspectiva da acessibilidade atitudinal. Desse modo é necessário que se tenha um cuidado desde a seleção dos materiais que irão compor o acervo da instituição, o ambiente físico, equipamentos e a equipe técnica.

Assim, esta pesquisa teve como objeto de estudo as Bibliotecárias de Referência que atuam na Biblioteca Central, tendo em vista que observou-se na literatura ao realizar a pesquisa bibliográfica (bases de dados, bibliotecas e repositórios), que esta categoria é a mais discutida nos estudos sobre bibliotecas universitárias. A justificativa de abordar sobre a acessibilidade atitudinal se dá, pois ela é fundamental na prática do Bibliotecário de Referência, que está no atendimento direto com o usuário no Serviço de Referência e Informação.

Além do Bibliotecário de Referência esse estudo tinha como sujeito a serem investigados os usuários com deficiência (auditiva, física ou visual) discentes da UFMA, visando verificar suas concepções sobre o Serviço de Referência e Informação, o Bibliotecário de Referência e a mediação da informação, mas devido ao contexto atual da pandemia não foi possível investigar esses sujeitos.

Dentro desse contexto, este estudo teve como questões norteadoras, as quais serão respondidas com o alcance de cada objetivo específico: Qual o perfil dos Bibliotecários de Referência da Biblioteca Central da UFMA? Como se dá o processo de mediação da informação aos usuários com deficiência? Os Bibliotecários de Referência praticam as premissas da acessibilidade atitudinal? Qual a percepção dos Bibliotecários de Referência sobre as competências necessárias para mediar a informação aos usuários com deficiência? A partir dessas questões norteadoras foram delimitados os objetivos desse estudo.

Visando responder tais questionamentos, foi estabelecido como objetivo geral analisar o perfil do Bibliotecário de Referência que atua na Biblioteca Central da UFMA e sua práxis no processo de mediação da informação aos usuários com deficiência, e como objetivos específicos:

- a) Identificar o perfil dos Bibliotecários de Referência da Biblioteca Central da UFMA;
- b) Descrever os desafios emergentes no processo de mediação da informação aos usuários com deficiência;
- c) Examinar as práticas do Bibliotecário de Referência a partir das premissas da acessibilidade atitudinal.

Para o alcance dos objetivos da pesquisa a metodologia está descrita na seção 5, que irá esclarecer desde o trajeto da organização até a realização da pesquisa, finalizando na análise e discussão dos dados obtidos.

O fruto do interesse pela temática foi construído a partir de leituras, enquanto petiana do Programa de Educação Tutorial de Biblioteconomia em 2017. Ao realizar uma pesquisa na Biblioteca Pública Benedito Leite sobre Tecnologias Assistivas, que foi apresentada no II Simpósio Nacional de Tecnologias Digitais na Educação intitulada “As Tecnologias Assistivas para a Educação na Biblioteca Pública Benedito Leite”. Por meio das leituras da pesquisa relacionadas ao tema acessibilidade, inclusão e sobre a importância do bibliotecário nesse contexto, ampliou-se a visão sobre a importância de discutir acessibilidade na Biblioteconomia.

Logo depois, por meio da disciplina Organização de Unidades de Informação, ao realizar uma pesquisa de campo na Biblioteca de Arquitetura e Urbanismo da UEMA, sobre os aspectos da acessibilidade que gerou o relatório “A Biblioteca de Arquitetura e Urbanismo – UEMA é inclusiva e acessível sob a ótica da acessibilidade?” apresentado na disciplina, que abordou os pontos positivos e negativos da biblioteca desde o espaço físico, quanto o acesso às fontes de informação. Posteriormente essa pesquisa foi utilizada na disciplina de Planejamento de Unidades de Informação, ao qual tive o desafio de elaborar um projeto de acessibilidade.

Todas essas experiências trouxeram reflexões sobre a importância do papel social do bibliotecário. Outra disciplina que instigou sobre a temática da acessibilidade, foi Formação e Desenvolvimento de Coleções, e na disciplina de Referência ao compreender sobre como o Serviço de Referência e Informação (SRI) é importante, sendo a parte essencial da Unidade de Informação, pois é nele que o bibliotecário tem a responsabilidade de ser o mediador, sem nenhuma barreira, levando sempre em conta o lado humanístico da profissão. Contemplando todas essas perspectivas, o trabalho está estruturado da seguinte forma:

- Introdução: contextualização, objeto de pesquisa, problema, objetivos e justificativa.
- Revisão de Literatura: resgate dos conceitos e concepções sobre o Serviço de Referência e Informação, o Bibliotecário de Referência, o Bibliotecário de Referência e a acessibilidade atitudinal relacionado ao processo da mediação da informação, biblioteca universitária seu papel e importância no contexto da acessibilidade e inclusão no ambiente acadêmico e a Biblioteca Central da UFMA que apresenta sobre o local da pesquisa.
- Percorso metodológico: descreve a trajetória metodológica do estudo.
- Análise e discussão dos resultados: analisa dados obtidos na pesquisa por meio da

técnica da Análise de Conteúdo de Bardin (1977) e discute com base no referencial teórico.

- Considerações finais: considerações finais acerca desse estudo.
- Referências: Referências utilizadas.



## **2 SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO: concepções e processo**

As bibliotecas são fontes de informação e conhecimento, que, ao longo da história humana, sofreram modificações, uma das principais mudanças diz respeito ao surgimento do Serviço de Referência e Informação (SRI). Pois, as bibliotecas, durante muito tempo, foram consideradas apenas como depósitos de livros e o bibliotecário como o guardião supremo de todo aquele conhecimento (GROGAN, 2001).

Na história da Biblioteconomia a importância do SRI se deu a partir do reconhecimento da variável humana, quando o protagonismo do usuário começou a ficar em evidência. No momento que deixou de ser apenas um cliente dos recursos informativos, passando a ser também um criador ativo de conhecimento. Tal conhecimento é produzido a partir da informação obtida nas Unidades de Informação. Por isso, precisa de assessoria e referência para atender as suas necessidades informacionais (PINTO, 2017).

O usuário passou a ter um papel mais ativo “[...] demandando um serviço personalizado em fase da explosão informacional e dos avanços nas Tecnologias de Informação e Comunicação, que obrigou os profissionais a mudarem sua forma de atuar, passando de guardiões da informação a fornecedores ativos de informação, atentos às necessidades.”. (PINTO, 2017, p. 242).

Nessa conjuntura, surgiu uma nova perspectiva na Biblioteconomia que ia além do simples atendimento ao usuário, a evolução do SRI se deu principalmente devido a ampliação do ensino público e o avanço da alfabetização, visto que criaram um público leitor mais exigente. Conseqüentemente isso ocasionou a evolução também da assistência dada a esse usuário, tendo o foco inicial nas bibliotecas públicas (GROGAN, 2001).

Nesse cenário, o SRI se constituiu como um dos serviços mais importantes dentro de qualquer Unidade de Informação, uma vez que se configurou como a alma de todo o fazer biblioteconômico. Dessa forma, é compreensível que o desenvolvimento do SRI se deu também por outros fatores como:

[o] aparecimento de determinados elementos que passaram a estar subjacentes à missão das bibliotecas, a saber: ajudar os estudantes, desenvolver o papel da biblioteca como instituição educativa, ajudar os leitores a fazer as melhores seleções no universo da informação recolhida e justificar a existência da biblioteca demonstrando seu valor àqueles que a apoiam. (MANGAS, 2007, p.1-2).

Vale ressaltar que o Serviço de Referência e Informação nem sempre foi parte integrante da Biblioteconomia, pois se tratava na época de uma dimensão nova, se comparada às práticas biblioteconômicas de aquisição e catalogação de livros. Até meados do século

XIX, os estudiosos só buscavam informações nas bibliotecas caso não as encontrassem em suas próprias coleções particulares (GROGAN, 2001). Assim, a compreensão das etapas evolutivas do SRI são de grande importância, uma vez que se constitui hoje como uma das principais atividades no fazer bibliotecário. Portanto, apresenta-se no Quadro 1 a evolução desse serviço nos Estados Unidos:

Quadro 1 – Principais fatores históricos do SRI.

<b>1876</b>	1ª Conferência da American Library Association (ALA). Samuel Sweet Green publicou <i>Personal relations between librarians and readers</i> no <i>American Library Journal</i> . Primeira publicação em que trata de forma moderna o tema da interação do usuário-bibliotecário e a necessidade de estabelecer serviços de atenção ao usuário nas bibliotecas.
<b>1883</b>	Acontece o primeiro cargo de bibliotecário em tempo integral para atender o Serviço de Referência (SR) da Boston Public Library.
<b>1891</b>	Surge pela primeira vez, o termo <i>reference work</i> (serviço de referência, como traduzido para o português), no índice da <i>Library Journal</i> (revista tradicional na área da Biblioteconomia, publicada até hoje).
<b>1900</b>	Primeiras seções de referência diferenciadas dentro das bibliotecas norte-americanas
<b>1930</b>	Wyner (1930). Texto que consolida o termo moderno de SR (Serviço de Referência)
<b>1944</b>	Hutchins (1944). Primeira descrição da entrevista de referência ( <i>reference interview</i> )
<b>1960</b>	Expansão dos SRs por todo o mundo. Os primeiros esforços de conservação dão lugar aos de difusão da informação. São implantados os serviços de alerta e edição de boletins bibliográficos
<b>1968</b>	Robert S. Taylor (1968) publica <i>Question-negotiation and information seeking in libraries</i> . Primeiro estudo científico da entrevista de Referência, entendida como o processo interativo entre quem busca a informação e o profissional intermediário.
<b>1970</b>	Crescente interesse pela metodologia da difusão: o impulso à instrução bibliográfica dos usuários
<b>1973</b>	As bibliotecas da Universidade Estadual de Ohio oferecem o primeiro catálogo Opac, ainda muito rudimentar.
<b>1981</b>	Slavens (1981). Publica obra fundamental antecedente aos serviços dos bibliotecários do tipo perguntas mais frequentes (FAQs) em inglês <i>frequently asked questions</i>
<b>1985-1990</b>	Primeiras fontes de referência em suporte físico
<b>1987</b>	Primeiras aplicações usando correio eletrônico nos SRs de bibliotecas universitárias norte-americanas
<b>1993</b>	Primeiras bibliotecas conectadas à web
<b>1995</b>	Internet Public Library (IPL) – Primeiro Serviço de Referência Virtual (SRI) na Escola de Informação e Estudos biblioteconômicos da Universidade de Michigan.

Fonte: Extraído de Pinto (2017).

Com o incremento da indústria e da expansão da alfabetização que trouxeram diversas mudanças ao redor do mundo, os estudos especializados expandiram-se, cada vez os livros eram publicados sobre assuntos mais específicos, e os estudiosos não conseguiam acompanhar a produção dos temas de seu interesse, nesse momento se tem o começo da busca pelo assunto dos livros (GROGAN, 2001).

Dentro desse contexto, nasce o SRI como um atributo profissional do bibliotecário. Também como a razão que justifica sua existência: os usuários das bibliotecas que, com o auxílio dos bibliotecários, tem condições melhores de aproveitarem o acervo das Unidades de Informação, especialmente as bibliotecas (GROGAN, 2001). Com o novo paradigma que surgira, as bibliotecas começaram a ser entendidas como ambientes importantes, detendo um papel fundamental para a época uma vez que

Na história dos registros do conhecimento (papiros, pergaminhos, livros, CD-ROM) as unidades de informação têm papel-chave, principalmente após a democratização realizada pelas bibliotecas nacionais e públicas que contribuíram para o processo de alfabetização em pleno século XIX. (PINTO, 2017, p. 241).

Com a evidência que o SRI começou a ganhar nas bibliotecas era necessário definir sua missão, assim para Pinto (2017, p. 244) “O SRI têm como missão e objetivo essencial buscar, localizar e fazer acessível à informação, tendo como foco os requerimentos de informação dos usuários reais e potenciais.”

Dentro desse contexto, nasce o SRI como um atributo profissional do bibliotecário. Também como a razão que justifica sua existência: os usuários das bibliotecas que, com o auxílio dos bibliotecários, tem condições melhores de aproveitarem o acervo das Unidades de Informação, especialmente as bibliotecas (GROGAN, 2001).

No Brasil, a professora Neusa Macedo propõe uma conceituação do Serviço de Referência em Informação classificada em dois grandes segmentos: sentido restrito e sentido amplo, a partir das tendências e discussões nos fóruns internacionais da década de 90.

No sentido restrito, Macedo (1990) conceitua como a essência do conceito de referência é o atendimento pessoal do bibliotecário ao usuário que, em momento determinado, o procura para obter uma publicação ou informação, por ter alguma dificuldade, para usar a biblioteca e seus recursos e precisar de orientação, ou ainda, não encontrando a informação na biblioteca, precisar ser encaminhado para outra instituição.

No sentido amplo, o SRI propriamente dito compreende o momento de interação entre o bibliotecário e o usuário, tendo à frente o Bibliotecário de Referência, para responder as questões do usuário, auxiliar e orientar, por meio dos seus conhecimentos profissionais. A autora também aborda sobre o SRI como um recorte do todo da biblioteca, em que possui uma estrutura, com pessoal, uma metodologia própria para melhorar o fluxo da informação e que desempenha linhas de atividades (MACEDO, 1990).

Assim, Macedo (1990) trouxe uma grande contribuição ao determinar as cinco linhas de atuação do Serviço de Referência e Informação que possibilitam alcançar o nível de

excelência dentro de qualquer Unidade de Informação, conforme demonstra o quadro a seguir:

Quadro 2 – Cinco Linhas de Atuação do Serviço de Referência e Informação.

<b>DESCRIÇÃO DAS LINHAS</b>	<b>ATIVIDADES</b>	<b>ATUALIZAÇÃO DAS LINHAS (BELUZZO, 2016)</b>
<b>Serviço de Referência Propriamente Dito</b>	Entrevista com usuário, bibliotecário como mediador entre o usuário e a informação.	Interface e mediação
<b>Educação do usuário</b>	Instruir os usuários quanto aos serviços oferecidos pela Biblioteca.	Competência em informação
<b>Alerta e Disseminação da Informação</b>	Atualização do usuário para as novidades da Biblioteca (murais, exposição de livros, produção bibliográfica).	Disponibilidade e Compartilhamento da Informação
<b>Comunicação Visual/Divulgação da Biblioteca</b>	Sinalização do espaço dentro da Biblioteca tanto espaço gráfico quanto visual.	Websites, portais, repositórios, redes colaborativas...
<b>Administração/Supervisão do Setor de Referência</b>	Relação com o planejamento das ações para atingir os objetivos e avaliar as metas.	Gestão da Informação, Gestão de Pessoas, Gestão do Conhecimento, Gestão de Relacionamentos, Gestão de Tecnologias

Fonte: Adaptado de Macedo (1990, p. 12-13).

Com as cinco linhas de atuação definidas por Macedo (1990) tornou-se mais conhecida que a função do bibliotecário ia além de mediador entre a informação e o usuário, mas também envolve outros aspectos; como a instrução do usuário quanto aos recursos e serviços disponíveis nas bibliotecas. Assim como, manter esse usuário atualizado sobre o material do seu acervo, ao trabalhar na perspectiva de Disseminação Seletiva da Informação (DSI), que segundo Sampaio e Moreschi (1990) pode ser compreendido como um serviço que tem como objetivo divulgar sobre os documentos atuais e pertinentes que a biblioteca possui no acervo. De acordo com a área de atuação e interesse dos usuários com base em um perfil pré-estabelecido, entre outros aspectos. Dessa forma se percebe a complexidade desse serviço de informação.

Vale ressaltar a importância de um planejamento de ações, relacionado com a instituição ao qual está inserida, para atingir os seus objetivos e avaliar suas metas. Visto que o SRI é “[...] dependente do organismo maior onde está sediado, e seus objetivos deverão ir ao encontro daqueles que beneficiarão os grupos de usuários que compõem a comunidade geral

ou específica dessa biblioteca ou tipo de unidade informacional especializada.” (MACEDO, 1990, p. 13).

O SRI deve ser um diferencial, principalmente para as unidades de informação que almejam se destacar dentre outras instituições que prestam o mesmo serviço. Para isso os bibliotecários devem estar qualificados para prestar um serviço que atenda as demandas dos usuários existentes, e conseqüentemente atrair novos usuários.

Para compreender melhor o SRI, é necessário estar atento a dualidade de sua essência, a primeira é a do Serviço de Referência e Informação em si, onde existe a personificação de um bibliotecário apto a atender as dúvidas e investigar as necessidades dos usuários, a segunda é o Serviço de Referência e Informação, aquele que cabe um recorte da biblioteca em sua totalidade, a qual divide-se em diversas linhas de atividade bem como seus aspectos administrativos, de recursos humanos, entre outros (MACEDO, 1990).

Na definição das cinco linhas de atuação do SRI, Macedo (1990) destaca a importância da autonomia, ao enfatizar se deve educar os usuários para que estes saibam utilizar, de forma sistemática, os recursos da biblioteca, bem como realizar sua própria Pesquisa Bibliográfica.

A autonomia é um fator importante para que os mesmos possam buscar suas próprias estratégias de uso dos recursos disponíveis em uma biblioteca, porém isto não deve ser tudo para um usuário. Este precisa saber que a qualquer momento, em que necessite de uma orientação e/ou auxílio no uso dos instrumentos necessários para sua satisfação, terá à disposição um profissional dedicado e com ampla percepção humana, que além de tudo sabe utilizar a empatia a seu favor.

Se observa que o SRI envolve muitos fatores para que possa oferecer qualidade e excelência na prestação dos seus serviços. Para tal, cabe, enfatizar o usuário no processo, já que o serviço é feito para ele. Pois, é no usuário que a Biblioteconomia encontra as diretrizes que irão dar norte aos instrumentos, táticas e estratégias dos seus serviços. Nessa perspectiva Figueiredo (1977, p. 87) ressalta a importância da habilidade humana e técnica:

A execução correta do Serviço de Referência [e Informação] depende da habilidade do bibliotecário de referência em se relacionar com o usuário e a sua necessidade de informação, bem como a capacidade do bibliotecário em encontrar e selecionar as respostas adequadas ao pedido do usuário.

Portanto, o SRI pode ser considerado a parte essencial como o coração de qualquer unidade informacional, especialmente as bibliotecas, pois é nesse local que a mediação entre a informação e o usuário deve existir sem nenhuma barreira, levando em conta sempre o lado humanístico da profissão. Ainda nessa visão, Costa e Santos (2017, p. 8) afirmam que “A

habilidade humana é entendida como a capacidade que o bibliotecário tem de interagir com o usuário e lidar com situações diversas.”

Além de Macedo (1990), outros estudiosos trouxeram grandes contribuições para se pensar sobre o SRI. Assim como Mangas (2007) ao analisar as suas funções conferiu quatro funções principais: acolher, informar, formar e orientar. Conforme quadro abaixo:

Quadro 3 – Funções do Serviço de Referência e Informação.

FUNÇÕES	AÇÕES
<b>Acolher</b>	Receber com simpatia e profissionalismo os utilizadores
<b>Informar</b>	Resolver as perguntas e as pesquisas dos utilizadores
<b>Formar</b>	Ensinar os utilizadores na utilização dos serviços e dos recursos da biblioteca;
<b>Orientar</b>	03 níveis: 1ª orientação dentro do espaço físico da biblioteca como orientação bibliográfica; 2ª ajudar os utilizadores na localização das obras, encaminhá-los para os serviços que melhor irá atender as suas necessidades; 3ª aconselhar os utilizadores na seleção de uma obra, fonte ou recurso de informação.

Fonte: Adaptado de Mangas (2007).

Dessa forma, entre as principais qualidades que o bibliotecário deve possuir, são destacáveis “[...] a cortesia, a amabilidade, a capacidade de ouvir, o dinamismo, o bom senso, a paciência, a curiosidade intelectual, o gosto pelo trabalho de pesquisa, investigação e a capacidade de ensinar.” (MANGAS, 2007, p. 9).

Nessa circunstância, se faz necessário compreender a dualidade do termo ‘Referência’, pois pode ser entendido tanto como atividade ou como processo. Uma vez que “Como um processo, o SRI implica uma série de etapas, que vão ter de ser cumpridas para alcançar a finalidade, que é resolver as necessidades de informação.” (PINTO, 2017, p. 243).

O processo de referência pode ser compreendido como cíclico e contínuo com sucessão de etapas, através do qual os bibliotecários procuram obter rápida resposta para as perguntas colocadas pelos usuários. Tem início a partir de quando o usuário tem uma necessidade informacional que precisa ser sanada, e que irá passar por todas as etapas até a obtenção da resposta pelo bibliotecário (MANGAS, 2007).

Grogan (2001) aponta que o exercício habitual do bibliotecário, como mediador e facilitador do processo de recuperação da informação, segue algumas etapas que são organizadas em oito passos: problema, necessidade de informação, questão inicial, questão negociada, estratégia de busca, processo de busca, resposta e solução.

Quadro 4 – Oito Passos do Processo de Referência.

<b>Problema</b>	Atrai a atenção do usuário potencial da biblioteca; fonte pode ser externa (contexto social/ situacional do indivíduo) ou interna (origem psicológica/ cognitiva/ mente)
<b>Necessidade de Informação</b>	Vaga/ precisa; motivação no desejo de conhecer/ compreender/ curiosidade
<b>Questão Inicial</b>	Usuário potencial que pergunta; é necessário que a questão seja formulada de forma intelectual mais nítida
<b>Questão Negociada</b>	Bibliotecário de Referência; Refazer a questão com o usuário para responder de forma correta e mais precisa às necessidades de informação subjacentes; comparada com a maneira como as informações são geralmente organizadas na biblioteca, fontes de informação específicas existentes no acervo e em outros lugares
<b>Estratégia de Busca</b>	Definição de como o acervo de informações será consultado (local ou remoto); como consultar e a ordem de consulta; Tradução do tema da questão identificando seus conceitos e relações para um enunciado de busca apropriado na linguagem de acesso ao acervo de informações
<b>Processo de Busca</b>	Bibliotecário de Referência; busca eficaz: estratégia de busca flexível; Competência do Bibliotecário de Referência: estratégias alternativas;
<b>Resposta</b>	Resultado da busca; Não significa o fim do processo; Pode ser infrutífera ou não
<b>Solução</b>	Uma resposta é uma solução potencial; Grau de elucidação/ explicação; Bibliotecário de Referência e usuário

Fonte: Adaptado de Grogan (2001).

O processo de referência pode ser compreendido como uma sequência de etapas de um ciclo que tem início no problema de informação do usuário, desde o reconhecimento dessa demanda informacional até a entrega da resposta pelo bibliotecário (PINTO, 2017).

Mangas (2007) reitera sobre a importância do planejamento do SRI antes de executá-lo na prática, para que seus serviços sejam oferecidos da melhor forma possível à comunidade. Na concepção deste serviço, os planejadores precisam estar atentos a aspectos como propriedades físicas de espaço e a localização do setor. Visto que, quando estas características estão bem alinhadas para o objetivo de se oferecer um Serviço de Referência de qualidade, as possibilidades dessa instituição se tornar um diferencial para este setor são exponenciais.

O Serviço de Referência e Informação irá corresponder as características e condições materiais ao qual estará inserido de acordo com “Cada tipo de biblioteca, conforme ainda seu tamanho, sua estrutura administrativa, seus objetivos institucionais, país, estado ou município ao qual pertença [...]” (MACEDO, 1990, p.13).



### **3 BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA: perfil e competências**

O Serviço de Referência e Informação em um sentido mais amplo pode ser compreendido como uma interface entre a informação e usuário, sendo o bibliotecário a figura que está na frente desse processo, para responder as perguntas, e auxiliar aos usuários por meio de seus conhecimentos. É nesse momento que o acervo documental da biblioteca passa a ser acervo informacional, tendo o Bibliotecário de Referência como seu interpretador (MACEDO, 1990).

Uma vez que o Serviço de Referência e Informação “[...] têm como missão e objetivo essencial buscar, localizar e fazer acessível à informação, tendo como foco os requerimentos de informação dos usuários reais e potenciais.”. (PINTO, 2017, p. 244). Assim como facilitar o acesso à informação no processo de referência, visando fornecer materiais e informações personalizadas para suprir as necessidades informacionais assim como os desejos dos seus usuários.

A atuação deste profissional frente ao SRI é um grande diferencial, pois através de suas habilidades técnicas e humanas, deverá auxiliar o usuário na busca pela resposta correta para sanar a sua necessidade informacional. Vale ressaltar que uma necessidade concreta de informação pode ser satisfeita com dicionários, enciclopédias, tabelas e manuais, mas uma necessidade de informação orientada a um problema específico requer artigos de pesquisa, livros e etc (FIGUEIREDO, 1996).

Assim, o Bibliotecário de Referência deve ser capaz de oferecer uma solução para o problema inquerido pelo usuário. Uma vez que, as necessidades de informação, podem existir em diversos níveis e isto depende da conscientização dos indivíduos. Consequência do fato de que uma das grandes barreiras se situa entre o usuário, as fontes de informação e os mecanismos de busca. Nessa perspectiva, Figueiredo (1996, p. 15) afirma que o foco sempre deve ser o usuário.

Pois saber como fazer uso do sistema implica no conhecimento da natureza da coleção ou base de dados, numa boa familiaridade com a linguagem de interface do sistema e entendimento dos métodos de organização adotados e se o sistema for computadorizado, um conhecimento dos métodos próprios de busca lógica. Mas o relacionamento com os usuários é considerado, sobretudo o trabalho mais difícil.

Deste modo, Cunha e Cavalcanti (2008) afirmam que SRI é a parte dos serviços das bibliotecas prestados diretamente aos usuários. Cabe ao Bibliotecário de Referência se aperfeiçoar através do tato e da sensibilidade para atender os usuários que demonstrem ter alguma dúvida ou precisem sanar alguma defasagem informacional. Nesse sentido, sobre as

qualidades desse profissional para a mediação da informação, segundo Souza e Farias (2011, p. 4) afirmam que

O Bibliotecário de Referência deve ter qualidades distintas com uma grande capacidade de síntese e análise a fim de responder às questões dos usuários. Outras qualidades pessoais também são pertinentes como: acessibilidade, inteligência, conhecimento profissional e intelectual, iniciativa, prudência, perseverança, cortesia.

Um dos primeiros autores que buscou elucidar um conceito sobre mediação da informação no âmbito da Ciência da Informação, foi Almeida Júnior em um trabalho apresentado no Encontro Nacional de Pesquisa em Pós-Graduação em Ciência da Informação, em 2008, segundo Almeida Junior (2009, p. 4)

Mediação da Informação é toda interferência - realizada pelo profissional da informação -, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.

Esse conceito sobre mediação da informação se ampliou com o decorrer do desenvolvimento de outros estudos e pesquisas sobre a temática pelo mesmo autor, que propôs em 2015, uma nova definição para mediação da informação como

Toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais. (ALMEIDA JÚNIOR, 2015, p.25).

Nesse conceito se destacam três elementos adicionados ao conceito anterior: processo, ambiência e conflito. A mediação é vista como um processo que envolve sujeitos e situações, que desperta novas necessidades, o termo ambiência se refere sendo físico ou virtual, e a apropriação diz respeito a ir além de divulgar os conteúdos e materiais aos usuários, mas também levar em consideração como aquilo afeta ao usuário, o que irá levar ao conflito, pois a informação deve despertar dúvidas, fazendo surgir assim novas necessidades informacionais (SANTOS NETO; ALMEIDA JUNIOR, 2017).

Nesse contexto, Souza e Farias (2011) também abordam sobre as categorias de: mediação, bibliotecário de referência e competências. A mediação pode ser compreendida como o processo de interação em que o Bibliotecário de Referência é a ponte que liga o usuário e a informação. Assim, para exercer essa atividade com excelência, precisa ter domínio das estratégias e ferramentas de busca, mas também ter domínio nas relações humanas. São apresentadas no quadro 5 as principais competências:

Quadro 5 – Competências do Bibliotecário de Referência.

AUTORES	BIBLIOTECÁRIO DE REFERÊNCIA	COMPETÊNCIAS
(SOUZA; FARIAS, 2011)	Profissional Especializado: dar resposta ao Usuário/Pesquisador Intermediário Disseminador da Informação.	Formação Básica/ desempenho de múltiplas funções; Aptidão nas relações humanas; Domínio das fontes de informação; Capacidade de entrevistar o usuário; Capacidade de comunicação Analisar informações Orientar/treinar usuários
(SILVA; FARIAS, 2016)	Mediador: conhecimento entre documentos e usuários. Sujeito participativo junto ao usuário: Democracia da Informação.	Buscar/Incentivar o aprendizado do usuário para a construção de Conhecimento; Respeito às diferenças e pluralidade de pensamentos; Domínio dos suportes Incentivar a pesquisa; Incentivar o usuário: questionar e descobrir.

Fonte: Adaptado de Souza e Farias (2011); Silva e Farias (2016).

Silva e Farias (2016) mencionam sobre as abordagens conceituais e aplicativas da mediação nos serviços de informação, em uma perspectiva da mediação como processo de interlocução e interação. Em que ocorrem ao mesmo tempo: a) a mediação pedagógica por meio do diálogo e a troca de experiências por meio de uma ação educativa; b) a mediação da informação sendo implícita: sem a presença do usuário e explícita: presença do usuário inevitável. Ainda nesse contexto, para o autor Almeida Júnior (2009, p. 93) a mediação da informação pode ser compreendida nessas duas classificações, no sentido de que:

A mediação implícita, ocorre nos espaços dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas sem a presença física e imediata dos usuários. [...] A mediação explícita, por seu lado, ocorre nos espaços em que a presença do usuário é inevitável, é condição *sine qua non* para sua existência, mesmo que tal presença não seja física, como, por exemplo, nos acessos à distância em que não é solicitada a interferência concreta e presencial do profissional da informação.

Dessa forma, compreende-se que a mediação é um fenômeno em que ocorre a intervenção e ou interferência nos serviços de informação através de uma dinâmica mediacional, sendo o Bibliotecário de Referência o principal agente nesse processo. Pois

assim como afirma Almeida Junior e Santos Neto (2017, p. 254) “A ideia da mediação vai além do pensamento de conciliação e/ou acordo entre duas partes, está relacionada ao fazer, a uma ação, a uma intervenção.”.

Nessa intervenção, se destaca a importância das habilidades técnicas e humanas, assim como a aptidão para as relações humanas, a capacidade de entrevista, além de incentivar o usuário na construção do conhecimento, respeitando sua pluralidade de pensamentos, uma vez que “O Bibliotecário de Referência é aquele que faz a informação circular, ele é o disseminador da informação. Portanto, para o desenvolvimento de suas funções, deverá ter aptidão para relações humanas, senso de organização e análise”. (SOUZA; FARIAS, 2011, p. 4).

Assim o bibliotecário no papel de mediador deve incentivar o estudo, a pesquisa, a autonomia do usuário para que este possa descobrir e produzir conhecimento. Em suma, tem a incumbência de utilizar o acervo e o seu conhecimento técnico, que se complementam e reforçam a ajuda ministrada pelos sistemas de catalogação e classificação da biblioteca, ao proporcionar a assistência individual ao usuário que buscam o serviço para sanar uma necessidade informacional (GROGAN, 2001).

O sucesso do SRI depende em sua maioria das competências e das habilidades humanas, para comunicação/ interação com o usuário, do profissional que atua nesse serviço. Pois “A essência do conceito da referência é o atendimento pessoal do bibliotecário ao usuário que em determinado momento o procura para obter uma publicação ou informação por ter alguma dificuldade ou para usar a biblioteca e seus recursos [...]” (MACEDO, 1990, p.12). Nessa perceptiva, Souza e Farias (2011, p. 2) afirmam que:

O Bibliotecário de Referência é o profissional da informação especializado em dar assistência ao usuário/pesquisador. No uso das fontes de pesquisa de uma biblioteca. É o intermediário entre a informação e o usuário, sua tarefa é supri-lo em suas necessidades informacionais.

No contexto atual o bibliotecário não é mais caracterizado como o “guardião” da biblioteca, e de seus recursos, mas sim como mediador, com papel essencial no atendimento ao usuário. Dessa forma, deve sempre buscar o desenvolvimento de suas competências profissionais e humanas para o exercício de sua atividade em qualquer Unidade de Informação.

Nesse sentido, vale ressaltar a importância da competência em informação, pois possibilita que o indivíduo desenvolva em si mesmo, a capacidade necessária para se adaptar as novas situações e adquirir novos conhecimentos essenciais na prática biblioteconômica (FARIAS; SOARES, 2016).

É necessário se manter sempre atualizado dentro, de acordo com a natureza da biblioteca ou espaço de informação em que atua, para que com isso os objetivos dos serviços possam atender aos seus usuários. Pois é uma atividade que “[...] requer experiência adquirida no exercício de uma profissão: formação sólida, cultura geral, conhecimento da área de atuação, domínio dos métodos e instrumentos, uma disposição especial para enfrentar qualquer tarefa.” (ACCART, 2012, p. 79).

### 3.1 O Bibliotecário de Referência e Acessibilidade Atitudinal

Os estudos sobre a temática da acessibilidade, se ampliaram nos últimos anos, nas diversas áreas do conhecimento, na Biblioteconomia destaca-se principalmente as pesquisas relacionadas a acessibilidade arquitetônica. Este fato foi identificado na realização do levantamento bibliográfico deste estudo, que foi realizado em bibliotecas e na internet por meio da Scielo, Brapci, Repositório Institucional da UFMA, Portal de Periódicos da CAPES, BDTD e em Anais de eventos do curso de Biblioteconomia e Ciência da Informação no Brasil.

Ao refletir sobre o termo acessibilidade, constatou que tem sua origem na década de quarenta, apenas para designar a condição de acesso das pessoas aos espaços físicos. Assim sendo descrita como condição de mobilidade e eliminação das barreiras arquitetônicas e urbanísticas, em uma alusão que acessibilidade se limita às condições de acesso a edifícios e meios de transporte (ARAÚJO; CÂNDIDO; LEITE, 2009).

Nesse contexto, o termo estava voltado apenas para as barreiras arquitetônicas, esse conceito se ampliou a partir do reconhecimento que as barreiras físicas são apenas uma parte de um todo. Ao pensar sobre as bibliotecas por exemplo, além do espaço físico, se deve levar com conta: o acesso aos serviços, às fontes de informação, o acesso ao acervo, e a eliminação das barreiras de atitude no processo de mediação da informação, assim como na prestação de qualquer serviço oferecido pelas bibliotecas. Dessa forma o conceito de acessibilidade se aproxima ao conceituado no Estatuto da Pessoa com Deficiência, que foi criado em 2015, no Brasil, define a acessibilidade como a

[...] possibilidade e condição de alcance para utilização, com **segurança e autonomia**, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por **pessoa com deficiência** ou com **mobilidade reduzida**. (BRASIL, 2015, p. 1, grifo nosso).

Segundo Sasaki (2010), a autonomia significa o domínio no ambiente físico e social, com a preservação da privacidade e dignidade da pessoa que deve ser independente ao decidir, ou seja, sem depender de outras pessoas, sejam da família ou profissionais especializados.

A ampliação dessa perspectiva sobre o conceito de acessibilidade se deu devido as discussões nos aspectos legais, como a Convenção de Nova Iorque sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência em 2007. O seu Protocolo Facultativo foi incorporado à legislação brasileira em 2008, foi de extrema importância pois é o único documento internacional com *status* de Emenda Constitucional, este instrumento gerou maior respeito aos Direitos Humanos e a diversidade das pessoas com deficiência (COSTA; SANTOS 2017).

Essa convenção teve grande importância pois serviu de base para pensar em políticas a respeito da acessibilidade ao redor do mundo, especificamente no Brasil, influenciou na criação das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), nas leis sobre acessibilidade e na criação do Estatuto da Pessoa com Deficiência. Dessa forma conforme afirma Prates (2015, p. 2)

A Convenção de Nova Iorque veio soterrar o assistencialismo que recaía sobre as pessoas com deficiência. Hodiernamente, a coletividade há de entender que não é o limite individual que determina a deficiência, mas sim as barreiras existentes nos espaços, no meio físico, no transporte, na informação, na comunicação, nos serviços.

O objetivo da Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência é a construção de uma sociedade plural, com base em valores como respeito à diversidade e direitos iguais de oportunidades para todos, uma vez que a acessibilidade atitudinal se levada a sério pelas iniciativas públicas e privada, será um condão para reverter o quadro desumano, ao investir em programas e práticas de sensibilização e conscientização da coletividade no geral (PRATES, 2015).

No âmbito do Brasil, a discussão sobre acessibilidade teve destaque por meio do Comitê Brasileiro de Acessibilidade (ABNT/CB-40) em razão do seu interesse social, devido ao acordo firmado com o Ministério Público Federal, que colaborou para criação e divulgação de normas sobre acessibilidade para qualquer cidadão, segundo Costa e Santos (2017, p. 6) este comitê

Atua na produção das normas técnicas no campo de acessibilidade voltado aos preceitos de desenho universal, estabelecendo requisitos que sejam adotados em edificações, espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, meios de transporte, meios de comunicação de qualquer natureza, e seus acessórios, para que possam ser utilizados por pessoas com deficiência.

As principais contribuições desse comitê foram as criações da norma NBR 9050 que “[...] estabelece critérios para acessibilidade em edificações, mobiliários, espaços e equipamentos urbanos para pessoas com deficiência”. (ABNT, 2004, p. 1). Assim, essa norma serve como um referencial para se pensar em espaços acessíveis que tenham um desejo universal, que vai desde os espaços de edificações, a questão do mobiliário desses espaços para oferecer autonomia e segurança a pessoa com deficiência, assim como nos espaços urbanos para que o direito de ir e vir seja exercido de forma plena.

Já a norma NBR 15599 “[...] que fornece diretrizes para promover a acessibilidade na prestação de serviços, a fim de enfrentar as barreiras existentes para pessoas com dificuldades na comunicação.” (ABNT, 2008, p. 1). Afeta principalmente os ambientes das bibliotecas, uma vez que são organizações prestadoras de serviços informacionais, onde sua principal função além da preservação, é a disseminação da informação com a garantia do acesso à informação, deve buscar assim a eliminação das barreiras na comunicação e na prestação dos serviços. Tal norma define ainda a acessibilidade como a “[...] possibilidade e condição de alcance para utilização do meio físico, meios de comunicação, produtos e serviços, por pessoa com deficiência.” (ABNT, 2008, p. 2).

Outra contribuição é a NBR 16452, que tem como objetivo “[...] normalizar a produção da audiodescrição para garantir a qualidade da acessibilidade aos serviços e produtos audiovisuais e atender às necessidades das pessoas com alguma deficiência, principalmente cognitiva ou visual, com equidade de direitos.” (ABNT, 2008, p.6).

No que diz respeito a legislação nacional, destaca-se a Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, e aborda em seu Art. 2º a definição de acessibilidade como a

[...] possibilidade e condição de alcance para utilização, com **segurança e autonomia**, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação por **pessoa portadora de deficiência** ou com **mobilidade reduzida**. (BRASIL, 2000, p. 1, grifo nosso).

Mas vale ressaltar, assim como afirma Vivarta (2003, p. 38) que adverte sobre o cuidado que se deve ter com os termos ‘portador’ e ‘deficiente’, pois

[...] pessoas com deficiência vêm argumentando que elas não portam uma deficiência como portamos um sapato ou uma bolsa. Já a palavra ‘deficiente’ tem a desvantagem de tomar a parte pelo todo, sugerindo que a pessoa inteira é deficiente. É preferível a expressão ‘pessoa com deficiência’, que reconhece a condição de determinado indivíduo, sem desqualificá-lo.

O Estatuto da Pessoa com Deficiência considera como PcD (Pessoa com Deficiência),

[...] aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas. (BRASIL, 2015, p. 1).

Todas essas leis e normas tem a missão de contribuir para melhoria da vida das pessoas com deficiência ao buscar estratégias que possam tornar a sociedade igualitária a todos, mas vale ressaltar que pensar sobre a acessibilidade é pensar em inclusão social desses sujeitos uma vez que vivemos em uma sociedade que a informação é essencial para a prática cidadã. Para Sasaki (2010, p. 41) a inclusão social é

[...] o processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir, em seus sistemas sociais gerais, pessoas com [deficiência] e simultaneamente, estas se preparam para assumir seus papéis na sociedade. A inclusão constitui, então um processo bilateral no qual as pessoas, ainda excluídas, e a sociedade buscam em parceria, equacionar problemas, decidir sobre soluções e efetivar a equiparação de oportunidades para todos.

No século 21 o movimento em prol da acessibilidade ganhou força ao redor do mundo, tendo como principal objetivo a construção de uma sociedade igual para todas as pessoas, sob a inspiração de princípios como: celebração das diferenças, direito de pertencer, valorização da diversidade humana, solidariedade humanitária, igualdade, importância das minorias e cidadania com qualidade de vida (SASSAKI, 2010). Dentro desse contexto no delineamento as seis dimensões fundamentais da acessibilidade, necessárias para uma sociedade inclusiva, segundo Sasaki (2005, p. 5, grifo nosso) são:

**Acessibilidade Arquitetônica.** Não deve haver barreiras ambientais físicas nas casas, nos edifícios, nos espaços ou equipamentos urbanos e nos meios de transportes individuais ou coletivos; - **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 ação 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; - **Acessibilidade Atitudinal.** Não deve haver preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações.

Dentre essas seis dimensões, destaca-se a acessibilidade atitudinal como uma das mais importantes para a construção de uma sociedade inclusiva, sendo assim é importante compreender o conceito da etimologia da palavra a fim de determinar suas circunstâncias e as causas. Segundo Prates (2015), a origem histórica da palavra atitude vem do latim *aptitudo*,



de *aptus*, que pode significar certo, modo de proceder, e ainda o comportamento de determinada pessoa em uma situação específica.

Uma vez que a inclusão social “[...] é um processo que contribui para a construção de um novo tipo de sociedade através de transformações, pequenas e grandes, nos ambientes físicos (espaços internos e externos, equipamentos, aparelhos e utensílios, mobiliário e meios de transporte) e na mentalidade de todas as pessoas.” (SASSAKI, 2010, p. 42).

Vale enfatizar que a biblioteca acessível e inclusiva é aquela que trabalha a perspectiva de acesso ao acervo, o próprio espaço físico dentro da organização e visa ter condições de atendimento de forma adequada, sendo assim esses espaços devem ser valorizados e também o profissional que nele atua, por isso, as bibliotecas universitárias além de investirem em políticas de inclusão, também devem possuir bibliotecários capacitados para atender a esses usuários.

O Bibliotecário de Referência atua na disseminação e no acesso à informação com o objetivo de fornecer informações de forma eficaz para garantir que os usuários possam acessar a informação de forma independente e sem nenhuma barreira, assim para que isso ocorra as barreiras do próprio preconceito devem ser rompidas para que o bibliotecário se torne uma pessoa acessível e inclusiva, pois o

[...] bibliotecário, como mediador dentro desse contexto diversificado de usuários, deve utilizar seus conhecimentos em prol da criação de condições para que o usuário possa entender como a informação pode ser disponibilizada e acessada, uma vez que a relação se estabelece face a face exemplificada no Serviço de Referência e Informação, em que a busca da informação pode estar pautada na relação bibliotecário e documento ou bibliotecário e usuário, neste último caso respeitando a necessidade do usuário. (COSTA; SANTOS, 2017, p. 10).

Nesse sentido, Silva e Cunha (2002, p. 81) corroboram “[...] o bibliotecário é em sua essência um mediador, um comunicador, alguém que põe em contato informações com pessoas, pessoas com informações”.

Na atualidade, uma das principais preocupações do Bibliotecário de Referência que atua na biblioteca universitária é trabalhar em prol de atender as pessoas com deficiência, pois uma biblioteca acessível e inclusiva trabalha além da perspectiva do espaço físico, mas principalmente do acesso ao acervo, e tendo o Bibliotecário de Referência como o ator essencial nesse processo, este deve prestar um bom atendimento pautada nas premissas da acessibilidade atitudinal para tornar assim a Biblioteca Universitária em um local de inclusão social. As autoras Costa e Santos (2017, p.2) afirmam que ao “[...] nos reportamos à importância dos aspectos atitudinais do dia a dia do Bibliotecário de Referência, uma vez que

ele tem, entre suas funções éticas e profissionais, os cuidados em acolher, informar, formar e orientar os seus usuários.”

Assim como afirma Souza e Farias (2011, p. 2), “O Bibliotecário de Referência é o profissional da informação especializado em dar assistência ao usuário/pesquisador. No uso das fontes de pesquisa de uma biblioteca. É o intermediário entre a informação e o usuário, sua tarefa é supri-lo em suas necessidades informacionais.”.

Dentre as várias atribuições do Bibliotecário de Referência nos espaços das bibliotecas universitárias, argumentam-se as competências e habilidades adquiridas na sua formação, são suficientes para mediar à informação e interagir com os usuários com deficiência de modo a incentivar a autonomia destes nas ações de busca e acesso à informação no âmbito das bibliotecas universitárias.

Na atualidade, se faz necessário que os Bibliotecários de Referência que atuam nas bibliotecas universitárias pratiquem as premissas da acessibilidade atitudinal, tenham a consciência do seu papel na sociedade para compreender sobre a importância de respeitar todos os usuários, para com isso fazer as adequações necessárias nos seus serviços visando melhor atendê-los, e assim se tornar uma biblioteca acessível e inclusiva, transformando-se em um ambiente agradável para os estudos e pesquisas.

#### **4 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA:** trilhas de reflexões sobre acessibilidade

No Brasil, algumas políticas serviram como marcos importantes no debate sobre a acessibilidade e inclusão no ensino superior, pode-se citar a Resolução nº 02, de 12 de fevereiro de 1981, do Ministério da Educação, que deu a autorização da concessão para o alargamento de prazos de conclusão do curso de graduação aos alunos com deficiência, doenças congênitas ou adquiridas (BRASIL, 1981).

Outro marco importante foi a Portaria nº 1.793, de 16 dezembro de 1994, que regulamentou de forma complementar os currículos de formação de docentes e outros profissionais que lidam diretamente com o estudante com deficiência por meio da inclusão de disciplinas e conteúdo específicos voltados para as suas necessidades (BRASIL, 1994).

Nesse cenário, a Universidade como um espaço de formação acadêmica e de produção do conhecimento científico, que visa contribuir e transformar a realidade social foi fortemente influenciada pelas políticas relacionadas a inclusão e acessibilidade que começavam a ser implantadas.

Como o Aviso Circular 277, de 8 de maio de 1996, que solicitou aos reitores das universidades brasileiras a aplicação de políticas educacionais direcionadas aos estudantes com deficiência para possibilitar o seu desenvolvimento acadêmico. Uma vez que na época a prática necessitava de uma operacionalização das estratégias existentes para atender todas as necessidades educativas dos estudantes (BRASIL, 1996).

As políticas criadas por órgãos como o Ministério da Educação permitiram ampliar o olhar sobre a acessibilidade e a inclusão no ambiente acadêmico, conseqüentemente levou ao aumento do ingresso de pessoas com deficiência no ensino superior no Brasil nos últimos anos. Conforme afirmam os indicadores divulgados pelo INEP, dos 8.603.824 estudantes matriculados em cursos de graduação no país 48.520 são estudantes com deficiência, ou seja aproximadamente 0,56% da população universitária (INEP, 2019). Assim como demonstra o quadro 6 a seguir:

Quadro 6 - Ingresso de alunos com deficiência nas IES.

Ano	Brasil		Maranhão	
	Total de matrículas nas IES	Alunos com deficiência	Total de matrículas nas IES	Alunos com deficiência
2016	8.048.701	35.891	153.570	572
2017	8.286.663	38.272	173.243	692
2018	8.450.755	43.633	183.452	938
2019	8.603.824	48.520	195.579	1.100

Fonte: INEP (2016) (2017) (2018) (2019).

Com o aumento no ingresso de estudantes com deficiência no ensino superior, o debate sobre inclusão ganhou forças, se tornando necessário que as Instituições de Ensino Superior buscassem se transformar em espaços inclusivos com qualidade, com respeito as diferenças sociais, multiculturais e físicas que atendessem às necessidades de todos os estudantes (DINIZ; ALMEIDA; FURTADO, 2017).

Vale ressaltar, que as políticas sobre inclusão devem garantir não somente o acesso, mas a permanência e saída com êxito desses alunos, a cooperação interna de todos os setores é fundamental como uma das principais medidas para desenvolver uma cultura de inclusão no espaço universitário (DINIZ; ALMEIDA; FURTADO, 2017).

Assim, dentro do espaço da Universidade, o Núcleo de Acessibilidade se constitui como o coração no ambiente acadêmico quanto a questão da acessibilidade e inclusão pois deve trabalhar em parceria com todos os outros órgãos internos. Os Núcleos de Acessibilidade nas Instituições de Ensino Superior foram criados devido ao Programa de Acessibilidade na Educação Superior (Incluir), como base na Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência regulamentada pelo Decreto nº 3.298/1999 (DINIZ; ALMEIDA; FURTADO, 2017).

O Programa Incluir tem como objetivo “promover o desenvolvimento de políticas institucionais de acessibilidade nas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) para o desenvolvimento pleno de estudantes com deficiência e/ou mobilidade reduzida (BRASIL, 2011).

Os Núcleos de Acessibilidade deram um impulsionamento no pensar acessível para a universidade pois “[...] o Governo Federal institucionalizou a acessibilidade na educação superior na tentativa de eliminar barreiras físicas, pedagógicas e de comunicações e a efetivação de política de acessibilidade universal [...]” (DINIZ; ALMEIDA; FURTADO, 2017, p. 8).

Na UFMA, o Núcleo de Acessibilidade desenvolve ações para a promoção da inclusão dos alunos com deficiência de acordo com o Projeto Pedagógico da instituição, sendo um órgão vinculado a Reitoria instituído através da Resolução nº 121, de 17 de dezembro de 2009, e iniciou seu funcionamento efetivo em 2010 com o objetivo de garantir o acesso, permanência e conclusão do curso, pelo aluno com deficiência, na universidade, através de serviços técnicos e profissionais especializados (LEMOS; PINHEIRO; CHAHINI, 2019).

Os atendimentos realizados pelo Núcleo “são organizados considerando as principais necessidades e reivindicações dos alunos com deficiências, nos quais hoje em dia concentram-se nas seguintes categorias: auditiva, física, intelectual, visual.” (LEMOS; PINHEIRO; CHAHINI, 2019, p.5). Assim como é demonstrado no quadro 7 a seguir:

Quadro 7 - Atendimento de alunos com deficiência em 2019.

<b>ALUNOS (AS) COM DEFICIÊNCIA ATENDIDOS (AS) PELO NUACE– 2019</b>					
<b>TIPO S</b>	<b>CCH</b>	<b>CCET</b>	<b>CCBS</b>	<b>CCSO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>DEFICIÊNCIA FÍSICA</b>	<b>27</b>	<b>44</b>	<b>33</b>	<b>80</b>	<b>184</b>
<b>DEFICIÊNCIA AUDITIVA</b>	<b>02</b>	<b>09</b>	<b>09</b>	<b>08</b>	<b>28</b>
<b>DEFICIÊNCIA INTELECTUAL</b>	<b>01</b>	<b>03</b>	<b>-----</b>	<b>01</b>	<b>05</b>
<b>DEFICIÊNCIA VISUAL:</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>30</b>	<b>39</b>	<b>118</b>
- <i>CEGO</i>	<i>07</i>	<i>01</i>	<i>01</i>	<i>10</i>	<i>19</i>
- <i>BAIXA VISÃO</i>	<i>07</i>	<i>04</i>	<i>11</i>	<i>13</i>	<i>35</i>
- <i>MONOCULAR</i>	<i>10</i>	<i>20</i>	<i>18</i>	<i>16</i>	<i>64</i>
<b>NEUROLÓGICO/PSIQUIÁTRICO</b>	<b>-----</b>	<b>-----</b>	<b>-----</b>	<b>-----</b>	<b>-----</b>
<b>TEA</b>	<b>-----</b>	<b>03</b>	<b>-----</b>	<b>01</b>	<b>04</b>
<b>MÚLTIPLA DEFICIÊNCIA</b>	<b>01</b>	<b>01</b>	<b>-----</b>	<b>-----</b>	<b>02</b>
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>85</b>	<b>72</b>	<b>129</b>	<b>341</b>

Fonte: Extraído de Lemos; Pinheiro; Chahini (2019).

Nesse contexto a Biblioteca Universitária determina o seu foco por meio da missão da Instituição de Ensino Superior ao qual está vinculada, pois não é uma organização independente, sendo subordinada e vinculada a uma Instituição de Ensino Superior (IES), assim como afirma Miranda (1978, p. 2) “[...] a biblioteca universitária é um fenômeno social [...]” nesse sentido a BU deve ser vista como um espaço integrante na aprendizagem acadêmica em todos os seus aspectos, assim é essencial que busque sempre uma relação de mediação com seus usuários tendo em vista atender as suas necessidades e demandas informacionais na perspectiva da acessibilidade.

Todas essas políticas trouxeram mudanças no pensar acessível no ensino superior, o que afetou também a biblioteca universitária, em sua estrutura, no processo de formação de acervo, na prestação dos serviços, de buscar atender o usuário com deficiência da melhor maneira possível.

Nessa conjuntura, a partir do momento que alunos com deficiência passam a frequentar o ambiente universitário, se faz necessário que a biblioteca universitária esteja apta para receber, atender e garantir o acesso à informação, bem como criar novos serviços acessíveis. Assim se destaca o papel e a importância do Bibliotecário na sua Educação Continuada, para que tenha as competências e habilidades necessárias nesse atendimento, levando em conta na sua práxis, a acessibilidade atitudinal (COSTA; DUARTE, 2017). Nessa perspectiva segundo Macedo e Dias (1992, p.43) o objetivo principal da biblioteca universitária é:

[...] promover a interface entre os usuários e a informação [...] direcionando suas atividades ao cumprimento dos objetivos da instituição. Dessa forma deve organizar as coleções (seleção, coleta, representação descritiva e temática e armazenamento), disseminar informação e orientar seu uso, controlar operacionalmente o sistema de informações (do planejamento à avaliação).

Nesse sentido, a biblioteca universitária possui um caráter educativo e social, assim não pode ser considerada como um depósito de livros, um anexo a uma sala de leitura. Deve ser vista como um instrumento dinâmico da educação, para estimular a investigação, a atrair aqueles que adentram as suas portas para participar e utilizar os recursos informacionais disponibilizados na mesma (FIGUEIREDO, 1979).

Portanto, além de ser organizada, e oferecer serviços e produtos para atender aos usuários, se destaca a importância do acervo ser atualizado, pois são “As bibliografias básicas e complementares que dão aporte teórico para os cursos de graduação bem como as bibliotecas universitárias que se estruturam para prover fontes e serviços de informação [...]” (SOUZA; MANOEL, 2018, p. 7).

A inclusão de alunos com deficiência no ambiente acadêmico é um desafio atual a ser enfrentado pelas Instituições de Ensino Superior, nesse contexto também é um desafio para as Bibliotecas Universitárias e os gestores desses espaços. Assim como para todos que trabalham na biblioteca universitária, principalmente o Bibliotecário de Referência que atua no atendimento direto aos usuários no Serviço de Referência e Informação (COSTA; DUARTE, 2017).

Visto que, “O Serviço de Referência e Informação exerce uma importante função no processo de inclusão, pois necessita promover a acessibilidade, estendendo as atividades que incluem o uso de produtos, serviços e, sobretudo, a informação sem quaisquer restrições.” (COSTA; SANTOS, 2017, p. 2).

#### **4.1 Biblioteca Central da UFMA: delineando o campo de pesquisa**

A fundação da Universidade Federal do Maranhão, remonta a década de sessenta, anteriormente reconhecida como Fundação Universidade do Maranhão (FUM), foi instituída pelo Governo Federal, nos termos da Lei nº 5.152, em 21 de outubro de 1966, que integrou diversas faculdades isoladas existentes em São Luís. Dessa forma com o aparecimento dessa nova instituição voltada para o fortalecimento e disseminação do ensino superior, surgiu a necessidade de implementar bibliotecas universitárias que atendessem aos alunos e professores dos referidos cursos (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, 2020).

As primeiras instalações da Biblioteca Central, foram inicialmente em um sobrado na Rua 13 de Maio e na Rua São João, que ficava localizado entre Museu Histórico e Artístico do Maranhão e a Faculdade de Farmácia e Odontologia. Entre as atividades desempenhadas havia o processamento técnico dos materiais, tal fase precedia o envio dos títulos para as bibliotecas específicas de cada curso que ficavam em prédios distintos. Com a finalidade de abrigar as atividades da biblioteca, em menos de dois anos, houve a mudança para um novo prédio, localizado na Rua dos Afogados (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, 2020).

Até então, a Biblioteca Central não mantinha com as bibliotecas dos cursos um vínculo de coordenação. Foi entre 1968 e 1972 na administração do Cônego José Ribamar Carvalho, Reitor da UFMA, que se começou os parâmetros para a implantação efetiva da rede de bibliotecas. Na década de 1970 já existiam as bibliotecas dos cursos de Artes, Filosofia e Letras, Direito, Economia, Serviço Social, Medicina, Farmácia, Odontologia e Enfermagem (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, 2020).

Em 1972, com a inauguração do primeiro prédio do Campus Bacanga, denominado “Presidente Humberto de Alencar Castelo Branco” houve o movimento de concentração de cursos e de atividades acadêmicas no local, mas para a Biblioteca Central essa mudança demorou a acontecer, em 1977 na expectativa da transferência para o Campus do Bacanga, a Biblioteca Central passou a funcionar em um prédio na Rua de Santaninha (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, 2020).

A Biblioteca Central só é transferida para o Campus do Bacanga, no início de 1980, mais precisamente para o Bloco B, da Ala Leste do CEB. As bibliotecas setoriais, que funcionavam no Campus, tiveram seu acervo incorporado à Biblioteca Central. Um dos fatores que levou ao processo maior de coordenação entre as bibliotecas dos cursos e a Biblioteca Central, no sentido de dispersão geográfica, é que a Biblioteca Central concentrava as atividades de aquisição de títulos e processamento técnico (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, 2020).

Como um órgão importante da Universidade Federal do Maranhão, as atividades da Biblioteca Central passaram a ser orientadas pelo documento aprovado em 1984, cujo em seu Art. 1º estabelecia que a Biblioteca Central era um órgão subordinado à Coordenadoria dos Órgãos Suplementares (CORSUP). E, no Art. 6º, a composição da Biblioteca Central, se constitui da seguinte forma: Diretoria, Comissão Consultiva, Secretaria, Serviço de Controle e Formação do Acervo, Serviço de Processos Técnicos, Serviços de Informações Bibliográficas, Serviço de Materiais Especiais e Serviço de Apoio (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, 2020).

A partir de 2 de fevereiro 2004, todas as bibliotecas da UFMA são denominadas oficialmente como Núcleo de Bibliotecas (NB) pela Resolução nº 73/2004 – CONSUN como órgão vinculado à Reitoria da Universidade. Posteriormente, por meio da Resolução nº 169 – CONSAD de 30 de junho de 2015 foi renomeado para Núcleo Integrado de Bibliotecas (NIB), que evoluiu na medida de conciliar sua organização à política da modernização da Universidade (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO; DIRETORIA INTEGRADA DE BIBLIOTECAS, 2020).

Atualmente intitulado como Diretoria Integrada de Bibliotecas (DIB) é vinculada à Pró-Reitoria de Ensino (PROEN) da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), instituída pela Resolução nº 223 – CONSAD, de 19 de novembro de 2019. A DIB possui como missão “fornecer suporte informacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão da UFMA, auxiliando na geração, preservação e difusão de conhecimentos científicos, tecnológicos, culturais, e da inovação, visando ao desenvolvimento intelectual e social.” (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO; DIRETORIA INTEGRADA DE BIBLIOTECAS, 2020)

Atualmente a Biblioteca Central está localizada no Prédio CEB Velho, no Campus Bacanga, com expediente de segunda-feira a sexta-feira no horário das 8h às 12h, os principais serviços oferecidos pela biblioteca são demonstrados no quadro a seguir:



Quadro 8 – Serviços da Biblioteca Central.

<b>SERVIÇOS DA BIBLIOTECA CENTRAL</b>		
Empréstimo e devolução do material bibliográfico; Renovação online; Catálogo online; Terminais para consulta aos serviços da biblioteca; Reserva do material bibliográfico; Orientação à Normalização de Trabalhos Acadêmicos;	Levantamento bibliográfico; Elaboração de ficha catalográfica para livros; Geração de ficha catalográfica on-line; Serviço de Comutação Bibliográfica (COMUT); Treinamento de usuários no uso de fontes eletrônicas, bases de dados e Portal da Capes;	Visitas orientadas; Salas de estudo em grupo; Sala de estudo individual; Cabines individuais de estudo; Sala de Acessibilidade para usuários de baixa visão; Acesso Wi-fi; Guarda-volumes; Exposição das novas aquisições; Laboratório de Informática.

Fonte: UFMA (2020).

Nos serviços oferecidos destaca-se a Sala de Acessibilidade que atende principalmente aos usuários com deficiência visual ou baixa visão, esse espaço funciona desde 2018 em uma sala de estudo equipada com recursos de Tecnologia Assistiva que é um instrumento que colabora para o desenvolvimento de recursos acessíveis, para tornar a biblioteca um lugar de inclusão social. Desse modo pode ser conceituada segundo Sasaki (1996, p. 01) como:

[...] a tecnologia destinada a dar suporte (mecânico, elétrico, eletrônico, computadorizado etc.) a pessoas com deficiência física, visual, auditiva, mental ou múltipla. Esses suportes, então, podem ser uma cadeira de rodas de todos os tipos, uma prótese, uma órtese, uma série infindável de adaptações, aparelhos e equipamentos nas mais diversas áreas de necessidade pessoal (comunicação, alimentação, mobilidade, transporte, educação, lazer, esporte, trabalho e outras).

As principais Tecnologias Assistivas existentes nesse espaço são as lupas eletrônicas que ampliam o texto e softwares leitores de tela de NVDA que é um leitor de tela livre para o Microsoft Windows, que fazem a leitura de voz de textos disponíveis na internet. Também é oferecido o Serviço Ledor, que com a supervisão do Bibliotecário de Referência se constitui na disponibilização de um servidor para ler o material ao usuário (TEIXEIRA; RODRIGUES, 2019).

Em razão do atual contexto de pandemia devido a Covid-19, as bibliotecas da DIB UFMA tiveram que adaptar os serviços de atendimento a comunidade acadêmica, desde do dia 14/09/2020 quando as atividades do período letivo de 2020.1 retornaram, seguindo assim o Protocolo de Segurança para o retorno das atividades presenciais na UFMA – Resolução CONSAD nº 232 de 18 de agosto de 2020.

A Diretoria Integrada de Bibliotecas conta com 1 Biblioteca Central e 17 setoriais atuantes, localizadas no próprio Campus do Bacanga, no centro de São Luís: Centro de Ciências Exatas e Tecnologia, Centro de Ciências Humanas, do Colégio Universitário (COLUN), Medicina, Pós-graduação em Ciências Sociais, Pós-Graduação em Meio Ambiente e Pós-graduação em Direito. E nos municípios de Bacabal, Balsas, Chapadinha, Codó, Grajaú, Imperatriz, Pinheiro e São Bernardo.

A biblioteca universitária é uma instituição de grande relevância dentro do ambiente acadêmico, pois sendo a universidade um espaço de formação e produção do conhecimento, com vista ao desenvolvimento humano e tecnológico, a biblioteca se torna uma das principais ferramentas no auxílio a pesquisa, ensino e extensão, mas que deve incentivar também a autonomia do aluno.

A Biblioteca Central atua como ferramenta de suporte informacional para as atividades de ensino, pesquisa e extensão da UFMA, através da promoção de seus serviços e produtos, vale ressaltar que uma das principais modificações com a pandemia, foi a mudança no cenário do atendimento ao usuário, em específico no Setor de Referência, que passou a ser feito de forma virtual, cabe refletir sobre como o SRI é afetado por fatores externos e internos e como o bibliotecário precisa estar capacitado para as mais diversas situações, colocando sempre o usuário em evidência.

Vale ressaltar, que a biblioteca inclusiva e acessível depende principalmente das pessoas que atuam nela, isso envolve diretamente o engajamento do bibliotecário nessa questão, através de atitudes que possam contribuir para a construção de uma sociedade de inclusão, começando pela biblioteca, que deve ser um local acessível e inclusivo para qualquer usuário que procure a biblioteca possa satisfazer as suas necessidades informacionais.

## 5 PERCURSO METODOLÓGICO

A pesquisa pode ser definida como o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico como objetivo fundamental descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos. Sendo assim, a metodologia científica permite a obtenção de novos conhecimentos no campo da realidade social (GIL, 2007).

Logo, a metodologia no campo científico diz respeito ao delineamento acerca do caminho que deve ser seguido para que se transmita de forma eficiente um estudo com qualidade. Assim para Pádua (2004, p. 32) “[...] toda pesquisa tem uma intencionalidade, que é elaborar conhecimentos que possibilitem compreender e transformar a realidade.”.

Assim sendo, a etapa exploratória do trabalho foi fundamentada em concepções de diversos teóricos da área da Biblioteconomia, Ciência da Informação e áreas afins tais como Araújo, Cândido e Leite (2009) que discutem sobre Acessibilidade, Costa e Santos (2017) abordam sobre o Bibliotecário de Referência e acessibilidade atitudinal, Costa (2015) sobre a inclusão e acessibilidade em bibliotecas universitárias por meio da interação do Bibliotecário de Referência com o usuário através da acessibilidade atitudinal, Figueiredo (1977), Grogan (2001), Macedo (1990), Mangas (2007) e Pinto (2017) abordam sobre o Serviço de Referência e Informação, o processo de referência, o Bibliotecário de Referência e suas funções.

Pupo, Melo e Ferres (2006) tratam sobre acessibilidade em bibliotecas; Diniz (2018) (2019) Diniz, Almeida e Furtado (2017) abordam sobre acessibilidade em bibliotecas universitárias, o bibliotecário e a empatia, a capacitação do bibliotecário; Sasaki (2005) aborda sobre acessibilidade e suas seis dimensões: acessibilidade arquitetônica, acessibilidade comunicacional, acessibilidade metodológica, acessibilidade instrumental, acessibilidade programática e acessibilidade atitudinal; Prates (2015) aborda sobre acessibilidade atitudinal; Silva e Cunha (2002) abordam sobre os desafios na formação do bibliotecário; Souza e Farias (2011) discutem sobre a Mediação, o Bibliotecário de Referência, e a competência informacional entre outros autores.

Nessa perspectiva, se deu a pesquisa bibliográfica para revisão de literatura abordando sobre Serviço de Referência e Informação, Bibliotecário de Referência, acessibilidade, acessibilidade atitudinal, Biblioteca Universitária, inclusão social, competência do bibliotecário. De acordo com Pádua (2004, p. 46) “Esta fase é caracterizada pelo contato inicial do pesquisador com as referências bibliográficas já disponíveis a respeito do tema

escolhido [...]”. A autora ainda afirma que a Pesquisa Bibliográfica é “A leitura de reconhecimento (ou pré-leitura) [que] já permite uma visão global do assunto a ser pesquisado, bem como permite verificar a existência ou não de trabalhos com a mesma abordagem [...]” (PÁDUA, 2004, p. 46).

O levantamento bibliográfico foi realizado em bibliotecas e na internet por meio do Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), Scielo (Scientific Electronic Library Online), Brapci (Base de dados em Ciência da Informação), Google Acadêmico, Repositório Institucional da UFMA, e em Anais de eventos do curso de Biblioteconomia e Ciência da Informação.

A pesquisa documental também utilizou como base os documentos legais que versam sobre a acessibilidade, desde a Legislação Brasileira que trata sobre os direitos das pessoas com deficiência destacando-se: Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 e documentos internacionais referentes ao assunto, tais como: a Declaração dos Direitos das Pessoas Portadoras de Deficiência; Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e a Declaração da IFLA sobre as bibliotecas e a liberdade intelectual.

Este estudo se caracteriza como pesquisa descritiva pois é a mais adequada, haja em vista que a pesquisa descritiva exige do investigador uma série de informações sobre o que deseja pesquisar, esse tipo de estudo pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade (TRIVIÑOS, 1987).

A pesquisa descritiva para Gil (2007, p. 27) “[...] tem como objetivo a descrição das características de determinada população, podem ser elaboradas também com a finalidade de identificar possíveis relações entre variáveis.”

A escolha por essa estratégia se atribui por ser tratar de uma investigação empírica que se baseia em uma abordagem qualitativa, que se fundamenta principalmente em análises qualitativas, sendo caracterizada principalmente pela não utilização de instrumentos estatísticos na análise dos dados (VIEIRA; ZOUAIN, 2006).

Em um segundo momento foi realizada a pesquisa com as Bibliotecárias de Referência que atuam no SRI da Biblioteca Central, a proposta inicial era a realização de pesquisa de campo que “[...] é desenvolvida no próprio local onde ocorrem os fenômenos” (GIL, 2007, p. 43). Teria como técnica de coleta de dados a Entrevista Semiestruturada que “[...] em profundidade possui questões abertas, em que o interlocutor é convidado a falar sobre o tema

investigado, e as perguntas do investigador são feitas buscando dar mais profundidade às reflexões.” (MINAYO, 2010, p. 64).

Mas em razão da pandemia da Covid-19, que é uma doença causada pelo coronavírus, também nomeado como SARS-CoV-2, que apresenta um espectro clínico variando de infecções assintomáticas a quadros graves, que podem levar a óbito (BRASIL, 2021).

E seguindo os Protocolos de Segurança determinados como a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, que determina no Artigo 2, as orientações acerca do isolamento social e quarentena que foram as restrições de atividades não essenciais, ou separação de pessoas que estivessem suspeitas de contaminação de pessoas que não estejam doentes ou suspeitas de contaminação para evitar o contágio e a propagação do coronavírus (BRASIL, 2020).

O método de coleta de dados, que seria inicialmente por meio de entrevista presencial necessitou ser adaptado, devido a impossibilidade da realização no local da pesquisa de campo com as Bibliotecárias de Referência, assim sendo o método utilizado foi um questionário (ver apêndice A) com perguntas abertas e fechadas, enviado via e-mail para as respectivas entrevistadas, este questionário foi elaborado com base nos objetivos específicos da pesquisa.

A pesquisa também tinha como foco e a intencionalidade de entrevistar os usuários com deficiência (auditiva, física ou visual) discentes da UFMA, que frequentam e utilizam os serviços informacionais da Biblioteca Central. Tendo em vista a importância de captar a percepção deles, sobre Serviço de Referência e Informação, o Bibliotecário de Referência e a mediação da informação. Em razão da conjuntura atual já citada, a pesquisa com os usuários não foi contemplada, devido ao contexto da pandemia da Covid-19, o acesso aos usuários foi impossibilitado, assim não foi possível desenvolver esse trabalho junto aos usuários, que seria fundamental no estudo, uma vez que os usuários são essenciais no processo da mediação da informação.

Antes do envio do questionário para as bibliotecárias, foi encaminhada uma “Carta de autorização para a realização da pesquisa” (ver apêndice B) para a diretoria da DIB, assim como o questionário da pesquisa. Com a autorização concedida, se destinou o questionário para as bibliotecárias juntamente com um “Termo de consentimento” (ver apêndice C), por fim os questionários respondidos foram recebidos de volta via e-mail entre os meses de outubro e novembro de 2020.

Após o recebimento dos questionários, se fez a organização de todas as respostas no Google Formulário para se ter uma visão mais ampla das respostas e proceder com a análise dos dados, por meio da “Análise de Conteúdo” de Bardin (1977), que possui três fases: a) pré-

análise; b) exploração do material; c) tratamento dos dados, inferência e interpretação. A escolha por essa técnica se deu por ser um estudo minucioso das palavras e frases que compõem o discurso, com o objetivo de dar sentido, captar intenções, reconhecer o essencial e selecionar categorias temáticas, sendo considerado

[...] um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando a, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens. (BARDIN, 1977, p. 47).

A fase de pré-análise consistiu na organização do material recebido para sistematização das ideias iniciais que decorreu nas seguintes etapas: a) leitura flutuante: o primeiro contato com as respostas dada pelas bibliotecárias, para começar a conhecer os discursos a serem analisados; b) escolha dos documentos: correspondeu a escolha do *corpus* de análise; c) formulação de objetivos: com base na leitura inicial dos questionários visando formular as respostas dos problemas de pesquisa; d) elaboração de indicadores: que permitiu interpretar o material coletado.

Na fase de exploração do material se realizou a leitura mais aprofundada do material selecionado, em que se seu início a construção das operações de codificação, tendo como base os recortes em unidades de registro (palavras, frases, parágrafos) com o mesmo conteúdo semântico para a classificação e agregação das informações em categorias simbólicas ou temáticas.

Na última fase de tratamento dos dados, inferência e interpretação se buscou identificar os conteúdos e interpretar o material coletado, tendo como base as categorias estabelecidas na fase anterior tendo como respaldo o referencial teórico. Assim foi possível identificar as percepções das bibliotecárias sobre o Bibliotecário de Referência, Serviço de referência e Informação, desafios emergentes no processo de mediação, práxis bibliotecária a partir da premissa da acessibilidade atitudinal.

## 6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Apresenta-se no quadro 9 o perfil das entrevistadas na sequência em que o questionário (ver apêndice A) foi retornado, de todas as seis (06) Bibliotecárias de Referência que atuam na Biblioteca Central, somente 01 (uma) bibliotecária não retornou o questionário, que foi encaminhado junto com o Termo de consentimento (ver apêndice C) via e-mail.

Verificou-se que todas as entrevistadas graduaram-se no curso de Biblioteconomia oferecido pela UFMA em diferentes momentos. Assim o quadro 9 apresenta o ano em que elas se formaram que variou entre 1993 até 2007, compreendendo assim diferentes currículos do mesmo curso oferecido pela instituição. Visando preservar a identidade das entrevistadas, todas estão identificadas pela letra B em seguida do número da ordem em que foram recebidos os questionários respondidos.

Quadro 9 – Perfil das Bibliotecárias de Referência.

BIBLIOTECÁRIAS	ANO DE CONCLUSÃO DA GRADUAÇÃO
B1	2007
B2	2002
B3	2005
B4	1993
B5	2004

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Em relação ao tempo de atuação como Bibliotecária de Referência na Biblioteca Central, observa-se no quadro 10 que algumas já possuem uma experiência maior no setor, e que todas já haviam trabalhado em algum outro campo de atuação, acumulando assim outras experiências profissionais que podem agregar na prática da Referência.

Quadro 10 – Tempo de atuação no SRI.

BIBLIOTECÁRIAS	TEMPO DE ATUAÇÃO NA REFERÊNCIA	OUTROS CAMPOS DE ATUAÇÃO
B1	11 anos	Arquivo
B2	03 anos	Segurança Pública
B3	04 anos	Biblioteca Universitária
B4	24 anos	Biblioteca Pública
B5	Menos de 02 anos	Arquivo

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Na sequência serão apresentados e discutidos os trechos das respostas das Bibliotecárias de Referência, assim como as categorias e suas subcategorias que foram obtidas

através da técnica de “Análise de Conteúdo” de Bardin (1977) que possui três fases a) pré-análise; b) exploração do material; c) tratamento dos dados, inferência e interpretação.

Segundo Bardin (1997, p. 117) “A categorização é uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto, por diferenciação e, seguidamente, por reagrupamento segundo o gênero (analogia), com os critérios previamente definidos.”

Nesse contexto, a partir da fundamentação teórica Bardin (1977) que deu origem primeiramente 23 categorias iniciais que serviram de base para 10 categorias intermediárias, utilizando o referencial teórico e as percepções da leitura inicial de acordo com as três fases, por fim se obteve as 4 categorias finais e 8 subcategorias, como demonstra o quadro a seguir:

Quadro 11 - Categorias e subcategorias da análise de dados.

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS
1. Perfil do Bibliotecário de Referência	1.1 Competência, habilidade 1.1.1 Empatia 1.1.2 Comunicação 1.2 Ética
2. Formação do Bibliotecário	2.1 Graduação 2.2 Educação continuada
3. Serviço de Referência e Informação	3.1 Bibliotecário de Referência 3.2 Usuário 3.3 Serviços
4. Acessibilidade	4.1 Acessibilidade Atitudinal

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Abordou-se na primeira categoria a percepção das bibliotecárias a respeito do *Perfil do Bibliotecário de Referência*, objetivou-se identificar quais as principais habilidades que deve possuir para a mediação com os usuários com deficiência. Assim essa categoria foi dividida em *Competência/Habilidade* e *Ética*. A subcategoria *Competência/Habilidade* foi subdividida nas subcategorias *Empatia* e *Comunicação* sendo as habilidades mais citadas pelas bibliotecárias como fundamentais na mediação, assim como buscar sempre atender o usuário da melhor forma.

Deve conhecer Libras, e desenvolver outras habilidades que possam dar suporte a esse atendimento. (B2)

Empatia, paciência, além de buscar estratégias, para estabelecer um canal de comunicação. (B3)



Apesar de não possuir formação especializada adequada, pelo menos tentar atender o usuário da melhor maneira possível se colocando no lugar dele. (B4)

Na atualidade o Bibliotecário de Referência deve trabalhar em prol de buscar sempre a melhoria nos serviços prestados pela biblioteca, principalmente no que diz respeito, ao atendimento em benefício das pessoas com deficiência.

Na subcategoria *Empatia*, se destaca a postura das bibliotecárias no atendimento ao usuário pelas respostas dadas por elas, que apesar das barreiras sempre buscam atender o usuário da melhor maneira possível. Nesse sentido “Ser uma pessoa empática corresponde a ter um organismo em harmonia, físico, mental e emocional.” (DINIZ; ALMEIDA; FURTADO, 2017, p. 8).

Se faz necessário, especialmente no SRI que o Bibliotecário de Referência tenha empatia com relação aos usuários, uma vez que a empatia desenvolve pensamentos positivos e reações químicas, cognitivas e comportamentais que afetam de forma direta o modo de agir com o outro, o que gera atitudes de compreensão e ajuda (DINIZ; ALMEIDA; FURTADO, 2017).

Grogan (2001) afirma que as virtudes humanas, tanto quanto as competências técnicas e profissionais são essenciais no exercício profissional do bibliotecário, apesar do avanço tecnológico, a conduta do bibliotecário em relação ao usuário influencia positivamente no comportamento do mesmo em relação a resposta obtida.

Uma vez que, “É da maior importância que estes profissionais tenham capacidade de sentir ou imaginar uma situação vivenciada por outra pessoa, buscando compreender os seus sentimentos e emoções, de forma racional, na tentativa de sentir o que o outro sentiria.”. (DINIZ; ALMEIDA; FURTADO, 2017, p. 9).

Assim se evidencia que a atuação do bibliotecário frente ao SRI é um grande diferencial, pois através de suas habilidades técnicas e humanas, deverá auxiliar o usuário na busca pela resposta correta para sanar a sua necessidade informacional. Vale ressaltar que uma necessidade concreta de informação pode ser satisfeita com dicionários, enciclopédias, tabelas e manuais, mas uma necessidade de informação orientada a um problema específico requer artigos de pesquisa, livros e etc (FIGUEIREDO, 1996).

Com relação a subcategoria *Comunicação*, ressalta-se sua importância como primordial no processo da mediação da informação com o usuário, constatou-se a falta do conhecimento necessário sobre a Linguagem Brasileira de Sinais (LIBRAS), que traz um sentimento de incapacidade em algumas das bibliotecárias.

Consegui atender sua necessidade de informação, mesmo não entendendo Libras (B1)  
 Quando se consegue suprir as necessidades do usuário, embora muitas vezes de forma precária. (B4)  
 A falta de fluência em Libras nos frustra muitas vezes (B2)  
 Não conseguir atender às suas necessidades (B4)  
 Sensação de incapacidade com surdo/mudo. As 40h de Libras não foram suficientes. (B5)

Nessa perspectiva, se identificou que todas as bibliotecárias já realizaram algum tipo de atendimento ou tiveram contato com usuários com deficiência (física, auditiva, visual), tendo tanto experiências negativas como experiências exitosas em que conseguiram atender a necessidade de informação. Tal fato é interessante pois quando questionadas se possuíam algum curso na área de Educação Inclusiva, acessibilidade, Libras ou correlatos, todas citaram que já haviam feito pelo menos um curso básico.

Fiz Libras há mais de 20 anos. (B1)  
 Possuo curso básico em Libras (B2)  
 Curso de Libras. Atendemos vários usuários com vários tipos de deficiência e por isso é importante participar de cursos como esse. (B3)  
 Ligeira noção de Libras. (B4)  
 [...] curso de Libras carga horária 40h. (B5)

Nesse contexto, Diniz (2019, p. 5) destaca que “[...] um bibliotecário intérprete deve ser um profissional que apresente fluência em LIBRAS, que seja mediador e que tenha a capacidade de traduzir em tempo real, ou em um pequeno lapso de tempo, uma língua sinalizada para uma oral, ou vice-versa.”

Sendo primordial que tenha além do conhecimento na língua de sinais, o conhecimento na língua portuguesa, nos aspectos socioculturais, pois essas são competências e habilidades fundamentais no acesso ao ensino e pesquisa da comunidade surda, cabendo ao Bibliotecário de Referência priorizar uma postura ética e respeitosa (DINIZ, 2019).

Em relação a subcategoria *Ética*, evidencia-se a conduta das bibliotecárias em tratar o usuário com deficiência com respeito, ao tentar sanar as suas necessidades informacionais, apesar das barreiras existentes e por meio do que lhe é disponível na Biblioteca Central. Para Souza (2002, p. 16) a ética pode ser conceituada “[...]” como o conjunto de normas que determinam a conduta das pessoas ou o funcionamento das instituições.”

Para Almeida e Lima (2013, p. 9) “[...] o bibliotecário recorre à ética para validar suas atitudes e se reconhecer como ser humano íntegro e ético. Sendo desse modo o cultivo de [...] uma conduta correta e virtuosa o meio para chegar ao objetivo de viver em harmonia com os outros e com sua consciência.” Ao perceber o outro por meio de si, que as relações humanas devem buscar sintonia e equilíbrio, no respeito a individualidade de cada pessoa, em um todo de igualdade (ALMEIDA, LIMA, 2013).

Além das habilidades citadas pelas bibliotecárias, outras também são relevantes para Souza e Farias (2011) o Bibliotecário de Referência deve possuir habilidades para responder as questões dos usuários que envolve a capacidade de síntese e análise durante o processo de referência e ter qualidades pessoais como: acessibilidade, inteligência, conhecimento profissional e intelectual, iniciativa, prudência, perseverança e cortesia.

Grogan (2001) aborda outros atributos pessoais tais como: simpatia, criatividade, confiança que devem estar presentes em todos os profissionais, mas enfatiza que as habilidades e as competências do Bibliotecário de Referência vão sendo desenvolvidas ao longo do tempo, através do conhecimento formal e da prática do serviço diário, levando o profissional a ter mais segurança no trato com o usuário.

No que concerne a segunda categoria *Formação do bibliotecário*, que envolve a formação inicial (graduação), educação continuada (pós graduação e outros cursos de curta duração), essa categoria foi subdividida em *Graduação* e *Educação continuada*. No que diz respeito a *Graduação*, questionou-se sobre a percepção que as bibliotecárias tinham a respeito do Currículo dado ao bibliotecário, se este consegue corresponder as instigações da atuação profissional.

Em relação à matriz curricular do curso de Biblioteconomia da UFMA, ressalta-se que não foi realizada uma análise exaustiva, mas sim uma consulta no intuito de verificar ou não a presença de disciplinas acerca da acessibilidade, inclusão entre outros assuntos relacionados a essa temática, constatou-se na grade curricular atual a quase ausência de disciplinas relacionadas a acessibilidade.

Tal fato corrobora com os resultados do estudo realizado por Diniz (2019) que teve como objetivo avaliar a matriz curricular do currículo trinta do curso de Biblioteconomia da UFMA em torno do processo de inclusão e acessibilidade, levando em conta os aspectos: da oferta de disciplinas que apresentem enfoque na inclusão e acessibilidade de usuários com deficiência auditiva, identificar se os docentes estavam satisfeitos com o conhecimento adquirido sobre a temática, por fim constatar se existia a necessidade de criação de uma disciplina obrigatória específica para compor a matriz curricular.

Em relação a visão das bibliotecárias, algumas destacaram que currículos anteriores traziam disciplinas com a temática da acessibilidade, mas que não possuem muita informação sobre o currículo trinta atual do curso.

Como já me formei há muitos anos, não tenho como opinar sobre o tema.  
(B2)

A minha formação acadêmica incluindo as aulas e estágio curricular foram importantes para minha atuação profissional [...]. (B3)

O currículo da minha época sim. Não tenho informação sobre os currículos atuais. (B4)

Na minha época acredito que sim. No momento atual, deixa um pouco a desejar, tendo em vista que o acervo disponível para o discente ainda é muito paupérrimo. (B5)

Evidencia-se pela fala das bibliotecárias que é necessário refletir sobre a formação inicial do bibliotecário uma vez que “As escolas de Biblioteconomia oferecem uma formação generalista, básica para todos os estudantes de Biblioteconomia, gerando assim profissionais generalistas, enquanto que no cotidiano de suas atividades é exigido do Bibliotecário de Referência capacitações específicas [...]” (SOUZA; FARIAS, 2011, p. 02).

Assim como afirma Diniz (2019, p. 13), existe “[...] a necessidade de mudanças no atual currículo do referido curso, de modo a capacitar o bibliotecário na área da acessibilidade em bibliotecas para atender à ‘nova’ demanda”. Uma vez que as práticas do bibliotecário no seu desempenho profissional é o reflexo da sua formação acadêmica, sendo primordial que o curso ofereça disciplinas que tragam a acessibilidade e inclusão como temáticas a serem discutidas e debatidas em sala de aula (DINIZ, 2019).

Na medida que o papel do bibliotecário mudou com o passar do tempo, a ideia de guardião do conhecimento foi substituída pela ideia de mediador, se tornando a ponte entre a informação e quem procura a biblioteca para satisfazer uma necessidade ou problema informacional. Almeida Junior (2017, p. 4) defende que “A mediação da informação, à luz do paradigma pós-custodial, suscita uma nova postura dos bibliotecários que se afasta de uma mera execução de tarefas técnicas e repetitivas [...]”.

A mediação da informação deve ser significativa e transformadora sendo pautada nos princípios básicos da Biblioteconomia e Ciência da Informação, a preocupação do profissional da informação, deve ser não somente com a informação registrada nos suportes informacionais, mas sim na sua atuação nos espaços, visto que a mediação determina o seu fazer profissional (ALMEIDA JUNIOR, 2017).

Sendo assim, o Bibliotecário de Referência é o principal responsável para que o atendimento seja de boa qualidade, ao garantir o acesso à informação a todos os usuários. Pois uma biblioteca para ser considerada acessível e inclusiva deve trabalhar além da perspectiva do espaço físico, mas também de acesso ao acervo e de condições de atendimento de forma adequada e igual para todos.

Em relação à subcategoria de *Formação Continuada*, constatou-se que todas as bibliotecárias buscaram alguma forma de complementar os conhecimentos teóricos adquiridos

na graduação, essa escolha se deu por avaliarem que somente a formação inicial não era suficiente para atender as demandas da atuação profissional.

Nessa perspectiva “A educação continuada pode ser definida como as atividades educacionais que têm por objetivo atualizar e desenvolver o conhecimento e as habilidades profissionais, de forma a permitir ao profissional um melhor desempenho da sua função.” (CRESPO; RODRIGUES; MIRANDA, 2006, p. 3).

Apesar de algumas declararem que cursaram disciplinas com a temática da acessibilidade na Graduação, todas afirmaram que somente a formação da graduação, não foi suficiente para apreender todas as habilidades e competências para realizar a mediação e o atendimento com os usuários.

Acho insuficiente, não recebemos formação para atuar com pessoas com deficiência. O curso que fiz foi por iniciativa própria. (B2)  
Ainda deficiente, preciso participar de mais cursos para melhor atender esses usuários. (B4)  
Muito paupérrima. É necessária uma capacitação mais abrangente e constante. (B5)

Na atualidade, somente o título da graduação não é suficiente para se manter no mercado de trabalho, pois diversos fatores influenciam o fazer profissional do bibliotecário, um fator determinante foi a evolução tecnológica e todas as exigências que dela demandaram um profissional cada vez mais capacitado, que busca por meio da Educação Continuada a atualização de seus conhecimentos seja por meio de cursos, treinamentos, participação em eventos científicos, cursos de pós-graduação entre outros (CRESPO, RODRIGUES, MIRANDA, 2006).

É importante ressaltar que as bibliotecas bem como o Serviço de Referência e Informação, tem enfrentado nos últimos anos vários desafios, principalmente aqueles ligados as novas técnicas de gestão e o impacto das novas tecnologias de informação, Internet e da explosão documental (MANGAS, 2007).

Visto que “Estar à frente do Serviço de Referência e Informação (SRI) não é uma tarefa fácil e requer do bibliotecário muito mais do que o conhecimento e técnica adquiridos ao longo da sua formação.” (COSTA; SANTOS, 2017, p. 8).

O Bibliotecário de Referência desempenha múltiplas funções, desde a busca e recuperação da informação, a investigação bibliográfica nas bases de dados da biblioteca, o atendimento a todos os usuários, e a interpretação das suas questões problemas, tudo isso induz o bibliotecário a ser hiper especializado (SOUZA; FARIAS, 2011). Verificou-se que todas bibliotecárias possuem no mínimo uma Especialização, embora não seja em cursos

relacionados à temática da acessibilidade e inclusão. Como pode ser observado no quadro a seguir.

Quadro 12 – Nível de escolaridade.

BIBLIOTECÁRIAS	NÍVEL DE ESCOLARIDADE
B1	Mestrado em Administração
B2	Especialização em Propriedade Intelectual
B3	Especialização em Leitura e Produção Escrita
B4	Especialização em Formação do Leitor
B5	Mestrado em História e Especialização em Pedagogia Gestora

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Através das reflexões apresentadas é possível afirmar que é essencial se pensar na formação continuada das bibliotecárias atuantes na Biblioteca Central visto que o aprendizado exige a integração do indivíduo no seu próprio trabalho, visando os objetivos organizacionais e buscando na educação formal e informal a sua atualização e reciclagem (TARAPANOFF, 1997).

Nesse sentido, Mangas (2007, p.8) salienta que “[...] o sucesso de um Serviço de Referência dependerá em grande medida das competências técnicas e das qualidades humanas do bibliotecário responsável por esse serviço.”

Sobre a terceira categoria, foi abordado o *Serviço de Referência e Informação* para identificar a visão das bibliotecárias, sobre qual a função do SRI e a função do Bibliotecário de Referência na mediação aos usuários com deficiência. Dessa forma foi subdividida nas subcategorias *Bibliotecário de Referência, Usuário e Serviços*.

Em relação à função do SRI, se constatou que as bibliotecárias consideram como fundamental na biblioteca como o elo entre a informação e o usuário, visto que “Qualquer atividade consciente é dirigida, em última análise, para a satisfação das necessidades, e uma das mais importantes destas necessidades é por informação.” (FIGUEIREDO, 1996, p. 11).

Nesse sentido, para Mangas (2007) o SRI pode ser definido como o serviço que busca facilitar o acesso à informação ao ajudar o usuário na localização da informação desejada, que procurou o SRI e/ou o Bibliotecário de Referência. Este serviço relaciona o usuário que tem uma necessidade informacional com os recursos e fontes que irão satisfazer as suas necessidades.

Mas a importância do SRI vai para além das bibliotecas, Pinto (2017, p. 241) afirma que “[...] é uma função essencial em toda unidade de informação (biblioteca, arquivo e museu), porque seu objetivo principal é fornecer a informação aos usuários, de modo a solucionar suas necessidades informacionais.”

No que se refere a subcategoria *Bibliotecário de Referência*, pelas bibliotecárias este foi conceituado como o profissional que é responsável para dar a ajuda necessária para sanar os desejos do *Usuário* que foi caracterizado como aquele que busca a biblioteca por ter alguma necessidade ou problema informacional.

Tem a função de resolver o problema informacional do usuário. (B3)

O bibliotecário de referência é quem tem o papel de receber os usuários e incluí-los. (B4)

Vale ressaltar que a biblioteca deve “[...] ser considerada em função do usuário” (RABELLO, 1980, p.30) o que evidencia assim o papel social da biblioteca, em atender às necessidades dos usuários por conhecimentos, dessa forma deve facilitar o seu acesso aos seus serviços. Ainda de acordo com Rabello (1980), a interação entre o usuário e a biblioteca atinge quando existe uma reciprocidade de ações entre ambos, ou seja, quando o usuário vai em busca da biblioteca para atender a uma necessidade e a biblioteca se prepara para atender de forma a atingir a qualidade na prestação dos seus serviços.

Segundo Figueiredo (1996, p.15), o Bibliotecário de Referência “[...] é considerado como aquele que possui uma das mais interessantes posições, é o indivíduo que interage com os usuários. É uma pessoa que deve conhecer a área do assunto, as operações, e também se relacionar com os usuários.”

Vale evidenciar a capacitação que o profissional de Referência deve ter, para oferecer uma solução ao problema inquerido pelo usuário. Já que as necessidades informacionais, podem existir nos níveis diversos, pois depende da conscientização de cada indivíduo e de todas as barreiras que o situam, as fontes de informação e os mecanismos de busca. Por isso o foco do SRI deve ser sempre o relacionamento do bibliotecário com o usuário

Pois saber como fazer uso do sistema implica no conhecimento da natureza da coleção ou base de dados, numa boa familiaridade com a linguagem de interface do sistema e entendimento dos métodos de organização adotados e se o sistema for computadorizado, um conhecimento dos métodos próprios de busca lógica. Mas o relacionamento com os usuários é considerado, sobretudo o trabalho mais difícil. (FIGUEIREDO, 1996, p.15).

Sendo assim, o Bibliotecário de Referência é o principal responsável para que esse atendimento seja de boa qualidade, ao garantir o acesso à informação a todos os usuários. Pois uma biblioteca para ser considerada acessível e inclusiva deve trabalhar além da perspectiva do espaço físico, mas também de acesso ao acervo e de condições de atendimento de forma

adequada. Em relação aos principais desafios enfrentados pelas bibliotecárias, todas citaram a falta de uma formação adequada, e a formação intensiva.

Falta de capacitação, formação contínua e poucos recursos. (B1)

Falta de formação adequada. (B2)

Desafio principal é estar capacitada para atender um usuário independente da sua condição física ou mental (B3)

Capacitação intensiva frente às necessidades. (B5)

Para as autoras Costa e Duarte (2017, p. 164), é necessário “[...] refletir sobre a prática do profissional bibliotecário diante das mudanças constantes que acontecem na sociedade, considera-se necessário repensar a sua formação para atuar na sociedade inclusiva.”.

Assim sendo, se destaca a importância da capacitação constante, uma vez que se percebe que todas possuem o curso de Libras, mas que estão desatualizadas em alguns aspectos, ou destacam que apenas o curso básico não é suficiente, pois durante a prática profissional diversas situações podem surgir que demandam do bibliotecário o domínio de novos conhecimentos.

Nessa perspectiva, em relação à subcategoria *Serviços*, se questionou quais eram os serviços que estavam sendo oferecidos pela biblioteca central aos usuários com deficiência no contexto da pandemia, os principais citados foram o Serviço Ledor novamente e a Sala de acessibilidade, algumas citaram que a procura pelos serviços tem sido pouca.

Serviço Ledor, Laboratório de informática. (B1)

Todos os serviços que são ofertados aos demais usuários, incluindo o Serviço Ledor. (B2)

A procura tem sido pouca, auxílio nas pesquisas [...] (B3)

Cabe aqui refletir sobre os serviços ofertados aos usuários pois o Bibliotecário de Referência deve estar sempre centrado nas necessidades do usuário independentemente de onde ele esteja, ir além das estruturas físicas da biblioteca, pois na atualidade o usuário tem novas tecnologias disponíveis ao seu alcance e redes de interação a nível global. (SOUZA; FARIAS, 2011). Uma vez que segundo Pinto (2017, p.241)

O advento do processo de referência foi influenciado pelas mudanças que sofreram as unidades de informação, desde as coleções que envolve a gestão e o processamento, como o atendimento ao usuário, assim como pelos fenômenos histórico-sociais, a explosão documental, e conseqüentemente os avanços das Tecnologias de Informação e Comunicação, que obrigaram o usuário a ter um papel de protagonista [...].

Na sociedade atual que respira informação, o acesso à informação nunca foi um assunto tão comentado, a informação que traz mudanças para a vida social por meio do conhecimento científico e da pesquisa. Nesse contexto, o Bibliotecário de Referência tem o



papel crucial, pois o SRI é o coração de toda a biblioteca, nele que o usuário transforma a informação em conhecimento e ele é também transformado no processo.

Em consideração a quarta categoria, abordou-se a *Acessibilidade*, que foi subdividida na categoria *Acessibilidade Atitudinal*, com objetivo de verificar as práticas das bibliotecárias a partir da premissa da acessibilidade atitudinal, assim questionou-se sobre considerar a acessibilidade atitudinal importante no processo da mediação com os usuários com deficiência, as principais respostas obtidas foram:

Dá um tratamento mais humanizado e livre de preconceitos. (B1)

É o primeiro passo para começar o atendimento a esse público, nada adianta investir em espaços, equipamentos e tecnologia se você não desenvolve um comportamento adequado. (B2)

[...] é nossa atitude que consegue romper com a barreira do preconceito e a falta de empatia. (B3)

[...] o fato de se importar com o usuário com ou sem deficiência, mesmo com as limitações na formação, falta de estrutura de alguma forma deixa o usuário satisfeito (B4)

[...] rompemos barreiras (B5)

Se constata por meio desses depoimentos que as bibliotecárias possuem a percepção sobre a importância da acessibilidade atitudinal na prática bibliotecária, e que sua atitude não é passiva. Uma vez que todas buscam sempre atender o usuário da melhor forma, mesmo com os problemas existentes assim como foi mencionado pela B4, se percebeu o interesse em buscar além do conhecimento aprendido na formação, uma vez que todas possuem o curso básico de Libras como já foi citado.

Nesse contexto, ao refletir sobre a prática é importante repensar sobre o papel social do bibliotecário na contribuição da formação de uma sociedade inclusiva. Portanto, “[...] esta é uma questão para se repensar os espaços de informação que hoje estão disponíveis nas universidades federais brasileiras” (SILVA; COSTA; CRIVELLARI, 2014, p. 2454).

Nessa perspectiva, Prates (2015, p.5) afirma que “A acessibilidade atitudinal como sendo a mudança dos nossos maus hábitos, arraigados nos cérebros humanos desde o início da civilização. Está diretamente relacionada com a modificação dos costumes individuais e coletivos.”

Dessa forma, retomo aqui a Declaração da IFLA sobre as bibliotecas e a liberdade intelectual, quando convida os bibliotecários a promover acesso à informação, às ideias e às obras da imaginação, pois servem como portas de acesso ao conhecimento, ao pensamento e à cultura (IFLA, 1999).

Vale ressaltar qual a capacidade que a biblioteca tem de promover o acesso e uso da informação, sendo uma das principais funções do bibliotecário facilitar esse acesso à

informação visando a geração de conhecimento. Nessa perspectiva, o Bibliotecário de Referência deve atuar enquanto o mediador da informação para o usuário. De acordo com Souza e Farias (2011, p. 5), a mediação “[...] é um processo de influência mútua e ocorre quando o usuário solicita a ajuda do bibliotecário para buscar informação.”.

Uma vez que a informação é elemento crucial para o exercício da cidadania, por meio do conhecimento o cidadão participa mais efetivamente da vida em sociedade, pois se vive uma época que o homem passa a ter valor pelo que sabe, por aquilo que domina, assim como enfatiza Chauí (2011, p. 153):

Seja qual for o estatuto econômico, a posição dentro de um sistema global de dependências sociais, um indivíduo participa da vida social em proporção ao volume e à quantidade de informações que possui, mas especialmente, em função da sua possibilidade de acesso às fontes de informação, de suas possibilidades de aproveitá-las e, sobretudo, de sua possibilidade de nelas intervir como produtor do saber.

Isso significa que os indivíduos que não possuem conhecimento, nem acesso à informação são excluídos e não participam da vida em sociedade, sendo assim, entende-se que ser informado significa está incluído na sociedade para o exercício pleno da cidadania através de um olhar crítico sobre a informação, de maneira a refletir, pensar, questionar e transformar a sua realidade caso necessário. Nessa linha de pensamento ressalta-se a importância da prática da acessibilidade atitudinal no Serviço de Referência e Informação uma vez que

[...] a mudança de atitudes e paradigmas se torna fundamental para a construção de uma sociedade inclusiva, com o intuito de restituir a esses indivíduos o direito e o reconhecimento, conscientizando a todos de que deficiência não significa incapacidade e nem justifica a exclusão social. É nessa perspectiva que o acesso à informação aparece como fundamental para o exercício da cidadania e implica em uma melhoria na qualidade de vida do usuário. (COSTA; SANTOS, 2017, p. 8).

O Bibliotecário de Referência é que está presente no atendimento direto aos usuários, e para isso precisa ter competência para realizar o seu trabalho levando em conta o lado técnico e humanístico da profissão. Por isso, o mesmo deve ter habilidade para as relações humanas para atender aos usuários com deficiência no espaço da biblioteca, sendo primordial compreender e exercer a acessibilidade atitudinal.

## 7 CONCLUSÃO

A presente pesquisa possibilitou trazer uma temática que ainda não é muito explorada na Biblioteconomia, a acessibilidade atitudinal. Uma vez que, conforme foi constatado pela pesquisa bibliográfica, a maioria das pesquisas na perspectiva da acessibilidade, se refere a acessibilidade física, tanto nas bibliotecas como em outros espaços de informação.

A inclusão de alunos com deficiência no ensino superior, deve levar em consideração não só as mudanças nos espaços físicos, ou no material informacional. Mas também na prática profissional de quem atua na Biblioteca Universitária, principalmente o Bibliotecário de Referência que realiza o atendimento diretamente com os usuários no Serviço de Referência e Informação.

Nesse sentido para o alcance de uma sociedade inclusiva e acessível a todos, a Universidade deve ser um exemplo de espaço inclusivo, visto que é um espaço plural cheio de diversidade, em que se produz conhecimento científico para mudar e transformar a realidade, para isso a Biblioteca Universitária tem papel crucial.

Nesse contexto o objetivo geral desse estudo foi analisar o perfil do Bibliotecário de Referência que atua na Biblioteca Central da UFMA e sua práxis no processo de mediação da informação aos usuários com deficiência. Por meio dessa pesquisa, verificou-se que em relação ao perfil das bibliotecárias todas são graduadas no curso de Biblioteconomia pela UFMA, e cursaram currículos diferentes. Verificou-se que todas possuem no mínimo uma Especialização embora não seja em áreas relacionadas a temática da acessibilidade e inclusão.

Uma vez que o curso de Biblioteconomia forma profissionais generalistas, mas a prática exige que o bibliotecário tenha uma variedade de competências e habilidades. Constatou-se que todas buscaram atualizar os seus conhecimentos para melhorar a prática no seu trabalho como o curso de Libras, embora considerem que estão desatualizadas, o que reflete na importância da Educação Continuada desse profissional para o atendimento e relacionamento com os usuários.

Todas já haviam trabalhado em outros campos de atuação antes da Biblioteca Central, então, acumularam outras experiências profissionais que agregam na prática do Serviço de Referência e Informação. Identificou-se que os principais desafios emergentes no processo da mediação da informação são: a falta de conhecimento atualizado sobre a Libras para se comunicar melhor com o usuário, falta de formação continuada, falta de capacitação intensiva e poucos recursos.

Em relação ao perfil do Bibliotecário de Referência, se constatou que todas citaram a empatia e comunicação como as principais habilidades e competências desse profissional, que deve buscar sempre atender o usuário da melhor forma por meio do desenvolvimento dos serviços prestados pela Biblioteca Universitária, principalmente aqueles voltados ao atendimento de usuários com deficiência. Ainda sobre esse aspecto outra habilidade citada foi a ética, em que constatou pela prática das bibliotecárias que sempre se empenham no auxílio ao usuário com o que lhe é disponível na Biblioteca Central.

Nesse contexto, se ressalta a importância desse trabalho ao analisar o perfil do profissional que trabalha frente ao SRI, que deve por meio de suas habilidades técnicas e humanas, visa sanar a necessidade informacional de todos os usuários. Este perfil do Bibliotecário começa a ser construído na graduação, assim cabe refletir qual é o profissional que está sendo formado. Uma vez que se constatou que no Currículo 30, que é o atual do curso de Biblioteconomia da UFMA não tem disciplinas relacionadas a temática da acessibilidade e inclusão. Sugere-se assim que esse debate venha à tona, como na disciplina de Estudo de Usuários ao discutir os usuários com deficiência, no sentido de estimular pesquisas que contemplem esse público.

Em relação a prática da acessibilidade atitudinal na práxis bibliotecária, se evidenciou que as Bibliotecárias de Referência percebem sua importância para um atendimento mais humanizado e acessível, consideram como essencial na prática da mediação, e que sua atitude não é passiva. Pois todas buscam atender o usuário da melhor forma mesmo com as barreiras existentes já citadas.

Considera-se que a pesquisa científica sempre abre horizontes para outras investigações, nesse sentido propõe-se como trabalhos futuros a realização de uma pesquisa com os usuários com deficiência, discentes da UFMA, para verificar as suas concepções e captar quais os principais desafios que enfrentam em relação ao acesso à informação na Biblioteca Universitária. Sugere-se outras investigações, como uma análise do currículo de Biblioteconomia nas Instituições de Ensino Superior que ofertam o curso, visando investigar e ressaltar a importância de disciplinas que versam sobre a acessibilidade, pois é na graduação que o bibliotecário deve ser instigado a refletir sobre essas questões.

## REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v.2, n.1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: <http://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/170/170>. Acesso em 15 mar. 2021.

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: Bortolin, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos. SILVA, Railson José da. **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: Abecin, 2015. p. 9-32.

ALMEIDA, Eliéte Ribeiro; LIMA, Ilane Coutinho Duarte. Bibliotecário de Referência: competência e ética. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais [...]** Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/anais/article/viewFile/1505/1506>. Acesso em: 20 mar. 2021.

ARAÚJO, Carolina Dutra de; CÂNDIDO, Débora Regina Campos Cândido; LEITE, Márvio Fonseca Leite. Espaços públicos de lazer: um olhar sobre a acessibilidade para portadores de necessidades especiais. **Licere**, Belo Horizonte, v. 12, n. 4, dez. 2009. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/licere/article/view/835/634>. Acesso em: 10 nov. 2019.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 15599**: Acessibilidade – Comunicação na prestação de serviços. Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: [https://portalarquivos2.saude.gov.br/images/sismob2/pdf/field\\_generico\\_imagens-filefield-description\\_21.pdf](https://portalarquivos2.saude.gov.br/images/sismob2/pdf/field_generico_imagens-filefield-description_21.pdf). Acesso em: 05 nov. 2019.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 16452**: Acessibilidade na comunicação – Audiodescrição. Rio de Janeiro, 2016. Disponível em: <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/ABNT%20-%20Acessibilidade.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2021.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: Acessibilidade a edifícios, mobiliário e equipamentos urbanos. 2. ed. Rio de Janeiro, 2004. Disponível em: [http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/NBR9050.pdf](http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/NBR9050.pdf). Acesso em: 05 nov. 2019.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BELLUZZO, Regina Celia Baptista. **Serviços de referência em bibliotecas**. 2016. 25 slides. Disponível em: [bibliotecaviva.org.br/wp-content/uploads/2016/12/Serviço-de-Referência-em-Informação.pdf](http://bibliotecaviva.org.br/wp-content/uploads/2016/12/Serviço-de-Referência-em-Informação.pdf). Acesso: 17 mar. 2021.

BOTTENTUIT, Aldinar; CASTRO, César. **Movimento fundador da biblioteconomia no Maranhão**. São Luís: Imprensa Universitária, 2000.

BRASIL. Decreto nº 7.611, de 17 de novembro de 2011. Dispõe sobre a educação especial, o atendimento educacional especializado e dá outras providências. **Diário Oficial da União**,

Brasília, DF, 17 nov. 2011. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/decreto/d7611.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/decreto/d7611.htm). Acesso em: 15 mar. 2021.

BRASIL. Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 19 dez. 2000. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l10098.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm). Acesso em: 10 nov. 2019.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). **Diário Oficial da União da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 7 jul. 2015. Disponível em: [http://www.punf.uff.br/inclusao/images/leis/lei\\_13146.pdf](http://www.punf.uff.br/inclusao/images/leis/lei_13146.pdf). Acesso em: 18 nov. 2019.

BRASIL. Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020. Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 6 fev. 2020. Disponível em <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-13.979-de-6-de-fevereiro-de-2020-242078735>. Acesso em: 23 fev. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. **Aviso Circular 277/MEC/GM**. Brasília, DF: Ministério da Educação, 8 maio 1996. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/aviso\\_circular277.pdf](http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/aviso_circular277.pdf). Acesso em: 15 mar. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria nº 1793/MEC**. Brasília, DF: Ministério da Educação, 16 dez. 1994. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/portaria1793.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. **Resolução nº 02/MEC**. Brasília, DF: Ministério da Educação, 12 fev. 1981. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/res2\\_81.pdf](http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/res2_81.pdf). Acesso em: 15 mar. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Sobre a doença**. Ministério da Saúde: Brasília, DF, 2021. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#o-que-e-covid>. Acesso em: 22 fev. 2021.

BRASIL. Secretaria de Educação Superior. Edital de Seleção de Propostas - Programa Incluir. **Diário Oficial da União**: seção 3, Brasília, DF, n. 84, 5 maio 2008, p. 39–40. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=816-incluir-propostas-pdf&category\\_slug=documentos-pdf&Itemid=30192](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=816-incluir-propostas-pdf&category_slug=documentos-pdf&Itemid=30192). Acesso em: 20 mar. 2021.

CHAUÍ, Marilena. **Cultura e democracia**: o discurso competente e outras falas. São Paulo: Cortez, 2011.

COSTA, Márcia Cordeiro; SANTOS, Joseane Cantanhede. Bibliotecário de Referência e a acessibilidade atitudinal: o olhar sobre a mediação da informação ao usuário com deficiência. *In*: ENCONTRO INTERNACIONAL DE ESTUDOS DE USOS E USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO, 1., 2017, Fortaleza. **Anais** [...] Fortaleza: UFC, 2017, p. 1-25 Disponível em: <http://eneu2017.ufc.br/index.php/eneu/1/paper/viewFile/21/38>. Acesso em: 03 out. 2019.

COSTA, Michelle Karina Assunção. **Inclusão e acessibilidade nas bibliotecas universitárias**: a formação e atuação do bibliotecário. 2015. 163 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2015. Disponível em: [https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD-A8SHQ3/1/michelle\\_karina\\_assun\\_o\\_costa.pdf](https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD-A8SHQ3/1/michelle_karina_assun_o_costa.pdf). Acesso em: 03 out. 2019.

- COSTA, Michelle Karina Assunção; DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. A (in) acessibilidade nas bibliotecas universitárias: a interação entre o bibliotecário de referência e o usuário com deficiência. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. 2, jul./dez. 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/479/647>. Acesso em: 21 jul. 2020.
- CRESPO, Isabel Merlo; RODRIGUES, Ana Vera Finardi; MIRANDA, Celina Leite. Educação continuada para bibliotecários: características e perspectivas em um cenário de mudanças. **Biblios**, Lima, ano 7, n. 25-26, p. 1-13, jul./dez., 2006. Disponível em: [http://eprints.rcelis.org/8801/1/25\\_08.pdf](http://eprints.rcelis.org/8801/1/25_08.pdf). Acesso em: 23 mar. 2021.
- CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira de. **O Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/34113>. Acesso em: 15 nov. 2019.
- DINIZ, Isabel Cristina dos Santos. Capacitação do bibliotecário para atender usuário surdo e com deficiência auditiva: análise do currículo pedagógico do curso de biblioteconomia da universidade federal do maranhão. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE LETRAS, 3., 2019, Bacabal. **Anais [...]** Bacabal: UFMA, 2019, p. 565-585. Disponível em: <http://www.conilufma.com.br/downloads/2019/ANAIS-III-CONIL.pdf>. Acesso em: 23 mar. 2021.
- DINIZ, Isabel Cristina dos Santos. ALMEIDA, Ana Margarida. FURTADO, Cassia. Programas de acessibilidade para apoio aos estudantes com deficiência no ensino superior e bibliotecas universitárias brasileiras e portuguesas: ambientes democráticos e alternativos para a inclusão social. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 18., 2018, Marília. **Anais [...]** Marília: UNESP, 2017. Disponível em: [http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/XVIII\\_ENANCIB/ENANCIB/paper/viewFile/256/619](http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/XVIII_ENANCIB/ENANCIB/paper/viewFile/256/619). Acesso em: 15 mar. 2021.
- DINIZ, Isabel Cristina dos Santos; ALMEIDA, Ana Margarida, FURTADO, Cassia Cordeiro. Bibliotecas universitárias inclusivas: acessibilidade e oportunidades para os usuários com necessidades especiais. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. esp., p. 1758-1780, dez., 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/881/907>. Acesso em: 20 mar. 2021.
- DINIZ, Isabel Cristina dos Santos; ALMEIDA, Ana Margarida; FURTADO, Cassia Cordeiro. Acessibilidade Comunicacional: desafios e oportunidades das Bibliotecas Universitárias brasileiras e portuguesas. In: CONGRESSO SOPCOM, 10., 2017, Lisboa. **Atas [...]** Lisboa: Viseu, 2017, p. 95-112. Disponível em: [http://www.bocc.ubi.pt/pag/sopcom/sopcom\\_web.pdf](http://www.bocc.ubi.pt/pag/sopcom/sopcom_web.pdf). Acesso em: 20 mar. 2021.
- DIRETORIA INTEGRADA DE BIBLIOTECAS. **Relatório anual de atividades 2019**. São Luís: UFMA, 2020. Disponível em: <http://www.ufma.br/portaUFMA/arquivo/F5cpeLLBQZvY5NZ.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2020.
- FARIAS, Maria Giovanna Guedes; SOARES, Jean da Silva. Competências do bibliotecário de referência em bibliotecas universitárias. **Biblionline**, João Pessoa, v. 12, n. 4, p. 57-72, 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/31556>. Acesso em: 19 out. 2020.
- FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECÁRIOS E DE BIBLIOTECAS. **Declaração da IFLA sobre as bibliotecas e a liberdade intelectual**. IFLA:

Haia, 1999. Disponível em:

[https://www.ifla.org/files/assets/faife/statements/iflstat\\_pt.pdf](https://www.ifla.org/files/assets/faife/statements/iflstat_pt.pdf). Acesso em: 18 nov. 2019.

FIGUEIREDO, Nice. Bibliotecas universitárias e especializadas: paralelos e contrastes.

**Revista de Biblioteconomia**, Brasília, v. 7, n. 1, p.9-25, jan/jun.1979. Disponível em:

[http://www.bassibi.c3sl.ufpr/brapci/\\_repositorio/2011/05/pdf\\_05f908822\\_0016855.pdf](http://www.bassibi.c3sl.ufpr/brapci/_repositorio/2011/05/pdf_05f908822_0016855.pdf). Acesso em: 15 nov. 2019.

FIGUEIREDO, Nice. **Textos avançados em referência e informação**. São Paulo: Polis/APB, 1996.

FIGUEIREDO, Nice. Metodologia conceitual para prevenção de erros no Serviço de Referência. **Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 2, p. 87-98, jul./dez. 1977.

Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/21087>. Acesso em: 18 nov. 2020.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GROGAN, Denis. **A prática do Serviço de Referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). **Sinopses Estatísticas da Educação Superior 2019**. Brasília: INEP, 2019. Disponível: <http://inep.gov.br/web/guest/sinopses-estatisticas-da-educacao-superior>. Acesso em: 15 mar. 2021.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). **Sinopses Estatísticas da Educação Superior 2018**. Brasília: INEP, 2018. Disponível: <http://inep.gov.br/web/guest/sinopses-estatisticas-da-educacao-superior>. Acesso em: 15 mar. 2021.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). **Sinopses Estatísticas da Educação Superior 2017**. Brasília: INEP, 2017. Disponível: <http://inep.gov.br/web/guest/sinopses-estatisticas-da-educacao-superior>. Acesso em: 15 mar. 2021.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). **Sinopses Estatísticas da Educação Superior 2016**. Brasília: INEP, 2016. Disponível: <http://inep.gov.br/web/guest/sinopses-estatisticas-da-educacao-superior>. Acesso em: 15 mar. 2021.

LEMOS, Joseana Costa. PINHEIRO, Joice Fernanda. CHAHINI, Thelma Helena Costa. As tecnologias assistivas e a inclusão de usuários com deficiência na biblioteca universitária. In: CONGRESSO NACIONAL DE EDUCAÇÃO, 6., 2019, Fortaleza. **Anais** [...] Fortaleza: Editora Realize, 2019. Disponível em:

[http://www.editorarealize.com.br/editora/ebooks/conedu/2019/ebook2/PROPOSTA\\_EV127\\_MD4\\_ID8954\\_24072019210845.pdf](http://www.editorarealize.com.br/editora/ebooks/conedu/2019/ebook2/PROPOSTA_EV127_MD4_ID8954_24072019210845.pdf). Acesso em: 15 mar. 2021.

MACEDO, Neusa Dias de. Princípios e reflexões sobre o serviço de referência e informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n. 1-4, p. 9-37, jan./dez. 1990. Disponível em:

<http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/18785>. Acesso em: 03 out. 2019.

MACEDO, Neusa Dias de; DIAS, Maria Matilde K. Subsídios para a caracterização da biblioteca universitária. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 25, n. 3/4, p. 40-47, jul./dez. 1992. Disponível em:

<https://brapci.inf.br/index.php/article/download/19219>. Acesso em: 03 out. 2019.

MANGAS, Sérgio Filipe Agostinho. Como planificar e gerir um serviço de referência.

**Biblios**, Lima, n. 28, abr./jun. 2007. Disponível em:



<https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/biblios/n28/a02n28.pdf>. Acesso em: 10 out. 2019.

MINAYO, Maria Cecília de Souza *et al.* **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Rio de Janeiro: Vozes, 2010.

MIRANDA, Antônio. **Biblioteca universitária no Brasil: reflexões sobre a problemática**. Brasília: CAPES; MEC, 1978.

PÁDUA, Elisabete Matallo Marchesini de. **Metodologia da Pesquisa: abordagem teórico-prática**. 11.ed. Campinas: Papirus, 2004.

PINTO, Alejandra Aguilar. Os serviços de referência: mudanças, desafios e oportunidades na sociedade da informação. *In: RIBEIRO, Anna Carolina Mendonça Lemos; FERREIRA, Pedro Cavalcanti Gonçalves (org.). Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas*. Brasília: IPEA, 2017. p. 241-279.

PRATES, Deborah. **Acessibilidade atitudinal**. Rio de Janeiro: Gramma, 2015.

PUPO, Deise Tallarico; MELO, Amanda Meincke; FERRÉS, Sofia Perez. **Acessibilidade: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas**. Campinas: São Paulo, 2006. Disponível em: [http://eurydice.nied.unicamp.br/portais/todosnos/nied/todosnos/artigos-cientificos/livro\\_acessibilidade\\_bibliotecas.pdf.1.pdf](http://eurydice.nied.unicamp.br/portais/todosnos/nied/todosnos/artigos-cientificos/livro_acessibilidade_bibliotecas.pdf.1.pdf). Acesso em: 03 out. 2019.

RABELLO, Odília. **Análise do campo de conhecimento relativo a usuários de biblioteca**. 1980, 122f. Dissertação (Mestrado em Administração de Bibliotecas). – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1980. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/BUOS-93DGBZ>. Acesso em: 20 mar. 2021.

SAMPAIO, Matia Imaculada Cardoso; MORESCHI, Erica Pinto. DSI-Disseminação Seletiva da Informação: uma abordagem teórica. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 23, n.1, p. 38-57, jan/dez., 1990. Disponível em: [https://brapci.inf.br/\\_repositorio/2011/09/pdf\\_d55acad50a\\_0018786.pdf](https://brapci.inf.br/_repositorio/2011/09/pdf_d55acad50a_0018786.pdf). Acesso em: 23 fev. 2021.

SANTOS NETO, João Arlindo dos; ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. O caráter implícito da mediação da informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.27, n.2, p. 253-263, maio/ago. 2017. Disponível em: Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/29249/18235>. Acesso em: 15 mar. 2021.

SASSAKI, Romeu Kazuma. **Inclusão: Construindo uma sociedade para todos**. Rio de Janeiro: WVA, 2010.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: o paradigma do século 21. **Revista Inclusão**. Brasília, v. 1, n. 1, p. 19-23, out. 2005. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/revistainclusao1.pdf>. Acesso em: 21 de jul. 2020.

SASSAKI, Romeu. **Por que o termo “Tecnologia Assistiva”?**. [s. l.]:[s. n.], 1996. Disponível em: <http://www.cedionline.com.br/ta.html>. Acesso em: 05 out. 2019.

SILVA, Edna Lúcia da; CUNHA, Miriam Vieira da. A formação profissional no século XXI: desafios e dilemas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 3, p. 77-82, set./dez. 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n3/a08v31n3.pdf>. Acesso em: 16 nov. 2019.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Abordagens conceituais e aplicativas da mediação nos serviços de informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 8, n. 2, p. 106-123, set. 2017/fev. 2018.

Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/122628/133890>. Acesso em: 20 maio 2019.

SILVA, Rubens Alves; COSTA, Michelle Karina Assunção; CRIVELLARI, Helena Maria Tarchi. A formação do bibliotecário para atuar na sociedade inclusiva. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 15., 2014, Belo Horizonte. **Anais [...]** Belo Horizonte: UFMG, 2014, p.2740-2759. Disponível em: <http://enancib2014.eci.ufmg.br/documentos/anais/anais-gt6>. Acesso em: 21 de jul. 2020.

SOUZA, Francisco das Chagas de. **Ética e deontologia**: textos para profissionais atuantes em bibliotecas. Florianópolis: UFSC, 2002.

SOUZA, Maria Naires Alves de; FARIAS, Karla Meneses. Bibliotecário de Referência e a Competência Informacional. *In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 24., 2011, Maceió. **Anais [...]** Maceió: UFC, 2011. Disponível em: [http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/10377/1/2011\\_eve\\_mnadesousa.pdf](http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/10377/1/2011_eve_mnadesousa.pdf). Acesso em: 20 maio 2019.

SOUZA, Salete Cecília; MANOEL, Vanessa de Andrade. Praticando acessibilidade comunicacional: cooperação entre biblioteca universitária e programa de promoção de acessibilidade. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.13, n.1, p.7-17, jan./jun.,2018. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/550>. Acesso em: 10 out. 2020.

TARAPANOFF, Kira. **Perfil do profissional da informação no Brasil**: diagnóstico da necessidade de treinamento e educação continuada. Brasília, DF: IEL, 1997.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. **Biblioteca Central**. [São Luís]: UFMA, 2020. [https://portais.ufma.br/PortalUnidade/dib/paginas/pagina\\_estatica.jsf;jsessionid=61745FD6A8452627D07B7589B92829C8?id=698](https://portais.ufma.br/PortalUnidade/dib/paginas/pagina_estatica.jsf;jsessionid=61745FD6A8452627D07B7589B92829C8?id=698). Acesso em: 10 jun. de 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. **Diretoria Integrada de Bibliotecas Histórico**. São Luís: UFMA, [2000?]. Disponível em: [https://portais.ufma.br/PortalUnidade/dib/paginas/pagina\\_estatica.jsf?id=121](https://portais.ufma.br/PortalUnidade/dib/paginas/pagina_estatica.jsf?id=121). Acesso em: 10 jun. de 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2017-2021**. [São Luís]: UFMA, 2017. Disponível em: <http://www.ufma.br/portalUFMA/arquivo/puwEW8dc9aoshs4.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2020.

VIEIRA, Marcelo Milano Falcão; ZOUAIN, Deborah Moraes. **Pesquisa qualitativa em administração**. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

VIVARTA, Veet (org.). **Mídia e deficiência**. Brasília: Andi; Fundação Banco do Brasil, 2003. Disponível em [http://www.andi.org.br/sites/default/files/Midia\\_e\\_deficiencia.pdf](http://www.andi.org.br/sites/default/files/Midia_e_deficiencia.pdf). Acesso em: 18 nov. 2019.

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA

### Questionário com as Bibliotecárias de Referência

- 1) Em qual instituição se graduou? E em que ano?
- 2) Possui Especialização, Mestrado ou Doutorado? Em qual área do conhecimento pertence o curso, e porque esta escolha?
- 3) Possui algum curso na área de educação inclusiva, acessibilidade, libras ou correlatos? Sim. Qual? Não. Por quê?
- 4) Há quanto tempo atua como bibliotecário de referência na biblioteca central? Trabalhou em algum outro campo de atuação antes? Se sim, qual?
- 5) Como avalia a formação universitária (currículo) dada ao bibliotecário. Ela tem respondido bem às necessidades para a atuação do profissional? Justifique.
- 6) Como avalia sua formação para o atendimento/interação com os usuários com deficiência (física, auditiva, visual)? Justifique.
- 7) Para a mediação da informação com os usuários com deficiência (física, auditiva, visual), quais habilidades considera importante o bibliotecário de referência possuir?
- 8) Já realizou atendimento ou teve contato com um usuário com deficiência? (física, auditiva, visual)
  - 8.1 Conte-me uma experiência positiva/bem sucedida.
  - 8.2 Conte-me uma experiência negativa.
- 9) A biblioteca central possui alguma tecnologia ou serviços voltados para os usuários com deficiência (física, auditiva, visual)?
- 10) Considera que a Acessibilidade Atitudinal é importante no processo de mediação da informação aos usuários com deficiência? Sim, por quê? Não, por quê?
- 11) É ou já foi consultado por parte da direção da biblioteca para saber da busca de informações por alunos com deficiência ou da necessidade da criação de serviços acessíveis? Você pode me contar como foi?
- 12) Quais os seus principais desafios no processo de mediação da informação aos usuários com deficiência?
- 13) Na sua opinião qual a função do Serviço de Referência e Informação e do bibliotecário de referência na mediação da informação aos usuários com deficiência?
- 14) Quais os documentos que estão regendo o funcionamento da Biblioteca Central no atual contexto da pandemia?

- 15) Quais as principais dificuldades no processo de mediação da informação aos usuários com deficiência no atual contexto da pandemia?
- 16) Que serviços estão sendo oferecidos pela biblioteca central aos usuários com deficiência?
- 17) Gostaria de acrescentar alguma informação sobre o assunto da pesquisa?

**APÊNDICE B – TERMO DE AUTORIZAÇÃO DIRETORIA DIB**  
**SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA PESQUISA**

Por meio deste instrumento, solicitamos a Cenidalva Miranda de Sousa Teixeira, Diretora da Diretoria Integrada de Bibliotecas da Universidade Federal do Maranhão (DIB-UFMA), a autorização para realização da pesquisa integrante do Trabalho de Conclusão de Curso da discente Erika Jordana Serra Matos orientada pela Prof.<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> Marcia Cordeiro Costa, tendo como título Bibliotecário de Referência e Acessibilidade Atitudinal: a mediação da informação com usuários com deficiência na Biblioteca Central da UFMA. O objetivo geral da pesquisa é: Analisar o perfil do Bibliotecário de Referência que atua na Biblioteca Central da UFMA e sua práxis no processo de mediação da informação aos usuários com deficiência.

A coleta de dados será feita por meio de questionário de entrevista (em anexo) que será encaminhado por e-mail, devido ao atual contexto de pandemia para a segurança tanto do pesquisador, quanto dos participantes da pesquisa.

A presente atividade é requisito para a conclusão do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão. As informações obtidas com a pesquisa não serão divulgadas sem a autorização da instituição onde será realizado o estudo.

São Luís, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

\_\_\_\_\_

Discente

\_\_\_\_\_

Professora Orientadora

\_\_\_\_\_

Assinatura da Diretora da DIB

**APÊNDICE C – TERMO DE CONSENTIMENTO DA PESQUISA**  
**TERMO DE ESCLARECIMENTO E CONSENTIMENTO LIVRE**

Por meio deste Termo, concordo em participar da pesquisa intitulada Bibliotecário de Referência e a Acessibilidade Atitudinal: a mediação da informação com usuários com deficiência na Biblioteca Central da UFMA, desenvolvida pela discente Erika Jordana Serra Matos do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), orientada pela Prof.<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> Marcia Cordeiro Costa.

O objetivo geral da pesquisa é: Analisar o perfil do Bibliotecário de Referência que atua na Biblioteca Central da UFMA e sua práxis no processo de mediação da informação aos usuários com deficiência.

Declaro ter conhecimento dos objetivos estritamente acadêmicos da pesquisa, visando colaborar para o avanço das discussões sobre a temática. Fui esclarecido (a) que o uso das informações por mim oferecidas se fará de forma anônima, por meio de questionário de entrevista, e tal processo submete-se as normas de pesquisa com pessoas, da Comissão de Ética da UFMA.

Atesto recebimento de uma cópia assinada deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, conforme recomendações da Comissão de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Maranhão.

São Luís, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.

Assinatura do (a) participante: \_\_\_\_\_

Assinatura do pesquisador: \_\_\_\_\_