

ATENDIMENTO INCLUSIVO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: RELATO DE UMA AÇÃO FORMATIVA

Lucila Borges Assis – Biblioteca do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo – lucilaborges@usp.br

Resumo

O atendimento inclusivo em bibliotecas é uma prática que visa assegurar o acesso, a participação e o uso dos serviços bibliotecários por todas as pessoas, independentemente de suas características físicas, cognitivas, sensoriais, culturais, sociais ou econômicas. Este trabalho apresenta o relato de experiência de uma ação formativa realizada em uma biblioteca universitária sobre a promoção do atendimento inclusivo, com foco no atendimento a pessoas com deficiência. A atividade foi desenvolvida a partir da participação no curso “Atendimento Inclusivo em Bibliotecas Universitárias” e teve como objetivo compartilhar conhecimentos com todos os funcionários da biblioteca, explorando os conceitos relacionados à inclusão, acessibilidade, modelos de deficiência, marcadores sociais da diferença, interseccionalidade e design universal. Com base em uma perspectiva biopsicossocial, procurou-se estimular reflexões críticas sobre práticas cotidianas na biblioteca universitária e propor estratégias que eliminem barreiras físicas, comunicacionais e atitudinais. O relato contempla o contexto institucional, a organização da formação, os principais conteúdos discutidos, a recepção da equipe e as reflexões decorrentes da atividade. Os participantes demonstraram: interesse e comprometimento com o conteúdo; desconhecimento ou pouco conhecimento de conceitos, terminologias e possibilidades de atuação; forneceram relatos de experiências particulares e profissionais; identificaram desafios e oportunidades na instituição; manifestaram motivação para aplicar o conteúdo no cotidiano e incentivo à replicação da formação e ao aprendizado contínuo. Por fim, são destacados os desafios e as oportunidades para que as bibliotecas universitárias exerçam um papel ativo na promoção da equidade no ambiente acadêmico, principalmente quanto ao acolhimento de pessoas com deficiência. A experiência corrobora o papel ético, pedagógico e transformador das

bibliotecas e de seus profissionais na construção de universidades verdadeiramente inclusivas.

Palavras-chave: Atendimento inclusivo. Bibliotecas universitárias. Pessoas com deficiência. Capacitação de pessoal.

Introdução

A implementação de ações afirmativas na USP impulsionou a diversidade de sua comunidade. A criação da Pró-Reitoria de Inclusão e Pertencimento (PRIP), em 5 de maio de 2022, evidencia o comprometimento da instituição em “acolher a diversidade, assegurar oportunidades e oferecer condições para que alunos/as, servidores/as e docentes vivenciem a melhor experiência acadêmica e contribuam para a excelência da universidade” (Universidade de São Paulo, 2025).

Em consonância com essa realidade, a Agência de Bibliotecas e Coleções Digitais da USP (ABCD-USP) promoveu a realização de uma ação formativa on-line chamada “Atendimento Inclusivo em Bibliotecas Universitárias” e certificada pelo Instituto Diversitas. A formação teve como objetivo desenvolver competências técnicas necessárias ao profissional de biblioteca para conduzir processos e atuar no atendimento adequado aos usuários com deficiência, conforme os novos paradigmas inclusivos a partir de conhecimentos teórico-práticos.

Foram selecionadas trinta e uma pessoas que compõem as equipes de bibliotecas da USP para participar da formação. A partir dessa experiência, compartilhar os aprendizados com mais pessoas tornou-se não apenas necessário, mas urgente, como parte de um esforço coletivo por um atendimento mais justo e acessível.

Bibliotecas universitárias e inclusão: referencial teórico

As transformações nas práticas institucionais têm sido influenciadas pela mudança de paradigma em relação à deficiência, corroborada pela Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência – Lei n. 13.146/2015 (Brasil,

2015). Com isso, a responsabilidade pela inclusão não incide somente sobre a pessoa com deficiência, mas determina o comprometimento das instituições com a eliminação de obstáculos e com o fortalecimento de práticas inclusivas. Nos serviços de atendimento ao público, particularmente em ambientes universitários, as múltiplas dimensões da desigualdade e o conceito de interseccionalidade, cunhado por Crenshaw (1991), levam os profissionais a assumirem que as experiências dos usuários são individuais e que as medidas inclusivas não podem ser generalizadas.

Há uma alta taxa de desistência dos estudantes com deficiência no Ensino Superior (Silva; Dore, 2016; Ziliotto; Souza; Andrade, 2018; Oliveira; Loreto; Alves, 2026), o que torna imperativa a promoção da inclusão em espaços acadêmicos. A inclusão implica na eliminação de barreiras e a criação de condições equitativas de acesso, permanência e participação plena.

Acessibilidade, nesse contexto, “é um componente fundamental para garantir a dignidade da pessoa humana, especialmente em uma sociedade inclusiva e justa.” (Santana; Santos, 2024, p. 6). A acessibilidade não se limita à infraestrutura física, mas abrange também dimensões comunicacionais, atitudinais, metodológicas, programáticas e digitais.

A biblioteca, como espaço de produção, acesso e mediação do conhecimento, é impelida a repensar seus serviços na perspectiva da inclusão, o que exige ações planejadas, baseadas em evidências e conduzidas por profissionais capacitados. Para isso “é preciso que a equipe da biblioteca se conscientize de que, historicamente, não se adotou, no Brasil, a prática de considerar as demandas deste público [pessoas com deficiência] no planejamento da oferta de serviços públicos nos diferentes setores.” (Mais Diferenças, 2016, p. 26).

Relato da experiência

A ação formativa on-line “Atendimento Inclusivo em Bibliotecas Universitárias” foi realizada no primeiro semestre de 2024. Em agosto de 2024 foi ministrado o primeiro curso para a equipe da Biblioteca Dante Moreira Leite do Instituto de Psicologia da USP (IPUSP), intitulado: “Atendimento Inclusivo em Bibliotecas Universitárias: teoria e prática”, com a presença de oito funcionários da Biblioteca.

A segunda edição foi realizada em maio de 2025, quando também foram convidados outros funcionários técnico-administrativos do IPUSP que desempenham atividades de atendimento ao público. Foram dez participantes, sendo quatro funcionários da Biblioteca.

Cada formação teve carga horária de duas horas, o que exigiu que o conteúdo originalmente com 14 horas fosse condensado. Ao final, foi disponibilizada uma bibliografia composta por legislação, documentos técnico-científicos e materiais de divulgação que fundamentaram a elaboração da apresentação.

O conteúdo do curso contemplou os seguintes tópicos:

- Impactos de premissas equivocadas no âmbito da inclusão e da acessibilidade;
- Marcadores sociais da diferença;
- Interseccionalidade;
- Modelos de exclusão;
- Inclusão – conceitos e legislação;
- Modelos de deficiência: mítico, biomédico, social, biopsicossocial;
- Acessibilidade – conceitos e legislação;
- Dimensões da acessibilidade: física, social, intelectual;
- Parâmetros da acessibilidade: arquitetônico, instrumental; comunicacional, metodológico, programático, atitudinal, natural;
- Design universal – conceitos e legislação;
- Atendimento inclusivo na prática – planejamento e execução.

Nos dois momentos, foi possível observar:

Interesse e comprometimento com o conteúdo

Nas duas formações, ficou explícito o desejo dos participantes em conhecer mais sobre os temas apresentados. Houve intensa participação com perguntas, demonstração de algum conhecimento prévio e aplicações no cotidiano de trabalho.

Desconhecimento de conceitos, terminologias e possibilidades de atuação

Os participantes demonstraram desconhecimento parcial ou total de conceitos como interseccionalidade, modelos de exclusão e modelos de deficiência, apesar de compreender os mesmos na vivência do atendimento ao público. Alguns apresentaram um conhecimento defasado em relação a termos como “pessoas deficientes”, “banheiro para deficientes” etc., além de desconhecerem a preferência por “pessoa com deficiência” e especialmente “pessoas em situação de deficiência”. Também se verificou um grande desconhecimento sobre “parâmetros de acessibilidade” e “design universal”. A partir da apresentação teórica, rapidamente assimilaram e passaram a adotar os termos e conceitos em suas falas e relatos.

Relatos de experiências particulares e profissionais

Sem dúvida, a parte mais significativa da formação foi a troca de experiências sobre os conceitos apresentados, especialmente: a falta de infraestrutura, de equipamentos e de conhecimento sobre como abordar uma pessoa com deficiência. Os participantes relataram momentos em que, por mais que tivessem boa vontade, não foi possível realizar o atendimento da maneira como gostariam ou como acreditam que deveria ser. Os funcionários técnico-administrativos do IPUSP que não atuam na Biblioteca trouxeram situações que enriqueceram nossos debates, como relatos a respeito de um elevador quebrado no bloco de atendimento clínico, a situação de banheiros acessíveis, entre outras. Essas exposições tornaram os conteúdos teóricos mais factíveis e, sua aplicação, muito mais imperiosa.

Identificação dos desafios e oportunidades na instituição

Conforme ações práticas foram sendo apresentadas ao longo da formação, os participantes identificavam os desafios e as oportunidades no dia-a-dia do atendimento, como a possibilidade de elaborar uma cartilha para um determinado público, a disponibilidade em fazer um curso de libras ou como conseguir verba para uma reforma ou adaptação, para citar alguns exemplos.

Motivação para aplicar o conteúdo no cotidiano

Todos os participantes demonstraram o desejo de aplicar o que foi aprendido na formação e com os colegas, inclusive já traçando o planejamento de ações ainda durante a apresentação.

Incentivo à replicação da formação e ao aprendizado contínuo

Ao final das duas apresentações, os participantes destacaram a importância do conteúdo e a necessidade de replicá-lo para mais pessoas da instituição.

Também se mostraram interessadas em aprender mais sobre os temas discutidos. Afirmaram que a universidade deveria ter capacitações contínuas sobre inclusão, já que as mudanças nessa área são constantes e que a pessoa que atende ao público deve estar preparada para realizar seu trabalho com excelência.

Considerações Finais

Tendo em vista a importância do papel da biblioteca universitária na inclusão e acolhimento de seus usuários no ambiente acadêmico, é possível afirmar que ações de capacitação das equipes sobre esses assuntos são fundamentais para que a biblioteca cumpra seu papel institucional de promotora da equidade no acesso à informação e na permanência estudantil.

Ao replicar os conhecimentos obtidos na formação “Atendimento Inclusivo em Bibliotecas Universitárias”, fica evidenciada a relevância de ações formativas contínuas na universidade sobre inclusão. As duas edições da formação demonstraram que, apesar das limitações estruturais e conceituais, há disposição, interesse e sensibilidade por parte dos profissionais para aperfeiçoar o atendimento e fazer com que ele seja mais ético, acolhedor e inclusivo.

É possível afirmar há uma ausência de acesso a informações atualizadas e de ambientes institucionais que possibilitem a escuta, a troca de saberes e o fortalecimento de uma cultura inclusiva. Paralelamente, surgiram alternativas reais da implementação de mudanças, motivadas pela conscientização e pelo engajamento dos participantes em colocar em prática o conteúdo aprendido em sua vivência diária.

Sendo assim, o trabalho reforça o papel estratégico das bibliotecas universitárias e de seus profissionais como agentes de transformação, capazes de contribuir para a construção de um ambiente acadêmico mais justo e acessível. Espera-se que experiências como esta possam se multiplicar e inspirar outras unidades, colaborando para que a inclusão deixe de ser uma diretriz abstrata e se torne uma prática cotidiana, compartilhada e sustentada ao longo do tempo.

Referências

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 6 ago. 2025.

CRENSHAW, K. Mapping the Margins: Intersectionality, Identity Politics, and Violence against Women of Color. **Stanford Law Review**, v. 43, n. 6, p. 1241–1299, 1991. DOI: 10.2307/1229039. Disponível em: <https://doi.org/10.2307/1229039>. Acesso em: 6 ago. 2025.

MAIS DIFERENÇAS. **Fortalecimento de bibliotecas acessíveis e inclusivas (Manual orientador)**. São Paulo: Mais Diferenças, 2016. 152 p.: il. ISBN: 978-85-62128-20-2. Disponível em: https://maisdiferencas.org.br/wp-content/themes/maisdiferencas/downloads/materiais/manual_orientador.pdf. Acesso em: 6 ago. 2025.

OLIVEIRA, N. D. P. A. de; LORETO, M. das D.; ALVES, R. A. da C. Fatores explicativos da evasão escolar de estudantes com deficiência no ensino superior: uma revisão sistemática da literatura. **Revista Internacional de Educação Superior**, Campinas, SP, v. 12, p. e026027, 2026. DOI: 10.20396/riesup.v12i00.8676169. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/riesup/article/view/8676169>. Acesso em: 6 ago. 2025.

SANTANA, W. L.; SANTOS, G. A. M. Direito fundamental à educação: acessibilidade no ensino superior como instrumento de inclusão e igualdade. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**, São Paulo, v. 7, n. 14, p. e141227, 2024. DOI: 10.55892/jrg.v7i14.1227. Disponível em: <https://revistajrg.com/index.php/jrg/article/view/1227>. Acesso em: 6 ago. 2025.

SILVA, I. M. de A. da; DORE, R. A evasão de estudantes com deficiência na rede federal de educação profissional em Minas Gerais. **Revista Educação Especial**, Santa Maria, v. 1, n. 1, p. 203–214, 2016. DOI: 10.5902/1984686X19152. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/educacaoespecial/article/view/19152>. Acesso em: 6 ago. 2025.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Pró-Reitoria de Inclusão e Pertencimento. **Sobre a PRIP**. 2025. Disponível em: <https://prip.usp.br/sobre/>. Acesso em: 6 ago. 2025.

ZILIOOTTO, D. M.; SOUZA, D. J.; ANDRADE, F. I. A inclusão de estudantes com deficiência nas instituições públicas de ensino superior: políticas educacionais e ações afirmativas. **Revista Educação Especial**, Santa Maria, v. 31, n. 62, p. 727–740, 2018. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/3131/313158892016/313158892016.pdf>. Acesso em: 6 ago. 2025.

Eixo Temático Principal: Eixo 2: As várias faces da educação: para além da inclusão.

Eixo Temático Secundário: Eixo 1: As pessoas com deficiência na Universidade: relatos de experiências.