

## Ser incluído e incluir: os dois lados de uma história

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

Claire Cascaes de Aquino<sup>2,3</sup>

Na literatura da Biblioteconomia, alguns estudos apontam a importância de contar com equipes diversificadas e inclusivas, que contemplem e favoreçam a presença da pessoa com deficiência e que incorporem a colaboração e a experiência delas para a elaboração, o planejamento de produtos/serviços e tomada de decisões dentro das organizações (Baptista; Gonçalves, 2016; Pupo; Carvalho; Oliveira, 2008; Garbin; Cruz, 2019; Wellichan; Manzini, 2021; Wellichan, 2022; Cruz, 2022; Halas, 2022; Nunes, 2022). Tal recomendação não é recente, no entanto, se fortalece a cada momento em que a pessoa com deficiência surge em evidência na mídia ou nas redes sociais, despertando a sociedade para uma discussão ainda esporádica. Mas será que não podemos pensar em contratações e diversidade nas equipes sem exigir um momento específico? Afinal elas existem, tanto as pessoas com deficiência no mercado de trabalho, quanto às contratações delas, mesmo que não sejam tão frequentes como deveriam ser.

Trata-se de uma discussão que exige continuidade para sua prática devido não só a representatividade, mas aos próprios objetivos da inclusão, para atender aos conceitos de pertencimento, justiça social e oportunidade para uma convivência inclusiva digna. No entanto, o cenário ainda não corresponde como poderia e embora estejam mais visíveis, ainda há muitas questões envolvendo as pessoas com deficiência que são encobertas pelo capacitismo, invisibilidade ou ignorância.

---

<sup>1</sup> Doutora em Educação (UNESP/Marília). Mestra em Ciência da Informação (UNESP/Marília). Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-6978-7361>. E-mail: danysp@gmail.com.

<sup>2</sup> Bibliotecária, Especialista em Educação Profissional Integrada à Educação Básica na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos em Santa Catarina (SC). Atua na Biblioteca do IFSC - Campus Palhoça Bilingue. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4761-650X>. E-mail: claire.aquino@gmail.com.

<sup>3</sup> Os trechos das respostas mais significativas para o contexto da escrita foram transcritos e assumiram a estrutura de citação direta (adaptada, sem indicação de página) ao longo do texto.



Em uma biblioteca, pensando em quanto a realidade pode ser favorecida se houver diversidade, apresenta-se a seguir um bate papo construído a quatro mãos, escrito não só por aquela que convidou, mas também por aquela que aceitou demonstrar sua contribuição no cenário em questão. Além disso, pode comprovar e reforçar a importância de algo citado no início do texto, sobre a presença e a importância de pessoa com deficiência nas equipes de trabalho.

*Claire Cascaes de Aquino* é bacharel em Biblioteconomia, especialista em Educação Profissional Integrada à Educação Básica na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos em Santa Catarina (SC). Desde 2011 trabalha na Biblioteca do Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) Campus Palhoça Bilingue e atua diretamente em trabalhos relacionados sobre acessibilidade aos surdos devido a sua convivência (surda oralizada), além de contribuir para pesquisas acadêmicas e grupos de trabalho sobre a temática.

Autointitulada como uma “bibliotecária *cyborg* surda oralizada” (assim se descreveu em seu perfil de uma rede social), nem sempre tudo foi tão claro ou definido em sua vida. Foi aos poucos, buscando sempre informações para sua qualidade de vida, com o apoio da família e de profissionais especializados que muito se desenvolveu em sua história.

A descoberta da sua deficiência, segundo Claire, aconteceu na alfabetização escolar, por meio de um atendimento pedagógico, quando notaram as características de uma criança com deficiência auditiva. “Na época eu fazia atendimento fonoaudiológico devido a dicção das palavras”. A partir daí, a busca por tratamentos e terapias necessárias foram realizadas e o apoio familiar sempre foi fundamental para que tudo acontecesse.

Fã de livros e histórias em quadrinhos que trocava com a vizinhança, teve oportunidades de convivência com diversas pessoas e conheceu muitos lugares, sendo escoteira. Tais fatores contribuíam para uma convivência mais participativa e harmônica, conforme ela descreve.

No tempo da escola, no ensino fundamental e médio, usava a Biblioteca como ponto de encontro para fazer os trabalhos em grupos e conversas. Sempre foi o meu lugar preferido pois conseguia pesquisar tudo o que desejava sem a dependência de outras pessoas, no final ela foi o meu grande suporte para a aprendizagem e compreensão. E durante as aulas, devido a poluição sonora e a escuridão das salas provenientes do retroprojetor, era na biblioteca que conseguia buscar o que não conseguia em sala de aula (Claire, 2024).



Com a inserção dos recursos tecnológicos em sala de aula, as preocupações com o público alvo da educação especial exigem atenção para não serem deixadas em segundo plano. Assim como Claire apontou em seu relato, uma criança com deficiência não visível nem sempre é percebida pelos docentes e assim, o conflito ou o desconforto causado pelos ruídos existentes no ambiente devido ao próprio recurso somado ao “barulho” da convivência e do ambiente podem comprometer a compreensão e o aprendizado de estudantes não só na condição da surdez, mas também estudantes com Transtorno do Espectro Autista (TEA), estudantes com Transtorno de Déficit de Atenção e Hiperatividade (TDAH), Transtorno do Processamento Auditivo Central (TPAC), entre outros.

Não se trata apenas do barulho da sala, mas o que está sendo produzido em seu entorno também (no corredor ou no lado de fora da sala de aula, por exemplo), as explicações e conversas trocadas sem a articulação necessária para ser compreendida, a falta de visão na comunicação permitindo a leitura labial, a falta de empatia em tratar os conteúdos com adaptação e flexibilização curricular necessária para cada caso específico. Isso sem esquecer das dificuldades que a própria tecnologia pode representar senão for bem utilizada na sala de aula, como a própria Claire citou acima.

Tais pontos precisam ser analisados com atenção e voltados à mudança, uma vez que matrículas de estudantes com deficiência aumentam em todas as fases escolares e somente assim será possível pensar em acesso, permanência e conclusão na educação, com qualidade e oportunidade. É preciso olhar e enxergar tais estudantes com suas particularidades, do contrário, não estamos falando realmente de inclusão.

Ainda dentro desse mesmo cenário citado, há a questão da iluminação, que dependendo do recurso utilizado, exige menos luz, o que pode comprometer a visão, a escrita e até servir de disparo para instabilidades emocionais ou ansiedade, de acordo com cada deficiência ou transtorno.

É preciso atentar-se para todas as variantes, pois ao defender que a sala de aula é um espaço democrático, torna-se essencial que de fato seja, considerando cada estudante ali presente. Isto reforça a importância da formação de professores, no sentido de conhecer seus alunos, buscar favorecer

a inclusão além da teoria e se comprometer em oferecer o melhor para cada necessidade existente.

Ainda sobre a convivência e empatia, segundo Claire, o contato com outras pessoas na mesma condição (surdez oralizada) veio na vida adulta. Nesse período, com contatos estabelecidos, o acesso à informação e as tecnologias auditivas tornaram-se uma consequência. Posteriormente, esse conhecimento e a qualidade de vida adquirida a despertaram para o interesse rumo ao implante coclear, o que de fato aconteceu em 2021,

No meu caso, jamais poderia imaginar que um dia teria a necessidade desta tecnologia. Hoje busco informações sobre implantes e implantados, mas não deixo de me envolver nas questões sobre a surdez e a deficiência auditiva, pois sei o quanto é necessário compartilhar informações reais em meio a tantas *fakenews* (Claire, 2024)

Quanto a escolha da profissão, por vivenciar momentos de tanto aprendizado nas Bibliotecas e gostar tanto do descobrir, a escolha pela Biblioteconomia aconteceu quase que naturalmente. E essa satisfação em estar na profissão que nos preenche é o meu desejo para outras pessoas com deficiências, que busquem o que lhe agrada e que sejam reconhecidas pela profissão que optaram”.



Claire na Biblioteca do IFSC – Campus Palhoça, SC

No campus bilíngue em que Claire trabalha, existem diversos cursos e com isso a estudantes de várias localidades e condições, como por exemplo, cursos de Língua Brasileira dos Sinais em diversos níveis dentro da qualificação profissional, licenciatura em Pedagogia Bilíngue (Libras/ Português), Tradução, Serviços Bilíngues, dentre outros.

Como profissional da informação, me incluo na instituição não só como servidora, mas como cidadã que reconhece a importância desse espaço para capacitação das pessoas com deficiência auditiva ou surdez, além de proporcionar aos interessados na temática, condições para vivenciar seu aprendizado junto às comunidades ativas (Claire, 2024).

Desde que ingressei no Instituto, aprendi que o atendimento lá sempre será um aprendizado e uma oportunidade para desenvolvimento na minha fluência em Libras e demais idiomas em que possa ter contato nas pesquisas e leituras (técnicas e pessoais), nas línguas orais e de sinais (Claire, 2024).

O atendimento de pessoas com deficiência exige informação e conhecimento, independentemente do setor procurado ou da função exercida. Nas bibliotecas, como já visto na literatura, exige capacitação profissional para compreender o usuário como parte de um processo no qual ele pode fazer parte. É preciso lembrar que o campus de Claire atende a uma situação específica, o que significa que não é a mesma realidade para todos os outros existentes no país. Para os locais que não atendem públicos em específico, é preciso estabelecer condições para que sejam para todos e isso significa não só adaptações físicas ou tecnológicas, exigindo capacitação e políticas que possam garantir o direito e a autonomia de quem estiver ou chegar ali.

Ainda não vivenciamos em nossa sociedade uma “cultura da acessibilidade” (Manzini, 2008, Vasconcelos; Wellichan, 2022) e assim, infelizmente, episódios de injustiça são relatados com certa frequência pelas pessoas com deficiência devido à ausência de políticas públicas inclusivas institucionais, que além de não existirem (na maioria das vezes) já as desconsideram desde seu planejamento, excluindo a participação de pessoas com deficiência em sua formação, desrespeitando o lugar de fala de cada um.

Enquanto as políticas não tiverem protagonismo na formação ou desenvolvimento das pessoas com deficiências, os lugares serão excludentes para elas. As pessoas com deficiências necessitam ter o livre arbítrio e autonomia dos produtos e serviços. Não somos especiais, somos pessoas, somos consumidores e clientes da informação. Precisamos de liberdade para decidir qual, onde e como queremos a informação. Pensam nas pessoas com deficiência somente no final do processo do desenvolvimento do produto ou serviço e conseqüentemente torna-se oneroso demais adaptar ou construir a acessibilidade. Um bom exemplo é destacar Libras como a única comunicação de acessibilidade aos surdos e no meu caso nunca foi uma alternativa. Por que as pessoas têm a ideia de que todas as pessoas surdas usam as línguas de sinais como única comunicação? Sua língua materna sempre será definida pela comunicação dos seus pais ou tutores. Cada pessoa tem a sua História de desenvolvimento e aprendizagem e isso deve ser considerado e respeitado (Claire, 2024).

Na atualidade, as redes sociais tem protagonizado e ofertado um espaço de grande visibilidade para defesa de muitas causas. Lutas pela conscientização dos direitos humanos e dos animais, campanhas contra sobre o racismo, contra a violência doméstica, o assédio, crimes contra a infância, a conscientização sobre as deficiências e a busca pelo fim do capacitismo entre tantas outras temáticas que marcam uma nova realidade social. Diante dessa nova possibilidade, é preciso que ações não sejam isoladas e que a informação seja compartilhada a fim de alcançar o maior número de pessoas possível, mas de forma clara e coerente.

O perfil no Instagram: *@bibliotecasurda* mantido por Claire apresenta informações sobre a surdez, eventos, datas comemorativas e vídeos cujo conteúdo pode auxiliar no conhecimento, na compreensão e no debate sobre as deficiências para o público em geral. Sempre atuante e presente em eventos que envolvem sua condição, Claire compartilha experiências e busca disseminar informações reais.

Fato é que ao longo dos anos, a sociedade (ou parte dela) busca melhores condições para garantir a igualdade e a equidade de direitos humanos e muito deve-se aos movimentos nacionais e internacionais. Voltando nosso olhar para o ambiente das bibliotecas, por exemplo, muito já foi modificado em termos estruturais e arquitetônicos, formações se desenvolveram, projetos foram elaborados, serviços e equipamentos também encontraram seu lugar em bibliotecas mais inclusivas. Mas nada está “pronto”. Ainda há espaços e serviços que nascem sem acesso e acessibilidade, ainda há profissionais que investem mais em outras formações do que aquelas voltadas ao usuário e ainda há políticas que precisam ser implantadas no ambiente institucional para que direitos estejam garantidos pela legislação e não pelo poder político ou por mera influência temporária.

As mudanças sempre aparecem por demandas e ainda são disseminadas com muita desinformação oriunda das ideias e posturas segregacionistas anteriores à Convenção Internacional das Pessoas com Deficiência e como profissionais da informação não podemos ignorar que os conceitos mudam conforme o tempo e o desenvolvimento da Ciência.

Conforme descrito por Claire, “[...] equipamentos, capacitação, materiais acessíveis, acessibilidade-estrutural, serviços digitais, sinalização são

importantes, mas um ambiente inclusivo deve ser antes de tudo humano” e para isso,

[...] ter uma comunicação direta com os usuários e principalmente saber que não há uma receita de bolo que possa atender as necessidades das pessoas com deficiência da mesma forma. Elas são plurais na diversidade numa mesma deficiência e com inúmeras identidades de pensamentos e comunicação, um bom exemplo disso são as deficiências sensoriais. Quem deve decidir sobre as pesquisas e quais os serviços que serão utilizados sempre será os usuários/interagentes/consumidores. Ter a liberdade de realmente ocupar o local e usar os serviços na hora que desejar (Claire, 2024).

Essa comunicação direta com o usuário com deficiência citada por Claire também foi mencionada por outros usuários em estudos já publicados pelas autoras do presente texto, sendo recomendado inclusive que estudos de usuários sejam mais frequentes nas bibliotecas e que eles também possam ser considerados como uma fonte de informação, capaz de contribuir para seu processo de inclusão, auxiliando a equipe sobre produtos e serviços que possam ser mais assertivos para sua condição e necessidade.

Sobre o atendimento inclusivo, tudo se inicia a partir do conhecimento sobre a condição do usuário e partir daí o que pode e deve ser feito para atendê-lo (Wellichan; Manzini, 2021; Wellichan, 2022; Wellichan; Manzini, 2023),

[...] mais importante do que ter o que oferecer é saber para quem e como deve ser oferecido. O primeiro passo para um atendimento inclusivo, conforme apontado em diversos estudos discutidos ao longo deste texto, é conhecer o usuário com deficiência, só assim os produtos e serviços poderão ser oferecidos de forma significativa. Afinal, enquanto a pessoa com deficiência não se sentir parte do local, dificilmente vai frequentá-lo [...] (Wellichan; Manzini, 2021, p. 193).

Claire finaliza com algumas sugestões importantes,

Saibam sempre como a pessoa (desejável saber o nome) como deseja ser tratado, sua comunicação, sempre direcionada à pessoa e não para o seu acompanhante/ profissional/ cuidador. Jamais infantilize/modifique ou articule demais o tom de voz, as pessoas percebem imediatamente a mudança de atendimento e isso torna-se constrangedor para elas. Independentemente da deficiência, aja sempre com naturalidade e humildade (Claire, 2024).

Para concluir, é importante falar sobre representatividade, principalmente em situações ainda pouco exploradas ou conhecidas. Conversar com alguém que faz parte de um contexto defendido e discutido por autores de determinada

área como alguns citados no início do texto, é fortalecer argumentos e reafirmar ideias. A partir disso, temos diversos pontos que podem servir para ampliar essa conversa, desde o mercado de trabalho para as pessoas com deficiência, ou o ingresso de pessoas com deficiência em instituições especializadas, a formação de equipes inclusivas, bibliotecas inclusivas, entre outras.

Aqui, a essência foi o lugar de fala de uma profissional, que se estende para cada sujeito e o quanto isso pode representar para quem vive, fala e para quem lê. De uma conversa informal, nasceu o desejo de compartilhar para semear novas ideias e com isso, favorecer a construção de um caminho que traga novas experiências a serem descobertas e transformadas.

## REFERÊNCIAS

- BAPTISTA, M.M.; GONÇALVES, M.S. Acessibilidade para colaboradores em bibliotecas universitárias: um estudo de caso no Sistema de Bibliotecas da Universidade de Caxias do Sul – SIBUCS. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, n. esp., v.10, 2016. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1188/pdf>. Acesso em: 01 jun. 2024.
- CRUZ, M. Pessoa com deficiência: conhecer para incluir. *In*: AMATO, I. (org.). **Diversidade e inclusão em suas dimensões**. São Paulo: Literare Books International, 2022. p.209-214.
- GARBIN, A.D.C.; CRUZ, M.T.S. Desafios da gestão da diversidade da pessoa com deficiência. *In*: CAMILO, J.; FORTIM, I.; AGUERRE, P. (org.). **Práticas de gestão da diversidade nas organizações**. São Paulo: SENAC, 2019. p.127-144.
- HALAS, L. Acessibilidade e tecnologias assistivas para o sucesso da inclusão de pessoas com deficiência no trabalho. *In*: AMATO, I. (org.). **Diversidade e inclusão em suas dimensões**. São Paulo: Literare Books International, 2022.
- MANZINI, E. J. Acessibilidade: um aporte na legislação para o aprofundamento do tema na área de educação. *In*: BAPTISTA, C. R.; CAIADO, K. R. M.; JESUS, D. M. De (org.). **Educação especial: diálogo e pluralidade**. Porto Alegre: mediação, 2008.
- NUNES, L. Melhores práticas de inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho brasileiro. *In*: AMATO, I. (org.). **Diversidade e inclusão em suas dimensões**. São Paulo: Literare Books International, 2022. p.231-238.
- PUPO, D.T.; CARVALHO, S.H.R.; OLIVEIRA, V.C. Educação inclusiva e bibliotecas acessíveis. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.13, n.1, p.59-267, jan./jun.2008. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/562/686>. Acesso em: 01 jun.2024.





VASCONCELOS, F.M.; WELLICHAN, D.S.P. O trabalhador com deficiência: considerações sobre o cenário nacional e internacional. **Brazilian Journal of Development**. Curitiba, v.8, n.4, p. 31814-31830, abr.2022. Disponível em: <file:///C:/Users/cartu/Downloads/admin,+bjd+594-1.pdf>. Acesso em: 10 maio 2024.

WELLICHAN, D. S. P.; MANZINI, E. J. Usuários da informação com deficiência em bibliotecas: uma análise da produção científica em Biblioteconomia e Ciência da Informação. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 27, n. 3, p. 172-203, 2021. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/105894/61850>. Acesso em: 01 jun 2024.

WELLICHAN, D.S.P. **Atendimento a usuários com deficiência**: contexto e formação de equipes em bibliotecas universitárias. 2022. Tese (Doutorado em Educação). Universidade Estadual Paulista (UNESP), 2022. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/234516>. Acesso em: 02 abr. 2024

WELLICHAN, D.S. P.; MANZINI, E. J. Com a palavra, o usuário com deficiência e a realidade vivenciada nas bibliotecas. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 29, p. 126836, 2023. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/126836>. Acesso em: 10 abr. 2024.

