

## ATENDIMENTO INCLUSIVO EM BIBLIOTECAS SOB A PERSPECTIVA DO USUÁRIO COM DEFICIÊNCIA

Danielle da Silva Pinheiro Wellichan<sup>1</sup>

Embora os estudos de usuários não sejam recentes, na Biblioteconomia, ainda há um longo caminho a ser percorrido quando se pensa em usuários com deficiência nas bibliotecas. Dessa forma, associar conhecimentos teóricos existentes, compartilhar experiências profissionais e ouvir nossos usuários, pode ser o caminho a ser traçado para atendimentos mais inclusivos. E se eles ainda não existem em nossas bibliotecas, que tal buscá-los?

Foi com esse pensamento que cheguei até a nossa entrevistada, seguindo seu perfil em uma rede social. E cá para nós, que oportunidade que as redes nos trazem!! Na atualidade, há inúmeros perfis que trazem a pessoa com deficiência em diversos contextos e isso nos abre espaço não só para compreender melhor quem são, como também o que podemos e devemos fazer para oferecer uma convivência mais inclusiva e respeitosa com melhores condições e ambientes mais acessíveis.

A criadora de conteúdo digital e consultora em capacitismo, Patricia Lorete (leia-se @janeladapatty), nos presenteia com uma conversa orientadora sobre inclusão e pessoa com deficiência. Há algum tempo se fala em inclusão, mas pouco ainda se faz, por isso, conhecer o lado do usuário nesse contexto se torna essencial para melhores práticas e atuações profissionais.

Patrícia Lorete mora no Rio de Janeiro, é formada em Gestão de Recursos Humanos e Pós-graduada em Saúde Mental e Atenção Psicossocial, tem Atrofia Muscular Espinhal (AME), por isso utiliza cadeira de rodas. É militante no segmento da pessoa com deficiência em redes sociais e atua com palestras e consultorias.



fonte: @janeladapatty

Com assuntos variados desde a desmistificação da deficiência, informações orientadoras de forma lúdica, divulgação de personalidades com deficiência, saúde sexual e relacionamentos, legislação e aspectos trabalhistas, o perfil possui um grande número de seguidores e tornou-se uma fonte de pesquisa e consulta para todo aquele que deseja conhecer e compreender sobre a deficiência. Há ainda gravações de *lives* que participou, denúncias, sugestões de produtos, serviços e depoimentos de outras pessoas com deficiência que se veem representadas pela consultora.

Convidada para bater um papo sobre a pessoa com deficiência na biblioteca, Patrícia não hesitou em aceitar o convite e nos trouxe apontamentos importantes que devem ser adotados e praticados não só nas bibliotecas, mas em toda a sociedade.

<sup>1</sup> Doutoranda em Educação (UNESP/ Marília) e Mestra em Ciência da Informação (UNESP/ Marília), Bibliotecária e Pedagoga Especialista. E-mail: danielle.s.pinheiro@unesp.br ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6978-7361>.

**DSPW:** Conte como foi ou como é a sua relação com as bibliotecas (como era na escola, como foi na faculdade, você frequentava bibliotecas públicas? Você ia porque alguém a levava ou porque você mesmo queria? O que buscava nesse ambiente? O que mais gosta em uma biblioteca?)



fonte: @janeladapatty

**PL:** Eu sempre quis frequentar bibliotecas, mas nunca pude como gostaria. Fiz o ensino fundamental em uma escola municipal e durante anos a biblioteca era no andar de cima e eu não podia frequentar. Quando os alunos saíam para fazer educação física, a diretora perguntava o que eu queria ler enquanto esperava eles voltarem (Hoje percebo o quanto era errado eu não participar da aula!). Eu dizia mais ou menos o que queria e ela trazia para mim.

Nos últimos anos, a biblioteca desceu, mas ficou em um lugar muito apertadinho e eu só conseguia ir até a metade da biblioteca, não tinha espaço para avançar com a cadeira de rodas, mas já me sentia melhor por, pelo menos, conseguir ver as capas dos livros ou sentir o cheiro.

Quando saí da escola, a vontade de conhecer uma biblioteca "de verdade" continuava. Eu sonhava em conhecer a biblioteca de Niterói/Rio de Janeiro, mas não tinha ninguém para me levar.

**DSPW:** Ao longo dos anos e devido às políticas inclusivas, as bibliotecas foram se modificando, se adaptando para atender e oferecer facilidades de acesso e acessibilidade para as pessoas com deficiência. Como você percebe as bibliotecas quanto ao atendimento da pessoa com deficiência na atualidade? Houve mudanças perceptíveis? Se sim, cite quais.

**PL:** Com certeza, houve avanço, tanto é que estou aqui respondendo essa pesquisa que já demonstra uma preocupação em relação à recepção de pessoas com deficiência. Mas acredito que ainda estamos longe de poder considerar que as bibliotecas são inclusivas. Faltam Tecnologia Assistiva, acessibilidade e capacitação para atender.

**DSPW:** Pensando nas bibliotecas, você percebe, ou consegue apontar “barreiras” que possam dificultar o acesso, o uso e a frequência de um usuário com deficiência? Quais seriam elas?

**PL:** A falta de acessibilidade ainda é um fator dominante. A maioria das bibliotecas não têm o espaço adequado para que, por exemplo, cadeirantes possam circular livremente, ou uma parte funciona no andar de cima, e não tem elevador ou plataforma para subirmos.

O acesso aos livros a quem tem mobilidade reduzida também é precário. Muitas prateleiras são altas, de forma que quem não consegue ficar em pé acaba precisando da ajuda de um bibliotecário para alcançar e escolher os livros. Seria importante a instalação de prateleiras tecnológicas que possibilitassem o alcance e flexibilidade da prateleira na altura da cadeira de rodas, trazendo assim autonomia.

Outro fator excludente é a não oferta de livros em braile para pessoas com deficiência visual, ou em tamanhos de letras aumentadas para pessoas com baixa visão, bem como a ausência de rampas, a presença de corrimãos, piso tátil, intérprete de libras e leitores de telas disponíveis.

**DSPW:** O que você considera mais importante para uma biblioteca que deseja oferecer um ambiente inclusivo? Equipamentos, capacitação, materiais acessíveis, acessibilidade estrutural, serviços digitais, sinalização, é isso?

**PL:** A chave para uma biblioteca se tornar inclusiva com certeza está no foco na autonomia do usuário. Deve-se ter em mente que a biblioteca deve sempre procurar oferecer seus serviços de forma autônoma, para que o usuário se sinta o mais independente possível, tendo como pensamento estratégias que ao mesmo tempo em que englobem o atendimento necessário para aquela deficiência também tragam autonomia como é para qualquer outro usuário.

**DSPW:** Um atendimento inclusivo em uma biblioteca, em sua opinião, como deveria ser? (Quais as suas sugestões e orientações para Bibliotecários e suas equipes no atendimento a pessoas com deficiência?)

**PL:** Sem sombra de dúvidas, o sucesso para o atendimento inclusivo está no treinamento de bibliotecários. Precisamos falar sobre capacitismo (discriminação contra pessoas com deficiência). É preciso evitar comportamentos capacitistas para que o usuário se sinta bem naquele ambiente.

**PL:** Veja e trate o leitor com deficiência como alguém saudável (deficiência não é doença) e naturalize a ideia de ter pessoas com deficiência em todos os espaços. Busque conhecimento sobre o que significa ser deficiente e como agir. Por exemplo: Não pergunte ao acompanhante e sim à própria pessoa com deficiência (se as limitações dela permitirem, ela irá responder); não pense na pessoa com deficiência como um exemplo de superação ou não tente parabenizá-la simplesmente por estar lendo um livro; ajude como ajudaria qualquer outra pessoa, a educação e a gentileza devem ser utilizadas com todos, etc. São as atitudes capacitistas que derrubam qualquer tratamento inclusivo. Entendendo as especificidades de cada deficiência, atenda como atenderia qualquer outro leitor.



Posts disponíveis @janeladapatty

Aos interessados no assunto e comprometidos com uma sociedade mais humana, recomendo que visitem os perfis da Patrícia nas redes sociais, pois há muito conteúdo que podemos utilizar em nossas bibliotecas não só para capacitação de profissionais e equipes, ou para melhorias em nossos serviços, mas também para a própria formação de usuários em ações realizadas em nossos ambientes.

Um ambiente com acesso e acessibilidade precisa existir independentemente do usuário estar ou não. Se ele já estiver ali, que possa fazer bom uso do local. Se ainda não estiver, que possamos buscá-lo para desfrutar e compartilhar experiências satisfatórias em um espaço democrático e para todos.

Para finalizar, insisto na recomendação da entrevista anterior: realizar estudos de usuários com frequência, buscar os usuários que ainda não temos em nossas bibliotecas e ouvi-los sempre que possível, pois, incluí-los como parte dos nossos processos, é um caminho possível para a inclusão nas bibliotecas.

(Entrevista concedida em nov. 2021)