

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

Camila Schoffen Tressino

**DA EXCLUSÃO E SOFRIMENTO À INCLUSÃO SOCIAL E LEITURA:
a Biblioteca de São Paulo como referência de biblioteca inclusiva
no Brasil**

Porto Alegre
2012

CAMILA SCHOFFEN TRESSINO

**DA EXCLUSÃO E SOFRIMENTO À INCLUSÃO SOCIAL E LEITURA:
a Biblioteca de São Paulo como referência de biblioteca inclusiva
no Brasil**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Eliane Lourdes da Silva Moro

Porto Alegre

2012

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Dr. Carlos Alexandre Netto

Vice-reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretora: Prof.^a Dr.^a Regina Helena van der Laan

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Chefe: Prof.^a Dr.^a Ana Maria Mielniczuk de Moura

Chefe Substituta: Prof.^a Dr.^a Sônia Elisa Caregnato

COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DA BIBLIOTECONOMIA

Coordenadora: Prof.^a Dr.^a Samile Andréa de Souza Vanz

Coordenadora Substituta: Prof.^a Me. Glória Isabel Sattamini Ferreira

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

T799d Tressino, Camila Schoffen

Da exclusão e sofrimento à inclusão social e leitura : a Biblioteca de São Paulo como referência de biblioteca inclusiva no Brasil [manuscrito] / Camila Schoffen Tressino ; orientadora, Eliane Lourdes da Silva Moro. – Porto Alegre, 2012.

96 f.: il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Porto Alegre (RS), 2012.

1. Biblioteconomia. 2. Bibliotecas acessíveis 3. Biblioteca pública 4. Biblioteca de São Paulo (SP). 5. Inclusão social. 6. Pessoas com Necessidades Especiais. I. Moro, Eliane Lourdes da Silva. II. Título.

CDU: 027.4(815.6)

Departamento de Ciências da Informação

Rua Ramiro Barcellos, 2705, Bairro Santana

Porto Alegre/RS – CEP: 90.035-007

Tel.: (51) 3308.5067

Fax: (51) 3308.5435

E-mail: dci@ufrgs.br

CAMILA SCHOFFEN TRESSINO

**DA EXCLUSÃO E SOFRIMENTO À INCLUSÃO SOCIAL E LEITURA:
a Biblioteca de São Paulo como referência de biblioteca inclusiva
no Brasil**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Eliane Lourdes da Silva Moro

Aprovada em 11 de dezembro de 2012

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Dr.^a Eliane Lourdes da Silva Moro - Orientadora
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Prof.^a Dr.^a Lizandra Brasil Estabel
Instituto Federal de Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul – Câmpus Porto Alegre

Prof.^a Me. Bruna Silva do Nascimento
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

AGRADECIMENTOS

Agradeço à minha família, em especial à minha mãe, pelo amor, apoio, carinho e dedicação e por estar sempre ao meu lado. Ao meu pai e ao meu irmão, por estarem ali em todos os momentos da minha vida. Não poderia deixar de lembrar-me da “irmã canina”, Mary, pela alegria que trouxe ao fazer parte da minha vida nos últimos dois anos e pelos pedidos de brincadeiras junto ao computador enquanto eu redigia esta monografia.

À minha tia, Ana, pela força, acolhida nos verões, pelas comidinhas alemãs e por ser a minha segunda mãe. A toda a família, pelo apoio nesta caminhada. À avó, in memoriam, por ser a melhor das avós, pelas histórias, pelas balinhas, pelas bolachinhas de merengue no natal, pelo imenso carinho!

Agradecimento especial à minha querida amiga Raquel, por não ter me esquecido nestes últimos meses de tanto trabalho e luta para a construção desta monografia. Obrigada amiga, pelos anos de convívio, pela amizade, pelas risadas, por tudo!

Meus agradecimentos também à bibliotecária Andréa, que me recebeu de braços abertos para o estágio curricular no Colégio Marista São Pedro. Obrigada pelos ensinamentos, pelas conversas, pelo apoio, pelas ideias, pela amizade. Esta experiência em biblioteca infantil que foi o meu céu durante o penúltimo semestre da Faculdade. Obrigada por me mostrar essa maravilha que é lidar com crianças, os nossos “pitchucos”, e como é gratificante contar e ouvir histórias. Obrigada queridos, pelo maravilhoso estágio que me foi propiciado, pela grande experiência.

Obrigada às bibliotecárias da Biblioteca Pública do Estado, às grandes amigas que construí lá, Marcinha e Gio, pela troca de experiências, pelas risadas e reclamações, pela criatividade em fazer milagres com escassos recursos. Obrigada pelo reconhecimento, por acreditarem e me darem força em todos os momentos!

Meu maior obrigado à minha orientadora, Eliane, pela luta, apoio e dedicação nesta caminhada. Por mostrar a Biblioteconomia da paixão, da leitura, do aprendizado, por acompanhar os alunos em inúmeros fóruns, seminários e viagens, obrigada por todas as descobertas, pelo conhecimento transmitido, tenho certeza que serei uma profissional muito melhor graças a ti. Obrigada pela força, quando o

desespero bateu por não ter um tema para este trabalho, obrigada por me iluminar nesta trajetória e me incentivar ainda mais. Obrigada por acreditar no meu potencial.

À querida professora Lizandra, pelo apoio e pelo carinho sempre demonstrado em todos os projetos e ideias. Aos colegas e amigos que conheci durante o curso e que fizeram a Biblioteconomia mais feliz, em especial às colegas e amigas, Aline e Vanessa. Agradeço também à Casa Lar do Cego Idoso, por me proporcionar histórias e aprendizagem no projeto extensão lá desenvolvido. Meu muito obrigada a todos que de alguma forma fizeram parte desta caminhada.

*Às vezes me pergunto se existe uma realidade,
uma natureza objetiva e intocada do ser.
Ou se todas as coisas com que a gente se depara
já foram transformadas pela ideia que a gente fez delas.
Se a gente sonha e faz as coisas acontecerem.*

Chitra Divakaruni

RESUMO

Aborda a Biblioteca de São Paulo e suas práticas no que tange à inclusão social através da leitura e de atividades culturais. Constitui um estudo das ações desenvolvidas pela referida biblioteca e a constituição de um espaço de inserção da comunidade local. Apresenta como referencial teórico as bibliotecas públicas, abrangendo seus conceitos, objetivos, funções, produtos e serviços, abordando o conceito de biblioteca inclusiva, a inclusão informacional e as normas de acessibilidade. Utiliza a observação e a entrevista como instrumento de coleta de dados. Os dados da observação são apresentados através da descrição do ambiente da biblioteca, assim como algumas atividades desenvolvidas. Os dados da entrevista são expostos em sua totalidade, possibilitando identificar a opinião dos sujeitos vinculados ao referencial teórico. O presente trabalho finaliza elencando as boas práticas adotadas pela Biblioteca de São Paulo, em relação ao leiaute, acervo, serviços e atividades, destacando que a biblioteca é amplamente utilizada pela comunidade, oferecendo produtos e serviços diferenciados e estimulando os usuários a descobrirem o prazer da leitura. Apresenta as ações realizadas em relação ao acesso e disponibilização de acervo e equipamentos adequados às Pessoas com Necessidades Especiais com limitação visual. Destaca melhorias para maior inclusão de pessoas com outras necessidades, tais como surdos e pessoas com mobilidade reduzida.

Palavras-chave: Biblioteconomia. Biblioteca Inclusiva. Biblioteca Pública. Biblioteca de São Paulo. Inclusão social. Pessoas com Necessidades Especiais.

ABSTRACT

Addresses the Library of Sao Paulo and its practices with regard to social inclusion through reading and cultural activities. It is a study covering the actions taken by this library and the creation of a space for inclusion of the local community. Presents as a theoretical reference the public libraries, including their concepts, objectives, functions, products and services, addressing the concept of inclusive library, and covering the digital inclusion and accessibility standards. Uses observation and interview as an instrument for collecting data. The observed data is presented by describing the library environment, as well as some activities. The interview data is presented in its entirety, allowing to identify the opinion of the parts involved in the theoretical reference. This paper ends listing the good practices adopted by the Library of São Paulo, with regard to the layout, collections, services and activities, highlighting that the library is widely used by the community, offering differentiated products and services and encouraging users to discover the joy of reading. Presents the actions taken in relation to access and availability of collections and equipment suited to individuals with Disabilities as visually impaired. Highlights the improvements for a greater inclusion of people with other needs such as deaf and handicapped.

Key-words: Library Science. Inclusive Library. Public Library. Library of Sao Paulo. Social Inclusion. People with Special Needs.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 01 – Transformação: do Carandiru ao Parque da Juventude	54
Figura 02 – Vista aérea do Parque Esportivo	54
Figura 03 – Vista aérea do Parque Central	55
Figura 04 – Vista aérea do Parque Institucional	55
Figura 05 – Entrada da Biblioteca de São Paulo	56
Figura 06 – Balcão de atendimento da BSP	61
Figura 07 – Térreo da BSP	62
Figura 08 – Acervo de histórias em quadrinhos da BSP	63
Figura 09 – Térreo da BSP: livros novos e área de acesso à internet	63
Figura 10 – Exposição das aquisições da BSP	64
Figura 11 – Acervo infantojuvenil da BSP, em destaque o livro “Alice no país das maravilhas”, de Lewis Carrol	65
Figura 12 – Acervo infantojuvenil da BSP, em destaque os livros do “Snoopy” e da “Mafalda”	65
Figura 13 – Usuários utilizando o aparelho de DVD da biblioteca	65
Figura 14 – Usuário conectado a internet envolto por livros	66
Figura 15 – Tabuleiro de xadrez adaptado a deficientes visuais	66
Figura 16 – Piso tátil	67
Figura 17 – Área infantil da BSP	68

LISTA DE SIGLAS

BSP	Biblioteca de São Paulo
CNS	Conselho Nacional de Saúde
ENEM	Exame Nacional do Ensino Médio
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IFLA	Federação Internacional das Associações de Bibliotecários e de Bibliotecas
LIBRAS	Língua Brasileira de Sinais
MASP	Museu de Arte de São Paulo
PELL	Plano Estadual do Livro e da Leitura
PMLL	Plano Municipal do Livro e da Leitura
PNEs	Pessoas com Necessidades Especiais
PNLL	Programa Nacional do Livro e Leitura
SEBP	Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas
SNBP	Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas
TA	Tecnologia Assistiva
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
TICs	Tecnologias de Informação e de Comunicação
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação Ciência e Cultura

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	CENTROS DE CULTURA E LAZER: as bibliotecas públicas em questão	15
2.1	Passado, Presente e Futuro: as transformações do conceito, dos objetivos e das funções da biblioteca pública	16
2.2	Recursos e Serviços	22
3	BIBLIOTECAS ACESSÍVEIS: inclusão social e informacional	33
3.1	Normas de Acessibilidade para Bibliotecas	33
3.2	Acesso à Informação: bibliotecas acessíveis para todos	37
4	METODOLOGIA	47
4.1	Instrumentos de Coleta de Dados	48
4.1.1	Observação	48
4.1.2	Entrevista	48
5	CONTEXTO DO ESTUDO	50
6	SUJEITOS DO ESTUDO	59
7	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	60
7.1	Observação e Análise do Ambiente da Biblioteca de São Paulo	60
7.2	Apresentação e Análise das Entrevistas com os Sujeitos	70
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS	81
	REFERÊNCIAS	85
	APÊNDICE A – Modelo de entrevista com a Diretora da Biblioteca de São Paulo	89
	APÊNDICE B– Modelo de entrevista com os funcionários da Biblioteca de São Paulo	90
	APÊNDICE C - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	92
	APÊNDICE D – Equipamentos de Acessibilidade Disponíveis na Biblioteca de São Paulo	95

1 INTRODUÇÃO

Com o advento das Tecnologias de Informação e de Comunicação (TICs) e a constante busca pela inclusão das Pessoas com Necessidades Especiais (PNEs) este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) analisa as práticas implementadas na Biblioteca de São Paulo (BSP) que promovem a inclusão social através da leitura e de diversos programas culturais. Esta análise constitui-se no âmbito físico, tais como prédio, equipamentos e materiais, assim como no âmbito atitudinal.

Os sujeitos escolhidos para o estudo são um gestor e um funcionário da BSP. Este trabalho demonstra o que foi implementado e como isto foi realizado e, deste modo, evidencia à população que é possível promover boas práticas que envolvam a inclusão social para todas as pessoas.

A função primordial da biblioteca pública é prover toda a sociedade, sem discriminações, de informação diferenciada, adequada e atualizada. Assim, é necessário que mais práticas inclusivas sejam realizadas, promovendo a inclusão social. Em decorrência disto, este trabalho tem como problema de pesquisa a seguinte questão: quais as práticas adotadas pela Biblioteca de São Paulo que a tornaram modelo de biblioteca inclusiva no Brasil?

Esta pesquisa justifica-se pelo fato de que a Sociedade da Informação visava propiciar maior interação e inclusão social com todos os indivíduos e, atualmente, a Sociedade do Conhecimento além da interação entre as pessoas, visa propiciar o processo do conhecimento e da aprendizagem mediado pelas TICs. A Biblioteconomia em especial possui um caráter fortemente social e, cada vez mais voltado a todos os indivíduos, de diferentes culturas e classes sociais.

Partindo desta premissa, esta pesquisa analisa como as práticas adotadas pela BSP foram implementadas e a tornaram um modelo de biblioteca acessível. A BSP é uma biblioteca pública, administrada pelo Governo do Estado de São Paulo, inaugurada no ano de 2010. Ela ocupa um espaço no Parque da Juventude, inaugurado em 2003, um ano após a demolição da Casa de Detenção de São Paulo, conhecida popularmente como Carandiru. O Parque é um local de atividades esportivas, com quadras de esportes e pista de *skate*, local de educação, pois lá funciona uma escola técnica, e também de cultura, com a biblioteca pública.

A criação do Parque da Juventude foi de extrema importância, pois a penitenciária lá antigamente situada, foi palco de muitas rebeliões, massacres e

fugas, colocando a comunidade local em estado de alerta. Neste sentido, a criação do parque visou à desmistificação do local, antes de dor, para um local de lazer e cultura. Mas isto só foi possível, pois as políticas públicas foram muito bem estabelecidas e estruturadas e, então colocadas em prática para a melhoria da qualidade de vida da população.

Deste modo, este trabalho justifica-se igualmente pelo fato de mostrar que boas ações existem e são possíveis de ser realizadas para que todos os cidadãos tenham acesso à informação. Isto por que a BSP possui estrutura que visa à acessibilidade, seja estrutural, ou atitudinal para de fato incluir as pessoas através da leitura. Assim, a biblioteca pública é uma instituição que presta serviços a toda comunidade e deve atender a todos, facilitando o acesso à informação, disseminando o conhecimento, promovendo a cultura e a educação de toda a sua comunidade, atendendo às necessidades de seus usuários de forma gratuita e igualitária, sem discriminação ou qualquer tipo de preconceito.

Estas bibliotecas apresentam funções culturais, informacionais, educacionais e de lazer. Neste sentido, a biblioteca deve proporcionar aos seus usuários o acesso à cultura, através de manifestações artísticas; acesso à informação, disponibilizando espaço, equipamentos e materiais de todo o tipo e de variados assuntos; acesso a materiais educativos de qualidade e; acesso ao lazer, através da literatura e de atividades diversas que proporcionem o entretenimento.

Para tanto, a biblioteca deve estar em harmonia com a comunidade em que está inserida, buscando sempre o conhecimento do seu usuário e das suas necessidades, oferecendo a todos o acesso aos materiais por ela disponibilizados.

A partir do problema anteriormente explicitado, e na busca de sua resolução, este TCC tem como objetivo geral: analisar como as práticas adotadas pela Biblioteca de São Paulo foram implementadas a fim de promover a inclusão social. E tem como objetivos específicos: identificar e descrever as práticas implementadas pela Biblioteca de São Paulo nos aspectos do leiaute, equipamentos, acervo, serviços oferecidos e acessibilidade aos usuários; descrever os programas e ações de promoção e inclusão social através dos serviços oferecidos e disponibilizados pela Biblioteca e; analisar os resultados das ações implementadas aos usuários da Biblioteca.

Para a realização desta análise é apresentado o referencial teórico que embasou a análise dos dados. Este referencial teórico perpassa as temáticas da

biblioteca pública, seus conceitos, recursos e serviços e; as bibliotecas acessíveis, as normas de acessibilidade e o acesso à informação. Apresenta ainda a importância de um olhar atento para a sociedade, propiciando que todos tenham acesso aos materiais informacionais aos quais têm direito. Após, é apresentado o contexto deste estudo, a BSP, a metodologia utilizada, assim como os sujeitos da pesquisa. Posteriormente, é apresentada a análise e interpretação dos dados coletados e, por fim, as conclusões e considerações finais referentes ao estudo.

2 CENTROS DE CULTURA E LAZER: as bibliotecas públicas em questão

As bibliotecas públicas são, ou deveriam ser, o primeiro local onde o ser humano tem acesso à leitura e à informação. Isto por que ela tem papel fundamental de propiciar materiais informacionais e atividades de incentivo à leitura para todos os cidadãos, independente da faixa etária. Neste contexto, é na biblioteca pública que as pessoas terão informações necessárias a sua vida cotidiana e também informações para pesquisa e leitura. Visto a crescente desigualdade social, onde poucos têm acesso à informação de qualidade, “A biblioteca pública - porta de acesso local ao conhecimento - fornece as condições básicas para a aprendizagem ao longo da vida, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural do indivíduo e dos grupos sociais.” (IFLA; UNESCO, 1994, p. 1).

Bernardino e Suaiden (2011)¹ complementam afirmando que “A leitura tem um papel preponderante nesse contexto, uma vez que para a consolidação de uma sociedade da informação e do conhecimento, a democratização da leitura é fundamental.”. É, portanto, através de iniciativas que incentivem a leitura que as pessoas terão condições de desenvolver suas habilidades além de conhecer melhor o mundo e as diversas formas de pensamento, tornando-se cidadãos críticos e participativos na sociedade.

A biblioteca pública tem papel fundamental na construção da cidadania, pois pessoas com acesso à informação e à diversidade de pensamentos tornam-se críticas, fazendo uso dos seus direitos e deveres perante a sociedade em que está inserida. Assim, “A biblioteca pública é o espaço privilegiado do desenvolvimento das práticas leitoras, e através do encontro do leitor com o livro forma-se o leitor crítico e contribui-se para o florescimento da cidadania.”. (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000, p. 17).

A partir disso, é fundamental conhecer os diversos conceitos de bibliotecas públicas, bem como as suas funções, objetivos, produtos e serviços e as diretrizes já publicadas que visam à divulgação e à conscientização da importância destas bibliotecas para a sociedade.

¹ Documento eletrônico.

2.1 Passado, Presente e Futuro: as transformações do conceito, dos objetivos e das funções da biblioteca pública

São diversos os conceitos acerca das bibliotecas públicas, ao longo dos anos, estes conceitos sofreram modificações em função das novas demandas da comunidade e do advento das novas tecnologias, que mudaram a maneira como é realizado o acesso à informação, hoje em diferentes suportes e formatos.

O Manifesto da Federação Internacional das Associações de Bibliotecários e de Bibliotecas (IFLA) realizado em parceria com a Organização das Nações Unidas para a Educação Ciência e Cultura (UNESCO) apresenta a biblioteca pública como “[. . .] o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os gêneros.” (IFLA; UNESCO, 1994, p. 1). Percebe-se que a biblioteca deve fornecer toda a informação necessária aos seus usuários, ela deve estar sempre atualizada de acordo com as necessidades deles e com as novas publicações, para assim atendê-los de maneira rápida e eficiente. Deste modo, mesmo que a biblioteca não possua tal informação em seu acervo, ela deve fornecer ao seu usuário subsídios para que este encontre a informação em outro local.

Outro conceito pertinente é o da Fundação Biblioteca Nacional (2000, p. 17): “O conceito de biblioteca pública baseia-se na igualdade de acesso para todos, sem restrição de idade, raça, sexo, status social, etc. e na disponibilização à comunidade de todo tipo de conhecimento.”. Isto reflete a transdisciplinariedade que deve estar sempre presente na biblioteca, pois ela deve propiciar o acesso a todo o tipo de informação, sem distinção de crenças e de idade. Assim, faz-se necessário, propiciar ao usuário o conhecimento de diferentes pontos de vista, despertando a curiosidade, a reflexão e uma nova forma de ler o mundo. Deste modo, este usuário será capaz de refletir sobre o que acontece a sua volta, na sociedade e na política, utilizando-se da criticidade para garantir os seus direitos. A IFLA e a UNESCO também acreditam nisto quando afirmam que as bibliotecas públicas “Desempeñan un importante papel en El progreso y el mantenimiento de una sociedad democrática al ofrecer a cada persona acceso a toda una serie de conocimientos, ideas y opiniones.”. (IFLA;

UNESCO, 2001, p. 8).² Assim sendo, a biblioteca deve também atender as crianças, os idosos e as PNEs, oferecendo materiais diversificados, em diferentes formatos e suportes acessíveis a todos.

Entende-se também que a biblioteca tem um papel social, o qual está diretamente relacionado ao acesso à informação. Por isso,

Quando dizemos que o papel social da biblioteca pública está no acesso e disponibilidade à informação, traçamos claramente um objetivo crucial dessas instituições, ele poderá ser alcançado através de projetos culturais que visem à disseminação da leitura. (BERNARDINO; SUAIDEN, 2011).³

Nota-se, portanto, que a disponibilização de informações é uma função essencial e primordial da biblioteca pública e, para tanto, requer formação adequada e clareza de ideias por parte do responsável por ela. Além da disponibilização da informação, os autores destacam também a importância dos projetos de incentivo a leitura, que tem como ponto fundamental a formação de uma sociedade mais leitora, proporcionando assim crescimento pessoal e profissional à população.

Além do aspecto correspondente ao acesso à informação explicitado no conceito anteriormente citado, a Fundação Biblioteca Nacional (2000, p. 17) discorre sobre o ambiente da biblioteca.

Além disso, uma biblioteca pública deve constituir-se em um ambiente realmente público, de convivência agradável, onde as pessoas possam se encontrar para conversar, trocar idéias, discutir problemas, auto-instruir-se e participar de atividades culturais e de lazer.

É este conceito que apresenta outro papel fundamental de uma biblioteca pública, pois ela deve ser um ambiente agradável, com espaço para as artes, a cultura e o lazer. O espaço da biblioteca deve ser desmistificado, de um local de silêncio, para um local de fala, de expressões famintas por conhecimento, por cultura. Com o diálogo favorecemos as trocas, a expressão de opiniões, o aumento do conhecimento, a formulação de novas ideias e melhorias para todos. Deste modo, cabe à biblioteca ser um local de discussão, de busca por novos conhecimentos o que só acontece onde fervilha a imaginação. Isto é de vital

² Desempenham um importante papel no progresso e na manutenção de uma sociedade democrática ao oferecer a cada indivíduo acesso a um conjunto de conhecimentos, ideias e opiniões. **(tradução nossa)**.

³ Documento eletrônico.

importância, principalmente num ambiente frequentado por crianças e jovens, que são ativos, buscam novas informações, necessitam de contato. É a partir das trocas que se estabelece uma relação com eles, familiarizando-os com o ambiente, proporcionando e incentivando a leitura.

Pode-se notar que as bibliotecas públicas são muito diferentes, e que um conceito apenas, não faria compreender toda a gama existente, seja no Brasil, ou no mundo. É notável que há bibliotecas muito bem desenvolvidas, que oferecem serviços condizentes com a sociedade a qual atendem e que proporcionam ao usuário um verdadeiro centro cultural. Mas há também as bibliotecas que se constituem apenas de um acervo, onde não há dinamização nem interesse em envolver a sociedade. Apesar destas diferenças, elas

[. . .] suelen tener características comunes, que se pueden definir de la manera siguiente: Una biblioteca pública es una organización establecida, respaldada y financiada por La comunidad, ya sea por conducto de una autoridad u órgano local, regional o nacional, o mediante cualquier otra forma de organización colectiva. (IFLA; UNESCO, 2001, p. 8).⁴

Isto é o cerne da biblioteca pública: ela é da comunidade e deve ser para a comunidade. A administração pertence ao Estado, a um governo, mas ela deve estar sempre direcionada para a comunidade a qual atende, visto que é ela a fazer uso de seus produtos e serviços. Este atendimento é um dos objetivos da biblioteca, que deve também:

[. . .] facilitar recursos informativos y prestar servicios mediante diversos medios con el fin de cubrir las necesidades de personas y grupos en materia de instrucción, información y perfeccionamiento personal comprendidas actividades intelectuales de entretenimiento y ocio. (IFLA; UNESCO, 2001, p. 8).⁵

Percebe-se que o acesso à informação é a função primordial de uma biblioteca. Atendendo às necessidades informacionais mais básicas da comunidade

⁴ [. . .] muitas vezes tem características em comum, que pode-se definir da seguinte maneira: Uma biblioteca pública é uma organização estabelecida, respaldada e financiada pela comunidade, através de uma autoridade ou órgão local, regional ou nacional, ou mediante qualquer outra forma de organização coletiva. **(tradução nossa)**.

⁵ Facilitar recursos informativos e prestar serviços em diversas mídias com a finalidade de satisfazer as necessidades de indivíduos ou grupos em educação, informação e aperfeiçoamento intelectual incluindo o desenvolvimento pessoal, entretenimento e lazer. **(tradução nossa)**.

ela abre caminhos para a educação e para a apropriação de conhecimento. Suaiden (1995, p. 20) afirma que:

Na realidade, a biblioteca pública deve constituir-se, cada vez mais, em um centro convergente das aspirações comunitárias, ou seja, deve ter uma identificação muito grande com a sua comunidade e contribuir para resolver os problemas que são próprios à mesma comunidade.

É a partir desta visão que a biblioteca deve existir, para prover com informações relevantes a comunidade na qual está inserida. Por isso é fundamental conhecer a comunidade, manter contato direto com ela, proporcionar formas para que ela se expresse, a fim de saber quais as suas expectativas e desejos de informação. Muitas vezes as informações mais simples são desconsideradas, por serem mais óbvias, mas se a biblioteca está alocada em um bairro mais distante, no qual os moradores não tem acesso à informação, é indispensável que ela tenha como suprir essas necessidades.

Outras devem ser as missões da biblioteca, já apresentadas em 1994 pela IFLA e UNESCO no Manifesto sobre Bibliotecas Públicas:

- Criar e fortalecer hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;
- Apoiar a educação individual e a autoformação, assim como a educação formal a todos os níveis;
- Oferecer possibilidades de um criativo desenvolvimento pessoal;
- Estimular a imaginação e criatividade das crianças e jovens;
- Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas;
- Facilitar o acesso às diferentes formas de expressão cultural das manifestações artísticas;
- Fomentar o diálogo inter-cultural e, em especial, a diversidade cultural;
- Apoiar a tradição oral; Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação à comunidade;
- Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse;
- Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática;
- Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e actividades de alfabetização para os diferentes grupos etários. (IFLA; UNESCO, 1994, p. 1-2).

A partir destas missões é possível estabelecer as práticas a ser seguidas pela mantenedora da biblioteca. O primeiro aspecto é o mais fundamental: a leitura desde a infância. É necessário que a biblioteca disponibilize este serviço, além de horas do conto, outras atividades e um ambiente favorável, que desperte nos menores o gosto pela leitura. Além disso, é fundamental que os profissionais responsáveis

tenham consciência da importância da leitura e sejam de fato leitores, deste modo, poderão cativar as crianças. Reafirmando isso, pode-se dizer que “A leitura é condição essencial para que o indivíduo tenha acesso à informação.”. (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000, p. 23). Através da leitura ele poderá ter acesso à informação nos mais variados suportes e formatos, tendo acesso a ela, poderá refletir e transformar isto em conhecimento, auxiliando assim na construção do saber popular.

No que tange às manifestações culturais, a biblioteca deve propiciar à comunidade o acesso a informações sobre a sua cultura e história, criando uma atmosfera de identidade entre a biblioteca, o usuário e o local em que vive. Isto é fundamental, pois conhecendo as suas origens e as de outrem os indivíduos tem maior capacidade de atuação dentro da comunidade, gerando identificação e então maior participação quanto ao que acontece no local e também dentro da biblioteca. Tornando-se parte integrante, discutindo, criando ideias, a comunidade participará ativamente das atividades da biblioteca, agregando valor aos seus serviços.

Outro ponto relevante é relativo à educação, neste sentido, a biblioteca deve fornecer subsídios informacionais adequados para a população consultar obras de assuntos gerais, bem como as mais específicas, pois serão consultadas para estudo ou confecção de trabalhos. Além disso, manter opções de consulta para artigos e jornais, assim como outras publicações sobre assuntos mais atuais, que ainda não estão disponíveis em livros, é importante, pois são sempre estudados e demandados pelos usuários.

Além de reforçar estas missões, a Fundação Biblioteca Nacional (2000, p. 19), estabelece algumas funções da biblioteca pública, estas mais voltadas às TICs:

- agente essencial na promoção e salvaguarda da democracia, através do livre acesso a todo tipo de informação proporcionando, desta forma, matéria de reflexão para a geração do verdadeiro conhecimento;
- instituição de apoio à educação e formação do cidadão em todos os níveis, através da promoção e incentivo à leitura e à formação do leitor crítico e seletivo capaz de usar a informação como instrumento de crescimento pessoal e transformação social;
- centro local de tecnologias da informação, através do acesso às novas tecnologias da informação e da comunicação, familiarizando os cidadãos com o seu uso;
- instituição cultural, através da promoção do acesso à cultura e do fortalecimento da identidade cultural da comunidade local e nacional.

Estas funções caracterizam a importância das TICs presentes na biblioteca pública. No entanto, pode-se salientar a necessidade de profissionais qualificados para atender a população que deseja usar o computador ou outra ferramenta, pois sabemos que há ainda muitas pessoas que não tem presente no seu cotidiano estas novas tecnologias. Assim, as TICs também facilitam o acesso de pessoas cegas, com baixa visão, ou com mobilidade reduzida à informação.

A partir destas reflexões surge um novo conceito para as bibliotecas públicas:

O novo conceito de biblioteca pública deve ser implementado, promovendo amplamente as facilidades oferecidas pelas novas tecnologias da informação (registros eletrônicos, comunicação e transferência de arquivos) e disponibilizando esses modernos meios de comunicação e informação, através do treinamento e orientação dos usuários para o seu uso cotidiano. A biblioteca pública deve, ainda, atuar como um centro de informação de cultura popular promovendo a melhor integração comunidade/biblioteca, visando a coleta, preservação e disseminação da documentação representativa dos valores culturais que expressam as raízes, jeito de ser e identidade de nosso povo. (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000, p. 23).

Portanto, é necessário um pensamento sempre à frente, pois as TICs mudam constantemente, o que está em rede é atualizado a todo o momento e, para isso, deve-se criar uma criticidade quanto ao uso das mesmas, a fim de diferenciar as fontes. Outro fator agregado a este conceito, já citado anteriormente, é a função de preservação da cultura local, papel fundamental da biblioteca pública e que pode ser complementado pelas TICs, propiciando colaboração e acesso a mais pessoas, difundindo a cultura da região. No entanto, apesar do conhecimento de que a biblioteca é fundamental para o desenvolvimento de uma nação, isto parece não ter chegado de fato ao nosso país. É evidente que há boas iniciativas, mas uma grande parcela da população ainda não tem consciência da importância delas para a comunidade. Suaiden (1995, p. 24) afirma que “[. . .] a comunidade não vê, ainda hoje, a biblioteca pública como instituição indispensável nos planos de desenvolvimento de uma nação, devido principalmente à falta de vinculação mais adequada com a população, através do serviço de informação à comunidade.”. Pode-se afirmar então, que se há programação diferenciada na biblioteca, estas devem ser divulgadas para a comunidade, manifestando assim a importância dos serviços oferecidos aos seus usuários. Milanesi (2002, p. 83) vai mais além, afirmando que “O êxito na atividade profissional está em saber conciliar as

exigências de uma determinada população com os serviços oferecidos e as ações desencadeadas.” Deve-se, portanto, pensar em produtos e serviços adequados à comunidade, oferecendo sempre novas opções de materiais, equipamentos e atividades que incentivem a população a participar e então, incluir a biblioteca em suas atividades.

2.2 Recursos e Serviços

Para atender a comunidade e manter-se sempre em funcionamento, uma biblioteca pública deve ter alguns recursos básicos, tais como recursos financeiros, materiais e humanos, utilizando-se destes para prestar serviços à comunidade na qual está inserida. Como serviços básicos podem-se citar: consulta e empréstimo de materiais, auxílio à pesquisa e atividades culturais que envolvam o incentivo à leitura. Estes serviços se expandem de acordo com o público a ser atendido, e também com a imagem que a biblioteca pretende mostrar a sua comunidade.

A maioria das bibliotecas públicas não conta com orçamento próprio, mas sim com uma quantia que lhes é repassada pela secretaria municipal ou estadual a qual estão subordinadas. Nestes casos, cabe ao administrador ou gestor da biblioteca realizar o planejamento para o orçamento e executar as despesas. (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000). Machado (2010, p. 97) afirma que “[. . .] são as políticas culturais que, por meio de sua administração pública e do conjunto de leis e regulamentações, buscam caminhos para o fortalecimento dessas bibliotecas e o estabelecimento de ações de longo alcance, com caráter permanente.”. Cabe, portanto, ao Estado e aos municípios buscar estratégias para o funcionamento cada vez mais amplo das bibliotecas públicas. São necessários investimentos em longo prazo, pois, acima de tudo, é necessário conquistar a população para que ela passe a utilizar um espaço de informação, que, para muitos não faz parte das atividades de sua vida. Além disso, os investimentos devem ser permanentes, pois há necessidade de ampliação e manutenção de acervos, assim como de equipamentos e do espaço físico da biblioteca.

No entanto, a biblioteca não pode ficar atrelada somente aos recursos financeiros, quando repassados pelo Estado ou município, sendo o valor, muitas vezes, insuficiente, ela deve buscar alternativas para captação de novos recursos. Isto pode acontecer através de programas de incentivo à cultura como o Programa

Mais Cultura, do Ministério da Cultura⁶, entre outras ações do governo federal. Para que isso se efetive, é necessário que a biblioteca acompanhe as ações, seja do município, do estado ou do país, para que possa fazer um bom projeto e ser contemplada, levando melhorias para a instituição.

Além do apoio no âmbito governamental, há diversas empresas e organizações privadas que também divulgam editais e, a partir da submissão de um projeto, a biblioteca é contemplada com recursos para a execução do plano proposto. Os bancos, em especial, são grandes financiadores de ações deste tipo, junto aos quais a biblioteca pública pode estabelecer parcerias para o desenvolvimento de seu acervo, assim como de ações culturais na comunidade a que atende e aos cidadãos sob sua abrangência.

Além de oferecer serviço de referência, apoio à pesquisa, consulta e empréstimo de obras, a biblioteca também pode desenvolver projetos de âmbito cultural, que tem como objetivo incluir a sociedade em um novo espaço, a biblioteca, através da cultura local. Segundo Bernardino e Suaiden (2011)⁷

Um dos serviços da Biblioteca Pública perante a sua comunidade é a introdução de projetos culturais, atendendo ao seu objetivo de disseminar a cultura e a leitura aos seus usuários. A realização de projetos culturais de leitura em bibliotecas já faz parte do leque de atividades destas e coincidem quanto ao objetivo principal, que é incentivar a leitura e a cultura na comunidade.

Deste modo, percebe-se a importância destas ações para o incentivo da leitura, oferecendo cultura através de ações diversificadas à população. Para a realização destas ações e para o atendimento à população, a biblioteca necessita de recursos materiais, que se constituem no acervo e no ambiente em que a biblioteca está alocada. O acervo se constitui de grande importância para qualquer tipo de biblioteca, pois é através dele que a biblioteca poderá exercer as funções fundamentais ao seu público, disponibilizando a informação para atendimento às necessidades de busca dos usuários. Para que o acervo esteja em consonância com a comunidade e possa de fato ser útil a ela é necessário que os gestores conheçam a comunidade na qual a biblioteca está inserida, assim como as suas preferências e necessidades informacionais.

⁶ Disponível em: <http://mais.cultura.gov.br/>. Acesso em 1. maio 2012.

⁷ Documento eletrônico.

Deste modo,

[. . .]la biblioteca pública desempeña un papel fundamental a la hora de recogerla, organizarla y explotarla y de dar acceso a toda una serie de fuentes de información. La biblioteca pública tiene la responsabilidad particular de recoger información local y de hacerla fácilmente accesible. Actúa igualmente como memoria del pasado recogiendo, conservando y brindando acceso a materiales relacionados con la historia de la comunidad y de las personas. Al proporcionar muy diversas informaciones al público, La biblioteca ayuda a la comunidad a celebrar debates y adoptar decisiones con fundamento sobre cuestiones clave. (IFLA; UNESCO, 2001, p. 10).⁸

Portanto, pode-se verificar que a biblioteca pública deve atender a todos os públicos e, para isso, ela deve ter disponível em seu acervo obras dos mais diferentes assuntos e visões de mundo. É importante observar que os usuários, embora pertencentes a um mesmo núcleo, tem necessidades e gostos diferenciados e a biblioteca pública deve prover a todos com informações, como é salientado pela IFLA e UNESCO (2001, p. 13): “La biblioteca pública debe ser capaz de representar la opinión y la experiencia humanas en todas sus modalidades y no correr peligro de ser censurada.”⁹ Além de obras de cunho geral, ela deve também exercer o papel de guarda da memória local, ou seja, a biblioteca pública deve abrigar obras de autores locais e também relacionadas ao lugar em que atua. Assim, as pessoas se sentirão inseridas naquele local, pois se identificam com as informações disponíveis.

As obras presentes em uma biblioteca pública devem ser variadas e, acima de tudo, atualizadas. Hoje, há novas informações disponíveis a cada instante, isto se reflete nas pesquisas escolares e nas informações de que os usuários necessitam. Do mesmo modo, “La información es muy importante para el perfeccionamiento de las personas y de las sociedades.”. (IFLA; UNESCO, 2001, p. 10).¹⁰ A informação desejada por um usuário é sempre a mais atualizada e, normalmente, reflete um problema que ele precisa resolver, deste modo, a biblioteca deve primar pela atualização da informação oferecida ao público. Para tanto, ela deve estar conectada com as diversas ferramentas disponíveis *online* e também com profissionais de áreas distintas, podendo assim, suprir as necessidades dos seus

⁸ A biblioteca pública desempenha um papel fundamental na hora de coletar, organizar, explorar e dar acesso de uma série de fontes de informação. A biblioteca pública tem a responsabilidade particular de coletar informação local e de torná-la facilmente acessível. Atua igualmente como memória do passado, obtendo, conservando e fornecendo acesso a materiais relacionados com a história da comunidade e dos indivíduos. Ao proporcionar diversas informações ao público, a biblioteca auxilia a comunidade realizar debates e adotar decisões com fundamento sobre questões importantes. **(tradução nossa)**.

⁹ A biblioteca pública deve ser capaz de representar a opinião e a experiência humana em todas as suas modalidades sem correr o risco de ser censurada. **(tradução nossa)**.

¹⁰ A informação é muito importante para o aperfeiçoamento das pessoas e das sociedades. **(tradução nossa)**.

usuários e proporcionar uma satisfação e eles que, como consequência, identificarão a biblioteca como um espaço importante.

A biblioteca pública também pode ser um local que proporciona informações para o desenvolvimento social e econômico do local onde está, promovendo ações de conscientização ambiental, cursos e outros programas que visem o desenvolvimento da sociedade como um todo. Além disso, através da oferta de materiais especiais como revistas técnicas e da área econômica, por exemplo, ela pode auxiliar os pequenos empresários da região na sua atuação junto à comunidade que atuam.

Outro ponto a destacar, no sentido do acesso à informação, é o atendimento aos usuários com limitações ou com alguma dificuldade de obter a informação nos materiais convencionais. A IFLA e UNESCO (2001) destacam que além de oferecer materiais para as minorias linguísticas e também às pessoas que não podem frequentar o espaço físico da biblioteca por algum impedimento, a biblioteca deve proporcionar o “[. . .] acceso a formatos adecuados a determinados grupos de clientes, por ejemplo, en Braille o libros sonoros para los invidentes.”. (IFLA; UNESCO, 2001, p. 13).¹¹

É importante que estes materiais estejam incluídos nas aquisições da biblioteca e que esta disponibilize os equipamentos e o suporte adequado pra que estas pessoas possam ter acesso à informação. Há também a possibilidade da produção de materiais especiais pela própria instituição, tais como livros em Braille e sinalização tátil, o que pode ser executado com a utilização da impressora Braille. Cabe salientar que a reprodução sem fins comerciais de livros exclusivamente para uso dos deficientes visuais é autorizada pela Lei Federal Nº 9.610/1998 (BRASIL, 1998). Sendo assim, a biblioteca pode aumentar o seu acervo através da reprodução de obras de interesse do usuário cego, auxiliando-o na busca e obtenção da informação. O espaço físico e os atendentes devem estar de acordo com esta política, pois é imprescindível que além dos audiolivros e dos livros em Braille, o prédio ofereça meios de locomoção não impeditivos, facilitando o acesso de todos.

Além de proporcionar o acesso a estes suportes no espaço da biblioteca, pode-se também fazer uso das TICs, pois elas visam “[. . .] facilitar un acercamiento

¹¹ “[. . .] a formatos adecuados a determinados grupos de usuários, por exemplo, em Braille ou livros sonoros para os cegos. (tradução nossa).

a los fondos y a otras fuentes de información, tanto em la propia biblioteca como desde lugares alejados de ella.”. (IFLA; UNESCO, 2001, p. 13).¹² Elas podem estar disponíveis na biblioteca, através dos computadores e outros aparelhos eletrônicos e também, *online*, proporcionando que o usuário desfrute dos materiais em outros locais.

Além destes usuários, a biblioteca pública deve oferecer acervo diferenciado para os demais públicos. Assim, deve haver um espaço para as obras de literatura infantojuvenil, jogos, bem como um espaço atrativo e diferenciado, que seja destaque para o público infantil. Outro tipo de usuário é o estudante, do mesmo modo, a biblioteca pública deve oferecer obras de cunho didático e especializado nas diversas áreas do conhecimento, além de obras de literatura e também obras direcionadas a públicos específicos.

A biblioteca pública se caracteriza pelos diferentes usuários, aqueles que possuem os mais variados gostos e necessidades, compreendendo as diferentes fases e ciclos da vida humana, além das graduações de ensino, classe social, gênero, entre outros aspectos. Assim, a biblioteca deve ter em seu acervo materiais que contemplem todas as diferenças. Segundo a Fundação Biblioteca Nacional (2000, p. 57) podem-se diferenciar os usuários nos seguintes grupos:

- adultos e idosos, com predominância masculina, na consulta ao acervo de periódicos correntes;
- pesquisadores e pós-graduandos na consulta ao acervo histórico-documental e aos periódicos retrospectivos;
- a população heterogênea, classes média e baixa renda, no empréstimo de livros literários;
- público segmentado no uso dos serviços especiais: infantil, deficientes visuais, etc.;
- população de média e baixa renda no uso dos serviços de extensão.

Além do conteúdo dos materiais, a biblioteca deve ter em seu acervo alguns materiais essenciais, entre eles:

- obras de ficción y no ficción para adultos, jóvenes y niños
- obras de referencia
- acceso a bases de datos
- publicaciones periódicas
- periódicos locales, regionales y nacionales
- información sobre la comunidad

¹²[. . .] facilitar o acesso ao seu interior e a outras fontes de informação, tanto na própria biblioteca como em lugares longe dela. **(tradução nossa).**

- información oficial, comprendida la de autoridades locales y relativa a ellas
- información comercial
- documentación sobre la historia local
- documentación genealógica
- recursos en el idioma principal de la colectividad
- recursos en los idiomas minoritarios
- recursos en otros idiomas
- partituras de música
- juegos de ordenador
- juguetes
- juegos y rompecabezas
- materiales de estudio. (IFLA; UNESCO, 2001, p. 45).¹³

Os materiais essenciais apresentados, que devem compor o acervo de uma biblioteca pública, podem estar em formato digital ou convencional. Muitos dos materiais já possuem uma versão *online* ou eletrônica e a biblioteca pode desenvolver ações no sentido de proporcionar o acesso a estes outros suportes.

Alguns materiais especiais também podem fazer parte da coleção presente na biblioteca, são eles:

- Recortes de jornais; Mapas; Gravuras;
- Audiovisuais: Discos compactos (CD); Fitas cassete; Fitas de vídeo; Filmes, Diapositivos – os chamados multimeios;
- Publicações eletrônicas: Programas de computador; (CD-ROMs) de referência, de aprendizado de línguas, etc. O termo multimídia tem sido empregado para designar qualquer combinação de texto, arte gráfica, som, animação e vídeo, sem computador e CD-ROMs;
- Objetos reais: Modelos para ciência; Posters com relevo; Globos; Brinquedos; Livros brinquedo; Jogos; Moedas. (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000, p. 58).

Todos estes materiais têm função essencial, pois auxiliam na obtenção de informações, assim como enriquecem as pesquisas realizadas pelos usuários. Além disso, os objetos reais são importantes para os usuários cegos, pois deste modo, eles podem tocar e assim adquirir também a informação através do tato. Salienta-se ainda, que possuir materiais em suportes diferentes é uma forma de estimular a população, principalmente os mais jovens, que normalmente tem certa relutância com a leitura no suporte papel. Alia-se assim a diversão e o entretenimento à busca pelo conhecimento, tornando as pesquisas mais dinâmicas e produtivas.

¹³ Obras de ficção e não-ficção para adultos, jovens e crianças; obras de referência; acesso às bases de dados; publicações periódicas; jornais locais, regionais e nacionais; informações sobre a comunidade; informação oficial, disponível pelas autoridades locais e relativas a comunidade; informação comercial; documentação sobre a história local; documentação genealógica; recursos no idioma principal da coletividade; recursos em idiomas minoritários; recursos em outros idiomas; partituras de música; jogos de computador; brinquedos; jogos e quebra-cabeças; materiais de estudo. **(tradução nossa).**

Entre as obras de referências que devem ser inseridas no acervo, estão os dicionários de línguas, atlas e enciclopédias. (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000). No setor de periódicos, devem ter obras relacionadas aos mais diferentes assuntos, a fim de que toda a população possa usufruir. Podemos destacar alguns materiais que devem ser oferecidos, tais como:

- Um jornal diário estadual ou local;
- Um jornal diário de grande circulação nacional;
- Uma revista geral informativa (com periodicidade semanal);
- Revistas femininas;
- Revistas do tipo "faça você mesmo";
- Revistas infanto-juvenis;
- Revistas de circulação dirigida (pais, jovens, crianças, saúde, novas tecnologias, ciências, agricultura, esporte, música). (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000, p. 60).

Para compor o acervo de uma biblioteca são necessários critérios para a escolha das obras. Neste sentido, a Fundação Biblioteca Nacional (2000, p. 57) aponta alguns aspectos que devem ser observados:

- atualização: manter o acervo atualizado em relação aos avanços do conhecimento e à produção literária;
- reposição: renovar os materiais consultados com alta frequência e desgastados pelo manuseio contínuo, bem como repor os materiais extraviados;
- demanda: atender à procura e às sugestões por parte dos usuários e acompanhar as novidades editoriais de grande repercussão junto à opinião pública;
- qualidade: dotar o acervo das contribuições mais significativas nas diversas áreas do conhecimento e do pensamento, bem como dos autores mais representativos no campo das idéias e da literatura local, nacional e estrangeira;
- pluralidade: respeitar a diversidade, a variedade e a multiplicidade das fontes de informação, não devendo a instituição impor quaisquer restrições de natureza ideológica, filosófica ou religiosa, nem adotar um discurso único, para a formação do acervo.

Como foi evidenciado pelas entidades supracitadas, é fundamental que os gestores mantenham o acervo sempre atualizado, salientando-se a importância em observar a pluralidade de conhecimentos, opiniões e ideias, de tal modo que a biblioteca possua em seu acervo obras referentes a todos os credos, sem evidenciar nenhum ou excluir outros.

A Fundação Biblioteca Nacional (2000) também coloca estes como materiais essenciais e ressalta que para a composição deve ser feito um levantamento acerca da demanda da população. A fim de conhecer a sua comunidade e poder então

oferecer serviços e produtos mais específicos e que atendam a população, é fundamental que a biblioteca realize um estudo de comunidade e usuário, que compreenda os usuários reais e potenciais sob a abrangência da biblioteca. Deste modo, ela pode identificar a população e obter maiores informações para esta e outras ações que a biblioteca pode oferecer à comunidade.

O estudo de usuário se caracteriza por ser um estudo de uma comunidade que utiliza ou que pode vir a utilizar os produtos e serviços da biblioteca. Este estudo tem como objetivo entender e descobrir o perfil da população, assim como suas necessidades e gostos, para que a biblioteca ofereça ações de acordo com este público. Este estudo pode ser feito com os usuários reais da biblioteca, mas é também necessário, visando às características das bibliotecas públicas, que este estudo se expanda a toda a comunidade ao seu redor.

Estes estudos são [. . .] canais de comunicação que se abrem entre a biblioteca e a comunidade a qual ela serve. São estudos necessários também para ajudar a biblioteca na previsão da demanda ou da mudança da demanda de seus produtos ou serviços, permitindo que sejam alocados os recursos necessários na época adequada. (FIGUEIREDO, 1994, p. 7).

É através deste estudo que a comunidade pode expressar as suas necessidades, além da sua opinião sobre os serviços que são oferecidos pela biblioteca. Além disso, a biblioteca pode utilizá-lo como meio de analisar o ambiente, os serviços, o acervo e o atendimento. Este estudo é, portanto essencial para que a biblioteca possa avaliar o grau de satisfação do usuário e entender como ele utiliza a biblioteca.

O conhecimento da comunidade trará às bibliotecas indicações reais para a determinação do acervo, dos serviços a serem prestados, etc. sempre a partir de anseios e necessidades dessa comunidade. Para isso, é preciso que o bibliotecário saia em busca desse conhecimento, é preciso que o bibliotecário participe um mínimo que seja, da vida da comunidade [. . .]. (ALMEIDA JUNIOR, 1997, p. 78).

Outro aspecto a ser observado, é que cada indivíduo é único em suas percepções e as expressa de forma única.

A situação normal que um especialista da informação tem que enfrentar é de que cada ser humano é único em suas necessidades. Por mais que muitas dessas necessidades possam ter sido determinadas pelas necessidades da organização que ela serve, por mais que digamos que a

ciência é objetiva e não deve ser distorcida pela imaginação subjetiva do indivíduo, não podemos, entretanto, fugir ao fato que cada indivíduo é único porque o contexto de seu pensar se baseia em sua única história. O serviço de informação mais eficaz é aquele que é projetado especificamente para cada usuário, baseado em suas necessidades conhecidas. (FOSKETT, 1980, p. 23).

Portanto, o gestor deve atentar para as peculiaridades de sua comunidade e atendê-la de forma ampla, atingindo a maior parcela da população possível. Para que isso se concretize é necessário conhecimento desta comunidade que só se consegue em contato direto com ela. Torna-se necessário ressaltar que cada biblioteca possui seus diferenciais, o que torna o estudo único.

Para cada tipo de estudo, dependendo dos objetivos visados, haverá um conjunto diferente de dados a levantar, uma metodologia específica e, eventualmente, uma delimitação diferente da comunidade a ser analisada. Essa comunidade poderia ser, alternativamente, conforme o tipo de estudo, os usuários da coleção distribuída, os participantes em atividades desenvolvidas, a população de universidades (estudantes e professores), a população de bairros (habitantes) etc. (SILVA, 1989, p. 152).

Conseqüentemente, é essencial que o bibliotecário, ou gestor da biblioteca pública, tenha estruturado um projeto de estudo de comunidade e usuários e que saiba definir o que ele necessita pesquisar, quais são os aspectos a serem levantados com relação àquela população e a finalidade deste levantamento de dados.

Deste modo, o bibliotecário poderá, entre outras coisas, avaliar quais são os materiais realmente necessários à sua coleção e em quais ele deve investir mais. Além dos materiais anteriormente citados, podem surgir outros de acordo com esta pesquisa e que então devem ser incorporados à biblioteca.

Além do tipo de material, deve ser observada a quantidade de livros, neste sentido, a Fundação Biblioteca Nacional (2000) faz a recomendação de que o acervo deve dividir-se em 30% de obras de ficção, em igual percentual as obras de não-ficção, 32% de obras infanto-juvenis, 5% de obras de referência e 3% de obras sonoras e audiovisuais. Quanto à relação de número de livros por habitante, tanto o documento da IFLA e UNESCO (2001) quanto a Fundação Biblioteca Nacional (2000) recomendam que, inicialmente, a biblioteca deve ter uma média de um livro para cada dez habitantes. No entanto, esta comparação deve progredir no decorrer

dos anos, o que proporcionará enriquecimento do acervo e crescerá o acesso de pessoas aos materiais.

Os novos títulos devem ser amplamente divulgados, para que o público tenha conhecimento das novas aquisições, além disso, deve ser feita uma avaliação permanente dos serviços e dos materiais que já compõem o acervo, para que não ajam materiais obsoletos.

Com o advento das TICs torna-se também necessário que os materiais informacionais estejam disponíveis em outros formatos e que a biblioteca ofereça equipamentos adequados para que o público possa pesquisar através da *internet* e usar outros recursos, como CDs e DVDs.

A biblioteca pública é uma instituição que agrupa e proporciona o acesso aos registros do conhecimento nos mais diferentes suportes, como impressos, digital ótico ou eletrônico que, organizado de modo a serem identificados, compõem seu acervo. (SILVA, 2004 p. 14).

As TICs são ferramentas essenciais que devem estar presentes nas bibliotecas públicas. Além de estar em sintonia com o público mais jovem, a biblioteca também proporciona o acesso às tecnologias para o público que não o tem em sua residência. As ferramentas tecnológicas são atualizadas com bastante frequência e possibilitam acesso a uma gama enorme de artigos científicos, de jornais ou outras informações pertinentes que o usuário esteja buscando.

O advento das novas tecnologias da informação está mudando a noção de biblioteca neste século. Entretanto, a atividade primordial das bibliotecas, juntar pessoas com informações, não tem sido alterada fundamentalmente. O progresso tecnológico mudou a maneira de as bibliotecas realizarem as suas atividades, mas não a razão de ser das bibliotecas, isto é, oferecer um conjunto organizado de informações afins, armazenadas com o objetivo de consulta ou utilização posterior. (LUCAS, 2004, p. 16).

É importante o oferecimento e a disponibilidade desses serviços devendo-se salientar a necessidade que a biblioteca os disponibilize como complemento ao seu acervo físico de livros e periódicos. Para tanto, os profissionais podem manter uma relação de *sites* relevantes, ou de outros conteúdos de qualidade que auxiliem as pesquisas. Ainda assim, deve-se ter em mente que estes novos meios e suportes não substituirão o livro, mas serão aliados na busca de informação, pois proporcionam acesso a diferentes informações as quais a biblioteca pode não ter em

seu acervo físico. “Com a internet muitas barreiras que se antepunham ao conhecimento ruíram – ainda que se levantassem outras. Ela possibilita, na prática, mesmo com obstáculos a ser superados, o acesso ao conhecimento de forma menos onerosa e mais ampla.”. (MILANESI, 2002, p. 51).

No entanto, o gestor deve ficar atento à comunidade do entorno da biblioteca, pois há ainda muitas pessoas que não sabem utilizar estas novas ferramentas. Ele deve então dispor de profissionais competentes para auxiliar estas pessoas no uso destes equipamentos, proporcionando assim a inclusão digital.

Além de fonte de informação as TICs também podem ser usadas para a divulgação de produtos e serviços da instituição e para contato direto entre a biblioteca e o público.

O crescente uso das novas tecnologias da informação e da comunicação nas bibliotecas tem desencadeando importantes mudanças na forma de trabalhar e vem permitindo simplificar tarefas rotineiras e repetitivas e ampliar o raio de ação da biblioteca, tornando-a mais eficiente e informativa. (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2000, p. 113).

A divulgação através de redes de relacionamento, *sites*, ou *blogs* é muito bem vinda, pois ela tem o poder de alcançar pessoas de todas as partes do mundo. É possível também criar redes de compartilhamento e divulgação de novas aquisições, atrações e atividades. Além disso, os usuários podem fazer comentários e contribuir para a avaliação dos produtos e serviços da biblioteca.

Outro fator fundamental é disponibilizar recursos adequados às PNEs, para que haja a inclusão social através da cultura e da leitura. Para tanto, são necessários alguns conhecimentos acerca da estrutura física e informacional adequada, pois assim, com acessibilidade, a biblioteca oferece condições para que todos tenham acesso à informação.

3 BIBLIOTECAS ACESSÍVEIS: inclusão social e informacional

A acessibilidade diz respeito às oportunidades que são possibilitadas às pessoas para que estas tenham acesso à informação, à locomoção e à manifestação. Assim, pode-se pensar a acessibilidade como uma forma de integrar todos através de medidas que facilitam o uso dos prédios públicos e das ferramentas que ele contém. Deve-se lembrar de que, quando se trata de acessibilidade, não se fala apenas nas PNEs, mas sim em qualquer ser humano. Como exemplo, pode-se citar o acesso às TICs, pois acessibilidade é oportunizar que outras pessoas que não possuem condições de ter um computador, façam uso dele. Deste modo, tornam-se acessíveis a elas as diferentes ferramentas que essa tecnologia possui e o acesso à informação através da internet.

As bibliotecas devem estar capacitadas para atender a toda a população e para que isso seja possível, é necessário acessibilidade física e informacional, além de acessibilidade atitudinal. Visto isso, é imprescindível que alguns aspectos sejam observados, além de outros fatores citados a seguir, que contribuirão para a inclusão em uma biblioteca.

3.1 Normas de Acessibilidade para Bibliotecas

As bibliotecas públicas são caracterizadas como espaços que abrigam coleções de todos os tipos, em diferentes suportes e abrangem todas as áreas do conhecimento. Estes documentos devem ter linguagem compatível com a maioria da população.

Um dos principais atrativos de uma biblioteca pública é o seu prédio, que é, na maioria das vezes, histórico. No entanto, qualquer que seja este espaço, ele deve ser acessível a todas as pessoas. Assim, segundo Lemos (1998, p. 373) “Toda biblioteca conta, pelo menos, com duas importantes divisões de espaço: uma destinada ao público, onde também pode estar o acervo, e uma destinada às pessoas que lá trabalham.”. Há ainda, divisões como as salas de leitura, as áreas destinadas ao depósito de materiais e ao trabalho administrativo.

Verifica-se ainda, uma preocupação com a harmonia das instalações, assim como a funcionalidade de seus espaços e o conforto dos usuários. Há ainda que observar que, com os grandes avanços tecnológicos, o espaço físico de uma

biblioteca deve preocupar-se também em aproveitar os recursos proporcionados pela tecnologia. (LEMOS, 1998).

As TICs são parte importante das instalações em uma biblioteca pública, pois há, atualmente, grande preocupação com a qualidade dos materiais disponíveis e com a preservação do acervo. Faz-se necessário, portanto, que isto seja observado a fim de garantir instalações seguras e acervos salvaguardados.

O espaço físico é de fundamental importância para que uma biblioteca desenvolva as suas atividades e atenda aos usuários de maneira agradável e acolhedora. A IFLA e UNESCO (1994, p. 2) ressaltam que

Os serviços devem ser fisicamente acessíveis a todos os membros da comunidade. Isto requer que o prédio da biblioteca esteja bem localizado, com instalações corretas para leitura e estudo, assim como tecnologias adequadas e horário de funcionamento conveniente aos usuários.

Daí a importância de bem planejar a distribuição dos serviços e dos espaços da biblioteca, pois, segundo a IFLA e UNESCO (2001, p. 13)

Un principio fundamental de la biblioteca pública es que sus servicios deben estar a disposición de todas las personas, en lugar de orientados a un solo grupo de la comunidad con la consecuente exclusión de los demás. Habrá que tomar las medidas apropiadas para que los servicios sean igualmente accesibles a los grupos minoritarios que, por el motivo que fuere, no puedan utilizar los servicios generales, por ejemplo minorías lingüísticas, personas con alguna discapacidad física o sensorial o quienes habitan en comunidades alejadas y no pueden acercarse a las bibliotecas.¹⁴

A biblioteca não é, portanto, apenas um espaço para guarda de livros em geral, mas também um local de acesso ao conhecimento sem barreiras distintivas entre as pessoas e entre elas e a informação. Para tanto, faz-se necessário que os diretores/gestores estejam atentos à comunidade alvo da biblioteca, conhecendo o seu público e oferecendo produtos e serviços compatíveis com eles.

Além disso, deve-se atentar para a estrutura física, o edifício de uma biblioteca pública desempenha um papel fundamental na prestação de serviços e também na visibilidade que a biblioteca deseja ter. Eles

¹⁴ Um princípio fundamental das bibliotecas públicas é que seus serviços devem estar a disposição de todas as pessoas, ao invés de visar um só grupo, com a consequente exclusão dos demais. Ela deve tomar as medidas apropriadas para que os serviços sejam igualmente acessíveis aos grupos minoritários, que por algum motivo, não podem utilizar os serviços gerais, por exemplo, as minorias linguísticas, pessoas com alguma deficiência física ou sensorial ou quem mora em comunidades afastadas e não podem ir a bibliotecas. **(tradução nossa).**

Deben estar diseñados de modo que reflejen las funciones del servicio de bibliotecas, ser accesibles a todas las personas de la comunidad y lo suficientemente flexibles como para adaptarse a servicios nuevos y a cambios en los ya existentes. Tienen que estar situados cerca de otros lugares de actividades de la comunidad, como tiendas y centros culturales. (IFLA; UNESCO, 2001, p. 15).¹⁵

Assim, o acesso deve ser facilitado a fim de garantir que as pessoas com mobilidade reduzida, tais como gestantes, obesos, pessoas com deficiência e idosos (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2004) possam usufruir de todo o espaço físico e dos materiais disponíveis.

Do mesmo modo, o prédio pode ser um local de encontro da comunidade, com salas para reuniões, exposições e outras atividades que agreguem a cultura presente nos livros com atividades culturais. Isto exerce sobre a comunidade um poder de transformação, pois a cultura estará presente nas suas mais diversas manifestações, possibilitando a inclusão da sociedade nas atividades da biblioteca.

Este local de encontro é importante, principalmente nas regiões mais afastadas, para isso “[. . .] los bibliotecarios deben cuidar de que los edificios se utilicen y gestionen eficazmente para hacer el mejor uso posible de las instalaciones en beneficio de toda la comunidad.”. (IFLA; UNESCO, 2001, p. 15).¹⁶

O espaço deve ser suficiente para compreender a todos, inclusive os materiais que ainda não fazem parte do acervo físico da biblioteca, isto se deve ao fato de que as tecnologias estão em constante mudança, o acervo em constante crescimento e a demanda do público em constante variação.

Os diferentes espaços de uma biblioteca devem ser destinados a todos os públicos, mas também para melhor organização, pode haver espaços separados para os diferentes serviços, como de referência, de estudo e setores infantojuvenil e de periódicos, esta divisão proporciona aos leitores maior contato com as obras. Todos eles devem estar em consonância com as funções desempenhadas pela biblioteca e também de acordo com a sua missão.

¹⁵ Devem ser projetados de modo a refletir as funções do serviço das bibliotecas, ser acessíveis a todas as pessoas da comunidade, e suficientemente flexíveis para adaptar-se a novos serviços e mudanças. Devem estar localizados próximos a outros lugares de atividade comunitária, como centros comerciais e culturais. **(tradução nossa).**

¹⁶ [. . .] os bibliotecários devem garantir que os edifícios são utilizados e geridos de forma eficaz para fazer o melhor uso das instalações para o benefício de toda a comunidade. **(tradução nossa).**

Outro ponto a ser destacado é a acessibilidade para todos, a eliminação de barreiras, sendo elas escadas ou degraus, é importante para que as pessoas com algum tipo de deficiência possam ter acesso ao local.

O interior da biblioteca também deve possuir todo o tipo de sinalização, seja referente aos locais e espaços, ao acervo, ou até mesmo mapas, para que as pessoas se localizem no ambiente da biblioteca. É importante frisar que a sinalização deve ser adequada para cada tipo de limitação, capaz de permitir às pessoas com limitação auditiva ou visual compreender e interpretar as informações. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2004).

As características dos mobiliários também devem ser observadas, segundo Melo (2008, p. 30):

Para o delineamento de uma sociedade mais inclusiva, que reconhece e valoriza as diferenças entre as pessoas, torna-se cada vez mais importante que propostas para a acessibilidade de pessoas com características específicas estejam articuladas à promoção da qualidade de vida para todos. Assim, pessoas com habilidades, necessidades e interesses variados, sejam ou não em decorrência de envelhecimento ou de deficiências, poderão ser beneficiadas por propostas de ambientes, produtos e serviços acessíveis, que não as discriminem.

Isto está diretamente relacionado ao conceito de Design Universal, que “[. . .] diz respeito ao desenvolvimento de produtos e serviços e de ambientes para serem usados por todas as pessoas, na maior extensão possível, sem a necessidade de adaptação ou design especializado.”. (MELO, 2008, p. 31). O que vai de encontro ao padrão atual de móveis que tem seu *design* estabelecido para um homem mediano, causando diversos contratempos em função de haver diferenças entre as pessoas.

É necessário observar que o que se espera são medidas mais inclusivas, que permitam que todos consigam utilizar mobiliários e equipamentos disponíveis em uma biblioteca e não a criação de um modelo diferenciado para cada tipo de pessoa. Ferréz (2008, p. 36) destaca que

Uma biblioteca acessível é um espaço que permite a presença e proveito de todos, e está preparada para acolher a maior variedade de público possível para suas atividades, com instalações adequadas às diferentes necessidades e em conformidade com as diferenças físicas, antropométricas e sensoriais da população. Assim, junto com a acessibilidade digital, tecnologias assistivas e uma correta organização e sensibilização dos funcionários, a acessibilidade física – urbana, arquitetônica e de produtos – representa um dos pilares centrais no planejamento de uma biblioteca acessível, e o conceito de Design Universal é determinante para a concepção deste espaço.

Para que a inclusão se concretize e a biblioteca torne-se um espaço acolhedor, onde todos possam encontrar informações e atividades culturais, é fundamental que seu espaço possibilite acessibilidade. Um espaço amplo, com possibilidade de mobilidade e sem barreiras físicas faz com que as pessoas se sintam parte integrante do mundo do conhecimento. Mas é também necessário que os profissionais estejam atentos às necessidades dos usuários e sejam receptivos com todos.

A NBR 9050 – Acessibilidade de Pessoas Portadoras de Deficiência a Edificações, Espaço, Mobiliário e Equipamento Urbano traz diversas medidas que deveriam ser adotadas quando da construção dos espaços comunitários. A Norma apresenta, inclusive, as medidas necessárias para a circulação de um cadeirante, por exemplo, em uma biblioteca. Para que esta PNE consiga circular com facilidade e ser um usuário autônomo, é fundamental que haja espaço necessário para a cadeira de rodas, assim como para algumas manobras, como se deslocar de um corredor a outro ou fazer a volta e retornar pelo mesmo corredor. Além disso, a altura das estantes e a disposição dos livros devem ser bem observadas, pois há muitas pessoas com baixa estatura, assim como o contrário. Portanto, livros muito embaixo ou muito acima, nas estantes, trazem dificuldades de os usuários poderem fazer uso destes materiais, visto que há grande diferença de altura entre as pessoas.

Além da acessibilidade estrutural são necessárias iniciativas que tornem as informações acessíveis a todos, ajudando a construir uma sociedade mais igualitária, onde todos tenham acesso a informações essenciais para o desenvolvimento da cidadania.

3.2 Acesso à Informação: bibliotecas acessíveis para todos

Como exposto pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) na norma NBR 9050 a acessibilidade diz respeito à utilização de maneira autônoma e segura dos ambientes, mobiliários, materiais e equipamentos. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2004). É indispensável para uma biblioteca ter um espaço que possa ser aproveitado por todos, possibilitando que qualquer pessoa possa conhecer ou acessar o ambiente e o acervo disponível, com menor auxílio possível.

É importante frisar que não só o ambiente deve ser pensado, mas com isso, ações que propiciem aos usuários o acesso à informação, pois segundo Pupo (2008, p. 19)

Há uma considerável discrepância entre a ideologia da pressa, inerente ao avanço tecnológico, e os tímidos avanços sociais. Essa é uma imperdoável lacuna que necessita ser preenchida por pessoas que acreditam na inclusão como ruptura dos paradigmas existentes, para não deixar ninguém de fora da construção de ambientes acessíveis.

Neste sentido, é cada vez mais necessário que haja pessoas engajadas em promover a inclusão social de vários grupos ainda discriminados, isso principalmente nos locais públicos, onde todos os cidadãos deveriam poder circular com facilidade e sem receio de sofrerem algum tipo de preconceito. Baptista (2008, p. 25) ressalta que

As barreiras mais difíceis de serem contornadas são as “barreiras de atitude”. 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 idéia de que todas as pessoas têm direitos e deveres em uma sociedade democrática e que ninguém deve ser excluído por qualquer razão que seja.

É fundamental, portanto, a criação de uma atmosfera de amizade e de respeito ao próximo, para assim diminuir o preconceito e facilitar as trocas de conhecimento entre as pessoas. Além disso, é necessário também que os locais que propiciam o acesso à informação estejam acessíveis, pois

A questão da acessibilidade torna-se mais abrangente, mais complexa, uma vez que envolve também o direito a informação. O acesso à informação deve ser um direito universal e igualitário. A igualdade nas oportunidades deve favorecer a criação de uma sociedade mais inclusiva. No que diz respeito ao deficiente físico, é necessário conceder-lhe as mesmas oportunidades de participação e inclusão social, de acordo com suas necessidades e condições, sem discriminação, contribuindo, assim, para a sua formação intelectual e de cidadania. (EMMANUELLI, 2009, p. 42).

Logo, ao pensar em soluções para que a biblioteca torne-se um local acessível a todos, deve-se também refletir sobre medidas que possibilitem ao deficiente visual e auditivo, por exemplo, o acesso aos diferentes materiais que esta biblioteca possui. O acesso às obras e materiais e aos serviços da biblioteca são o ponto de partida para a geração de conhecimento e para a cidadania, pois assim

poderá ser propiciado que estes usuários façam uso da informação e agreguem sentido a sua formação e a sua vida.

Vários requisitos são necessários para que se possa considerar um ambiente acessível, o qual diz respeito tanto a acessibilidade física quanto de comunicação (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2004). Como exemplos em bibliotecas podem-se citar os seguintes aspectos:

- a) possibilidade de circulação de pessoas com limitações físicas (cadeirantes, com muletas, andadores, etc.);
- b) sinalização adequada para cada tipo de limitação, capaz de permitir que as pessoas com limitação auditiva ou visual compreendam e consigam interpretar as informações.;
- c) estantes dispostas com o mínimo de espaço entre elas de 90cm, para que um cadeirante, por exemplo, circule com facilidade;
- d) livros nas estantes não muito no alto, nem muito embaixo, para que todos possam alcançar sem que isso ultrapasse seus limites físicos;
- e) mesas com altura adequada (+- 0.75 m) para possibilitar que uma pessoa em cadeira de rodas utilize a sua superfície;
- f) balcão de atendimento deve ser em parte adaptado para que um cadeirante ou pessoa com baixa estatura possa visualizar quem está atendendo;
- g) piso deve possuir sinalização tátil e não apresentar impedimentos para que as pessoas consigam circular de maneira segura;
- h) outros tipos de materiais em braile, audiovisual, com fonte aumentada para que as pessoas com limitação visual possam ter acesso às informações;
- i) possuir demais mobiliários, além de banheiros adaptados para as PNEs.

Verifica-se atualmente, através de dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), um aumento crescente de pessoas com deficiência no Brasil, sendo que uma parcela significativa da população tem algum tipo de deficiência. Para incluir estas pessoas no ambiente da biblioteca é necessário criar espaços além de disponibilizar equipamentos e materiais especiais para que elas tenham acesso à informação, como qualquer cidadão. No entanto, uma biblioteca acessível para todos vai além de atender às pessoas com deficiência, ela deve atender também ao público idoso, adolescente, infantil, tudo isto perpassando pelas comunidades desfavorecidas da sociedade. É necessário que o bibliotecário se faça

atuante, atendendo a todos com informação adequada a cada público e oferecendo diferentes serviços, sejam culturais ou de entretenimento.

O direito de acesso aos ambientes públicos está vinculado à Declaração dos Direitos Humanos, de 1948, que declara: “Todas as pessoas nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotadas de razão e consciência e devem agir em relação umas às outras com espírito de fraternidade.”. (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1948).¹⁷ É neste sentido que os governos devem criar estratégias que promovam a inclusão das PNEs em todos os âmbitos da sociedade. Atualmente, a colocação de rampas de acesso parece ser a única atitude de acessibilidade, mas é importante ir mais além, no sentido de oferecer que não só cadeirantes, mas também os cegos e surdos tenham acesso aos ambientes públicos e sejam atendidos como todos os outros.

No que tange às bibliotecas, são ainda pouco expressivas as atitudes de inclusão social, mas há bons exemplos no país que demonstram ser possível a inclusão de todos neste ambiente, visto que “Toda pessoa tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras.”. (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1948).¹⁸ Deste modo, a biblioteca deve trabalhar para promover o acesso às tecnologias e a diferentes mídias que propiciem a todos o acesso à informação de qualidade, para que as pessoas possam se expressar com maior autonomia. Além disso, é importante ressaltar que

O desenvolvimento de um serviço de biblioteca eficiente para pessoas incapazes de utilizar material impresso é extremamente importante, porque existem poucos livros disponíveis comercialmente em formatos acessíveis comparados aos que são publicados impressos para o público em geral. A necessidade de construir coleções em formatos alternativos e torná-las disponíveis aos usuários incapazes de manusear as estantes torna necessário também desenvolver serviços especializados. (IFLA, 2009, p.8).

A necessidade deste tipo de material é cada vez mais latente, pois não há só um maior número de PNEs, mas também uma grande parcela desta população que está hoje inserida na escola, na universidade e no mercado de trabalho e, essa

¹⁷ Documento eletrônico.

¹⁸ Documento eletrônico.

inclusão, depende de meios adequados para que elas consigam ler, escrever e construir seu próprio conhecimento. Mas além da inclusão das pessoas é preciso criar estratégias mais eficazes para que elas tenham acesso à informação de que necessitam. Em uma biblioteca isso se faz presente através dos audiolivros, *e-books*, livros em Braille, lentes de aumento, impressoras Braille, mesas adaptadas para cadeirantes, além de outros materiais. Estes equipamentos, que proporcionam maior autonomia para as PNEs são denominados Tecnologia Assistiva (TA) que, segundo Santarosa (2002)¹⁹ apud Santarosa (2010, p. 290),

[. . .] refere-se ao conjunto de recursos que, de alguma maneira, contribui para proporcionar às PNEs maior independência, qualidade de vida e inclusão social, por meio de um suplemento (prótese), da manutenção ou devolução de suas capacidades funcionais.

A TA vai desde uma simples bengala até projetos arquitetônicos avançados, com a proposta de permitir que PNEs possam complementar ou suprir o movimento do corpo humano. Deste modo, a TA beneficia uma parcela considerável da população, proporcionando uma maior utilização de equipamentos de uso comum, assim como de informações mediadas por eles. Como exemplo, pode-se citar o *mouse* ergonômico, a Linha Braille e os *softwares* leitores de tela. Algumas destas tecnologias são de custo elevado, mas não impossíveis de serem adquiridos se os gestores estiverem atentos aos programas governamentais. Além disso, são necessárias também, pessoas capacitadas que conheçam as tecnologias e possam atender aos usuários.

Segundo a IFLA (2009, p.12):

Na maioria dos países, as populações incapazes de utilizar materiais impressos estão entre os mais pobres dos pobres. Mesmo assim, clientes de bibliotecas para cegos necessitam de telecomunicações e tecnologias da informação como computadores e equipamentos para livros falados para lerem. Para solucionar a exclusão digital requer linhas telefônicas confiáveis, computadores, *modems* e fornecimento de energia. Essa infraestrutura essencial é exceção em países em desenvolvimento.

A partir deste apontamento é importante salientar que no Brasil, apesar do grande avanço das telecomunicações, onde temos internet e acesso a

¹⁹ SANTAROSA, Lucila Maria Costi. Cooperação na web entre PNEE: construindo conhecimento no Núcleo de Informática na Educação Especial da UFRGS. In: **Congresso Ibero-americano de Informática na Educação Especial**. III CIEE – SESP/MEC, Fortaleza, 2002. P. 64-79.

computadores, há ainda muitas regiões em que isso não é realidade. Cabe, portanto, aos governos prover de instalações e meios adequados para o desenvolvimento intelectual da nação. Quando esta tecnologia se faz presente, o maior problema é o acesso a ela, há ainda muito receio quando falamos em bibliotecas, visto que grande parte da população não tem a leitura como uma atividade presente na sua vida. A função dos gestores das bibliotecas e principalmente, do bibliotecário, consiste em transmitir a magia e a diversão que os livros oferecem. Isto se faz apenas com boa vontade e disposição, oferecendo serviços diferenciados como atrativo.

A IFLA (2009, p. 16) ressalta que “Hoje, na era da informação, a importância do capital intelectual e do papel das bibliotecas na transformação social e condições econômicas são reconhecidas em países desenvolvidos e em desenvolvimento [. . .]”. Para que isso de fato ocorra é necessário que a biblioteca se torne um centro de cultura, um local prazeroso, a que todos tenham acesso. Assim, oferecendo materiais a todos, sem discriminações, ela auxiliará no desenvolvimento intelectual do país.

Desde modo, Bernardino e Suaiden (2011)²⁰ afirmam que

a atuação das Bibliotecas Públicas como produtoras de conhecimento é mediada pelas intervenções na sociedade, permeadas pelos projetos culturais de leitura, a fim de atuar concretamente na comunidade usuária, construindo laços sociais que garantem o fenômeno da transformação da informação em conhecimento.

O papel transformador que a biblioteca tem no que tange ao incentivo à leitura é, muitas vezes, ignorado, ou mesmo desconhecido pela maioria dos gestores, bibliotecários e também pela população. Para estreitar estes laços e maximizar as transformações é preciso mostrar o poder da leitura para todos.

A biblioteca tem o poder de unir todas as classes sociais, todas as pessoas em torno de um ambiente cultural, rico em conhecimento. Para tanto, ressalta-se novamente que ela deve se fazer presente na vida e no cotidiano da sociedade e da comunidade na qual está inserida. Ela

Precisa, sobretudo, compreender seu valor e missão perante a sociedade, funcionando como um espaço sociocultural, que dispõe de produtos e

²⁰ Documento eletrônico.

serviços informacionais para a comunidade em geral e possuir em seu acervo uma ampla gama de assuntos em múltiplos suportes. (BERNARDINO; SUAIDEN, 2011).²¹

É necessário, portanto, maior esclarecimento e profundas mudanças de pensamento para que as bibliotecas cumpram com as suas missões de espaço de cultura e lazer, assim como suas funções de disseminação do conhecimento.

Neste âmbito, o Programa Nacional do Livro e Leitura (PNLL) é uma das estratégias que está sendo colocada em prática. “O Plano Nacional do Livro e Leitura - PNLL consiste em estratégia permanente de planejamento, apoio, articulação e referência para a execução de ações voltadas para o fomento da leitura no País.”. (BRASIL, 2011b).²² Este plano tem como objetivo promover o acesso ao livro e a leitura em todo o território nacional, com ações envolvendo governo federal, estadual e municipal. Deve ser constituído de ações que fortaleçam e incentivem a leitura, com diversas linhas de atuação, entre elas a criação de bibliotecas, que tenham acessibilidade, para que assim todos possam ter acesso a ela.

Deste modo, através de ações conjuntas e permanentes pode-se atingir uma maior parcela da população. Interessante ressaltar que para a concretização da formação de leitores, estas ações devem estar direcionadas às pessoas com mais dificuldade socioeconômicas e que não tem contato com a leitura. É necessário também que a sociedade seja conscientizada da importância destas ferramentas para o desenvolvimento pessoal e da nação, introduzindo-as no cotidiano da população e mostrando a ela uma forma de cultura simples, mas que a leva em direção à cidadania.

Com o PNLL implementado espera-se que os estados e municípios também se articulem e construam nas suas jurisdições (estadual e municipal) os seus Plano Estadual do Livro e da Leitura (PELL) e o Plano Municipal do Livro e da Leitura (PMLL) para que as políticas sejam estabelecidas e colocadas em prática através de ações eficientes que contribuam para a democratização do acesso ao livro e à leitura através da implementação e funcionamento adequado de bibliotecas e pontos de leitura.

²¹ Documento eletrônico.

²² Documento eletrônico.

Outro fator fundamental no que tange ao acesso à informação é o trabalho em rede, a Biblioteconomia necessita de compartilhamento. Isto é uma atitude que permite maior velocidade na disponibilização de dados. Há também a criação de bases de dados, repositórios, que podem auxiliar no atendimento às PNEs. Neste sentido a IFLA (2009, p. 18-19), através do

Libraries for the Blind Section (LBS) utiliza grupos de trabalho ou grupos temáticos em uma variedade de tópicos, como por exemplo, o desenvolvimento de coleções e compartilhamento de recursos, direitos autorais e gerenciamento de direitos, sistemas de bibliotecas e tecnologias, planejamento gerencial e estratégico e advocacia e marketing. Esses Grupos ajudam a treinar os bibliotecários e focalizam a discussão e direção em nível internacional nos temas que impactam os serviços de biblioteca para pessoas cegas.

Uma iniciativa que pode servir de modelo para outras instituições, através de discussões e da união dos profissionais, pois assim pode-se chegar a novas estratégias, novos modelos e projetos, que resultem em avanços mais significativos para a melhoria dos serviços das bibliotecas. A cooperação sempre foi uma aliada, assim consegue-se chegar mais longe, com mais eficiência.

O bibliotecário é, portanto, o profissional competente para gerir as unidades de informação e definir quais os melhores meios para proporcionar a população o acesso ao ambiente informacional e a todos os materiais e equipamentos dos quais dispõe. Pupo (2008) ressalta que não devemos apenas cumprir a lei, mas trabalhar de acordo com o código de ética da profissão, para a construção de uma sociedade mais justa. É, portanto, função dos bibliotecários pensar em soluções para que todas as parcelas da população tenham acesso aos materiais de que necessitam, para isso devemos estar sempre atentos às novas tecnologias e às novas publicações, diversificando o acervo, tornando-o mais atrativo, conquistando assim os diferentes públicos.

O acesso das crianças à leitura também é fundamental quando se pretende desenvolver uma sociedade leitora, pois cativando as crianças os pais também estarão incluídos, além de amigos e outras pessoas que com elas convivem, criando uma rede de compartilhamento muito maior. Isto vale também para as crianças com algum tipo de deficiência, pois elas necessitam de materiais especiais para que desenvolvam o gosto pela leitura. Além do acervo, é preciso pensar no espaço da

biblioteca e no atendimento. As pessoas em geral necessitam de atendimento diferenciado entre si e é importante que o atendente tenha sensibilidade e competência para atender a todos.

As crianças incapazes de utilizar material impresso estão em desvantagem, porque elas não têm a habilidade de manusear as coleções e selecionar os seus próprios livros. Os pais, os professores e os bibliotecários precisam trabalhar juntos para ajudar essas crianças a desenvolver a curiosidade e um apetite saudável para a leitura. (IFLA, 2009, p. 30).

Caracteriza-se de fundamental importância proporcionar às crianças materiais diferenciados, como livros de pano, jogos, brinquedos, e associá-los à leitura. A criança aprende de maneira lúdica e atraente, facilitando assim a compreensão e tornando maior o gosto por novas descobertas através da leitura. Os livros em Braille são ainda escassos no mercado editorial, são poucas as livrarias que disponibilizam assim, mais do que nunca, as bibliotecas devem oferecer este produto. Cabe ressaltar que com o apoio da Fundação Dorina Nowill para Cegos²³ é possível prover a biblioteca de diversos títulos infantis e adultos e também de livros em áudio, através de doação dispensando gastos com a aquisição através de compra.

A IFLA (2009, p.30-31) afirma que

Os pré-escolares, as crianças e os jovens necessitam de uma grande variedade de materiais literários e atividades, incluindo o braille, a impressão com fonte ampliada, matérias perceptíveis ao tato e áudio livros. Os materiais perceptíveis ao tato e multisensitivos, livros em duplo formato combinando impressão e braille auxiliam os adolescentes a compartilhar livros com os adultos e os colegas e, a aprender sobre as conexões entre o impresso, a gravação em braille, a língua falada e estória.

Partindo disso, é necessário atentar para o fato de que todos têm direito de ter acesso à informação e de usufruir das bibliotecas e dos centros de lazer. É preciso então mais práticas inclusivas, partindo não só dos governos, mas também da sociedade em geral, uma sociedade mais justa é aquela que permite a inclusão, livre de preconceitos e discriminações. Em 2011, no Brasil, houve a aprovação pela Presidência da República do Plano Nacional da Pessoa com Deficiência – Plano Viver sem Limite que tem como finalidade “[. . .] promover, por meio da integração e

²³ Disponível em: <http://www.fundacaodorina.org.br/>.

articulação de políticas, programas e ações, o exercício pleno e equitativo dos direitos das pessoas com deficiência.”. (BRASIL, 2011a).²⁴ O Plano Viver sem Limite tem como grande enfoque a questão da inclusão social das PNEs e apresenta como diretrizes a inclusão da pessoa com deficiência na escola e no ambiente de trabalho. Espera-se que existam realmente, grandes iniciativas que promovam as práticas inclusivas também nos ambientes de cultura e lazer.

²⁴ Documento eletrônico.

4 METODOLOGIA

Esta pesquisa tem como foco a pesquisa qualitativa abrangendo um estudo de caso tendo como sujeitos envolvidos gestores e funcionários da Biblioteca de São Paulo. Entende-se pesquisa qualitativa como “[. . .] uma atividade situada que localiza o observador no mundo. Consiste em um conjunto de práticas materiais e interpretativas que dão visibilidade ao mundo.”. (DENZIN ; LINCOLN, 2006, p. 17). Neste sentido, esta pesquisa proporciona maior compreensão da realidade da BSP através do contato direto, interpretando e observando, não só ela, mas o seu entorno.

A pesquisa é prioritariamente descritiva, partindo da observação e do contato direto com seus sujeitos. Segundo Lüdke e André (1986), a pesquisa qualitativa pressupõe contato direto e prolongado com os sujeitos, pois só assim o pesquisador poderá presenciar as mais diversas situações, o que o ajudará a fazer um levantamento crítico e refletir sobre o seu objeto de pesquisa. Denzin e Lincoln (2006, p. 17) explicam que

A pesquisa qualitativa envolve o estudo do uso e coleta de uma variedade de materiais empíricos – estudo de caso; experiência pessoal; introspecção; história de vida; entrevista; artefatos; textos e produções culturais; textos observacionais; históricos; interativos e visuais – que descrevem momentos e significados rotineiros e problemáticos na vida dos indivíduos. Portanto, os pesquisadores dessa área utilizam uma ampla variedade de práticas interpretativas interligadas, na esperança de sempre conseguir compreender melhor o assunto que está ao seu alcance. Entende-se, contudo, que cada prática garante uma visibilidade diferente ao mundo. Logo, geralmente existe um compromisso no sentido do emprego de mais de uma prática interpretativa em qualquer estudo.

Por este motivo, é fundamental a utilização de mais de um instrumento para a coleta de dados, agregando mais significados à pesquisa e maior interpretação do caso. Denzin e Lincoln (2006, p. 19), afirmam ainda que “[. . .] o uso de múltiplos métodos [. . .], reflete uma tentativa de assegurar uma compreensão em profundidade do fenômeno em questão.”. Percebe-se que, ao utilizar diferentes métodos, acrescentando a eles riqueza de detalhes e interpretações, pode-se aprofundar a questão, entendendo-a, portanto, com maior precisão.

4.1 Instrumentos de Coleta de Dados

Este estudo de caso tem como instrumentos de coleta de dados a observação e a entrevista. Para atender as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos emitidas na Resolução Nº 196/96 do Conselho Nacional de Saúde (CNS) para a realização desta pesquisa foi enviada uma Solicitação de Autorização para a Direção da Biblioteca de São Paulo para aplicação do estudo proposto. Além disso, atendendo a mesma Resolução foi emitido o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE C) que foi assinado pelos sujeitos participantes desta pesquisa.

4.1.1 Observação

A observação consiste em uma atividade de pesquisa das mais importantes, pois é quando se verifica a realidade seja dos sujeitos, seja da comunidade que frequenta a biblioteca.

A observação consistiu em apresentar e descrever as características físicas, os recursos e o acervo da BSP, além do atendimento e dos serviços prestados. Estas observações foram registradas por escrito, em forma de relatórios, na ocasião da visita à BSP, nestes registros foram descritas as atividades e os acontecimentos percebidos e verificados para uma posterior análise dos dados coletados.

4.1.2 Entrevista

As entrevistas ocorreram de forma *online*, através do envio de e-mail para a BSP, que fez a mediação entre os sujeitos e o pesquisador e as respostas foram enviadas por *email*. Segundo Denzin e Lincoln (2006) a entrevista consiste em um instrumento que permite ao investigador se aproximar mais da perspectiva dos sujeitos, conseguindo captar o ponto de vista do indivíduo.

Para cada sujeito participante da pesquisa foi aplicada uma entrevista. As entrevistas foram semi-estruturadas com perguntas básicas, mas que sofreram modificações ao longo da sua realização a fim de garantir maior qualidade dos dados obtidos. (APÊNDICE A e B). A entrevista com o gestor é composta por oito questões, que se propuseram a identificar aspectos relacionados à gestão dos

equipamentos, do espaço e do acervo da BSP. Além disso, há também a preocupação em identificar as ações de inclusão social, assim como o olhar diferenciado que a biblioteca tem para com a comunidade.

A entrevista com os funcionários da BSP é composta de doze questões a qual pretendia identificar aspectos relacionados às atividades de atendimento ao usuário, assim como peculiaridades do público, o que apenas as pessoas que tem contato direto e frequente com eles podem distinguir. Além disso, houve também a preocupação em identificar quais são as formas de capacitação por eles frequentadas no que tange o atendimento de PNEs, assim como as atividades culturais propostas pela biblioteca.

As entrevistas têm como objetivo maior aproximar a realidade observada das percepções dos gestores e funcionários. Desde modo, pode-se perceber diferenças de opiniões e refletir sobre os processos de inclusão social na biblioteca.

5 CONTEXTO DO ESTUDO

O contexto de estudo desta pesquisa é a Biblioteca de São Paulo, localizada no Parque da Juventude, zona norte da cidade de São Paulo, Brasil. O Estado de São Paulo está localizado na Região Sudeste do Brasil, tendo como capital a cidade de São Paulo. É o Estado mais populoso e também o mais rico do país, onde se concentram as grandes indústrias e empresas que impulsionam a economia.

Responsável por mais de 31% do PIB do país, São Paulo legitima seu status de "motor econômico" do Brasil por possuir melhor infraestrutura, mão de obra qualificada, fabricar produtos de alta tecnologia, além de abrigar o maior parque industrial e a maior produção econômica. (SÃO PAULO (estado), [20-]a).

O Estado de São Paulo caracteriza-se como o mais produtivo do país, além de concentrar a maior população, cerca de um quinto da população nacional. Colonizado por portugueses, o Estado apresenta hoje grande diversidade na sua população, abriga cerca de três milhões de imigrantes de todas as partes do mundo e também de outros estados do país. (SÃO PAULO (estado), [20-]a). Muitas pessoas se deslocam para o Estado em busca de melhores condições de vida e mais oportunidades de emprego, tendo em vista a grande diversidade e o porte da economia que ele apresenta.

São Paulo possui uma diversidade cultural bastante grande e concentra em seu território importantes centros culturais do país. Entre eles destaca-se o Museu de Arte de São Paulo (MASP) considerado um dos importantes museus do Brasil.

A capital do Estado, a cidade de São Paulo é a mais populosa do Brasil com quase onze milhões de habitantes. Fundada em 1554 a cidade é hoje o centro administrativo brasileiro, concentrando em seu território as mais importantes empresas de tecnologia, os maiores bancos e a maior bolsa de valores da América do Sul. (SÃO PAULO (cidade), [20-]). Além disso, a cidade também ocupa lugar de destaque na cultura, recebendo grandes eventos.

O local onde hoje se encontra a BSP é um dos mais conhecidos da cidade de São Paulo, não pelo parque, pela mata ou pela biblioteca, mas sim pelo passado de sofrimento que marca o local da antiga Casa de Detenção de São Paulo. Impossível mensurar o que esta transformação acarretou aos moradores do bairro, aos visitantes e às pessoas que hoje vão àquele local para se divertir e aprender.

Impossível pensar também que dez anos atrás lá estavam quase oito mil detentos encarcerados sem nenhuma expectativa senão a fuga daquele local. Difícil imaginar que os locais onde hoje as crianças correm soltas, brincam e se divertem antes apenas corriam presos nos campinhos de futebol atrás de algum sonho, buscando alguma vida dentro da penitenciária.

A Casa de Detenção de São Paulo, popularmente conhecida por Carandiru, foi um projeto grandioso que pretendia estabelecer um novo modelo de presídios no país.

O Carandiru foi inaugurado em 21 de abril de 1920, projeto arquitetônico inspirado em Frenes, na França. Ele não se limitava, na verdade, em ser uma simples prisão: não era modesto, abrigaria mais de mil detentos e perfazia um complexo penal. (CANCELLI, 2005, p. 150)

Azevedo (1997, p.96) também estabelece relações neste sentido, e vai mais além, pois afirma que

Sob o signo de estabelecimento prisional modelar, refletindo com sua área espacial o esforço que se despendeu nesse edifício público, a Penitenciária do Estado pretendia, da arquitetura à política organizacional, instaurar a inovação no tratamento penitenciário.

Pode-se verificar então que havia uma nova mudança relacionada ao tratamento dos infratores que estavam condicionados à vida prisional, este novo modelo não se limitaria apenas em mantê-los sob quatro paredes, mas tinha a intenção de remodelar as suas mentes. Estas mudanças entraram em vigor com o novo Código Penal que, à época, estabeleceu novas regras para o cumprimento das penas. Entre elas:

[. . .] a prisão celular com isolamento era para o primeiro período da pena, nunca superior a dois anos, com trabalho em comum e silêncio durante o dia e segregação noturna nos períodos subseqüentes, adaptando o sistema Filadélfia e Auburn ao sistema Irlandês ou Progressivo com três estágios penais. Estabeleceu-se também o livramento condicional para os que, tendo cumprido metade da pena, prescrevessem bom comportamento e fossem considerados passíveis de livramento. (CANCELLI, 2005, p.151).

Pode-se verificar que o trabalho e o silêncio estariam diretamente relacionados às mudanças que eram pretendidas para os apenados. No entanto o lado humano, a compreensão, os questionamentos não tinham vez neste sistema. O

isolamento contribuiu para que os presos pensassem cada vez mais na vida dura e sem sociabilidade e, não havendo possibilidades de mudar este caminho, geralmente encontravam nas drogas uma forma de sobreviver neste ambiente.

Estas novas mudanças pretendiam “regenerar” os presos com um regime de trabalho no interior do presídio, Cancelli (2005, p.142) aponta que

[. . .] embora a orientação do sistema prisional tenha sido a da “regeneração”, tanto o Carandiru quanto as demais prisões brasileiras perfaziam um quadro bastante controverso sob o ponto de vista do tratamento dispensado aos presos.

Se por um lado o Carandiru se distinguia do restante do universo prisional por seus princípios penais fortemente ancorados na Escola Positiva do Direito, por sua organização, limpeza, condições de habitabilidade, sistema celular e modernidade, a instituição também representava um lugar de opressão e sofrimento.

A opressão e o sofrimento advinham do tratamento que os internos recebiam, num regime de quase escravidão, Azevedo (1997, p.97) afirma que

Paradoxalmente, não se pretendia formar cidadãos ou dotá-los de um pensamento crítico mas adestrar os presos para o trabalho assalariado e, se possível, para a formação de uma mão-de-obra disciplinada, dócil e submissa.

Pode-se afirmar, portanto, que as mudanças previstas eram a de comportamento apenas no interior das penitenciárias. O trabalho serviria para a obtenção de mão de obra nas cadeias. Segundo Varella (1999) excluindo-se os carcereiros, todo o restante do trabalho era realizado pelos presos, que ficavam encarregados das faxinas, da comida entre outras atividades, segundo o mesmo autor, sem eles, a penitenciária não funcionaria. Os presos eram submetidos a um regime rigoroso, sem possibilidades de diálogo. Desta forma, perde-se a oportunidade de lidar com mentes humanas através de outras maneiras de recuperação, que oportunizariam a eles novos conhecimentos, novas visões de mundo e, acima de tudo, entendimento das questões que os levaram para o crime. Não basta apenas tratamento severo e trabalho, é preciso mudanças profundas na mente de cada um, fazendo-os ver que há outras maneiras de se viver.

Segundo Varella (1999) cada pavilhão da penitenciária abrigava presos com características comuns, entre eles, o mais famoso era o pavilhão nove que abrigava, em sua maioria, presos condenados pela primeira vez. Varella (1999, p. 35) destaca

que “Embora a direção propositalmente mantenha alguns presos mais experientes no Nove, a alta concentração de jovens impetuosos é responsável pelas frequentes confusões criadas no pavilhão.”. Foi neste pavilhão que em 1992 ocorreu uma rebelião e o massacre de 111 presos pela polícia.

Como dito anteriormente, muitos apenados consumiam drogas no interior do presídio. A repressão era grande, mas difícil de ser controlada, pois o efetivo de carcereiros era muito pequeno, em relação à quantidade de presos que estavam na penitenciária. Varella (1999, p. 66) destaca que, um dos maiores problemas era a proliferação do vírus da AIDS e a repressão às drogas tinha papel fundamental. Além da AIDS, o consumo de drogas mudou a estrutura do presídio, pois as drogas vendidas entre os presos geravam muitas confusões, entre elas, o crack se destacou.

O crack abalou a estrutura do poder interno, a moral da malandragem e gerou mais violência. Na compulsão, o dependente gasta o que não pode, depois, chantageia os familiares dizendo-se ameaçado de morte. Quando a família é exaurida, vende os pertences pessoais e, nada mais tendo de valor, rouba, apanha na cara, toma facada, assume a responsabilidade de crime cometido por outros e até mata sob encomenda, em troca de uma pedra para fumar. (VARELLA, 1999, p. 133).

Isto porque, com o uso contínuo, a droga passa a ter efeito mais rápido, gerando mais falta e mais necessidade dela. Aos poucos, o preso vai dando o que tem na cela para saldar as dívidas, quando isto não basta, mata e morre pela droga.

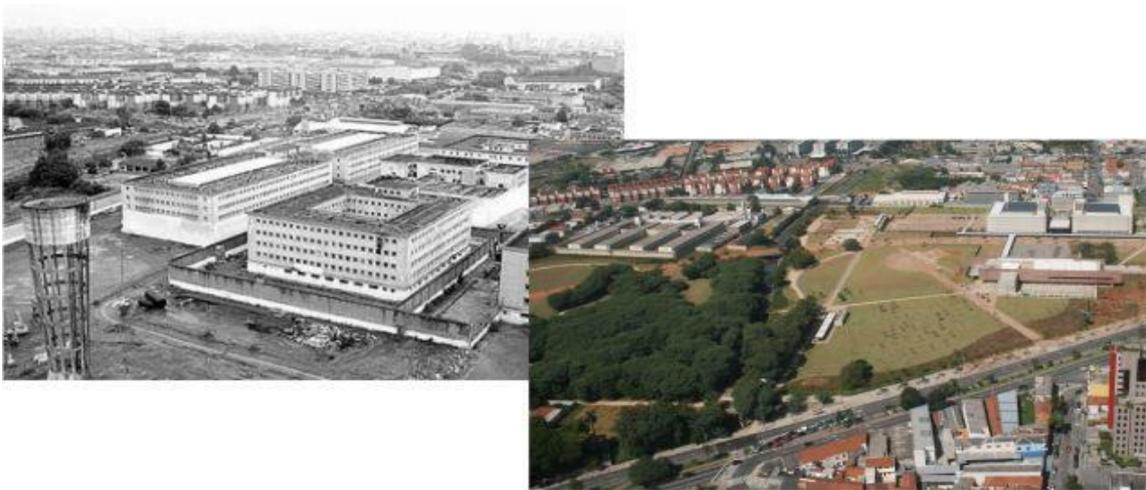
Percebe-se, portanto, que com a superlotação do presídio, as péssimas condições de manutenção, aliadas a problemática das drogas, culminaram em várias rebeliões, situação que ficou insustentável. Por estes e outros motivos, os presos foram realocados e o presídio desativado em 2002. Alguns de seus prédios foram implodidos, outros ainda permanecem.

Na grande área onde se localizava o Carandiru foi construído o Parque da Juventude, inaugurado em 2003. O Parque conta hoje com espaço para recreação, lazer e educação. Na parte superior do prédio da BSP pode-se observar o antigo muro da Casa de Detenção de São Paulo, que não foi demolido, assim como a Escola Técnica que funciona em uma ala da penitenciária que foi amplamente reformada.

Após a desativação da Penitenciária do Carandiru, o Parque da Juventude mudou a paisagem da Zona Norte de São Paulo. No lugar foi construído um complexo cultural recreativo de 240 mil m². Lá você pode praticar esporte, acessar a internet de graça no posto do ACESSA SP, participar de cursos gratuitos no prédio da ETEC ou curtir a Biblioteca de São Paulo. O complexo é dividido em três grandes espaços: o Parque Esportivo, o Parque Central e o Parque Institucional. (SÃO PAULO (estado), [20-]b).

A mudança na paisagem pode ser observada nas imagens abaixo, à esquerda, vista da Casa de Detenção de São Paulo e à direita, vista do Parque da Juventude.

Figura 01 – Transformação: do Carandiru ao Parque da Juventude



Fonte: SÃO PAULO (estado). Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude. Parque da Juventude: história. São Paulo, [20-]c. Disponível em: <http://www.selt.sp.gov.br/parquedajuventude/historia.htm>.

O Parque Esportivo é composto por quadras poliesportivas, pista de *skate* e corrida (Figura 2) e oferece aulas gratuitas de diferentes modalidades de esporte, à população da zona norte de São Paulo através de atividades físicas e de lazer que contribuem para o crescimento e desenvolvimento de crianças e jovens.

Figura 02 – Vista aérea do Parque Esportivo



Fonte: BLOG DO PARQUE DA JUVENTUDE. Disponível em: <http://blogdoparquedajuventude.blogspot.com.br/p/fotos.html>. Acesso em: 26 set. 2012.

O Parque Central é composto de área verde de preservação da natureza, ideal para descansar, passear e curtir tudo que a natureza exuberante da Mata Atlântica oferece. A figura abaixo representa bem isso, vista do parque e sua mata no meio da tumultuada cidade de São Paulo.

Figura 03 – Vista aérea do Parque Central



Fonte: BLOG DO PARQUE DA JUVENTUDE. Disponível em: <<http://blogdoparquedajuventude.blogspot.com.br/p/fotos.html>>. Acesso em: 26 set. 2012.

O Parque Institucional é composto pelas escolas técnicas e pela BSP.

Nessa área está localizado o prédio das **Escolas Técnicas Estaduais (ETEC)**, com vagas para ensino médio gratuito e cursos técnicos de administração, enfermagem, informática, logística e museu. Também nesse espaço do parque, você tem acesso gratuito à internet no posto do **Acessa SP**, que tem mais de 100 computadores e oferece cursos e oficinas gratuitas. (SÃO PAULO (estado), [20-]b).

Na figura 04, vista do Parque Institucional, com a Biblioteca de São Paulo à esquerda e as escolas técnicas à direita.

Figura 04 – Vista aérea do Parque Institucional



Fonte: BLOG DO PARQUE DA JUVENTUDE. Disponível em: <<http://blogdoparquedajuventude.blogspot.com.br/p/fotos.html>>. Acesso em: 26 set. 2012.

Pode-se perceber que o Parque da Juventude é um centro que abriga diversas atividades, desde a educação até o esporte, oferecendo formação complementar aos jovens da cidade, tudo de forma gratuita. É necessário, portanto, que o Parque conte com um programa permanente de limpeza e cuidados para que continue funcionando adequadamente. Um dos grandes diferenciais do Parque é a Biblioteca de São Paulo, que foi inaugurada em 2010 e

[. . .] foi concebida para ser um espaço arrojado, com projeto inovador de inclusão social por meio da leitura. Sua estrutura foi planejada para oferecer conforto, autonomia e atenção ao usuário (sócio); este, o elemento central da biblioteca. Diferentemente das outras bibliotecas, a BSP disponibiliza a literatura ao lado de outras mídias concorrentes, como internet, televisão e jogos eletrônicos. (BIBLIOTECA DE SÃO PAULO, 201-).

A BSP funciona, portanto, em prol da leitura e da inclusão social, disponibilizando espaços e materiais diferenciados para atender à comunidade. Na ilustração a seguir pode-se observar a entrada a BSP, que chama a atenção pelos totens que fazem menção a sigla da Biblioteca.

Figura 05 – Entrada da Biblioteca de São Paulo



Fonte: acervo fotográfico da autora.

Inaugurada há apenas dois anos e meio, a BSP já é modelo de biblioteca acessível, pois conta com uma gama de infraestrutura de grande porte, com equipamentos especiais para o auxílio à leitura e à busca de informações por parte dos deficientes visuais. Além dos livros em Braille, ela possui computadores com leitores de tela, o *Poet Scan* que escaneia e lê as páginas dos livros no ritmo desejado, além da máquina fusora que gera imagem em alto relevo. Tudo isso para

possibilitar ao deficiente visual um uso pleno da biblioteca e aumentar as possibilidades de leitura, usufruindo de tecnologias que lhes proporcionam ler, inclusive, as imagens. Além destes equipamentos há também mesas com altura regulável para cadeirantes e profissionais capacitados para atender os deficientes auditivos utilizando a Língua de Brasileira de Sinais (LIBRAS).

A BSP também está sintonizada com as novas tecnologias, disponibilizando aos seus usuários equipamentos de DVD, onde os usuários podem assistir a filmes, assim como diversos computadores para acesso à internet. Além disso, o espaço acolhedor, com almofadas, sofás, torna o ambiente mais receptivo aos olhos da comunidade que se sente a vontade para ler e assistir filmes. Cabe salientar que as tecnologias disponíveis podem ser utilizadas por todos os sócios, e tem função educativa e recreativa. Desta maneira, a biblioteca não esgota o seu funcionamento apenas no acesso à informação formal, mas também disponibiliza que o usuário utilize todas as ferramentas da rede para se comunicar e se divertir. Isto se configura como um estreitamento de laços entre as pessoas e o ambiente da biblioteca, pois assim elas podem usufruir das tecnologias para ler em diversos suportes e formatos, o que as aproxima dos livros e da leitura prazer.

O acervo, como não poderia deixar de ser, é amplo e distribuído nos dois pavimentos, sendo o primeiro destinado às obras infantis e infantojuvenis e o segundo destinado ao público adulto. Outro destaque é o mobiliário, com estantes baixas que propiciam que todos tenham acesso aos materiais, além disso, o espaço infantil conta com mesas baixas, fantoches, brinquedos e jogos, tudo para estimular o ludismo e tornar a leitura prazerosa para os pequenos.

Além do espaço físico arrojado e dos equipamentos de última geração, a BSP também promove diversos eventos culturais, ligados ou não ao livro, mas sempre utilizando o espaço da biblioteca para a realização destes.

São eventos voltados para a promoção da leitura e exploração de temas da atualidade e de interesse da comunidade. Além de consultar e emprestar livros e audiolivros, o usuário pode participar de todas as atividades. Uma agenda ininterrupta e diversificada instiga o público a usar e frequentar a biblioteca regularmente. (BIBLIOTECA DE SÃO PAULO, 201-J).

Estas ações, além de contribuir para o papel social da biblioteca, ainda promovem o seu espaço como ambiente de lazer, disponível a toda a comunidade, conquistando o público com iniciativas inovadoras. Cabe salientar que as bibliotecas

públicas estão ligadas ao Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) e ao Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas (SEBP) de cada estado. O SNBP foi instituído em 1992 pelo Decreto Nº 520, de 13 de maio de 1992 e funciona junto à Fundação Biblioteca Nacional, no Rio de Janeiro. O objetivo da criação deste sistema é proporcionar à população bibliotecas públicas estruturadas, estimulando a leitura e o desenvolvimento sociocultural. Para tanto, o SNBP deve propiciar treinamentos e oportunizar parcerias para o fortalecimento das bibliotecas, seja em acervo, mobiliário ou equipamentos.

É, portanto, uma rede de integração entre as bibliotecas, para fins de melhoria nos serviços por elas prestados. Além disso, deve atuar de forma a esclarecer e proporcionar o conhecimento acerca das atividades biblioteconômicas, para que profissionais competentes atuem nas bibliotecas, proporcionando o efetivo acesso à informação e à cultura.

6 SUJEITOS DO ESTUDO

Para este estudo de caso, foram selecionados três sujeitos, sendo eles:

- a) um gestor, sendo a diretora da BSP;
- b) dois funcionários, sendo um do gênero masculino e outro do gênero feminino, que estão diretamente ligados ao atendimento ao usuário.

No entanto, não foi possível realizar o contato com os dois funcionários da BSP, foi possível realizar a entrevista apenas com um deles, do gênero feminino, pois não houve disponibilidade dos demais funcionários em responder a pesquisa apesar dos contatos e solicitações feitos pela pesquisadora.

Para **manter** a privacidade dos sujeitos, na ocasião da apresentação dos resultados desta pesquisa, eles serão identificados pelas iniciais do nome, seguido do tipo de sujeito (gestor ou funcionário).

A escolha dos sujeitos teve como critério selecionar aqueles que atuam diretamente com o funcionamento interno da BSP, ligados à estrutura da biblioteca e seu funcionamento, bem como às atividades gestoras que envolvem aquisição de acervo, equipamentos e promoção das atividades culturais. Além disso, o funcionário que interage diretamente com o público usuário fornece informações essenciais sobre as características deste grupo, além de apresentar outra visão da realidade das ações promovidas pela biblioteca.

7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A apresentação dos dados é dividida em duas partes, primeiramente, são apresentados os dados relativos à observação realizada na BSP, seguida da análise, que busca relacionar os dados aos objetivos estabelecidos na pesquisa. A seguir, são apresentados os dados obtidos nas entrevistas, bem como a análise deles.

7.1 Observação e Análise do Ambiente da Biblioteca de São Paulo

A biblioteca está localizada em uma área ao lado dos dois pavilhões que comportam as escolas técnicas, no Parque da Juventude, Bairro Santana, zona norte da cidade de São Paulo, SP. O instrumento de coleta de dados utilizado nesta primeira fase da pesquisa foi a observação, realizada no período de um turno completo, tendo em vista a distância do domicílio da pesquisadora e a localização da instituição objeto deste estudo.

A coleta de dados realizada através da observação ocorreu durante o mês de setembro do presente ano. Nesta ocasião foram descritas as características físicas, os recursos e o acervo da BSP, além do atendimento e dos serviços prestados, observados em visita anterior. As observações foram registradas por escrito, em forma de relatórios, onde foram descritas as atividades e os acontecimentos percebidos e verificados durante a visita realizada a BSP, estas anotações serviram para uma posterior análise dos dados coletados. Outro subsídio que auxiliou no processo da observação para a coleta de dados foram as imagens registradas através de fotografias, tiradas durante a visita *in loco* realizada anteriormente, estas imagens contribuíram para verificar outros detalhes não percebidos no momento da visita presencial.

Como resultado da observação, é possível descrever que a BSP, na parte externa, tem piso de concreto liso, o que permite maior controle para que as pessoas em geral e os cadeirantes consigam se descolar havendo também rampas de acesso. No entanto, não havia piso tátil para os deficientes visuais. A fachada exterior é composta de vidros decorados com palavras e figuras, que já demonstram a leitura como foco principal da biblioteca, são imagens de pessoas em diversas situações, indicando o que estão lendo, um acompanhado do cão de estimação.

Ao entrar na BSP, os usuários encontram os armários para guarda de pertences pessoais, à direita e, à esquerda, encontra-se o balcão de atendimento e, mais ao fundo, já se pode observar o interior da biblioteca. O balcão de atendimento é amplo, de um lado, é atendido quem chega à biblioteca, do outro, usuários em seu interior. Nos dois lados há um rebaixamento do balcão para o atendimento especial, esta configuração é ideal para os cadeirantes, pois deste modo ele fica no mesmo nível que o atendente, como pode ser observado na imagem abaixo:

Figura 06 – Balcão de atendimento da BSP



Fonte: acervo fotográfico da autora.

Verifica-se, portanto, que desde a entrada, já há um olhar especial voltado para as PNEs, fazendo com que elas se sintam à vontade e integradas à rotina da Biblioteca. Outro fator importante observado a partir da Figura 06 é o cavalete com fotografias dos funcionários, o que facilita na identificação deles por parte dos usuários. O espaço da biblioteca é amplo e bem distribuído, com espaços adequados para a locomoção dos usuários sem esbarrar em estantes ou equipamentos. No térreo está localizada a área infantil e infantojuvenil, além dos computadores para acesso à internet. O uso dos equipamentos é livre para que o usuário possa acessar as redes sociais, buscar informação, assistir filmes e se comunicar. Este já é um dos diferenciais, pois em sua maioria, as bibliotecas restringem a utilização dos equipamentos apenas para a pesquisa. Esta liberdade é fundamental para que o usuário se sinta a vontade, desde que com

responsabilidade, pois a biblioteca é um local de inclusão e acesso ao mundo digital, propiciando a utilização da tecnologia como instrumento para a leitura de outras maneiras que não a convencional.

O primeiro andar se divide em vários espaços apenas pelo que apresentam, sem paredes separando-os. O acesso à escada se dá logo em frente, à direita desta, onde se encontra um espaço com mesas e cadeiras confortáveis, utilizadas para leitura, conversas e jogos e, logo ao lado, estantes com gibis. (Figura 07).

Figura 07 – Térreo da BSP



Fonte: acervo fotográfico da autora.

É importante destacar o acervo de histórias em quadrinhos, na imagem a seguir, todos em bom estado, localizados logo na entrada da BSP. Este é um material que normalmente não faz parte do acervo de uma biblioteca, pois é confeccionado com papel de baixa qualidade o que faz com que o material seja danificado muito rapidamente. No entanto, é uma das primeiras leituras das crianças e, com histórias divertidas e de aventura, atraem a todos os públicos.

Figura 08 – Acervo de histórias em quadrinhos da BSP



Fonte: acervo fotográfico da autora.

À esquerda, localizam-se estantes com as novidades do acervo e os computadores. Indo em direção ao fundo da biblioteca, percorre-se as estantes com materiais para o público infantojuvenil, que vão desde os quadrinhos mais famosos, clássicos da literatura infantil, até os *best-sellers* atuais. Na Figura 09 é possível observar a disposição das estantes e dos computadores em que boa parte dos computadores são utilizados, o que mostra que uma biblioteca que oferece aos jovens acesso à rede de internet também está despertando para a leitura.

Figura 09 – Térreo da BSP: livros novos e área de acesso à internet



Fonte: acervo fotográfico da autora.

Figura 11 – Acervo infantojuvenil da BSP, em destaque o livro “Alice no país das maravilhas”, de Lewis Carrol



Fonte: acervo fotográfico da autora.

Figura 12 – Acervo infantojuvenil da BSP, em destaque os livros do “Snoopy” e da “Mafalda”



Fonte: acervo fotográfico da autora

Há áreas da BSP mais particulares, são pequenas tendas, que tem *pufs* e almofadões, onde as pessoas podem deitar com o aparelho de DVD e assistir a um filme, o que foi observado em diversos momentos durante a visita à BSP. As pessoas se sentem muito à vontade naquele ambiente, pois é extremamente convidativo, com a possibilidade de estudar, mas também se divertir numa biblioteca que propicia o acesso a diversos materiais. Nestas tendas há também prateleiras com alguns títulos, como se pode observar na Figura 13:

Figura 13 – Usuários utilizando o aparelho de DVD da biblioteca



Fonte: acervo fotográfico da autora.

Entre as estantes, ao longo da BSP há também mesas com acesso à rede elétrica, onde o próprio usuário pode conectar o seu computador ou outro aparelho eletrônico e usar à vontade, há também iluminação especial para estas áreas, o que pode ser observado na Figura 14 (abaixo):

Figura 14 – Usuário conectado a internet envolto por livros



Fonte: acervo fotográfico da autora.

Desta forma, o usuário fica livre para utilizar a biblioteca da maneira que melhor se adequar as suas necessidades, sempre rodeado pela leitura em suas mais diferentes formas. Além disso, há também tabuleiros de xadrez, que são sempre muito procurados. A biblioteca conta, inclusive, com um projeto permanente de Oficina de Xadrez para iniciantes e também para deficientes visuais, pois a biblioteca possui tabuleiro adaptado que se pode visualizar na Figura 15:

Figura 15 – Tabuleiro de xadrez adaptado a deficientes visuais



Fonte: acervo fotográfico da autor.

Como se pode observar na imagem anterior, o tabuleiro adaptado tem as peças para encaixe em cada casa do mesmo, o que facilita o deficiente visual, pois

assim ele pode movimentar as peças sem prejuízo de derrubar outras. Para a identificação das cores, foi utilizada uma bolinha nas peças brancas, assim este usuário tem autonomia no jogo, proporcionando a inclusão destas pessoas também nesta atividade. Esta é uma iniciativa muito interessante, pois permite inclusão além das palavras, onde o cego pode conhecer e explorar um novo mundo, em uma atividade como o xadrez.

Ao longo de toda a área interna da BSP foi possível observar a sinalização tátil no solo (detalhe na imagem a seguir), assim como uma maquete em Braille de toda a área da Biblioteca, onde o usuário pode se localizar com autonomia. No entanto, a localização da maquete não tem este propósito, pois está localizada no andar superior, quando deveria estar logo na entrada para que o usuário, assim que chegue à biblioteca, possa conhecer as áreas e andar livremente.

Figura 16 – Piso tátil



Fonte: acervo fotográfico da autora.

Ao fundo, no primeiro andar, está localizada a área infantil e, assim como nas demais dependências da BSP, é uma área muito colorida, cheia de livros novos. Conta também com versões diferentes, como livros *pop-up*, livros de pano e brinquedos, para que as crianças se divirtam e tenham contato com materiais que estimulam a visão e o tato. Há ainda mesas baixas e *pufs* para a criançada ficar à vontade e poder utilizar os livros e brinquedos do modo que quiser.

Figura 17 – Área infantil da BSP



Fonte: acervo fotográfico da autora.

Foi interessante observar que os livros estavam em boas condições, assim como os brinquedos, verificando-se que as crianças demonstram apreço pelo ambiente, utilizando os materiais, mas sem danificá-los. Isto é muito importante, pois assim valorizam os espaços públicos, que são deles e de todos, sabendo isto, eles cuidam, pois assim poderão continuar a utilizar o espaço de que tanto gostam.

As crianças que estavam na biblioteca no momento da visita se sentiam em casa, brincavam, liam, se divertiam, utilizavam o espaço com independência, selecionando, do acervo, o material que mais gostavam. Acompanhados dos pais, que liam com eles fortalecendo assim o laço familiar já existente, também estabelecem um gosto pela leitura, quando incentivados, levando esse prazer para o resto da vida.

No piso superior, ao fundo, há uma varanda, também com *puffs*, onde se pode observar alguns leitores deitados, lendo, a vista é para a estação Carandiru do metrô. No interior da biblioteca, é possível observar a decoração arrojada, com os “aviõezinhos de papel”, sobrevoando a BSP. São leituras que voam diretamente para os muitos usuários do local, espalhando ainda mais palavras a eles. Neste andar, está localizada a seção adulta e os materiais especiais. Na seção adulta, são livros dos mais diversos assuntos, há também filmes em DVD, que o usuário pode

assistir ali ou levar para casa. Há também muitos computadores, sempre utilizados por algum usuário. Impressionou o número de pessoas que estava na BSP no dia da observação, pois além de chuvoso era também dia de semana. Muitos utilizavam os computadores, outros os aparelhos de DVD e havia ainda os que estavam lendo e jogando xadrez. Pode-se observar que a biblioteca é realmente um local bastante utilizado, muito agradável que chama e estimula o adulto, o adolescente, o jovem, a criança e o idoso a utilizar os seus serviços.

A seção adulta é bastante extensa e rica, seja em número de livros como em variedade de autores e assuntos. No entanto a seção de livros em Braille contava apenas com poucas estantes. Tendo em vista que os livros em Braille são desdobrados em vários volumes, é possível afirmar que a variedade era pouca. A BSP conta ainda com alguns exemplares de audiolivros. Todavia, o que mais se destaca no que se refere à acessibilidade são os equipamentos de última geração que ela possui. (APÊNDICE D). Todo o usuário com algum tipo de limitação pode utilizar o material convencional através destas novas tecnologias que permitem a leitura, talvez por isso o número de obras em Braille não seja tão extenso.

No que tange a estes equipamentos, a BSP possui equipamentos com lupa, que amplia o conteúdo do documento conforme a necessidade do usuário, este equipamento possui tela regulável, ajustável à pessoa que está usando-o.

Outro equipamento que auxilia na leitura de materiais convencionais é equipado com um *scanner* e um teclado Braille, além de autofalante. O equipamento escaneia o documento e, ao mesmo tempo em que o lê, também o “escreve” em Braille no teclado, a chamada linha Braille. Desta forma, o usuário pode escutar a narração e ao mesmo tempo ler o documento, o que auxilia na compreensão do texto, além do ampliar o conhecimento da língua. Há ainda a máquina fusora que reproduz o documento escolhido em alto relevo, o que proporciona que o usuário cego possa identificar as imagens contidas nele. Além disso, há computadores equipados com leitores de tela e *mouse* ergonômico, além de uma mesa adaptável a cadeirantes, que os permite regular altura e ainda suporta o livro na posição vertical, sem necessidade de o usuário ficar segurando o exemplar.

Todos estes equipamentos visam dar mais autonomia e proporcionar aos usuários com mais dificuldades ou algum tipo de limitação, contato com todo e qualquer material impresso que ele necessite consultar. Deste modo, propicia a inclusão destes na sociedade e no mundo do trabalho, à medida que eles passam a

ler mais, se tornam mais conscientes e tem maior capacidade de utilizar a informação e lutar por uma vida mais igual.

A partir de uma das grandes varandas do segundo andar da BSP é possível contemplar a mata do Parque da Juventude. Além disso, observam-se também os dois antigos pavilhões da Casa de Detenção de São Paulo que foram reformados e onde hoje estão instaladas as Escolas Técnicas. Pode-se observar inclusive a muralha da antiga penitenciária, que nos leva a profundas reflexões sobre a mudança no cotidiano da cidade com a implementação de um projeto que envolve principalmente a inclusão social das pessoas em um local que antes as aprisionava.

7.2 Apresentação e Análise das Entrevistas com os Sujeitos

A fim de estabelecer as políticas de inclusão social que tornaram a BSP modelo de biblioteca inclusiva em nosso país, foi estruturada uma entrevista para coleta de dados sobre estas políticas que se caracterizam por serem internas à biblioteca. O primeiro sujeito que forneceu dados para a análise deste estudo, através da entrevista, denomina-se R. F., gestor:

As questões da entrevista são apresentadas na ordem sequencial que foram aplicadas contribuindo para uma melhor compreensão do leitor em relação às respostas apresentadas e análise dos dados coletados.

Pergunta 1: Quais são as políticas e diretrizes do Governo do Estado de São Paulo que estão relacionadas ao funcionamento da biblioteca?

Resposta: *A Biblioteca de São Paulo é gerida pela Organização Social SP Leituras, que mantém junto com a Secretaria de Estado da Cultura um plano de trabalho estabelecido através de Plano de Metas.*

Isto nos permite observar que há um plano de trabalho estabelecido pela Secretaria de Estado da Cultura de São Paulo, no qual há metas a serem cumpridas. Através disto, tem-se o compromisso de colocar em prática ações e projetos para cada vez mais melhorar os serviços e atender de forma mais completa a população que frequenta os espaços culturais.

Pergunta 2: Há previsão de orçamento para melhorias que se fizerem necessárias com relação à acessibilidade? Em que setores e de que tipo?

Resposta: *A BSP vem buscando continuamente aprimorar a área de Acessibilidade, desta forma, está sendo prevista para o próximo ano a contratação de uma consultoria especializada nesta área visando à melhoria contínua.*

A melhoria contínua dos serviços e equipamentos ofertados ao público é fundamental para que a biblioteca continue acompanhando as tecnologias que vão surgindo ao longo dos anos. Os equipamentos, os suportes e os documentos, principalmente no que tange à acessibilidade estão em constante mudança, por isso, uma empresa especializada pode dispor de informações sobre estas tecnologias que ainda não foram lançadas em nosso país, assim como pode analisar quais os melhores equipamentos para cada biblioteca, visando também o público que os utiliza. Isto também permite que sejam feitos consertos necessários em algum equipamento, o que é muito importante, pois a maioria destes equipamentos tem alto custo e são importados de outros países, necessitando assim, de atenção especial.

Pergunta 3: Quais são os projetos em andamento no que tange à disponibilização de equipamentos e acervos acessíveis, tais como livros em Braille e áudio-livros?

Resposta: *Recentemente adquirimos um novo equipamento chamado book reader, que transforma texto em áudio. Nossa política de aquisição de acervo prevê a compra periódica de áudio-livros e recebemos livros em braille através de doação.*

As parcerias dentro das questões de acessibilidade são imprescindíveis, pois manter contato com outras instituições que façam uso destas tecnologias é fundamental para que se possa sempre aprimorar os produtos e serviços a serem oferecidos. Pode-se perceber que a bibliotecária não citou nenhum projeto, mas já havia salientado na questão anterior que procura consultoria para os equipamentos acessíveis. Observa-se que a compra de equipamentos novos também é uma preocupação da biblioteca, isto é importante a fim de manter atualizadas as tecnologias disponíveis, facilitando sempre a utilização delas por parte do usuário que busca informação. Outro fato é a compra de áudiolivros, que já está previsto no orçamento da biblioteca, estes materiais estão em produção cada vez mais numerosa, salienta-se, portanto, que haja uma política adequada para que sejam adquiridos materiais do interesse do usuário. Além disso, há também parcerias que podem ser buscadas no sentido de diminuir o custo destas obras, além de algumas entidades que fornecem livros em Braille por doação.

Pergunta 4: Como a direção da BSP vê o seu espaço como difusor da cultura da inclusão social na cidade?

Resposta: *Avaliamos que, a Biblioteca cumpre o papel de valorizar o individuo e a região em que está inserida, oportunizando a cultura, lazer e disponibilizando informações de interesse geral.*

Percebe-se, portanto, que a valorização do sujeito está no fato de disponibilizar materiais culturais, sejam eles livros ou atividades que possam incentivar a inclusão social por meio de um espaço público que é a biblioteca. Além disso, a BSP pretende proporcionar que este ambiente seja de lazer, através do qual a comunidade pode participar de atividades variadas que sejam de seu interesse. Uma biblioteca pública que oportuniza aos seus usuários este tipo de atividade diferenciada está sempre recebendo novos usuários, que a partir destes programas passam a conhecer as funções e as oportunidades de crescimento que a biblioteca pode proporcionar no que tange ao acúmulo de conhecimento e desenvolvimento da cidadania. Deste modo, ações diferenciadas permitem que um maior público conheça e utilize os serviços da biblioteca, ampliando a rede de conhecimento da sociedade em que está inserida.

Pergunta 5: Quais os serviços realizados (eventos, ações) permanentemente? Há preocupação com a inclusão social nestas ações?

Resposta: *Toda a biblioteca promove ações e serviços para incluir todo tipo de público. Além dos serviços específicos de biblioteca, tais como empréstimo, reserva, pesquisa, acesso a livros mais vendidos e lançamentos a BSP disponibiliza Programas Permanentes separado por faixa etária. O detalhamento destes programas encontra-se no site: <http://bibliotecadesaopaulo.org.br/>*

É necessário observar que há muitas atividades disponibilizadas pela BSP para seus usuários e também para o público interessado, mas nem todas são pensadas para que todos possam participar, desde modo é necessário que todas as instituições tenham preocupação em pensar ações que sejam inclusivas, proporcionando a participação de todos. Para tanto, é importante que a biblioteca tenha conhecimento do seu público e também das diversas PNEs, pois assim poderá incluí-las nestas ações. É importante também salientar que isso estabelece uma relação entre a entidade e o usuário, que passa a ver aquele ambiente como inclusivo, proporcionando assim que ele esteja mais apto a utilizar os produtos e serviços de que ele dispõe e torne-se um cidadão presente e atuante na sociedade.

Dentre os programas realizados na BSP podemos destacar as horas do conto, oficinas literárias, exposições e a oficina de xadrez, que possui tabuleiro inclusivo, o que proporciona que o cego participe desta atividade como qualquer outro usuário.

Pergunta 6: Qual é o perfil dos usuários da BSP? Há práticas de estudo de usuários? Como isso influi nos serviços disponibilizados pela Biblioteca?

Resposta: *A BSP conta com os recursos do sistema de gestão de serviços que classifica os usuários de acordo com parâmetros específicos, como por exemplo faixa etária. Nossa programação mantém se foca neste eixo.*

A prática do estudo de usuário é fundamental para o desenvolvimento dos produtos e serviços que as bibliotecas podem disponibilizar, deste modo, mesmo que não haja um estudo formal, pode-se obter o retorno do usuário por meio de observação nas atividades deles na biblioteca. No entanto, propiciar que o usuário faça comentários, críticas ou sugestões pode ser uma ótima maneira de formalizar estas questões, melhorando alguns serviços ou implementando novos. Desta forma, é sempre apropriado saber quem é o usuário da biblioteca, mas também o público maior, que ainda não a frequenta, para propor novas ações que estejam mais relacionadas a estes, incentivando-os no que tange a leitura e a participação em eventos. A partir desta questão, observa-se que a biblioteca possui determinado conhecimento acerca de seus usuários, isso talvez se dê a partir de um cadastro, que permite compor algumas das características desta comunidade usuária, e é a partir disso que ela propõe as suas ações e programas diferenciados.

Pergunta 7: O que a direção da BSP pensa sobre a biblioteca ser um exemplo de biblioteca acessível? Quais as implicações decorrentes desta importância?

Resposta: *Este ano o Instituto Mara Gabrilli lançou um Guia de acessibilidade cultural/SP onde instituições abertas são citadas nesta questão, sugerimos consultar: <http://acessibilidadecultural.com.br/>.*

Importante salientar que a BSP tem preocupação constante no que tange a melhoria contínua em seus processos de atendimento. Não pôde ser percebido, através das questões, o que a direção da biblioteca pensa sobre a questão de esta biblioteca ser um exemplo de biblioteca acessível. Foi possível observar que ela tem preocupação em melhorias contínuas e em aperfeiçoar o atendimento, para cada vez mais poder atender a todos com todo o tipo de informação. A direção ressaltou a importância da consulta ao site do Guia de Acessibilidade Cultural SP, desenvolvido

pelo Instituto Mara Gabrilli que traz uma série de informações referentes à acessibilidade em ambientes como bibliotecas, museus, teatros e cinemas. Sobre a BSP ele nos informa algumas questões no que tange a acessibilidade auditiva, visual e física, fazendo uma análise das ferramentas e destacando o que a Biblioteca possui.

O segundo sujeito que forneceu dados para a análise deste estudo, através da entrevista, denomina-se L. F., funcionária da BSP, que atua na coordenação de atendimento ao usuário há dois anos.

As questões seguem a ordem sequencial da entrevista, para que o leitor possa ter maior compreensão das respostas obtidas e da análise realizadas.

Pergunta 1: A BSP ocupa o espaço do antigo Carandiru que ainda relembra o nome através da Estação Carandiru. Como você percebe a biblioteca em um espaço que tem como representação a exclusão, o sofrimento e hoje recupera o espaço da magia e do prazer?

Resposta: *Entendo que o local escolhido foi um presente para a cidade – a BSP foi construída em um parque, onde funcionava o presídio mais conhecido e violento do país. A revitalização e implantação da biblioteca transformou um espaço de exílio em um espaço de inclusão cultural.*

A funcionária relata que a revitalização do local antes ocupado pela Casa de Detenção de São Paulo, o Carandiru, foi um presente para a cidade, pois passou de um ambiente de exílio, para um espaço de inclusão social, que hoje atende a milhares de pessoas todos os meses. De fato, a construção do parque e posteriormente da BSP transformou não só a paisagem da região, mas trouxe também mais opções de cultura, lazer e diversão a um espaço que antes era evitado. Pode-se pensar, portanto que esse processo levou melhorias para aquela comunidade que hoje pode contar com um espaço muito bem planejado, onde todos são bem vindos, com atividades para todas as idades e todos os gostos, incentivando assim a leitura e os aprendizados, despertando o interesse pela cultura e florescendo a cidadania.

Pergunta 2: Qual a política de acessibilidade da BSP em relação ao atendimento de Pessoas com Necessidades Especiais (PNEs)?

Resposta: *As diretrizes da BSP são a de treinar a equipe para oferecer atendimento qualificado e disponibilizar equipamentos adequados.*

De acordo com L. F. a BSP tem como diretrizes o treinamento da equipe de funcionários a fim de oferecer um serviço de atendimento qualificado, oferecendo os equipamentos adequados àquela comunidade. É fundamental que todos os funcionários recebam treinamento específico para lidar com cada tipo de situação, seja ela protagonizada por uma PNE ou não. A equipe deve ser qualificada e dinâmica, oferecendo serviços que contemplem a comunidade de forma harmônica, além disso, oferecer os equipamentos por elas desejados, e também aqueles que as possibilitam ir além em suas pesquisas, tais como os equipamentos específicos para deficientes visuais. Desta forma, a biblioteca estará atendendo a toda comunidade sem priorizar determinado grupo, oferecendo sempre serviços de qualidade ao seu usuário.

Pergunta 3: Você recebeu alguma formação ou qualificação em relação ao atendimento e interação com as PNEs? Quais os treinamentos, cursos ou outras formas de capacitação que você participa sobre acessibilidade?

Resposta: *Todos os funcionários recebem treinamentos internos e externos sobre o assunto.*

A funcionária também afirmou que toda a equipe recebe treinamentos no que tange ao atendimento das PNEs, no entanto, não citou nenhum em específico. Cabe salientar que há várias formas de treinamentos, além de um número cada vez mais crescente de cursos e palestras sobre o assunto. Muito mais do que aprender a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), é saber as características da comunidade surda. Receber informações sobre os diversos tipos de deficiência é fundamental, pois de tal modo o bibliotecário possuirá maior discernimento na hora do atendimento, bem como na manutenção e formação de seu acervo, cada um destes públicos possui necessidades específicas, que muitas vezes ficam desconhecidas, prejudicando assim a mediação da informação entre o bibliotecário e o usuário da biblioteca ou do centro de informação.

Pergunta 4: Além da política em serviço de atendimento às PNEs pela BSP quais serviços, equipamentos e materiais de informação e leitura você destaca no atendimento às necessidades dos usuários especiais?

Resposta: *Os serviços de atendimento, empréstimos e programação cultural estão disponíveis aos usuários da biblioteca. Equipamentos que disponibilizamos aos sócios são: 2 Poets (leitores autônomos) 1 plustek, ambos funcionam como scanner. Transforma o livro em tinta para áudio. O sócio deve trazer algum tipo de*

mídia (MP3, Cd, DVD...) caso queira levar o livro no formato MP3 ou WAV para casa. Disponibilizamos também 2 ampliadores de caracteres para pessoas com baixa visão, além de 3 computadores com software leitores de tela. A impressora braille é para trabalhos internos da Biblioteca.

Como serviços de atendimento às PNEs foram destacados, pela funcionária, os equipamentos que a BSP possui para os deficientes visuais. A biblioteca possui vários tipos de equipamentos para este público específico, os quais eles podem usar de forma autônoma, ou com o auxílio de um funcionário. Percebe-se então que este público é o que mais necessita e está em destaque quanto falamos de PNEs, ou seja, é para eles que há mais processos de melhorias nos produtos e serviços que a biblioteca oferece, sempre possibilitando que esse usuário faça uso de toda a informação impressa através dos equipamentos que transformam as letras em tinta em áudio. Assim, eles têm a oportunidade de se conectarem a estas informações, usando-as de maneira independente, sem necessitar do auxílio de uma pessoa ledora, por exemplo. Além disso, com os computadores equipados com softwares leitores de tela, ele pode acessar a internet, realizar pesquisas e trabalhos escolares, possibilitando assim a sua inclusão digital e informacional.

Pergunta 5: Como é realizado o atendimento às PNEs? Há determinados funcionários para tal ou todos estão aptos?

Resposta: *Sim a um grupo específico, mas nossa proposta é de que todos os funcionários estejam aptos a receber este público.*

Percebe-se, portanto, que apesar de todos os funcionários receberem treinamentos no que se refere ao atendimento às PNEs, há um grupo específico para a realização desta atividade. O que podemos observar é que apesar destes treinamentos nem todos os funcionários estão aptos a realizar o atendimento, o que demanda organização da biblioteca, para que haja sempre uma pessoa capacitada para tal, não prejudicando o usuário.

Pergunta 6: A biblioteca é utilizada pelas PNEs? Com que frequência? Quais são os materiais mais procurados por eles?

Resposta: *Sim recebemos constantemente pessoas com deficiência, mas nossa maior demanda é a de pessoas com deficiência visual. Eles usam os equipamentos e emprestam áudio livros.*

Pergunta 7: Qual a maior incidência de limitações das PNEs que frequentam a BSP?

Resposta: *Não temos relatos sobre isso.*

De acordo com L. F. na resposta da pergunta de número 6, a BSP é bastante frequentada pelas PNEs, isso se reflete na busca pelo aperfeiçoamento de seus produtos e serviços, além do atendimento prestado. Além disso, é também um indício de que estas pessoas se sentem mais aptas e acolhidas neste local, que proporciona o acesso à informação e à leitura que anteriormente não era possibilitado. Deste modo, a biblioteca cumpre a sua missão social, pois leva à comunidade que mais precisa, as informações das quais dispõe, estimulando a sociedade no reconhecimento da importância desta instituição para o crescimento pessoal e profissional.

Além disso, foi também relatado na resposta da pergunta 6 que a maior parte das pessoas com limitações que frequentam a BSP são os deficientes visuais, talvez por isso este seja o grande foco da biblioteca no que tange à acessibilidade, pois ela está sempre pensando em melhorias nos equipamentos e na aquisição de livros em Braille e audiolivros. É necessário observar que há inúmeros tipos de limitações e que as bibliotecas devem ter condições de oferecer serviços e atendimento adequado também a estas pessoas, assim como equipamentos que as auxiliem na busca da informação. É fundamental ter em mente que este não é o único tipo de limitação dos usuários, mas sim os que mais frequentam a biblioteca e demanda muitas formas alternativas de uso da informação, mas há também outros serviços que podem ser observados e torná-los acessíveis às demais PNEs.

Pergunta 8: Quais as necessidades de informação mais constantes na busca das PNEs junto à BSP?

Resposta: *São gerais como todo o usuário, horários de programação, se tem publicações, entre outros.*

Através desta questão pode-se observar que as necessidades de informação das PNEs se configuram como similar às dos demais usuários da BSP. No entanto como em toda biblioteca pública há diferença entre o seu público leitor, mas isto não foi percebido pela respondente. Uma sugestão que poderia contribuir para esta análise seria a referência aos temas mais procurados pelos usuários, em relação as suas reais necessidades, o que possibilitaria uma reflexão maior acerca dos materiais de que eles necessitam se há alguma literatura em específico, ou em relação aos direitos da pessoa com deficiência ou outros materiais.

Pergunta 9: Como as políticas de leitura da BSP auxiliam na inclusão social e no exercício da cidadania? Quais ações podem ser destacadas?

Resposta: *A BSP possui uma política de aquisição de acervo que busca manter o acervo atualizado para alavancar as ações de incentivo à leitura.*

Quando questionada sobre o incentivo à leitura e seu auxílio na inclusão social e no exercício da cidadania, a funcionária apenas salientou as políticas de aquisições de acervo, que contribui para a manutenção de um acervo atualizado, o qual está relacionado às ações de incentivo a leitura, não destacando nenhuma. Cabe salientar que é fundamental ter um acervo atualizado e variado, mas que as ações de promoção ultrapassam os livros e são de muita importância, na medida em que divulgam os serviços da biblioteca, fazendo com que o usuário tenha vivência com outras formas de leitura, possibilitando que ele descubra o prazer desta atividade. Além disso, a leitura para a formação da cidadania está atrelada a todas as obras da biblioteca, principalmente àquelas de cunho informacional, que auxiliam o usuário na compreensão de assuntos diversos como história e política, proporcionando-lhes uma visão do mundo global, discernindo culturas e aprendendo a valorizar cada uma.

Pergunta 10: Os programas culturais atendem as PNEs? Quais você destacaria?

Resposta: *Toda a programação da BSP é divulgada no site.*

De fato, toda a programação da BSP é divulgada em seu site. No entanto, através do site, foi verificado que há diversos programas diferenciados, como oficinas que envolvem técnicas manuais, além de palestras, mas nenhuma informação da disponibilidade de um profissional capacitado ou especializado para mediar, por exemplo, com um usuário surdo, que necessitaria de um intérprete de LIBRAS para acompanhar as instruções ou a palestra como um todo. Uma biblioteca que se propõe a ser inclusiva deve também pensar nestas ações culturais, que devem e podem incluir, ainda mais, todos os moradores da comunidade, atingindo também a cidade inteira possibilitando assim a participação ativa da comunidade, superando as limitações. Além disso, as atividades culturais oferecidas pela biblioteca são eventos que despertam nas pessoas um olhar diferenciado para esta instituição, deste modo, o que observa-se com a exclusão das PNEs nas atividades é uma inclusão parcial, pois é fato que a biblioteca oferece serviços informacionais

adequados a elas, mas não possibilita a participação plena em outras atividades desenvolvidas.

Pergunta 11: Há participação e envolvimento das PNEs nas atividades culturais? Como é realizada a divulgação junto às mesmas?

Resposta: *Através de mailing, contato pessoal, redes sociais e canais de divulgação da Secretaria do Estado da Cultura.*

Novamente, não foi possível obter informações sobre a participação e interação das PNEs nas atividades culturais promovidas pela BSP, o que pôde-se observar é que o contato de divulgação das atividades é realizado via correio eletrônico para os usuários cadastrados e também divulgado via site. Desta forma, toda a população pode ter acesso a estas informações e participar das atividades. No entanto, pode-se perceber que não há o esclarecimento sobre o contato das PNEs diretamente com a BSP para fins de participação nestas atividades, pois muitos necessitariam de atendimento especial, como foi observado na questão anterior. Através da resposta da entrevistada pode-se observar que a divulgação não especifica se são utilizados suportes ou materiais especiais para a divulgação das atividades junto às PNEs.

São pequenos detalhes, mas que fazem toda a diferença para uma pessoa que depende da acessibilidade seja ela física ou atitudinal. O que ocorre muitas vezes é o desconhecimento por parte da instituição perante esta diversidade populacional que há no país, muitas são as pessoas com algum tipo de necessidade especial, culturas diferentes, necessidades diversas, entre outros aspectos. O profissional da informação deve estar atento e proporcionar que cada usuário tenha o atendimento adequado e que o acervo satisfaça as suas necessidades informacionais de forma a ampliar o conhecimento e o acesso de todos, assim como deve proporcionar que as atividades desenvolvidas alcance toda a população, não apenas um grupo específico. Há que se considerar, portanto, o local em que a biblioteca está inserida e o seu usuário real e potencial, para então focar as atividades da instituição para o atendimento destas pessoas.

Pergunta 12: Quais as práticas adotadas pela Biblioteca de São Paulo, na tua percepção, que a tornaram modelo de biblioteca inclusiva no Brasil?

Resposta: *Todas as práticas da BSP tem como meta a proposta de ser uma biblioteca inclusiva.*

De acordo com as duas entrevistadas, em toda a sua extensão de ação, a BSP se propõe a incluir todas as pessoas através dos diferentes serviços que ela oferece, não pontuando nenhum em específico. Deste modo, verifica-se que a inclusão e a acessibilidade são práticas frequentes, pensadas em todas as novas ou antigas ações que a BSP se propõe a oferecer ao público. Além disso, isto também está presente no acervo e no contato dos funcionários com os usuários, para que assim as pessoas usufruam de um atendimento especializado, tendo como foco sempre a inclusão de todos através da leitura e do acesso à informação.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através da observação do ambiente da BSP, objeto deste estudo e também das entrevistas realizadas com um gestor e um funcionário da BSP, foi possível observar que a biblioteca possui uma estrutura bem fundamentada que possibilita que ela ofereça diversos serviços em prol da acessibilidade informacional e social. O leiaute da biblioteca em especial contribui muito para que a acessibilidade física esteja sempre presente, como foi descrito anteriormente, ela não conta com subdivisões físicas em sua estrutura onde está localizado o acervo, apenas na parte onde estão localizadas as salas de processamento. Isto contribui para que, logo ao entrar na biblioteca, o usuário tenha uma visão ampla do espaço, o que torna a biblioteca um espaço atrativo, aconchegante, acolhedor e, principalmente, acessível.

A BSP é colorida, alegre, possui boa disposição dos equipamentos e do acervo em seu espaço físico, este ambiente colorido produz sensação de alegria e de disposição, tornando um ambiente muito agradável e acolhedor. Além disso, os móveis e os equipamentos também podem ser utilizados por todos, isto porque a biblioteca tem uma preocupação com a inclusão das pessoas e o mobiliário permite que todos possam usar os equipamentos e o acervo de forma autônoma.

Uma biblioteca acessível a todos é fundamental, pois deste modo, as pessoas tem autonomia para utilizá-la, ficam mais a vontade, adotam a biblioteca como um espaço prazeroso com sensação de pertencimento ao espaço disponibilizado. Isto pode ser observado nos locais de acesso aos computadores, pois as mesas são vazadas e de uma altura adequada, proporcionando que a pessoa em cadeira de rodas, por exemplo, também possa usufruir deste serviço. Além disso, para maior comodidade deste usuário, há uma cadeira especial que possui apoio para o livro, o que contribui para uma leitura mais prazerosa, na medida em que o usuário pode manter o livro fixo em uma posição mais confortável.

Em relação aos equipamentos, como foi possível verificar através da observação, eles se encontram à disposição de toda a comunidade, para serem utilizados para as mais diversas necessidades, da pesquisa ao entretenimento, o que contribui para acentuar o papel da biblioteca no que tange à cultura e ao lazer, tornando-se assim um ambiente sem impedimentos, proibições, que o é essencial principalmente para os usuários mais jovens, que se sentem mais a vontade para utilizar a biblioteca não apenas para o estudo, mas também para se comunicar nas

redes sociais, descobrir novas culturas, ter acesso ao lazer e à diversão através de outras atividades. Apresentar e propiciar uma programação com foco neste usuário jovem e o despertar dele para a cultura e a leitura é fundamental em uma biblioteca pública, pois o jovem se torna mais independente, mais consciente de seu papel na sociedade à medida que conhece e respeita as diferenças a que é exposto através da leitura de diferentes literaturas e também da participação nas atividades com diferentes pessoas. O jovem leitor de hoje é o adulto que amanhã estará disseminando a leitura a toda a sua família, incluindo cada vez mais pessoas neste mundo mágico de lazer e aprendizados. Os equipamentos que contribuem para que as PNEs tenham acesso à informação são disponibilizados e estão em constante aprimoramento, segundo relatos dos sujeitos, esta é uma área que apresenta muito investimento, auxiliando assim na praticidade, principalmente dos cegos em acessar uma informação em formato convencional.

No que se refere ao acervo disponibilizado, também foi possível observar que há uma preocupação em mantê-lo atualizado e adequado aos níveis e fases de interesse de leitura dos usuários que frequentam a biblioteca, este acervo é muito diversificado, tanto em assunto, como em formato, visto que a biblioteca oferece desde livros, até filmes e audiolivros. Deste modo, pode-se observar que ela atende a todos de forma completa, pois o acervo se destina a todas as faixas etárias, permeando assuntos de várias áreas do conhecimento. O acervo direcionado a cada faixa etária (infantil, infantojuvenil e adulto) estão em ambientes diferentes, proporcionando diferentes complementos para que cada um utilize a biblioteca a sua maneira. Um exemplo está na área infantil, que contém também alguns brinquedos e uma área ampla com almofadas, onde se observou as crianças brincando neste espaço. Verificou-se um acervo voltado para as obras de literatura, mas também obras variadas com assuntos de interesse da comunidade, como filosofia e história, entre outros. Salienta-se também que há possibilidade dos sócios da BSP sugerirem títulos de seu interesse, o que proporciona um maior contato entre o usuário e a biblioteca, além da adequação do acervo ao público alvo.

Além disso, acredita-se que um estudo de comunidade e usuário bem planejado e estabelecido auxiliaria a biblioteca no aprimoramento de seu acervo e de suas ações, pois estaria de acordo com a comunidade usuária. Este estudo possibilitaria que a biblioteca ouvisse mais claramente a comunidade, além de ser

um documento formal, que através de dados respaldaria novas tratativas em busca de apoio junto ao Estado.

De um modo geral, a BSP atende a comunidade de forma vasta e completa, proporcionando que todos os cidadãos tenham acesso não somente ao conhecimento expresso nos livros, mas também à cultura, através de cursos, oficinas, apresentações de teatro, hora do conto e exposições, diversificando assim as formas de leitura a que o usuário é exposto e propiciando novas descobertas e um maior conhecimento de mundo.

A partir do exposto acima, pode-se identificar as práticas que são adotadas pela BSP para que ela tenha se tornado um modelo de biblioteca inclusiva no nosso país. Uma das práticas observadas foi a atualização constante do acervo, contando inclusive, com a sugestão dos usuários, o que possibilita o uso constante de novas obras por uma parcela maior da população. Novos títulos são fundamentais, pois demonstra que a biblioteca oferece o novo, estimulando o usuário na leitura. A BSP também está sempre se atualizando no que tange aos materiais especiais e equipamentos que possibilitam às PNEs novas formas de acesso à informação, seja através de livros em Braille, audiolivros ou equipamentos que possibilitam a leitura de materiais convencionais, possibilitando ainda que novas parcerias sejam formadas a fim de oferecer um serviço mais eficaz e eficiente às PNEs, isto através de uma consultoria especializada que visa à melhoria contínua dos serviços e equipamentos.

Além disso, há preocupação constante com a qualidade no atendimento, através de profissionais capacitados para lidar com diferentes públicos. A BSP também pratica a diversidade, oferecendo atividades culturais e de lazer em grande quantidade e qualidade o que proporciona atividades diárias para todos os gostos e idades, além de direcioná-las a públicos específicos, como os idosos, com as atividades de Yoga e o público vestibulando, com atividades relacionadas às literaturas essenciais para o vestibular. Ao mesmo tempo, as atividades direcionadas ao público infantil e infantojuvenil, como hora do conto e oficinas diversas estão cada vez mais presentes na biblioteca, incentivando e despertando os pequenos leitores para este ambiente cheio de possibilidades.

Deste modo, visto todas as práticas e atividades que norteiam o trabalho da BSP é possível afirmar que ela é, hoje, no Brasil, um dos modelos de biblioteca inclusiva, pois suas ações estão direcionadas à inclusão social e informacional,

possibilitadas através da leitura e de atividades culturais. Atividades diferenciadas, direcionadas a um público específico, ou a todos, acervo atualizado e em consonância com os usuários, além de um leiaute inovador, colorido, que possibilita total interação entre o livro e a tecnologia garantem o sucesso desta proposta. É observável, no entanto que uma biblioteca cem por cento inclusiva a toda a população ainda não está ao nosso alcance, mas com algumas atitudes pode-se mudar esta realidade. É importante lembrar que a inclusão se efetiva quando os serviços atingem a parcela da população que não sente a biblioteca como um organismo vivo, crescente, que é capaz de mudar opiniões, vidas. Assim sendo, cabe advertir que a biblioteca não é local apenas para os eruditos, é local para todos, pois toda a população tem o direito de ter acesso ao conhecimento e a informação que uma biblioteca pode lhes oferecer e é o que a BSP oferece ao seu público: novas tecnologias, atividades lúdicas e leitura, transformando a paisagem e a vida da comunidade onde antes predominava o silêncio e a repressão em um complexo penitenciário.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. Biblioteca Pública e Comunidade: um vínculo ainda inexistente. In: _____. **Sociedade e Biblioteconomia**. São Paulo: Polis; APB, 1997. p. 74-82.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050 - Acessibilidade a Edificações, Mobiliário, Espaços e Equipamentos Urbanos**. 2.ed. Rio de Janeiro, 2004. Disponível em: <<http://www.mpdft.gov.br/sicorde/NBR9050-31052004.pdf>>. Acesso em: 7 maio. 2012.

AZEVEDO, José Eduardo. A Penitenciária do Estado: a preservação da ordem pública paulista. **Revista do Conselho Nacional de Política Criminal e Penitenciária**, Brasília, v.1, n. 9, jan./jun. 1997, p. 91-102.

BAPTISTA, Maria Isabel S. Dias. Convivendo Com as Diferenças. In: PUPO, Deise Tallarico; MELO, Amanda Meincke; Ferrés, Sofia Pérez. **Acessibilidade: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas**. Campinas: UNICAMP, 2008. Cap. 2, p. 24-27.

BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues; SUAIDEN, Emir Jose. O Papel Social da Biblioteca Pública na Interação entre Informação e Conhecimento no Contexto da Ciência da Informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 16, n. 4, out./dez., 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141399362011000400004&lang=pt>. Acesso em: 1 maio 2012.

BIBLIOTECA DE SÃO PAULO. **A BSP**. São Paulo, [201-]. Disponível em: <<http://bibliotecadesaopaulo.org.br/a-bsp/>>. Acesso em: 19 maio 2012.

BRASIL. Decreto nº 7.612, de 17 de novembro de 2011. Institui o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência – Plano Viver sem Limite. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 18 nov. 2011a. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Decreto/D7612.htm>. Acesso em: 20 maio 2012.

_____. Decreto nº 7.559, de 1 de setembro de 2011. Dispõe sobre o Plano Nacional do Livro e Leitura – PNLL e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 1 set. 2011b. Disponível em: <http://189.14.105.211/conteudo/c00048/Decreto_7559__de_1%C2%BA_de_setembro_de_2011.aspx>. Acesso em: 22 set. 2012.

_____. Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 19 fev. 1998. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9610.htm>. Acesso em: 15 dez. 2012.

CANCELLI, Elizabeth. Repressão e Controle Prisional no Brasil: prisões comparadas. **História: questões e debates**, Curitiba, n. 42, 2005, p. 141-156.

Disponível em:

<<http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs2/index.php/historia/article/viewArticle/4648>>. Acesso em: 22 set. 2012.

DENZIN, Norman K.; LINCOLN, Yvonna S. **O Planejamento da Pesquisa Qualitativa: teorias e abordagens**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.

EMMANUELLI, Mara Neide. **Acessibilidade Física em Bibliotecas Universitárias: um direito de todos**. 2009. 82 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009. Disponível em:

<<http://www.bibliotecadigital.ufrgs.br/da.php?nrb=000730119&loc=2010&l=af2f38958116d225>> Acesso em: 11 maio 2012.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Estudos de Uso e Usuários da Informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FOSKETT, D. J. Psicologia do Usuário. In: GOMES, Hagar Espanha (Org.). **A Contribuição da Psicologia para o Estudo dos Usuários da Informação Técnico-científica**. Rio de Janeiro: Calunga, 1980. Cap. 1, p. 11-30.

IFLA. **Bibliotecas para Cegos na Era da Informação: diretrizes de desenvolvimento**. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2009. Disponível em: <<http://www.ifla.org/files/libraries-for-print-disabilities/publications/86-pt.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2012.

IFLA; UNESCO. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas**. [s.l.]: IFLA/UNESCO, 1994. Disponível em: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port-br.htm>. Acesso em: 17 abr. 2012.

_____. **Directrices IFLA/UNESCO para el Desarrollo del Servicio de Bibliotecas Públicas**. [s.l.]: IFLA; UNESCO, 2001. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/news/pg01-s.pdf>>. Acesso em: 17 abr. 2012.

FERRÉS, Sofia Pérez. Acessibilidade Física. In: PUPO, Deise Tallarico; MELO, Amanda Meincke; Ferrés, Sofia Pérez. **Acessibilidade: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas**. Campinas: UNICAMP, 2008. Cap. 4, p. 36-49.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. **Biblioteca Pública: princípios e diretrizes**. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2000. Disponível em: <www.bn.br/snbp/Textos/ArquivoFinal28_08.pdf>. Acesso em: 17 abr. 2012.

LEMONS, Antônio Agenor Briquet de. Bibliotecas. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CALDEIRA, Paulo da Terra; MACEDO, Vera Amália Amarante (Org.). **Formas e Expressões do Conhecimento: introdução às fontes de informação**. Belo Horizonte: Escola de Biblioteconomia da UFMG, 1998. P. 345–366.

LUCAS, Clarinda Rodrigues. O Conceito de Bibliotecas nas Bibliotecas Digitais. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 14, n. 2, p. 15-32, jul./dez. 2004. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/58/1530>>. Acesso em: 8 maio. 2012.

LÜDKE, Menga; ANDRÉ, Marli E. D. A. **Pesquisa em Educação**: abordagens qualitativas. São Paulo: EPU, 1986.

MACHADO, Elisa Campos. Análise de Políticas Públicas para Bibliotecas no Brasil. **InCID: Revista da Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 1, n.1, p. 94-111, 2010. Disponível em: <http://revistas.ffclrp.usp.br/incid/article/view/8/InCIDv1_n1_2010-Art05>. Acesso em: 1 maio 2012.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê, 2002.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Assembléia Geral. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**, de 10 de dezembro de 1948. Disponível em:<http://portal.mj.gov.br/sedh/ct/legis_intern/ddh_bib_inter_universal.htm>. Acesso em: 20 maio 2012

PUPPO, Deise Tallario. Acessibilidade e Inclusão. In: PUPPO, Deise Tallarico; MELO, Amanda Meincke; Ferrés, Sofia Pérez. **Acessibilidade**: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas. Campinas: UNICAMP, 2008. Cap. 1, p. 18-21.

SANTAROSA, Lucila Maria Costi (Org.). Tecnologias Assistivas : ampliando e instituindo espaços de interação. In: _____. **Tecnologias Digitais Acessíveis**. Porto Alegre: JSM Comunicação, 2010. Cap. 7, p. 289-342.

SÃO PAULO (cidade). **São Paulo em Números**. São Paulo, [20-]. Disponível em:<<http://www.cidadedesaopaulo.com/sp/br/sao-paulo-em-numeros>>. Acesso em: 30 set. 2012.

SÃO PAULO (estado). **Conheça SP**. São Paulo, [20-]a. Disponível em:<http://saopaulo.sp.gov.br/conhecasp/principal_conheca>. Acesso em: 30 set. 2012.

_____. Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude. Coordenadoria da Juventude. **Parque da Juventude**. São Paulo, [20-]b. Disponível em:<<http://juventude.sp.gov.br/portal.php/divirta-se/parque%20da%20juventude>>. Acesso em: 30 set. 2012.

SILVA, Gilda Olinto do Valle. Biblioteca e Estudos de Comunidade. **Ciência da Informação**, Brasília, n. 18, v. 2, p. 151-154, jul./dez. 1989.

SILVA, Roosevelt Lins. Software Livre no Combate à Exclusão Digital: por uma política voltada às bibliotecas públicas. In: Encontro Nacional de Estudantes de Biblioteconomia, Gestão e Ciência da Informação, 27, 2004, Recife. **Anais...** Recife: UFMA, 2004. Disponível em: <<http://www.rautu.unicamp.br/nourau/softwarelivre/document/?view=139>>. Acesso em: 8 maio 2011.

SUAIDEN, Emir. **Biblioteca Pública e Informação à Comunidade**. São Paulo: Global, 1995.

VARELLA, Drauzio. **Estação Carandiru**. São Paulo: Companhia das Letras, 1999.

APÊNDICE A – Modelo de entrevista com a Diretora da Biblioteca de São Paulo

- 1) Quais são as políticas e diretrizes do Governo do Estado de São Paulo que estão relacionadas ao funcionamento da biblioteca?
- 2) Há previsão de orçamento para melhorias que se fizerem necessárias com relação à acessibilidade? Em que setores e de que tipo?
- 3) Quais são os projetos em andamento no que tange à disponibilização de equipamentos e acervos acessíveis, tais como livros em Braille e áudio-livros?
- 4) Como a direção da BSP vê o seu espaço como difusor da cultura da inclusão social na cidade?
- 5) Quais os serviços realizados (eventos, ações) permanentemente? Há preocupação com a inclusão social nestas ações?
- 6) Qual é o perfil dos usuários da BSP? Há praticas de estudo de usuários? Como isso influi nos serviços disponibilizados pela Biblioteca?
- 7) O que a direção da BSP pensa sobre a biblioteca ser um exemplo de biblioteca acessível? Quais as implicações decorrentes desta importância?

APÊNDICE B– Modelo de entrevista com os funcionários da Biblioteca de São Paulo

Nome completo:

Idade:

Titulação:

Cargo e função:

Tempo de atuação na BSP:

Setor de atuação:

- 1) A BSP ocupa o espaço do antigo Carandiru que ainda relembra o nome através da Estação Carandiru. Como você percebe a biblioteca em um espaço que tem como representação a exclusão, o sofrimento e hoje recupera o espaço da magia e do prazer?
- 2) Qual a política de acessibilidade da BSP em relação ao atendimento de Pessoas com Necessidades Especiais (PNEs)?
- 3) Você recebeu alguma formação ou qualificação em relação ao atendimento e interação com PNEs? Quais os treinamentos, cursos ou outras formas de capacitação que você participa sobre acessibilidade?
- 4) Além da política em serviço de atendimento às PNEs pela BSP quais serviços, equipamentos e materiais de informação e leitura você destaca no atendimento às necessidades dos usuários especiais?
- 5) Como é realizado o atendimento às PNEs? Há determinados funcionários para tal ou todos estão aptos?
- 6) A biblioteca é utilizada pelas PNEs? Com que frequência? Quais são os materiais mais procurados por eles?
- 7) Qual a maior incidência de limitações das PNEs que frequentam a BSP?
- 8) Quais as necessidades de informação mais constantes na busca das PNEs junto à BSP?
- 9) Como as políticas de leitura da BSP auxiliam na inclusão social e no exercício da cidadania? Quais ações podem ser destacadas?
- 10) Os programas culturais atendem as PNEs? Quais você destacaria?

- 11) Há participação e envolvimento das PNEs nas atividades culturais?
Como é realizada a divulgação junto às mesmas?
- 12) Quais as práticas adotadas pela Biblioteca de São Paulo, na tua percepção, que a tornaram modelo de biblioteca inclusiva no Brasil?

APÊNDICE C - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido visa atender a exigência do Comitê de Ética da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), para atender as Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisas Envolvendo Seres Humanos (Resolução Nº196/96 do Conselho Nacional de Saúde), ora vigentes no Brasil, e adequado às Diretrizes Internacionais do CIOMS (1993) e às Diretrizes Consensuais Tripartites para a Boa Prática Clínica (1997). Este Projeto é denominado como **“DA EXCLUSÃO E SOFRIMENTO À INCLUSÃO SOCIAL E LEITURA: a Biblioteca de São Paulo como referência de biblioteca inclusiva no Brasil”**, e tem como objetivo geral analisar como as práticas adotadas pela Biblioteca de São Paulo foram implementadas a fim de promover a inclusão social e como objetivos específicos: Identificar e descrever as práticas implementadas pela Biblioteca Pública de São Paulo nos aspectos do leiaute, equipamentos, acervo, serviços oferecidos e acessibilidade aos usuários, descrever os programas e ações de promoção e inclusão social através dos serviços oferecidos e disponibilizados pela Biblioteca e analisar os resultados das ações implementadas aos usuários da Biblioteca.

Esta pesquisa justifica-se pelo fato de mostrar que boas ações existem e são possíveis de ser colocadas em prática para que todos os cidadãos tenham acesso à informação. Isto por que a BSP possui toda a estrutura visando à acessibilidade seja estrutural, seja atitudinal para de fato incluir as pessoas através da leitura. Assim, a biblioteca pública instituição que presta serviços de utilidade pública a toda comunidade, deve atender toda a população, buscando facilitar o livre acesso e disseminando a informação, a promoção da cultura e da educação de toda a sua comunidade, atendendo as necessidades de seus usuários de forma gratuita e igualitária, sem discriminação ou qualquer tipo de preconceito.

Estas bibliotecas apresentam funções culturais, informacionais, educacionais e de lazer. Neste sentido a biblioteca deve proporcionar a seus usuários o acesso à cultura, através de manifestações artísticas; acesso à informação, disponibilizando espaço, equipamentos e materiais de todo o tipo e de variados assuntos; acesso a materiais educativos de qualidade e acesso ao lazer, através da literatura e de atividades diversas que proporcionem o entretenimento.

Esse projeto tem como foco uma pesquisa qualitativa abrangendo um Estudo de Caso tendo como sujeitos envolvidos gestores e usuários da Biblioteca Pública de São Paulo. A pesquisa será prioritariamente descritiva, partindo da observação, do contato direto com seus sujeitos, além de análise documental para complementar os dados. O contexto de estudo será a Biblioteca Pública de São Paulo, localizada no Parque da Juventude, zona norte da cidade de São Paulo, Brasil. Esta biblioteca, inaugurada em 2010.

O estudo de caso terá como instrumentos de coleta de dados observação, a entrevista e a análise documental. Serão realizadas duas observações, uma em um dia de semana (terça a sexta), escolhido aleatoriamente e outro no final de semana. Serão observadas as características físicas, os recursos e o acervo da BSP, além do atendimento e dos serviços prestados. Estas serão na forma de registros escritos, tais como relatórios, onde descreveremos as atividades e os acontecimentos percebidos durante esses processos para posterior análise. A entrevista ocorrerá de forma presencial ou *on line* com os gestores. As entrevistas serão semi-estruturadas com perguntas básicas, mas que poderá sofrer modificações ao longo da sua realização.

A observação e posterior análise deverão ser minuciosas quanto às percepções, os comportamentos e as interações das pessoas, relacionando-as aos objetivos propostos.

Os procedimentos envolvem o planejamento no período de 05/03/2012 até 15/06/2012 a coleta dos dados no período de 06/08/2012 até 31/09/2012 e a elaboração de relatório final no período de 01/10/2012 até 15/11/2012.

Os sujeitos desta Pesquisa são um gestor, sendo a diretora da BSP e dois funcionários que trabalhem diretamente no atendimento aos usuários da biblioteca.

Os resultados das atividades realizadas e produzidas pelos participantes serão analisados através de relatório final no suporte bibliográfico e/ou eletrônico. A identidade dos sujeitos será preservada através de uma nomenclatura que não os identifique, como o uso das iniciais dos nomes ou a ordenação (Sujeito 1, Sujeito 2, Sujeito 3...). O resultado do estudo e as produções dos sujeitos serão armazenados em suporte eletrônico e organizados como repositórios de estudos e de fontes de pesquisa.

Além de esclarecer minha decisão em participar do Projeto **“DA EXCLUSÃO E SOFRIMENTO À INCLUSÃO SOCIAL E LEITURA: a Biblioteca de São Paulo**

como referência de biblioteca inclusiva no Brasil” declaro ter recebido e compreendido as informações constantes neste documento.

Eu, _____

acima assinado, declaro ter lido e compreendido todas as informações relativas ao Projeto descrito acima. Declaro igualmente ter tido a oportunidade de esclarecer todas as minhas dúvidas e questões adicionais relativas ao projeto e ter sido satisfeito nas respostas e esclarecimentos oferecidos as minhas questões.

Aceito que os dados recolhidos do projeto permaneçam como propriedade dos Pesquisadores responsáveis e autores: Prof^a. Dr^a. Eliane Lourdes da Silva Moro e acadêmica Camila Schoffen Tressino.

Declaro que fui informado que é possível me retirar do estudo, com o seu consentimento, a qualquer momento que assim o desejar.

São Paulo, _____ de _____ de 2012.

Nome do Sujeito Participante:

Idade: _____ N^o da Carteira de Identidade (CI): _____

Assinatura:

Se necessário:

Nome do Responsável:

N^o da Carteira de Identidade (CI): _____

Assinatura do Responsável Legal:

Endereço para contato: DCI/FABICO/UFRGS - Rua Ramiro Barcelos, nº 2705 -Bairro Santana–Porto Alegre RS- Telefone: (51) 3308 5138

APÊNDICE D – Equipamentos de Acessibilidade Disponíveis na Biblioteca de São Paulo

Telefone acessível para deficientes visuais



Máquina fusora: impressão em alto relevo



Equipamento com lupa



Computador equipado com leitor de tela e teclado com fonte aumentada



Equipamento com sistema de scanner, saída de voz e teclado em Braille



Equipamento para uso de cadeirantes com apoio para o livro

