



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - PROFIAP

EMANUEL VARELA CARDOSO

**POLÍTICAS DE ACESSIBILIDADE SOCIAL NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE
CAMPINA GRANDE - PB**

SOUSA - PB

2018



EMANUEL VARELA CARDOSO

**POLÍTICAS DE ACESSIBILIDADE SOCIAL NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE
CAMPINA GRANDE - PB**

Dissertação apresentada à Banca Examinadora do programa de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP), pela Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), como exigência parcial para obtenção do título de Mestre em Administração Pública.

Orientador: Prof. Dr. José Irivaldo Alves Oliveira Silva

SOUSA - PB

2018

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFCG

C268p Cardoso, Emanuel Varela.
Políticas de acessibilidade social na Universidade Federal de Campina Grande - PB / Emanuel Varela Cardoso. – Sousa, 2018.
120 f. : il. color.

Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública) – Universidade Federal de Campina Grande, Centro de Ciências Jurídicas e Sociais, 2018.
"Orientação: Prof. Dr. José Irivaldo Alves Oliveira Silva".
Referências.

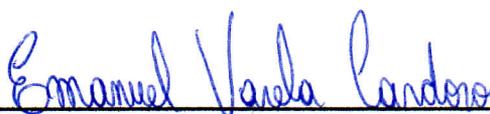
1. Administração Pública. 2. Políticas de Acessibilidade. 3. Inclusão Social. 4. Autonomia. I. Silva, José Irivaldo Alves Oliveira. II. Título.

CDU 35.088:72.051.6(043)

EMANUEL VARELA CARDOSO

**POLÍTICAS DE ACESSIBILIDADE SOCIAL NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE
CAMPINA GRANDE - PB**

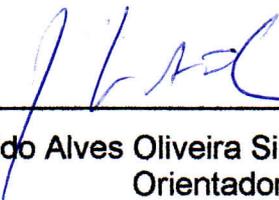
Dissertação apresentada à Banca Examinadora do programa de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP), da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), como exigência parcial para obtenção do título de Mestre em Administração Pública.



Emanuel Varela Cardoso

Aprovado em: Sousa/PB 05 / 02 / 2018.

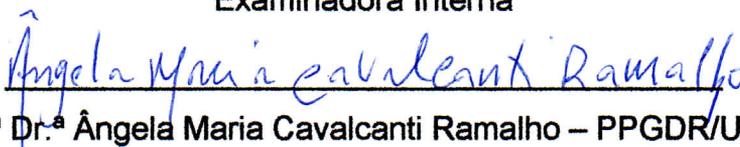
BANCA EXAMINADORA:



Prof. Dr. José Irivaldo Alves Oliveira Silva – PROFIAP UFCG/CCJS
Orientador



Prof.ª Dr.ª Edjane Esmerina Dias da Silva – PROFIAP UFCG/CCJS
Examinadora Interna



Prof.ª Dr.ª Ângela Maria Cavalcanti Ramalho – PPGDR/UEPB
Examinadora Externa

Dedico este trabalho à toda minha família, em especial a meu pai “In Memoriam”, que sempre guiou meus passos, à minha mãe que nunca deixou de dedicar esforços para me ajudar a conquistar meus objetivos, à minha esposa, que cotidianamente demonstra força, amor, carinho e paciência com todos os obstáculos surgidos durante o curso, e a meu filho Erick Benjamim, que apesar de ter apenas 2 (dois) anos de idade, demonstrou ser um verdadeiro guerreiro frente aos desafios que superou.

AGRADECIMENTO

Agradeço ao meu professor orientador pelo empenho, dedicação e por ter acreditado que juntos poderíamos ser capazes de elaborar, desenvolver e finalizar essa pesquisa.

Em seguida meu agradecimento a todos os professores que passaram e foram essenciais nessa caminhada rumo a tão sonhada diplomação de mestre.

Aos amigos que fiz durante esse período do curso e que foram imprescindíveis para fazer com que essa jornada se tornasse mais amena.

Não poderia deixar de agradecer o apoio fornecido pelos membros do projeto de pesquisa e extensão chamado “Inclusão e acessibilidade na UFCG: convivência com a diversidade física humana”, compostos pela coordenadora Taciana Lima Araújo, sob orientação de Hermília Feitosa Junqueira Ayres e Lívio José da Silva, com a bolsista Raissa Iane Góis Presideu, e os extensionistas Alziane de Souza Araújo, Ana Carolina Braz Andrade, André de Almeida de Souza Araújo, Djalma Queiroga de Assis Neto, Jordan Carneiro Bartins de Souza, Laís Rodrigues Macedo, Lana Verônica de Aguiar Rodrigues, Marcela Maria Toscano Krau, Maria Clara Palmeira F. Andrade, Maria Elisa Amorim de Melo, Maria Palloma Yohana Araújo Gomes, Maycon Breno M. da Silva e Valdir Gomes Sampaio Júnior.

Registro também meus agradecimentos à minha cunhada, Cleitiane da Costa Nogueira, pelas ideias e sugestões que colaboraram bastante para iniciar e finalizar esse trabalho.

No momento que estou encerrando mais uma etapa de minha formação profissional, não poderia deixar de registrar o meu agradecimento aos meus colegas de trabalho pelo apoio, incentivo e estímulo ao desenvolvimento desse trabalho, e à Universidade Federal de Campina Grande pelo comprometimento com a qualificação profissional dos seus servidores técnicos administrativos em educação e docentes, fato que se demonstrou pela oferta e viabilização do Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública em Sousa – PB, auxiliando desde cursos preparatórios para ANPAD, apoio à pesquisa, ensino e extensão, além da flexibilização do expediente por meio do horário especial para servidor estudante.

...

RESUMO

Movimentos sociais em prol das pessoas com deficiência lutaram pela conquista de direitos e garantias fundamentais junto ao poder público, refletindo posteriormente na criação de leis que orientam a administração pública a adotar políticas de acessibilidade em suas repartições. Entretanto podem haver obstáculos que dificultem os objetivos visados na legislação nas instituições públicas, pois essas devem se adequar a tais normas devido a sua própria natureza de recepção do público apesar de contar com recursos insuficientes. Contudo, estas barreiras à autonomia de pessoas com deficiência devem ser minimizadas o máximo possível aliado à oferta de uma prestação de serviço com qualidade. Nesse contexto, a biblioteca universitária é um lugar onde estudantes, pesquisadores e público em geral podem ter acesso a informações que auxiliarão em suas atividades de pesquisa, mostrando-se como canal de entrada e manutenção da comunidade acadêmica, o qual deve ser acessível e promotora de autonomia na locomoção de seus usuários. O presente trabalho visa analisar as políticas de acessibilidade da instituição e como seus aspectos refletem na Biblioteca Central da Universidade Federal de Campina Grande-PB por meio da aplicação de entrevistas semi-estruturadas a gestores e usuários da instituição, além de listas de verificação do cumprimento da Norma da ABNT 9050, propondo explorar como é a execução da política de acessibilidade na instituição pesquisada. Para verificar a prestação dos serviços à comunidade acadêmica, foi elaborado um diagnóstico, com base nos dados levantados na pesquisa, que permitiu identificar problemas nas políticas de acessibilidade da instituição. Essas informações permitiram elaborar um plano de ação com nove sugestões que tem por finalidade melhorar a comunicação das ações sobre o tema. Percebe-se, nas considerações do trabalho, que as políticas de acessibilidade e inclusão na instituição estão sendo executadas, mas há problemas de comunicação entre os setores da autarquia que prejudicam a realização de processos e ações. Essas dificuldades são refletidas no desenvolvimento e divulgações dos trabalhos do Núcleo de Acessibilidade e Inclusão, que ainda não conta com lugar fixo, e na Biblioteca Central, a qual apresenta elementos que contribuem para não tornar o local acessível a todos seus usuários.

Palavras-chave: Acessibilidade. Autonomia. Política.

ABSTRACT

Social movements on behalf of people with disabilities strived for the attainment of rights and fundamental guarantees with the Public Power, later reflecting in the creation of laws that guide the public administration to adopt policies of accessibility in their offices. However, there may be obstacles that hamper the targeted objectives of the legislation in public institutions, as these should be in accordance with norms due to the natural reception of the public, even with insufficient resources. Meanwhile, these barriers to the autonomy of people with disabilities should be minimized as much as possible, combining with the provision of quality service. In this context, the university library is a place where students, researchers and the public in general can have access to information that will aid in their research activities, showing itself as a channel of entry and maintenance of the academic community, which should be accessible and promote autonomy in locomotion of its users. This paper aimed to analyze the institution's accessibility policies and how its aspects are reflected in the Central Library of the Federal University of Campina Grande-PB through the application of semi-structured interviews to managers and users of the institution, as well as checklists of compliance with the ABNT 9050 Standard, proposing to explore how the accessibility policy has been performed in the research institution. In order to verify the provision of services to the academic community, a diagnosis was elaborated, based on data collected in these work, which allowed to identify problems in the institution's accessibility policies. These informations enabled to elaborate an action plan with nine suggestions that focused on the improvement in the communication of actions about the theme. It could be seen in the work considerations that the policies of accessibility and inclusion in the institution have been executed, but there are problems of communication between the sectors of the municipality, wich hinder the accomplishment of processes and actions. These difficulties are reflected in the development and dissemination of the Center for Accessibility and Inclusion work, which still does not have a fixed place, and in the Central Library, which presents elements that contribute to not making the site accessible to all its users. Keywords: Accessibility. Autonomy. Policy.

Keywords: Accessibility, Autonomy, Policy.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Legislação internacional sobre pessoas com deficiência	25
Quadro 2 – Legislação nacional sobre pessoas com deficiência (continua)	26
Quadro 3 – Legislação nacional sobre pessoas com deficiência (conclusão)	27
Quadro 4 - Ações do CAENEE	55
Quadro 5 – Plano de ação (Continua)	93
Quadro 6 - Plano de ação (Conclusão)	94
Figura 1 - Estacionamento.....	70
Figura 2 – Vagas para deficientes e idosos.....	70
Figura 3 – Rota de acesso à Biblioteca ou Reitoria	71
Figura 4 – Via de acesso à Biblioteca	72
Figura 5 – Acesso à direção da Biblioteca Central	73
Figura 6 – Acesso à sala de periódicos da Biblioteca Central	73
Figura 7 – Acesso ao primeiro andar.....	74
Figura 8 – Rampa de Acessibilidade à biblioteca	75
Figura 9 - Rampa de Acessibilidade à biblioteca à noite	75
Figura 10 – Entrada da biblioteca.....	76
Figura 11 – Recepção do primeiro andar	77
Figura 12 – Recepção do andar térreo.....	77
Figura 13 - Elevador	78
Figura 14 - Escadaria de circulação do público	79
Figura 15 - Escada de circulação dos funcionários	79
Figura 16 - Acesso à lance de escadas interditado	80
Figura 17 - Acesso à seção de periódicos.....	81
Figura 18 - Acesso às cabines de estudos em grupo	82
Figura 19 - Balcão de empréstimos.....	82
Figura 20 - Salão de estudos individuais.....	84
Figura 21 - Estante dos periódicos	84
Figura 22 - Seção de Teses e Dissertações.....	85
Figura 23 - Estante dos periódicos	85
Figura 24 - Acervo Geral	86
Figura 25 - Banheiro localizado no primeiro andar	86

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Distribuição de pessoas com deficiência no Estado da Paraíba	22
Tabela 2 – Distribuição de pessoas com deficiência em Campina Grande	23
Tabela 3 - Compilação de respostas da entrevista à comunidade acadêmica	49
Tabela 4 - Resultado percentual do apêndice B	52
Tabela 5 - Resultados percentuais coletados pela lista de verificação	54
Tabela 6 - Investimento em Acessibilidade e Inclusão no período de 2013 a 2016..	54
Tabela 7 - Montante de investimento em acessibilidade de 2013 a 2016.....	55
Tabela 8 - Relatório de alunos assistidos pelo CAENEE	87

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- ABNT** – Associação Brasileira de Normas Técnicas
- CAENEE** – Comissão de Apoio a Estudantes com Necessidades Educacionais Especiais
- CBF** – Confederação Brasileira de Futebol
- GESPÚBLICA** - Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização
- IBGE** – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
- IFES** – Instituição Federal de Ensino Superior
- MEC** – Ministério da Educação
- NAI** – Núcleo de Acessibilidade e Inclusão
- NAPNE** – Núcleo de Apoio a Pessoas com Necessidades Especiais
- NBR** – Norma Brasileira Regulamentadora
- OIT** – Organização Internacional do Trabalho
- ONU** – Organização das Nações Unidas
- PB** – Paraíba
- PDI** – Plano de Desenvolvimento Institucional
- PNAES** – Plano Nacional de Assistência Estudantil
- PRA** – Pró-Reitoria de Administração
- PRAC** – Pró-Reitoria de Assuntos Acadêmicos
- PRE** – Pró-Reitoria de Ensino
- PROPEX** – Pró-Reitoria de Pesquisa e Extensão
- PRPG** – Pró-Reitoria de Pós Graduação
- PU** – Prefeitura Universitária
- SEPLAN** – Secretaria de Planejamento
- SRH** – Secretaria de Recursos Humanos
- UFCG** – Universidade Federal de Campina Grande
- UNESCO** – Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Contextualização	15
1.2 Objetivos	20
1.3 Justificativa.....	21
2 AS POLÍTICAS DE ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO SOCIAL.....	24
2.1 A universidade e a acessibilidade da pessoa com deficiência	29
2.2 A biblioteca como espaço de oportunidade e inclusão social.....	34
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	40
3.1 Método.....	40
3.2 Tipo de pesquisa	42
3.3 Instrumento para coleta de dados	44
3.4 Caracterização da comunidade acadêmica	48
3.5 Entrevista com os gestores.....	53
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	66
4.1 Verificação das barreiras à acessibilidade	69
4.2 Diagnóstico organizacional.....	87
5. DESCRIÇÃO DO PLANO DE AÇÃO	90
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	95
REFERÊNCIAS	99
APÊNDICE A – CARACTERIZAÇÃO DO PARTICIPANTE: NÚCLEO DE ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO / UFCG.....	104
APÊNDICE B – CARACTERIZAÇÃO DO PARTICIPANTE – COMUNIDADE ACADÊMICA	106
APÊNDICE C – CARACTERIZAÇÃO DO PARTICIPANTE: DIREÇÃO DA BIBLIOTECA CENTRAL / UFCG	108
APÊNDICE D - CARACTERIZAÇÃO DO PARTICIPANTE: REITORIA.....	110

APÊNDICE E - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS SOBRE	
ACESSIBILIDADE DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFCG.....	112
ANEXO A – ESTATÍSTICA DE SERVIDORES COM DEFICIÊNCIA.....	116
ANEXO B – ESTATÍSTICA DE FUNCIONÁRIOS TERCEIRIZADOS COM	
DEFICIÊNCIA	117
ANEXO C – ESTATÍSTICA DE DISCENTES.....	118
ANEXO D – ESTATÍSTICA DE DISCENTES ACOMPANHADOS PELA PRAC .	119
ANEXO E – ACESSO À INFORMAÇÃO SOBRE INVESTIMENTO EM	
ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO NA UFCG (2013 a 2016)	120

1 INTRODUÇÃO

Uma sociedade é composta por diferenças religiosas, culturais e sociais, estando nesse meio as pessoas com deficiência. Prédios públicos sem barreiras que propiciem autonomia e segurança, bem-estar e acesso ao direito de ir e vir de qualquer cidadão, alinhada a uma arquitetura universal que atenda às diversas características do indivíduo, é algo que não deve ser evitado. Movimentos e lutas por direitos fundamentais promovidos por grupos em situação de fragilidade social e econômica têm buscado reivindicar iguais oportunidades de acesso a direitos sociais, dentre eles a educação.

As pessoas com deficiência vêm enfrentando dificuldades ao longo do tempo, desde preconceitos dos mais variados tipos até as diversas barreiras que enfrentam no cotidiano como escadas, escassez de materiais escritos em braile e ausência de intérprete em libras. É importante definir as características desse público, como o explanado na convenção dos direitos das pessoas com deficiência:

Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais em interação com diversas barreiras, podem obstar sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas. (BRASIL, Art. 2º, 2015).

As legislações internacionais e nacionais que versam sobre a acessibilidade e os mecanismos de interpelação junto à gestão pública, como os controles externo, interno e social, são frutos de um quadro de mobilizações que colaboraram para que estimulasse a preocupação da sociedade em aplicar recursos nas políticas públicas de acessibilidade e inclusão social, contribuindo para a mudança de um cenário com realidade complexa, cheia de obstáculos e embaraços.

No cenário internacional há várias recomendações e normas jurídicas voltadas para a inclusão das pessoas com deficiência na sociedade, geradas e aperfeiçoadas graças a movimentos sociais, que motivaram a elaboração de leis a seu favor. A Declaração Universal dos Direitos Humanos, editada em 1948, propõe um combate universal à discriminação e opressão humana, defendendo a igualdade, liberdade e a dignidade das pessoas, e garantindo o direito à educação, uma vez que tal proteção permite acesso a meios básicos de diálogo e acesso ao conhecimento.

As políticas públicas voltadas para a educação inclusiva das pessoas com deficiência iniciaram no Brasil após o processo de abertura política no fim da ditadura, até a promulgação da Constituição da República Federativa em 1988, por meio de uma diversidade de lutas, organizadas de diferentes formas pela sociedade civil, inspiradas em normas e recomendações internacionais.

A dedicação a grupos vulneráveis fez-se necessária para que aqueles direitos universais de natureza individual e social encontrassem instrumentos jurídicos hábeis para torna-los eficazes. Defender as minorias significa assegurar direitos humanos básicos: a livre expressão, o direito de ir e vir, o trabalho, a educação, a seguridade social, a cultura, o lazer, o esporte, a moradia – que são direitos de todos. Esses direitos justificam os movimentos sociais que emergem em nossa sociedade, e não poderia ser diferente no âmbito das associações voltadas às pessoas com deficiência. (CABRAL FILHO; FERREIRA, 2013, p. 100).

A nossa Carta Magna, em seu artigo 5º, inciso XV (BRASIL, 1988), encontrado no título II, capítulo I, dos direitos e deveres fundamentais, trata sobre a garantia assegurada de locomoção de todas as pessoas. Já o artigo 205 localizado no capítulo III (BRASIL, 1988), em que dispõe sobre educação, cultura e desporto, garante a participação do Estado e da família no desenvolvimento intelectual do cidadão, estando incluídos nesse montante as pessoas com deficiência, e reconhece seu dever para com a população no artigo 208, inciso III (BRASIL, 1988), ao garantir atendimento educacional especializado aos portadores de deficiência, preferencialmente na rede regular de ensino, contribuindo para o país alcançar a educação para todos os brasileiros.

A Declaração de Salamanca promulgada em 1994 propõe a discussão sobre as desigualdades existentes no âmbito escolar. É de extrema relevância a contribuição dessa declaração para a valorização da escola e da educação superior como instrumentos para combater a exclusão social:

A escola se torna a instituição responsável por acomodar todas as crianças, promovendo uma educação de qualidade adaptando-se às necessidades dos alunos, respeitando o ritmo e os processos de aprendizagem, contrapondo-se assim àquela sociedade que inabilita e enfatiza os impedimentos. O documento aponta, ainda que, à educação superior, sugere-se o importante papel na pesquisa, avaliação, preparação de professores e desenvolvimento de programas de treinamento. (SILVA, 2016, p. 26).

Para alcançar todos os brasileiros de forma igualitária, é necessária a formulação de políticas públicas para pessoas com deficiência que viabilizem o acesso ao direito à educação sem barreiras ou impedimentos. A Lei nº 7.853/1989,

regulamentada pelo decreto nº 3.298/1999, foi a primeira normativa a definir um conjunto de orientações com o propósito de garantir o pleno exercício de seus direitos individuais e sociais, dispondo sobre uma política nacional para sua integração. Com o passar do tempo, o Terceiro Programa Nacional de Direitos Humanos (PNDH-3), instituído pelo Decreto nº 7.037, de 21 de dezembro de 2009, e atualizado pelo Decreto nº 7.177, de 12 de maio de 2010, foi criado por meio de uma produção democrática e participativa, em que incorporou deliberações da 11ª Conferência Nacional de Direitos Humanos, além de sugestões reconhecidas em mais de 50 conferências com os mais diversos temas, dentre eles, as pessoas com deficiência (BRASIL, 2010a, p. 11).

Com isso, várias políticas públicas de acessibilidade na educação superior foram desenvolvidas para auxiliar as universidades em sua estruturação para receber esse público, dentre as quais, o Plano Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), que possui como objetivo viabilizar a igualdade de oportunidades entre todos os estudantes e contribuir para a melhoria do desempenho acadêmico, a partir de medidas que buscam combater situações de repetência e evasão (BRASIL, 2010b, art. 2º), e o Programa Incluir – acessibilidade no ensino superior; criado em 2005 e implementado até 2011 por meio de chamadas públicas em editais, o qual visou a apresentação de propostas, por parte das IFES, sobre a criação e consolidação dos Núcleos de Acessibilidade com a finalidade de combater as barreiras arquitetônicas, programáticas, comunicacionais, instrumentais, atitudinal e metodológica fornecendo apoio financeiro.

A organização de grupos modernos em prol de relações mais inclusivas indica uma atualização dos padrões sociais, permitindo refletir conceitos que sigam para uma nova estrada. Em matérias normativas recentes, o governo brasileiro aprovou o Estatuto da Pessoa com Deficiência, estabelecida pela Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência – Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que pauta-se na compreensão social da deficiência, e a Lei nº 13.409, de 28 de dezembro de 2016, o qual altera a Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012, para dispor sobre a reserva de vagas para pessoas com deficiência nos cursos técnico de nível médio e superior das instituições federais de ensino por meio do programa de cotas para estudantes vindos de escolas públicas e de baixa renda.

1.1 Contextualização

O ensino superior no Brasil vem conquistando seu espaço de forma lenta e gradual ao longo do tempo, na medida em que aperfeiçoa seus pilares do ensino, pesquisa e extensão. Segundo Brito e Cunha (2009, p. 45), a educação acadêmica inicialmente passou por três estágios, sendo primeiramente no período colonial, em que a coroa portuguesa centralizou o ensino superior nas universidades de Coimbra e Évora em Portugal, diferente de outros países colonizadores que investiram na formação de seus colonos. Posteriormente, com o nascimento da República, o Brasil começa a receber influências externas em que iniciou a política do livre pensar, do fomento à pesquisa e do envolvimento da universidade na vida política do país. Como terceiro estágio de influência, passou por um período de profissionalização visando atender as demandas do mercado:

Nesse sentido, podemos dizer que o ideal universitário foi se constituindo aqui no Brasil de forma endógena, ou seja, foi na elaboração do pensamento de República Independente e da mudança na economia que a ideia de Universidade emerge distando, assim, das propostas de outros territórios colonizados que tiveram como marca principal a organização e implantação da Universidade, com vistas a reforçar o processo de colonização e formação de uma nova identidade. (BRITO; CUNHA, 2009, p. 47).

Como um importante marco da universidade no país, a Reforma Universitária de 1968, ocorrida ainda no Regime Militar, possibilitou afetar os mecanismos políticos e pedagógicos desses espaços formativos com o surgimento de diversas Escolas Politécnicas pelo país, dentre elas, foi criada a do município de Campina Grande – PB em 1952. Os autores Silva e Montenegro (2012) relatam em sua obra que a criação e desenvolvimento dessa instituição envolveram a participação da elite em que técnicos, empresários e políticos discutiam sobre sua disseminação científico-cultural na Paraíba, havendo forte preocupação com cursos tecnológicos pelo fato da cidade possuir uma forte movimentação comercial, com a presença de empresas multinacionais, bancos e diversas indústrias:

A primeira instituição de ensino superior em Campina Grande foi criada em 1952, mediante a Lei nº 792, de 06/10/1952, sob o nome de Escola Politécnica, na qual se oferecia o curso de Engenharia Civil. Após a criação da primeira instituição de ensino superior na cidade, outras foram surgindo, a exemplo da Faculdade de Filosofia de Campina Grande, criada em 24/04/1954, a Universidade da Paraíba, em 02/12/1955, e a Faculdade de Ciência Econômica, criada em 1957. (SILVA; MONTENEGRO, 2012, p. 2).

Com a publicação da Lei de Reforma Universitária em 1968, houve a pretensão de associar a lógica administrativa à universidade, tornando-a mais avançada e congruente às exigências de desenvolvimento. Após o período da Ditadura, a partir da década de 1980, o ensino superior tornou-se o principal personagem nos movimentos pela democracia do país. Passou por um período de grande expansão no período de 2003 a 2012 graças a um maior investimento do governo federal em interiorização. Por meio do relatório da Comissão Constituída pela Portaria nº 126/2012 (BRASIL, 2012, p. 11) é percebido um aumento no quantitativo de IFES pelo país:

De 2003 a 2010, houve um salto de 45 para 59 universidades federais, o que representa a ampliação de 31%; e de 148 *campus* para 274 *campus*/unidades, um crescimento de 85%. A interiorização também proporcionou uma expansão no país quando se elevou o número de municípios atendidos por universidades federais de 114 para 272, um crescimento de 138%. Ainda no âmbito da integração e do desenvolvimento regional, destacam-se a criação de 47 novos *campus* no período entre 2011 e 2014 e os processos em tramitação no Congresso Nacional dos projetos de lei que criam outras quatro universidades (BRASIL, 2012, p. 11).

Ainda conforme o relatório da comissão acima, houve uma ampliação aproximada em 300% dos recursos destinados ao Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES no período de 2008 a 2012. No começo dessa expansão, a Universidade Federal de Campina Grande – UFCG foi criada ao se desmembrar da UFPB em 2002, respondendo aos anseios da sociedade que desejava a interiorização da pesquisa, extensão e ensino superior.

A partir dessa expansão das universidades federais, houve formulações de políticas públicas de acessibilidade e inclusão social, nas quais preconizavam o acesso universal ao ensino superior. Entretanto, ainda há IFES, que apesar de receber recursos para modernização e adequações de suas instalações, continuam com barreiras à acessibilidade em suas estruturas físicas e pedagógicas, devido ao grande crescimento que teve no processo de expansão universitária.

Para suprir essa lacuna, foi criado o Programa Incluir em 2005, o qual caracterizou o aperfeiçoamento de políticas institucionais de acessibilidade em IFES, que pretendiam melhorias acadêmicas para as pessoas com deficiência. Conforme informações explicitadas no documento denominado Orientações para implementação da Política de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva (BRASIL, 2015), 300 projetos de criação e consolidação dos Núcleos de

Acessibilidade e Inclusão em institutos de ensino superior pelo país, no período de 2005 a 2012 por meio do Programa Incluir, foram implantados no país, sendo que desde 2012 as universidades recebem esse repasse sem a necessidade de concorrer em novo edital, havendo apenas que cumprir o requisito de possuir estudantes com deficiência matriculados em seus cursos de graduação.

Objetivando combater as barreiras da acessibilidade em seus *campi*, a UFCG foi contemplada em 2009 pelo programa Incluir (Ascom/UFCG, 2009) o qual propunha, por meio do projeto “Trilhando caminhos rumo à igualdade: proposta de acessibilidade e permanência na universidade”, criar o Núcleo de Apoio às Pessoas com Necessidades Especiais (NAPNE), visando ações que eliminassem qualquer obstáculo à inclusão. Houve com o passar dos anos uma mudança em sua nomenclatura, que foi modificada para Comissão de Apoio aos Estudantes com Necessidades Educacionais Especiais (CAENEE) e, posteriormente, Núcleo de Acessibilidade e Inclusão (NAI). Suas instalações, ainda não implantadas, foram previstas para funcionamento na Biblioteca Central da UFCG, lugar de frequência comum de toda a comunidade universitária e que possui ótima localização.

Além de ser um espaço bastante frequentado por seus usuários, a biblioteca possui um considerável peso nas avaliações que o MEC promove. Na aprovação e regulamentação dos cursos ofertados pela universidade, Baptista, Rueda e Santos (2008, p. 2) mencionam, em sua obra, que a biblioteca universitária possui um papel muito importante, contando com 40% da nota total. As autoras abaixo alertam as universidades para importância do peso que essa percentagem da avaliação possui:

Como o peso das Bibliotecas (40% do total) é muito grande, é imprescindível que as mesmas disponham de acervo adequado, tanto qualitativo quanto quantitativamente. Para isso, é necessário que se tenha uma política de formação e desenvolvimento de acervo, com dotação orçamentária própria, onde se levarão em conta o número de usuários reais e potenciais, que se deseja atender (BARCELOS; GOMES, 2010).

É possível perceber que esse serviço da universidade é de suma importância para a mesma, já que concentra várias informações de pesquisa e informação como suporte a todos os cursos da IFES, além de contar com um bom percentual de avaliação perante o Ministério da Educação, tornando-se um local de vivência para a população e, em especial, à comunidade acadêmica, como menciona o autor abaixo:

Reconhecidamente nas universidades brasileiras concentra-se o maior número de pesquisas e a geração de novas tecnologias desenvolvidas no país. Às bibliotecas universitárias compete fornecer serviços de informação científica e tecnológica em níveis compatíveis com as necessidades dos usuários de apoio imprescindível a essas atividades (MERCADANTE, 1990, p. 13).

Apesar da iniciativa de unir o órgão de combate às barreiras de acessibilidade e inclusão em um espaço de boa circulação de pessoas e informações, a universidade parece haver dificuldade nessa operacionalização, muitas vezes verificado em suas edificações, instrumentos e metodologias, além de haver dificuldade em analisar o quadro das pessoas com deficiência na instituição, uma vez que não dispõe de um número oficial sobre esses alunos. Os dados mais recentes pertencem a uma dissertação de Ciantelli que versa sobre as 17 universidades contempladas com o programa INCLUIR, na qual a autora divide por classificação das deficiências, totalizando 5 (cinco) alunos com deficiência na UFCG atendidos pelo CAENEE, sendo 1 (um) deficiente físico, 1 (um) deficiente visual, 1 (um) cego, e 2 (dois) transtornos globais de desenvolvimento, correspondendo a 0,03% do total dos 15.848 alunos matriculados na época (CIANTELLI, 2015, p. 44).

Os números da pesquisadora acima não contabilizam o quadro de colaboradores técnico-administrativos, docentes e terceirizados da instituição, pois ao observar a abrangência da universidade somada a seus *campi*, presentes em 7 (sete) municípios da Paraíba, percebe-se a dimensão da necessidade de ações em acessibilidade na instituição. Analisando o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UFCG, formulado em 2014 e com validade até 2019, foi possível constatar que há poucas menções à acessibilidade, resumindo-se à criação de uma comissão sobre o tema e sua responsabilização pelo regimento e política, em cada *campus* da instituição, bem como diretrizes para atendimento às pessoas com deficiência, e realização de obras estruturais com base em seus relatórios.

Mesmo que haja previsão de criação do Núcleo de Atenção Psicopedagógica em seu PDI, com responsabilidade sobre o processo de adaptação da vida das pessoas com deficiência no *campus*, não há estatísticas de alunos com deficiência disponíveis para consulta no endereço eletrônico da autarquia, dificultando assim o acompanhamento do quantitativo de ingressos, permanência e formação desse público, e conseqüentemente, o planejamento de ações em prol deles. Situação parecida ocorre com relação ao quantitativo de servidores (professores e técnicos-administrativos) e funcionários terceirizados com deficiência. A instituição dispõe

dessa informação, mas há a necessidade de solicitar via protocolo, devido não estar acessível em seu *site* institucional, conforme apresentado nos anexos A e B, protocolados respectivamente à Secretaria de Recursos Humanos e à Pró-reitoria de Administração, aumentando a dificuldade de obter informações que poderiam auxiliar a instituição a planejar suas metas e traçar objetivos.

Com a percepção das políticas criadas em prol da locomoção e inclusão das pessoas com deficiência, foi proposto analisar como as políticas de acessibilidade são executadas na Universidade Federal de Campina Grande, estabelecendo como local de exploração a Biblioteca Central da instituição, dada a natureza do espaço de convivência comum a todos os cursos da instituição, e à previsão da instalação de um Núcleo de Acessibilidade e Inclusão em suas dependências:

como espaços de inter-relacionamento da comunidade acadêmica em todos os seus níveis, as bibliotecas estabelecem relações que vão do apoio ao ensino à disseminação da produção científica local, incluindo as relações de dependência administrativa e financeira. (Barbêdo e Vergueiro, 2006, p. 4)

Por meio da coleta dessas informações será possível responder à pergunta: Quais são os elementos que podem contribuir para a integração e execução de políticas de acessibilidade na Universidade Federal de Campina Grande?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo geral

Analisar a política de acessibilidade na Universidade Federal de Campina Grande – PB.

1.2.2 Objetivos específicos:

- a) realizar entrevistas semi-estruturadas com a comunidade acadêmica
- b) verificar se a Biblioteca Central do campus I é acessível;
- c) identificar os aspectos facilitadores e inibidores da acessibilidade na UFCG;
- d) elaborar um plano de ação baseado nas informações levantadas na pesquisa.

1.3 Justificativa

Atualmente o ensino superior passa por um período de enxugamento e racionalização de seus gastos com a redução dos recursos devido à crise política e econômica pelo qual o país passa. O teto dos gastos públicos atualizados pela Emenda Constitucional nº 95, originado da Proposta de Emenda à Constituição nº 55 em 2016, determinou que os gastos públicos não podem crescer mais do que a inflação por um período de dez anos, facultando ao presidente com mandato em vigor, após esse decênio, enviar um projeto de lei complementar ao Congresso Nacional, uma vez, a cada mandato presidencial, objetivando rever essas regras. Apesar de setores como a saúde e educação terem ficado fora das regras em 2017, no ano de 2018 estarão inclusos nessa nova mecânica. Essas transformações que o ensino superior vivencia no país faz parte de sua história de mudança e aperfeiçoamento, o qual muitas vezes influenciado por questões políticas e econômicas, coloca em xeque sua autonomia, dado que suas ações são influenciadas ou até mesmo alteradas por essas dimensões:

Nesse sentido, percebemos que para cada momento histórico da economia, modelos de universidade são pensados, gestados por políticas públicas e implantados por grupos de interesses diversos. Talvez a autonomia por parte de seus sujeitos tenha sido uma ilusão proposital para se fazer valer os interesses do Estado nesse processo de aprimorar sua forma de controle social. Percebendo assim, a Universidade tem feito muito bem o seu papel. Resta saber se é isso que fará dela um espaço de criação de novas formas de conceber a sociedade e as relações entre/com sujeitos (BRITO; CUNHA, 2009, p. 61).

Em tempos de dificuldade financeira, a universidade pública precisa adaptar-se à complexidade desse cenário e buscar maneiras de conciliar a qualidade de seus serviços com o aperfeiçoamento contínuo de seus recursos arquitetônicos, metodológicos, instrumentais, programáticos e atitudinais. Esse é o caminho para que a autonomia universitária possa ser preservada e estimulada em sua comunidade, de forma que não haja barreiras para buscar conhecimento e aprimorar o tripé do ensino, pesquisa e extensão. Assim, ganha cada vez mais relevância a inclusão das pessoas com deficiências na universidade, tornando imprescindível que o ensino superior reveja suas ações, corrigindo falhas onde forem necessárias. Essa revisão tem de buscar atender seu público-alvo de maneira justa e igualitária, conciliando com a expectativa que o Estado, a comunidade, a sociedade e o capital

deposita na instituição. Para isso é imprescindível que haja uma política de acessibilidade construída com a participação de todos e revisada periodicamente.

Trazer o centro das discussões maneiras de atrair, manter e graduar pessoas com deficiência na universidade traz como consequências positivas a compreensão de uma realidade social muitas vezes não percebidas pela população. Conforme levantamento do censo do IBGE em 2010, o país abriga uma grande quantidade de pessoas com deficiência, sendo importante a realização de ações que contribuam para a redução da desigualdade:

(...) no Brasil existem cerca de 24,6 milhões de pessoas com alguma deficiência, o que significa 14,5% da população. Sendo que desse total, 48% de pessoas com deficiência visual, 23% com deficiência motora, 17% com deficiência auditiva, 8% com deficiência intelectual e 4% com deficiência física (SILVA, 2013, p. 18).

Como exemplo do afirmado acima, podemos citar a Tabela 1 que representa o percentual de pessoas com deficiência no Estado da Paraíba, e a Tabela 2, ilustrando essa percentagem no município de Campina Grande – PB, todos divididos conforme classificação no censo do IBGE em 2010:

Tabela 1 - Distribuição de pessoas com deficiência no Estado da Paraíba

Tipo de Deficiência	quantidade	População do Estado da PB	Percentual do Estado
Visual (inclusos os cegos e os que apresentam visão com grande e pequena dificuldade)	823.039	3.766.528	21,85%
Motora, somado nesse montante os aleijados, e os que apresentam grande e pequena dificuldade de locomoção	320.805	3.766.528	8,5%
Auditiva, englobado nesse montante os surdos, e os que apresentam grande e pequena dificuldade de audição	230.140	3.766.528	6,11%
Mental/intelectual	62.058	3.766.528	1,65%
Total	1.436.042	3.766.528	38,12%

Fonte: IBGE, 2010.

É possível verificar que há uma quantidade maior de deficientes visuais do que as demais categorias na tabela 1 que representa o Estado da Paraíba. No ranking nacional, o Estado ocupa o terceiro lugar das unidades federativas do país que apresentaram os maiores percentuais de pessoas com deficiências (G1, 2012).

No município de Campina Grande na Paraíba, sede da IFES foco desse estudo, apresenta um reflexo muito parecido com a do seu Estado, apresentando um quantitativo de 385.213 habitantes no município, desses, 117.903 (30,60%) estão

enquadrados em algum tipo de deficiência, sendo 21,85% do total possuidores de deficiência visual.

Tabela 2 – Distribuição de pessoas com deficiência em Campina Grande

Tipo de Deficiência	quantidade	População do município de Campina Grande-PB	Percentual do município
Visual (inclusos os cegos e os que apresentam visão com grande e pequena dificuldade)	64.181	385.213	16,66%
Motora, somado nesse montante os aleijados, e os que apresentam grande e pequena dificuldade de locomoção	27.521	385.213	7,14%
Auditiva, englobado nesse montante os surdos, e os que apresentam grande e pequena dificuldade de audição	20.936	385.213	5,43%
Mental/intelectual	5.265	385.213	1,37%
Total	117.903	385.213	30,60%

Fonte: IBGE, 2010.

Negar a importância de discutir maneiras de incluir esse grande número de pessoas na academia e ignorar discussões e análises sobre esse tema, significaria concordar com o aumento da exclusão social e o agravamento de situações que possam comprometer seu convívio com a sociedade. A produção científica tem como propósito apoderar-se da realidade para melhor examiná-la e, futuramente, gerar mudanças, a discussão sobre a análise da execução das políticas de acessibilidade da Universidade Federal de Campina Grande, tendo a Biblioteca Central como espaço de observação, reveste-se de relevância no ambiente acadêmico além de significativo aspecto experimental.

Nesse contexto, produções científicas sobre o tema podem ser o início de um processo de mudança que começa na universidade e eleva seus reflexos para a realidade social. Estudos e conteúdos sobre a temática são cada vez mais essenciais e relevantes para o curso de Mestrado Profissional em Administração Pública (PROFIAP) e a área do conhecimento que envolve a formulação de políticas públicas, além de contribuir de forma prática para auxiliar a instituição com informações que poderão ajudar na elaboração do próximo Plano de Desenvolvimento Institucional, previsto para início em 2020, devido à validade do que está em vigência ser até 2019.

2. AS POLÍTICAS DE ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO SOCIAL

Diversas leis foram criadas para permitir uma melhor oportunidade de inserção das pessoas com deficiência, obrigando a administração pública a se adaptar à essa nova demanda. Entretanto a legislação é criada como fruto de movimentos sociais que lutam pela conquista de determinado direito, ou como forma de manifestação contra a desordem política e social.

É importante compreender as estruturas e a relação dinâmica de identidade-distinção entre sociedade política e sociedade civil, as relações entre força e consenso, direção e dominação, coerção e hegemonia. Do âmago dessas relações emergem mobilizações sociais, ora com características de denúncias, ora como pressão direta ou indireta para expressão de demandas e saberes, em busca de espaços de participação e de ações coletivas de caráter sóciopolítico e cultural (FERREIRA; CABRAL FILHO, 2013, p. 96).

A definição de pessoas com deficiência dependerá do contexto, da cultura e situação em questão:

O termo pessoas com deficiência vem sendo utilizado nos últimos anos por escolha do próprio movimento pelo fato de não se sentir identificado com expressões anteriores: pessoa deficiente, pessoa portadora de deficiência, pessoas com necessidades especiais (FERREIRA; CABRAL FILHO, 2013, p. 102).

Em virtude desses movimentos que demonstraram forças de resistência à opressão consolidada, e buscaram fontes revitalizadas para sua superação, é que iniciou seu reflexo na legislação mundial. As ações foram iniciadas pela Declaração Universal dos Direitos Humanos (ONU, 1948) mediante a afirmação de que todas as pessoas nascem iguais, podendo assim usufruir dos direitos e da liberdade, sem quaisquer espécies de distinção ou discriminação. Posteriormente, as leis foram se aperfeiçoando e originando direitos e deveres antes inexistentes, concedendo espaços e oportunidades para uma maior inclusão social das pessoas com deficiência.

A partir da década de 1990, as discussões em torno da educação inclusiva identificam-se e ampliam-se a partir de iniciativas do Estado e da sociedade civil no sentido de honrar os compromissos assumidos nos encontros promovidos pela UNESCO (BOTELHO, 2012, p. 5). A partir de então é que foi intensificado a importância do tema no meio acadêmico acerca das pessoas com deficiência. Dentre as legislações internacionais, o Quadro 1 trata sobre as principais normas

voltadas às pessoas com deficiência, de forma que os países adotem esses instrumentos como política de implantação em sua nação:

Quadro 1 - Legislação internacional sobre pessoas com deficiência

Recomendação/Norma jurídica	Ano	Objetivo
Declaração de direitos das pessoas com deficiência	1975	Versa sobre os direitos das pessoas com qualquer tipo de deficiência
Declaração de <i>Cuenca</i>	1981	Recomenda a eliminação de barreiras físicas e participação de pessoas com deficiência na tomada de decisões a seu respeito.
Declaração de Princípios	1981	Discute o conceito de equiparação de oportunidades: "Processo no qual os sistemas gerais da sociedade são acessíveis para todos".
Programa Mundial de Ação Concernente às Pessoas com Deficiência	1982	Trata sobre ações nacionais na participação de pessoas com deficiência na tomada de decisões, prevenção, reabilitação, ação comunitária e educação do público; e ações internacionais, além de pesquisa, controle e avaliação desse programa.
Declaração de Cave Hill	1983	Condena a imagem de pessoas com deficiência como cidadãos de segunda categoria.
Convenção 159 da OIT	1983	Princípios e ações para as políticas nacionais de reabilitação profissional e emprego de pessoas com deficiência.
Resolução 45/91	1990	Propõe a execução do Programa de Ação Mundial para Pessoas com Deficiência até o fim da Década, e além com os países das Nações Unidas
Normas para Equiparação de Oportunidades para Pessoas com Deficiência da ONU	1993	Estabelece as medidas de implementação da igualdade de participação em acessibilidade, educação, emprego, renda e seguro social, etc.
Convenção Interamericana para a Eliminação de todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas com Deficiência	1999	Define discriminação como toda diferenciação, exclusão ou restrição baseada em deficientes, ou em seus antecedentes, consequências ou percepções, que impeçam ou anulem o reconhecimento ou exercício, por parte das pessoas com deficiência, de seus direitos humanos e suas liberdades fundamentais.
Carta para o terceiro milênio da reabilitação internacional	1999	Estabelece medidas para proteger os direitos das pessoas com deficiência mediante o apoio ao pleno empoderamento e inclusão em todos os aspectos da vida.
Declaração de Madri	2002	Define o parâmetro conceitual para a construção de uma inclusiva, focalizando nos direitos das pessoas com deficiência, as medidas legais, mudanças de atitudes, a vida independente, entre outros.
Declaração de Caracas	2002	Participantes da rede Ibero-Americana de Organizações Não-Governamentais de Pessoas com Deficiência e Suas Famílias declaram 2004 como o Ano das Pessoas com Deficiência e Suas Famílias
Declaração de Quito	2003	Governos da América Latina defendem uma Convenção Internacional para Proteção e Promoção dos Direitos e Dignidade das Pessoas com Deficiência, da ONU.

Fonte: *Mídia e Deficiência*, p. 30. Com adaptações.

Os legisladores ao perceberem a evolução do tratamento desse tema no cenário internacional editaram diversas leis brasileiras para assegurar direitos às pessoas com deficiência, como podemos observar nos quadros 2 e 3:

Quadro 2- Legislação nacional sobre pessoas com deficiência. (continua)

Legislação	Objetivo
Lei nº 4.169/62	Oficializa as convenções Braille para uso na escrita e leitura dos cegos, e o Código de Contrações e Abreviaturas Braille.
Lei nº 4.613/65	Isenta os impostos de importação e de consumo, bem como da taxa de despacho aduaneiro, os veículos especiais destinados a uso exclusivo de paraplégicos e portadores de deficiência física.
Lei nº 7070/82, aperfeiçoada pela lei nº 8.686/93, e alterada pela Lei nº 12.190/10, e regulamentada pelo Decreto nº 7.235/10	Dispõe sobre pensão especial para os deficientes físicos, reajustada devido a pensão especial aos deficientes físicos portadores da Síndrome da Talidomina, e posteriormente concedendo indenização por dano moral às pessoas com deficiência física decorrente do uso de Talidomina.
Lei nº 7.405/85	Torna obrigatória a colocação do Símbolo Internacional de Acesso em todos os locais e serviços que permitam sua utilização por pessoas portadoras de deficiência
Lei nº 7.853/89, regulamentado pelo Decreto nº 3.298/99	Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - Corde, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências. Posteriormente atualizado em 1999 discorrendo sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência.
Lei nº 8.069/90	Estatuto da Criança e Adolescente define proteção integral para crianças e adolescentes por estarem em condições especiais de desenvolvimento, incluindo nessa proteção as pessoas com deficiência
Lei nº 8.160/91	Dispõe sobre a caracterização de símbolo que permita a identificação de pessoas portadoras de deficiência auditiva.
Decreto 129/91	Promulga a convenção nº 159, da Organização Internacional do Trabalho – OIT, sobre reabilitação profissional e emprego das pessoas com deficiência.
Lei nº 8.687/93	Retira a incidência do imposto de renda os benefícios percebidos pelos deficientes mentais.
Lei nº 8.899/94, regulamentado pelo Decreto nº 3.691/00	Concede passe livre às pessoas portadoras de deficiência no sistema de transporte coletivo interestadual.
Lei nº 8.989/95, restaurado sua vigência pela Lei nº 10.182/01	Determina a isenção do imposto sobre produtos industrializados – IPI, na aquisição de automóveis para utilização no transporte autônomo de passageiros, bem como pessoas portadoras de deficiência física.
Lei nº 10.048/00, regulamentado pelo Decreto nº 5.296/04	Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências
Lei nº 10.098/00, regulamentado pelo Decreto nº 5.296/04	Estabelece normas gerais e critérios básicos para promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.
Decreto nº 3.956/01	Promulga a Convenção Interamericana para a eliminação de todas as formas de discriminação contra as pessoas portadoras de deficiência.
Lei nº 10.436/02, regulamentado pelo Decreto nº 5.626/05	Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras e dá outras providências

Fonte: Secretaria Especial dos Direitos da Pessoa com Deficiência, 2017

Quadro 3- Legislação nacional sobre pessoas com deficiência. (conclusão)

Legislação	Objetivo
Lei nº 10.690/03	Altera a lei nº 8.989/95, ampliando a isenção do Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI) na aquisição de automóveis por pessoas com deficiência e seus respectivos titulares.
Lei nº 10.845/04	Institui o programa de complementação ao atendimento educacional especializado às pessoas portadoras de deficiência.
Lei nº 11.126/05, regulamentado pelo Decreto nº 5.904/06	Dispõe sobre o direito do portador de deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de cão-guia.
Lei nº 11.133/05	Institui o Dia Nacional de Luta da Pessoa Portadora de Deficiência.
Decreto de 14 de julho de 2005	Convoca a 1ª Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência e dá outras providências.
Decreto nº 6.949/09	Promulga a convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência e seu protocolo facultativo assinados em Nova York em 2007.
Lei nº 12.190/10	Concede indenização por dano moral às pessoas com deficiência física decorrente do uso da talidomina.
Decreto nº 7.612/11	Institui o Plano Nacional dos Direitos das Pessoas com Deficiência – Plano Viver sem Limite.
Lei nº 12.622/12	Institui o dia nacional do Atleta Paraolímpico.
Lei nº 12.764/12	Institui a Política Nacional de Proteção aos direitos da pessoa com Transtorno do aspecto autista, e altera o artigo 3º da lei 8112/90.
Lei nº 13.146/15	Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).
Lei nº 12.711/12, alterada pela Lei nº 13.409/16	Dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio e dá outras providências.

Fonte: Secretaria Especial dos Direitos da Pessoa com Deficiência, 2017

A mais recente, a lei 13.409/2016 criada por meio do projeto de lei do Senado 46/2015, alterando o texto da lei 12.711/12, afeta diretamente as Instituições Federais de Ensino Superior, pois instituiu cotas de vagas para pessoas com deficiência nas instituições federais de ensino superior (IFES), possibilitando assim o aumento da inclusão desse público na comunidade universitária. Entretanto, é preciso que tenha havido um planejamento consistente ao longo dos anos para que a qualidade na prestação do serviço seja sentida por seus usuários, havendo necessidade de preparação do local para tornar esses espaços acessíveis e inclusivos, por meio de obras e recursos que possibilitem a autonomia dessas pessoas. Dessa forma:

O aprofundamento da democracia no Brasil tem exigido dos órgãos e entidades públicas a adoção de modelos de gestão que ampliem a sua capacidade de atender, com mais eficácia e efetividade, as novas e crescentes demandas da sociedade brasileira. Não obstante os significativos avanços alcançados nos anos recentes, a Administração Pública ainda necessita aperfeiçoar seus sistemas e tecnologias de gestão, com vistas à prestação de serviços públicos de melhor qualidade (BRASIL, 2014, p. 9).

É possível perceber os esforços do legislador em criar mecanismos de regulação que promovam igualdade social, inserindo-os em seu meio, nas atividades laborais, de estudos e pesquisas, dentre outros:

Verifica-se com a afirmação acima que o serviço público deve ampliar e aperfeiçoar sua capacidade de prestação de serviço à população. Modernização de sua gestão como eliminação de burocracias e agilidade no resultado dos processos com transparência e ética são os anseios que devem estar claro aos usuários de seus serviços. Assim, prover as instituições de educação superior (IES) de condições de acessibilidade é concretizar os fundamentos da inclusão que importam em possibilitar não só seu ingresso, mas amplos requisitos de aprendizagem a todos os discentes.

2.1 A universidade e a acessibilidade da pessoa com deficiência

A convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (2006) declarou que esse público possui a garantia de ter um sistema educacional inclusivo, portanto, não há motivo para a existência de atendimentos educacionais paralelos ou isolados, que tenha por base a deficiência do indivíduo.

O debate sobre o papel social do ensino superior na contemporaneidade e a necessidade que exceda as fronteiras da obrigação tradicional com a produção e disseminação da ciência domina um lugar notório na discussão acadêmica. Ciantelli (2015, p. 22) afirma em sua dissertação sobre estudantes com deficiência em universidades que “o processo de inclusão social preconiza um ideário social voltado para a igualdade de direitos e equiparação de oportunidades para todos. Contudo, para que esse processo ocorra é preciso que ocorram mudanças nos diferentes âmbitos da sociedade”. No entanto, essa prerrogativa de mudar nem sempre tem sido reconhecido. Os discentes manifestam uma forma particular de lidar com a educação ou, até mesmo, carecem de recursos extras para possibilitar seus processos de atuação e instrução nos espaços educacionais, o que põe à prova o sistema de ensino em todos os níveis e modalidades e, conseqüentemente, leva a rever fortemente suas práticas e as bases conceituais que estão subjacentes às mesmas.

O Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais – INEP elaborou um documento denominado Referenciais de acessibilidade na educação superior e a avaliação *in loco* do sistema nacional de avaliação da educação superior – SINAES (2013, p. 4), o qual traça um perfil das IES no Brasil e reconhece que:

(...) apesar de um crescente ingresso do alunado que demanda atendimento especial, o que confronta as práticas discriminatórias e a cultura seletiva e elitista da educação superior, dados do Censo da Educação Superior do ano de 2011 demonstram que, em um universo de 6.739.689 estudantes com matrícula, apenas 23.250 apresentam algum tipo de deficiência, o que equivale a um percentual de 0,35% especial (BRASIL, 2013c, p. 4).

Assim, compreender a real posição social da universidade exige a receptividade de todos os agentes institucionais para a constituição de um novo comportamento, que prefira a harmonização da pesquisa, do ensino, e a extensão, ao proveito da solução de questões e demandas da coletividade na qual está firmada:

No Brasil, após avaliações *in loco* realizadas pelo Sinaes, pode-se dizer que as IES, independente de sua organização acadêmica, têm buscado efetivar as ações de acessibilidade pela via da responsabilidade social expressa na Lei do Sinaes e do reconhecimento da diversidade não apenas do sistema, mas dos alunos que frequentam estas IES. Esta conclusão pode ser evidenciada no Censo da Educação Superior, onde as IES declaram as matrículas, especificando a necessidade de atendimento especial (BRASIL, 2013c, p. 7 – 8).

Vários instrumentos foram criados para garantir a inserção social das pessoas com deficiência na sociedade, conforme explanados nas tabelas 1, 2 e 3 dessa obra, e a medida que evolui a legislação sobre o tema, a administração pública deve acompanhar essas mudanças mantendo-se atualizada, buscando a otimização de recursos e revisão de seus modelos de gestão e execução:

As tentativas de inovação na administração pública significam a busca da eficiência e da qualidade na prestação de serviços públicos. Para tanto, são necessários o rompimento com os modelos tradicionais de administrar os recursos públicos e a introdução de uma nova cultura de gestão (GUIMARÃES, 2010, p. 127).

Essa adequação das Instituições Federais de Ensino Superior constitui um desafio, uma vez que em muitas universidades antigas ainda preservam uma arquitetura e cultura da época da ditadura militar, em que seus modelos foram pensados no “homem padrão” do período e atendeu contraditoriamente à sociedade elitizada, sendo seus alunos provenientes em maioria de escolas privadas, enquanto que as instituições particulares de ensino superior, recebiam um público discente originário de escolas públicas:

A Universidade surgiu em 1920 e teve no Estatuto de 1931 o seu diploma legal. No final da Ditadura Vargas, anos 40 do século XX, acelerou-se o crescimento do setor privado com as faculdades e universidades católicas, segmento do setor privado. Começou na década de 30 a consolidação do setor privado que se expandiu de 1960 a 1980. Concorreram para esta expansão a LDB de 1961, os governos militares e o Conselho Federal de Educação. As universidades públicas federais e algumas estaduais souberam manter o ensino seletivo. A expansão do setor privado procurou atender o ensino superior de massa. Movimentos recentes a favor de cotas raciais e sociais tendem a alterar o elitismo das universidades públicas (BOAVENTURA, 2009, p. 106 a 107).

Por meio da luta de movimentos sociais em prol de um país mais igualitário, foi instituída a Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012, alterada pela Lei nº 13.409, de 28 de dezembro de 2016, a qual assegura a reserva de 50% das matrículas por curso e turno nas universidades federais e institutos técnicos federais de educação,

a alunos que cursaram integralmente o ensino médio em rede pública e que atendam a um limite de renda familiar. Essa medida visa minimizar os impactos de um espaço elitista que a herança da Ditadura Militar deixou, mesmo após a reforma de 1968:

Na verdade, podemos dizer que a reforma preconizada pelos alunos e professores recebeu uma nova roupagem quando o Estado se apropriou dela realizando, assim, uma *reforma da reforma*. Independente dos rumos que as Universidades Federais e Estaduais tomaram após a Reforma Universitária de 1968, por meio da lei nº 5.540, que afetou toda a organização política e pedagógica desses espaços formativos, alguns aspectos pedagógicos (a concepção de se ensinar, pesquisar, e estender tais estudos) e administrativos foram se constituindo e ganharam legitimidade junto aos professores, alunos e administradores de tais instituições – é o movimento contraditório da ditadura frente à realidade da Universidade (BRITO; CUNHA, 2009, p. 57).

Para auxiliar as IFES no processo de inserção das pessoas, foi criado o Programa Incluir do Ministério da Educação (MEC), que ajudou essas instituições a destinar uma maior atenção às ações de acessibilidade e inclusão, pois é uma iniciativa do governo federal que auxilia em atividades que garantam o acesso pleno de pessoas com deficiência às instituições federais de ensino superior por meio da criação e a consolidação dos núcleos de acessibilidade nas IFES (BRASIL, 2013). Essa política criada em 2005 exige que as IFES criem um núcleo que trabalhe com as ações de acessibilidade para uma universidade livre e sem barreiras, podendo utilizar estudos sobre o tema para aperfeiçoar suas ações, como a observação citada pela autora abaixo:

Segundo a revisão dos estudos nacionais sobre inclusão de estudantes portadores de deficiência no ensino superior, percebe-se uma tendência nas pesquisas iniciais de identificar as diferentes barreiras de acessibilidade que impedem o ingresso e a permanência dos estudantes com deficiência na universidade, sendo as barreiras arquitetônicas, metodológicas, e atitudinais as mais citadas (CIANTELLI, 2015, p. 39).

Segundo o Documento Orientador do Programa Incluir (BRASIL, 2013), suas atividades foram expandidas para todas as IFES a partir de 2012, permitindo assim um crescimento amplo e articulado de sua política. Ainda conforme esse documento, sua seção VIII informa que seus principais indicadores são os de impacto, meta e processo. Sua seção VII transmite informações úteis relativos à sua execução orçamentária e financeira, sendo os recursos alocados diretamente nas unidades orçamentárias de cada Universidade Federal na ação 4002 – Assistência a Estudante de Graduação, e ainda orienta:

Nesse sentido, recomenda-se às IFES, o registro das despesas do programa Incluir – acessibilidade na educação superior, por meio da utilização do Plano Interno – PI VSS21G0100N, executando-a por meio do Plano Orçamentário – PO da ação 4002. Ressalta-se, ainda, a importância da utilização do PI mencionado, uma vez que a ação 4002 possui recursos de outros programas, a exemplo do Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES e do Programa Milton Santos de Acesso ao Ensino Superior – PROMISAES (BRASIL, 2013, seção VII).

Com essa concepção, a administração do instituto federal de educação superior tange o planejamento e a execução das metas de acessibilidade elencadas pela legislação em vigência, assim como o acompanhamento das matrículas dos discentes com deficiência na instituição para prover condições de pleno acesso e permanência. Este dever de acesso ao ensino não pode ser transmitido aos estudantes com deficiência ou às suas famílias, por meio de qualquer outro meio de troca de responsabilidade. As IFES então devem criar mecanismos que garantam a qualidade na prestação desses serviços. Com relação às ferramentas de qualidade, Fowler (2008) observa que apesar das evidências de que a competência gerencial é um fator crítico para o sucesso organizacional, tem-se observado a não adesão das Instituições Federais a programas de qualidade no Brasil, em especial ao GESPÚBLICA.

Esse programa visava auxiliar as instituições públicas na gestão da qualidade no serviço público, e sua adesão a esse instrumento, apesar de importante, não era obrigatória. O programa foi revogado em julho de 2017 pelo decreto nº 9.094/17, mantendo-se apenas como consulta ao seu acervo e materiais produzidos até o citado ano, assim como a lista de organizações participantes. Sua implantação contribuiu para a prestação de um serviço público com maior foco no cidadão, sendo de extrema relevância para melhor satisfazer os interesses da comunidade acadêmica:

O GESPÚBLICA utiliza o Modelo de Excelência em Gestão Pública (MEGP), o qual é uma representação de um sistema gerencial constituído por sete elementos integrados, que orientam a adoção de práticas de excelência em gestão, (...) (ELIANE, CARLOS e PEDRO, 2011, p. 839).

O decreto nº 9.094/17 dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos federais, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma, e da autenticação em documentos produzidos no País e substitui a Carta de Serviços ao Cidadão pela Carta de Serviços ao Usuário. Essas cartas são

semelhantes, entretanto, a mais recente traz uma importante inovação com o formulário “Simplifique!”, e a divulgação no painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos. Revoga também os decretos nº 6.932/09, conhecido como decreto cidadão, e o decreto nº 5.378/05 que instituía o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA.

Em um contexto de universidade e acessibilidade às pessoas com deficiência, é possível perceber que apesar de dificuldades de ordem política, econômica e social, há uma gama de instrumentos que possibilitam o auxílio em suas atividades. A autora Ciantelli constatou em sua pesquisa que a instalação dos Núcleos de Acessibilidade e Inclusão têm dado preferência por funcionarem em bibliotecas universitárias, devido à sua característica única conforme descrito a seguir.

2.2 A biblioteca como espaço de oportunidade e inclusão social

Em uma universidade pública acessível que atenda aos requisitos de acessibilidade, é imprescindível colocar à disposição do público interno (comunidade acadêmica) e externo (cidadãos em geral) um melhor ambiente de estudo, aprendizado e saber, o que torna a biblioteca universitária de suma importância por reunir essas características e ser um centro que reúne um acervo bibliográfico e digital que auxilia os cursos ofertados por aquele *campus* a obter o conhecimento necessário para o alunato. Os autores abaixo afirmam que as discussões sobre a temática da acessibilidade são pouco usuais entre os profissionais de biblioteca:

A reflexão sobre a biblioteca e sua usabilidade para as pessoas com deficiência não é uma prática cotidiana de discussão entre os profissionais bibliotecários. Tão pouco, trata-se dos usuários com limitação intelectual, obesos, idosos, ou bebês, geralmente, referem-se aos acervos para pessoas cegas, num espaço específico e separado das demais coleções. Observamos que uma bibliotecária de uma instituição a nível nacional mencionou nunca haver pensado no termo biblioteca inclusiva e não o conhecia, até ser abordada para entrevista (SILVA; BERNARDINO, 2015, p. 40).

A afirmação acima aponta uma tendência da literatura a encontrar ações de acessibilidade em Bibliotecas com uma ênfase maior em pessoas cegas e de baixa visão, e mesmo assim, em espaços específicos separados das demais coleções. Para o autor abaixo, o correto é existir uma biblioteca criada com base em um desenho universal, que atendam a todas as pessoas:

Uma biblioteca construída sob os moldes do Desenho Universal é uma biblioteca verdadeiramente acessível, ela não exclui ninguém, mas inclui a maior gama de usuários possíveis, levando em conta suas diferenças antropométricas e sensoriais. Uma biblioteca acessível não é aquela que permite o acesso somente de deficientes, mas sim um espaço pensado e projetado para atender a todos, independentemente de qualquer característica que possuam. No desenho universal não são criados produtos e serviços somente para deficientes, o que seria uma forma de discriminação, mas sim, são desenvolvidos produtos e serviços para a coletividade, da forma mais abrangente possível (SILVA, 2013, p. 26).

O autor nos leva a compreender que uma biblioteca ideal é que deve ser pensada para todos, e não apenas para pessoas com ou sem deficiência, e por tratar-se de um lugar acadêmico, a comunicação de todos deve ser facilitada. Como seus serviços lidam com um grande e distinto público, ferramentas de gestão da qualidade são necessárias para avaliar se os serviços ofertados estão sendo prestados com excelência. Como exemplo dessa afirmação, o autor abaixo cita

como seria importante um olhar sobre a boa prestação dos serviços na Biblioteca, pensando em todos:

A biblioteca inclusiva deve partir do princípio que as pessoas com e sem deficiência devem ter uma vida normal e com qualidade. Todos utilizando ao mesmo tempo os serviços e os espaços da biblioteca, possibilitando que as pessoas possam desenvolver atividades da vida diária com autonomia. E essa autonomia para ser plena deve ser sem a presença de barreiras arquitetônicas (degraus, buracos), comunicacionais (não saber libras ao atender um surdo), atitudinais (preconceito), metodológicas (falta de técnicas adequadas), instrumentais (falta de reglete para escrever braille, por exemplo) e programáticas (regulamentos inadequados que impedem o acesso) (SILVA; BERNARDINO, 2015, p. 32).

Há poucas pesquisas sobre acessibilidade envolvendo bibliotecas universitárias, dificultando um maior aprofundamento em sua complexidade, havendo ainda muito a se fazer para romper os obstáculos que impedem o ingresso e permanência dos estudantes com deficiência nas universidades.

Apesar de existir legislação e programas que estimulam a destinação dos recursos para uma melhor operacionalização dos serviços e obras de acessibilidade nos *campi*, a literatura tem mostrado que há poucas bibliotecas acessíveis no Brasil. É necessário que os bibliotecários mobilizem ações nas bibliotecas de sua responsabilidade e viabilizem junto ao órgão gestor de seus recursos a aplicação da NBR 9050, que dispõe sobre acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos:

No Brasil, há uma legislação específica que garante os direitos das pessoas com deficiência também prevista pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), que por meio de suas normas técnicas, orienta sobre as diretrizes de acessibilidade arquitetônica que devem ser atendidas em prédios públicos, sendo que seus gestores têm a obrigação de cumprirem as leis e seguirem, também, as diretrizes da ABNT. Dessa forma, as bibliotecas sejam qual for sua tipologia, cuja jurisdição seja instituições públicas, presentes em prédios públicos e mantidas por recursos públicos, há a necessidade dos bibliotecários conhecerem as leis e normas técnicas sobre acessibilidade arquitetônica para as práticas de gestão em bibliotecas (GIACUMUZZI, 2013, p. 14).

Os autores Júnior, Siqueira e Queiroz (2016) mencionam em seu artigo que foram encontradas várias inconformidades na instituição, no que diz a NBR 9050, incluindo as dependências da Biblioteca Central, apresentando dentro de inúmeros fatores as construções antigas que não se preocupavam com essas normas devido a seu desconhecimento e pouca obrigatoriedade na época de tais requisitos para as edificações. Entretanto, mesmo após o fomento de políticas e legislações voltadas

para a transformação de prédios públicos mais acessíveis, as novas construções executadas no *campus* central também não estão atendendo às especificações:

Porém como vimos no estudo não há inconformidades somente em construções antigas, há também construções recém-inauguradas que possuem erros e não se atentam a ergonomia e acessibilidade, mesmo sendo nos dias de hoje uma questão muito abordada pela sociedade atual (JÚNIOR; SIQUEIRA; QUEIROZ, 2016, p. 9).

É preciso investigar quais fatores levam a instituição a agir conforme levantado pelos autores acima, para que dessa forma se possa compreender os aspectos facilitadores e inibidores da implantação da acessibilidade na Biblioteca Central da UFCG, já que as barreiras arquitetônicas se repetem nos prédios novos e reformados da universidade, comprometendo a qualidade na prestação do serviço e na atenção devida às pessoas com deficiência, podendo haver os mesmos problemas nos demais *campi*:

No setor de serviços, a busca pela excelência é similar à da manufatura, pois atividades e processos têm como fim o atendimento aos clientes. Assim, a obtenção da qualidade em serviços é um processo contínuo, no qual o cliente é membro fundamental para o reconhecimento das organizações de serviços nas comunidades onde estas atuam. As bibliotecas também buscam a excelência na realização de atividades e produtos oferecidos (BARBÊDO; VERGUEIRO, 2006).

A afirmação acima baseia-se no fato da biblioteca universitária realizar atendimentos com prestação de serviços à comunidade acadêmica, devendo haver qualidade em sua oferta. A administração pública tem de estar próxima a seu público-alvo, e o serviço de prestação de material informacional é um deles. Caso não haja uma descrição clara dos serviços ofertados pela Biblioteca Central, pode acabar resultando em prejuízo na oferta de serviços com qualidade.

De acordo com Ambrozewicz (2015), a preocupação da humanidade com a qualidade é antiga, remontando desde o antigo Egito com a criação de seu primeiro manual da qualidade, o livro dos mortos, atravessando a Idade Média com os artesãos e a revolução industrial, chegando até os dias atuais. É mostrado assim, uma evolução da qualidade no Brasil, iniciando em 1919 com a inauguração da Ford Company no Brasil, até 2014 com a promoção do Modelo de Excelência da Gestão Pública.

Iniciativas como a do extinto programa GESPÚBLICA, em prol da gestão da melhor prestação dos serviços públicos, devem ser estimuladas para que seu usuário possa percebê-los. A boa prática ajuda a atrair e reter mais alunos

compromissados com o ensino, pesquisa e extensão no *campus*, além de estimular a geração de programas e projetos para a IFES, o que estimula o pensamento dos autores abaixo ao afirmarem que:

a aplicação de sistemas de gestão é abordada com menos frequência. Isso se deve, talvez, à própria estrutura das bibliotecas pertencentes a órgãos públicos e às dificuldades que estas encontram. Desta forma, cabe às bibliotecas universitárias a identificação de metodologias que permitam a inserção da qualidade em seus modelos de gestão. Uma alternativa viável nessa direção, desenvolvida pelo Ministério do Planejamento, é o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, que incentiva órgãos públicos a implementar sistemas de gestão, participando de um processo de avaliação com premiações para as melhores práticas gerenciais voltadas à qualidade dos serviços aos cidadãos (BARBÉDO; VERGUEIRO, 2006).

Para incorporar a qualidade no seu processo produtivo, uma empresa deve criar, em todos os níveis, o que chamamos de uma cultura da qualidade (AMBROZEWICZ, 2015). Para a identificação dessas metodologias destinadas à melhoria da qualidade em seus modelos de gestão e prestação de serviços, responsável por produzir resultados vitais nas IFES, a biblioteca universitária deve traçar seus objetivos conforme a missão básica da universidade e com a participação da reitoria.

Visando facilitar o planejamento e acompanhamento de suas ações, se faz importante a criação de uma Carta de Serviços ao Usuário nas instituições públicas, atendendo ao olhar exigente de seu público-alvo, com base em um sistema que contempla: valorização do servidor público, padrões de atendimento, consulta aos públicos alvos, objetivos estratégicos e indicadores de desempenho, avaliação da gestão, otimização de processos e desregulamentação” (BRASIL, 2014, p. 13):

A implantação da Carta de Serviços ao Cidadão pelos órgãos e entidades públicas implica em processo de transformação institucional, sustentado no princípio de que as instituições públicas devem atuar em conformidade com o interesse da sociedade e com os padrões de desempenho por ela estabelecidos. (BRASIL, 2014, p. 9)

Uma vez que a entidade pública é criada e constituída visando determinado público-alvo da população, é relevante que haja uma apresentação de uma carta de serviços que auxilie a população a conhecer o que é prestado. A instituição que adere a essa metodologia também deve observar a simplificação de seus processos, deixando a prestação dos serviços mais ágeis e eficazes:

no setor público, o desafio que se coloca para a nova administração pública é como transformar estruturas burocráticas, hierarquizadas e que tendem a um processo de insulamento em organizações flexíveis e empreendedoras (GUIMARÃES, 2000, p. 127).

As organizações públicas e privadas parecem não ter se adaptado à atenção da prestação de seus produtos e serviços com a devida qualidade. O usuário está cada vez mais exigente e isso demanda uma transformação interna:

a qualidade do serviço de atendimento ao público no contexto da realidade brasileira, tanto no âmbito estatal quanto na iniciativa privada, apresenta-se como um desafio institucional que parece exigir transformações urgentes (SANTOS, 2012, p. 4)

Guimarães (2000) já afirmou em sua obra que “a transformação de uma organização só se efetiva quando se consegue mudar seus padrões de comportamento, ou seja, seu subsistema social”. Devido a isso é que se faz importante instrumentos que garantam uma melhor alocação de recursos e planejamento de ações que geram uma forte mudança cultural, de forma a produzir uma qualidade no serviço que satisfaça aos desejos de seu público-alvo e estimule a participação e a criatividade de seus agentes mobilizadores.

Ambrozewicz (2015, p. 17) afirma que “trabalhar com processos, por sua vez, implica identificar conjuntos de tarefas que, independentemente das funções, gerem produtos e serviços que agreguem valor ao cliente”. Isso é um desafio que o profissional de biblioteca deve atentar-se:

O fato é que as bibliotecas não têm tido desenvolvimento compatível com o das universidades, embora os novos métodos de ensino pós-reforma, e a própria função da universidade baseada no trinômio ensino, pesquisa e extensão, façam com que as bibliotecas sejam mais solicitadas, no sentido de melhoria de serviço, quer qualitativa, quer quantitativamente falando (FERREIRA, 1976, p. XIX).

Por meio de uma observação sistemática, que se caracteriza por usar sentidos para obter dados e examinar fenômenos com descrição mais detalhada e de cunho exploratório, será possível melhorar a compreensão acerca de como é tratado a gestão da acessibilidade na UFCG, pois como afirma Fowler, Mello e Costa Neto (2011, p. 838) “apesar das evidências de que a competência gerencial é um fator crítico para o sucesso organizacional, tem-se observado a não adesão das Instituições Federais a programas de qualidade no Brasil, em especial ao GESPÚBLICA”.

Independentemente de citar algumas falhas presentes no desenvolvimento da acessibilidade na instituição, o trabalho tem como finalidade propor diagnóstico e sugestões visando o aprimoramento desta, contribuindo para avanços em ações de acessibilidade na UFCG. Serão apresentadas informações que auxiliarão gestores, pesquisadores, profissionais e estudantes da área a compreender o quadro atual e contribuir para sua melhoria posteriormente.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Método

Para a realização dessa pesquisa foi proposto a introdução de métodos e técnicas científicas pré-determinadas que permitam a descrição de detalhes, indícios e evidências dos dados coletados no campo da pesquisa necessários para a formulação de diagnóstico sobre o problema proposto com uma sugestão de plano de ação:

A ciência baseia-se no pressuposto de que o conhecimento, para ser científico, deva ser passível de comunicação entre os sujeitos, e que possa ser testado, avaliado e/ou reproduzido pela comunidade científica. A ideia de intersubjetividade é, portanto, essencial para a ciência, e a comunidade dos sujeitos científicos acaba atuando como a autoridade responsável por qualificar a cientificidade de um dado conhecimento (MATTAR, 2008, p. 35).

Inicialmente foi elaborado uma lista de verificação, conforme apêndice E, que traz uma relação de itens importantes para uma biblioteca acessível, referenciado na NBR ABNT 9050. Por meio desse instrumento de coleta de dados sobre a acessibilidade na Biblioteca Central da UFCG, foi possível identificar os elementos que contribuem para a pessoa com deficiência se locomover e utilizar seus serviços com autonomia, e o quanto a política da Universidade colabora para essa implantação. Ao finalizar essa coleta, será relacionado um percentual para cada grupo de análise, visando um melhor estudo do quadro atual. Com os resultados das coletas acima, foram desenvolvidos entrevistas estruturadas para quatro grupos de públicos.

O apêndice D denominado “caracterização do participante: reitoria”, constam perguntas padronizadas ao grupo de setores ligados à reitoria da Universidade, adaptadas suas respostas conforme suas atribuições. As perguntas são relacionados à percepção dos mesmos com a acessibilidade em sua esfera de atuação, o contato com outros setores, e se há ações planejadas em conjunto com a Biblioteca Central. A justificativa para essa entrevista ser denominada “reitoria” é porque todos os setores envolvidos estão ligados diretamente à reitoria, conforme consta no artigo 29, incisos I, II, III e IV do Estatuto da UFCG (UFCG, 2005), e artigo 18, do Regimento Geral (UFCG, 2005).

Com o intuito de alinhar as respostas do grupo reitoria com as ações da Biblioteca Central, foi elaborado uma entrevista semi-estruturada, constante no apêndice C, para a direção responder perguntas direcionadas à execução das ações de acessibilidade no setor, e se essas ações asseguram a boa qualidade do serviço prestado. Apesar de a Biblioteca Central estar subordinada à reitoria, o pesquisador optou por uma entrevista específica com intuito de relacionar as ações daquela. O mesmo foi realizado no apêndice A, com base na resolução 11/2016, que versa sobre a criação do Núcleo de Acessibilidade e Inclusão, como órgão suplementar vinculado à Reitoria (UFCG, 2016), visando identificar as principais ações desse setor, suas instalações físicas, e os desafios de implementar ações perante a atual política de acessibilidade adotada pela instituição.

Foram levantados dados que visam a formulação de questões necessárias para coletar a percepção dos usuários da comunidade acadêmica sobre esse assunto, abordando aspectos empíricos do entrevistado a respeito da acessibilidade e a prestação de serviço com qualidade, com uma seção subjetiva para que o usuário deixe sua sugestão ou crítica, conforme mostra o apêndice B.

3.2 Tipo de pesquisa

A pesquisa visa analisar as políticas de acessibilidade que contribuem para uma biblioteca acessível na Universidade Federal de Campina Grande, e para atingir essa finalidade foram adotados métodos de estudos com objetivo explicativo, visando buscar detalhes para esclarecer as causas e/ou fatores que contribuem para um espaço mais inclusivo na biblioteca universitária, utilizando um procedimento de levantamento de informações por meio de bibliografias, documentações e entrevistas às pessoas direta ou indiretamente envolvidas no problema (SOUSA, 2015). A abordagem analítica dos dados da pesquisa será qualitativa e quantitativa devido a seu exame ser complexo e dinâmico:

a ciência da experiência é aquela do olhar atento: o exercício científico como desenvolvimento de uma capacidade do homem: olhar para ver". Esta estratégia examina acontecimentos contemporâneos por meio da experimentação, mas quando não se podem manipular comportamentos relevantes (FERRARA,1986/87, p. 5).

O presente trabalho está classificado em uma pesquisa exploratória e descritiva, pois busca encontrar descobertas e revelações no esforço de conquistar maior proximidade com o fenômeno investigado. Segundo Oliveira (2011, p. 20), "Eles possibilitam aumentar o conhecimento do pesquisador sobre os fatos, permitindo a formulação mais precisa de problemas, criar novas hipóteses e realizar novas pesquisas mais estruturadas".

Os procedimentos apresentam uma caracterização de análise de conteúdo, o que conforme Oliveira (2011, p. 46) "trata de trazer à tona o que está em segundo plano na mensagem que se estuda, buscando outros significados intrínsecos na mensagem", enquadrando-se perfeitamente na natureza qualitativa e quantitativa desse trabalho, já que apresenta um objeto de estudo voltado para amostragens probabilísticas, com coleta de dados que auxiliam em uma interpretação junto às entrevistas com os sujeitos alvos da pesquisa, além de levantamento de documentação sobre a instituição, e bibliografia da literatura à respeito dos temas analisados (Oliveira, 2011, p. 19), objetivando uma melhor comunicação entre variáveis e elementos dinâmicos, conforme apresentado no apêndices A, B, C e D desse documento:

Basicamente os gestores fazem pesquisa para entender como e por que as coisas acontecem. Se querem saber somente o que aconteceu ou com que

frequência, metodologias de pesquisa quantitativa serviriam a seu propósito. Mas entender os diferentes significados que as pessoas atribuem a suas experiências geralmente requer técnicas de pesquisa que se aprofundam nas interpretações, motivações e entendimentos escondidos nas pessoas. A pesquisa qualitativa é projetada para dizer ao pesquisador como (processo) e por que (significado) as coisas acontecem de determinada forma (COOPER, 2016, p. 145)

O fato do pesquisador familiarizar-se com o seu público-alvo e local de estudo, auxilia bastante no desenvolvimento da pesquisa, uma vez que o observador possui um grau de envolvimento direto com o estabelecimento, visando sua melhoria e desenvolvimento. Isso contribuirá bastante para produção coletiva do conhecimento e de seu ambiente de trabalho, haja vista tamanha contribuição que pretende-se dar ao tema desse trabalho:

Assim, a validação do conhecimento gerado pela pesquisa, a aprovação de sua confiabilidade e relevância pela comunidade acadêmica, exige que o pesquisador se mostre familiarizado com o estado atual do conhecimento sobre a temática focalizada, de modo que ele possa, de alguma forma, inserir sua pesquisa no processo de produção coletiva do conhecimento (ALVES-MAZZOTTI, 2006, p. 638).

Com as antenas transceptoras sem funcionamento, que são responsáveis pela contagem de usuários e possuem função anti-furto, não há uma base de dados estatísticos oficial de visitantes à Biblioteca Central, o que dificultou inicialmente o critério amostral para iniciar a pesquisa. Entretanto, foi feita uma amostragem não estatística, com a ajuda da direção da Biblioteca Central, baseada numa estimativa de empréstimos mensal de 3.000 obras do acervo realizados pelo setor de circulação, o qual cada aluno obtém em média 3 livros, dos 6 permitidos por usuário. Com uma amostragem de 10% dos 1.000 alunos chegou ao resultado de 100 pessoas. Houve um excedente de 6 entrevistados que foram incorporados à amostra, contabilizando o total de 106 pessoas.

3.3 Instrumento para coleta de dados

A fase inicial da pesquisa foi composta por pesquisa bibliográfica utilizando mecanismos de busca no portal de periódicos CAPES, Plataforma SPELL, biblioteca do programa GESPÚBLICA em seu endereço eletrônico, google acadêmico, SciELO, Science Direct, Scopus e Mendeley, sobre obras publicadas nos últimos dez anos, e que contenham em seu título as palavras chave “acessibilidade” e “biblioteca”. Foi adotado para escolha dos resultados da pesquisa a identificação de trabalhos que possuam como foco principal a análise da acessibilidade e da carta de serviços em bibliotecas universitárias.

A seleção dessas obras foi realizada por meio da leitura do título, resumo e, quando necessário, conclusões do trabalho, além de haver consultas à legislações, normas e documentos da própria instituição, buscando a identificação dos elementos críticos para a integração de suas ações. Foi observado a esquematização do roteiro de entrevistas semi-estruturadas, e lista de verificação dos instrumentos e equipamentos que proporcionem acessibilidade para uma biblioteca conforme disciplina a ABNT 9050.

Com a finalidade de compreender a política da acessibilidade na UFCG, foi realizada uma pesquisa documental em seu endereço eletrônico, consultando os instrumentos da instituição, tais como, Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI, portarias e comissões a respeito da acessibilidade, e ações das pró-reitorias sobre acessibilidade em suas áreas de competência e suas iniciativas para com a Biblioteca Central. O objetivo dessa iniciativa é verificar o perfil institucional, observando como se dá a articulação entre os setores de gestão da universidade conectados à implantação da política de acessibilidade em seu *campus* central.

O Projeto Pedagógico Institucional da IFES alvo desse estudo está contido no PDI da universidade e apresenta estudos sobre a educação na Paraíba, e com relação aos alunos com deficiência, traz apenas um panorama nacional com um dado estatístico sobre a existência de 1.357 alunos compostos majoritariamente por baixa visão (75%) ou com alguma deficiência física (10%). Visando o melhor levantamento dessa pesquisa, foi solicitado à Pró-Reitoria de Ensino, Pró-Reitoria de Administração, Pró-Reitoria de Assuntos Acadêmicos e à Secretaria de Gestão de Pessoas, o quantitativo real de pessoas com deficiência no *campus* central da universidade, facilitando assim a busca por elas para entrevistá-las e compreender

os desafios de seu cotidiano, fato esse que não ocorreu devido à imprecisão das informações fornecidas pela instituição para localizar esses indivíduos. Então as entrevistas foram focadas nas pessoas usuárias da Biblioteca Central, registrando a passagem das pessoas com deficiência que lá frequentam.

Contudo, considerando a existência de rotatividade no público-alvo a ser entrevistado na comunidade acadêmica, e a base nos quadros de classificação dos tipos de pesquisa sugeridos por Sousa (2015), o critério amostral não probabilística de acessibilidade ou conveniência dessa pesquisa deve-se à facilidade de acesso aos agentes e pessoas estudadas, sendo o tamanho da amostra pesquisada caracterizado por servidores (docentes e técnico-administrativos) e discentes (estudantes) com amplitude de universo infinito de 15.848 alunos matriculados (CIANTELLI, 2015), e seus 3.383 servidores lotados na instituição conforme dados do portal da transparência (BRASIL, 2017), totalizando um número de aproximadamente 19.231 pessoas:

Existe uma diretriz geral de amostragem para pesquisa qualitativa: faça a amostragem enquanto a amplitude e a profundidade de conhecimento sobre a questão estudada aumentarem; pare quando não obtiver nenhum conhecimento ou ideias novas. Isso posto, o tamanho das amostras para a pesquisa qualitativa varia de acordo com a técnica, mas, geralmente, é pequeno. Um estudo poderia incluir apenas dois ou três grupos de discussão, ou algumas dezenas de entrevistas individuais em profundidade (COOPER, 2016, p. 153 – 154)

Esse projeto foi enviado para o comitê de ética do Hospital Universitário Alcides Carneiro da Universidade Federal de Campina Grande-PB, via plataforma Brasil para que se possa realizar a devida análise ética, já que envolve entrevista direta e individual a pessoas que tenham idade igual ou superior à 18 anos.

Inicialmente foi planejado entrevistar um total de 100 pessoas, preferencialmente com algum tipo de deficiência, divididas em 10 funcionários terceirizados, 20 docentes, 20 técnicos-administrativos e 50 discentes, podendo esse número aumentar ou diminuir conforme o citado pelo autor acima. Entretanto, com o desenvolvimento da pesquisa, foi necessário um ajuste no quantitativo de pessoas entrevistadas, bem como uma nova distribuição do perfil profissional dos mesmos, submetendo novamente ao Comitê de Ética Pública como emenda ao projeto original, analisado e aprovado com o número CAAE 70874317.1.0000.5182, e parecer nº 2.206.051, atualizando para 116 pessoas no total, sendo 28 técnicos-administrativos, 5 docentes, 73 discentes e 10 responsáveis aptos a responderem

pela lotação, sendo os setores: Núcleo de Acessibilidade e Inclusão, Pró-Reitoria de Ensino, Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários, Pró-Reitoria de Pesquisa e Extensão, Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Reitoria, Secretaria de Planejamento, Direção da Biblioteca Central, Secretaria de Recursos Humanos, Prefeitura Universitária. É importante ressaltar que foi preenchido o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido pelos entrevistados, tendo total ciência sobre a importância de sua participação na pesquisa.

O tipo de pesquisa utilizado foi a entrevista individual para que se possa captar mais informações pessoalmente por meio da sua percepção em sua vida acadêmica dentro do tema da acessibilidade, captando suas experiências individuais e detalhadas, englobando os mais diversos tipos de participantes. Ela será semi-estruturada, segundo Souza (2015, p. 19), apresentando maior interação e conhecimento de realidades, em que o informante usa sua criatividade e espontaneidade em suas respostas. Conforme explica Oliveira (2011, p. 36), as entrevistas semi-estruturadas são “uma lista das informações que se deseja de cada entrevistado, mas a forma de perguntar (a estrutura da pergunta) e a ordem em que as questões são feitas irão variar de acordo com as características do entrevistado.”

Os dados considerados para sua confecção abrangerá percepções do indivíduo a respeito de aspectos como o entorno da biblioteca, estacionamento, entrada, espaços internos, pisos, desníveis, degraus e escadas fixas, rampas, corrimãos, corredores, banheiros, balcão de atendimento ao usuário, mesas ou superfícies para trabalho/leitura/estudos, computadores/terminais de consulta, e estantes; tempo de espera para atendimento, o tempo de atendimento, as prioridades e prazos do atendimento, tratamento aos usuários, sistemas de sinalização visual das unidades de atendimento, informações sobre os meios de comunicação com os usuários, e realização das atividades.

Após identificar os itens importantes para a investigação, foram realizadas entrevistas por meio de quatro modelos de formulários estruturados, com respostas fechadas, visando a coleta de informações para mensurar a percepção dos atores que vivenciam essas demandas no ambiente universitário: Esta ferramenta de pesquisa possui caráter objetivo, estabelecido a partir da percepção do pesquisador, sobre quais aspectos apresentam maior relevância sobre o tema

Na entrevista à comunidade foi verificada a percepção do atendimento aos usuários da Biblioteca Central por meio de uma análise percentual dos grupos de

respostas, auxiliando na mensuração dos compromissos da instituição sobre acessibilidade e qualidade na prestação do serviço, inspirado ao modelo de Carta de Serviços ao Usuário, baseados nas cinco dimensões que seus usuários poderiam julgar como excelentes: confiabilidade, capacidade de resposta/receptividade, segurança, empatia e tangibilidade. Essa escolha deve-se ao fato de, em caso de existência de serviços acessíveis às pessoas com deficiência, deve-se verificar se há qualidade em sua prestação. Conforme o Guia de Pesquisa de Satisfação, as definições das dimensões são:

Confiabilidade é a capacidade de prestar corretamente e acuradamente o serviço. Em outras palavras, trata-se de prestar o serviço conforme combinado, mantendo a precisão, a consistência e a segurança.
Capacidade de resposta/receptividade: refere-se à capacidade de ajudar o consumidor e ofertar serviços adequados. Diz respeito à velocidade e prontidão no atendimento ao consumidor;
Segurança: conhecimento e cortesia dos servidores e sua capacidade de construir relações de segurança e confiança com o consumidor;
Empatia: atenção individualizada e cuidadosa dirigida ao consumidor. Tratar o cliente com cordialidade, cuidado e atenção individual.
Tangibilidade: aparência do ambiente e das condições físicas, dos equipamentos, dos servidores e dos materiais de comunicação. Em outras palavras, está relacionada com todos os aspectos físicos relacionados ao processo de prestação do serviço (BRASIL, 2013, p. 32)

É importante frisar que apesar do programa GESPÚBLICA ter sido extinto, seus acervos continuam disponíveis em seu endereço eletrônico e é de grande valia para instituir a qualidade no serviço público, atestado pelas 1.263 organizações adesas. Após a coleta dos dados das entrevistas estruturadas e da lista de verificação dos serviços de acessibilidade que compara o quadro atual com o preconizado nas normas da ABNT NBR 9050, será possível obter dados necessários para criação de um perfil da instituição, tendo como parâmetro a Biblioteca Central.

3.4 Caracterização da comunidade acadêmica

O apêndice B permitiu constatar que poucos docentes e funcionários terceirizados utilizam os serviços da Biblioteca Central, pois houve relatos que o desânimo é provocado pelos poucos estímulos para se deslocar até o estabelecimento, como poucos acervos atualizados, ausência de um laboratório de informática para pesquisa, ambiente silencioso e limpo, além de outros motivos. Como o trabalho visou entrevistar somente os que de fato frequentam regularmente o prédio, utilizando seus serviços, foram entrevistados 5 docentes, 28 técnicos administrativos e 73 discentes. A percepção dos usuários que fazem parte da comunidade acadêmica, por meio da entrevista semi-estruturada, permitiu detectar os dados a seguir com base na amostra de 106 pessoas, compilados conforme apresentado na Tabela 3, em que suas colunas são divididas na sequência numerada das perguntas, seguidas das respostas em linha num bloco de amostra referente a técnicos-administrativos, docentes e discentes.

A sigla N.T.C. ou N.O.F., refere-se à alternativa “não tenho certeza ou nunca ouvir falar”, indicada para as situações que o entrevistado não tem segurança ao responder a pergunta. A questão número 1 foi facultado ao entrevistado a escolha de mais de uma alternativa, pois pretende-se perceber a frequência mínima de pessoas utilizando o serviço no prédio conforme seu turno de visitas.

Foram entrevistadas 55 pessoas do sexo masculino, e 51 do sexo feminino. A idade média de todos os entrevistados é de 30,8 anos. Desses, quatro possuem alguma deficiência, sendo 1 docente e 3 discentes, e declararam, conforme resposta da questão 7, não conhecerem as ações do Núcleo de Acessibilidade e Inclusão, ora representado pela CAENEE na UFCG. Isso é um fator a ser considerado pois é uma repartição que deve estar junto ao discente em caso de haver a necessidade de auxílio. A falta de um local físico para a instalação da CAENEE é um dos fatores que contribuem para seu desconhecimento. As deficiências dos citados acima são, respectivamente, surdez, física, baixa visão e baixa visão e fala.

A pergunta 2 indagava se o entrevistado percebia a existência de organização e boas condições no *campus* central para o atendimento às pessoas com deficiência. Uma maioria de 47,17% declarou não perceber isso, apesar das reformas realizadas pela administração, mantendo uma maioria de negativas de 50% quando perguntados sobre essa mesma indagação, só que na Biblioteca

Central. 44,34% afirmaram no quarto questionamento que a sala de estudos da biblioteca é arejada e apropriada à atividade de leitura e pesquisa para acadêmicos com deficiência, mas declararam que os laboratórios questionados na pergunta 5 não são apropriados à essas atividades. Por não haver laboratório de informática para pesquisas na biblioteca, grande parte dos entrevistados declararam ter de adaptar o terminal de consulta de obras do prédio, localizado na seção de empréstimos, como computador de pesquisa.

Tabela 3 - Compilação de respostas da entrevista à comunidade acadêmica

Pergunta	Técnico-Administrativos				Docentes				Discentes			
	Sim	Não	N.T.C. ou N.O.F.	Total 1	Sim	Não	Não tenho certeza	Total 2	Sim	Não	N.T.C. ou N.O.F.	Total 3
Sexo Masculino	-	-	-	13	-	-	-	1	-	-	-	41
Sexo Feminino	-	-	-	15	-	-	-	4	-	-	-	32
Idade média	-	-	-	45,6 anos	-	-	-	42,4 anos	-	-	-	24,5
1 Manhã	-	-	-	14	-	-	-	4	-	-	-	27
1 Tarde	-	-	-	13	-	-	-	5	-	-	-	35
1 Noite	-	-	-	7	-	-	-	1	-	-	-	18
2	8	13	7	-	0	3	2	-	16	34	23	-
3	6	15	7	-	0	3	2	-	12	35	26	-
4	14	10	4	-	1	2	2	-	32	19	22	-
5	8	11	9	-	0	2	3	-	16	36	21	-
6	6	20	2	-	0	5	0	-	11	57	5	-
7	3	13	12	-	1	3	1	-	5	38	30	-
8	6	17	5	-	1	3	1	-	2	60	11	-
9	3	17	8	-	0	4	1	-	10	46	17	-
10	20	3	5	-	3	2	0	-	51	16	6	-
11	18	2	8	-	2	3	0	-	56	15	2	-
12	6	18	4	-	1	3	1	-	26	37	10	-
13	6	10	12	-	1	2	2	-	5	31	37	-
14	4	17	7	-	1	4	0	-	12	42	19	-
15	21	4	3	-	3	2	0	-	35	28	10	-
16	12	12	4	-	3	2	0	-	48	19	6	-
17	2	16	10	-	0	4	1	-	5	51	17	-
18	14	6	8	-	1	2	2	-	13	17	43	-
19	15	6	7	-	2	2	1	-	29	20	24	-
20	22	2	4	-	1	1	3	-	46	15	12	-
21	14	4	10	-	4	1	0	-	48	5	20	-
22	14	3	11	-	3	1	1	-	34	17	22	-
23	21	1	6	-	2	3	0	-	43	19	11	-
24	16	7	5	-	1	2	2	-	39	15	19	-
25	19	4	5	-	3	2	0	-	48	16	9	-
26	21	2	5	-	1	1	3	-	35	9	29	-
27	12	9	7	-	1	3	1	-	15	31	27	-
28	24	2	2	-	4	1	0	-	68	2	3	-
29	Instalação de elevadores de acessibilidade				Investir mais em capacitação dos profissionais da biblioteca				Instalação de elevadores de acessibilidade			

Fonte: Elaborado pelo autor

77,37% declararam, no quesito 6, não ser possível uma pessoa com deficiência se deslocar com autonomia desde a entrada de acesso do campus até a Biblioteca Central. 50,94% dos entrevistados declararam não conhecer as ações do Núcleo de Acessibilidade e Inclusão quando questionados na sétima pergunta, inclusive responderam, no enunciado 8, que não é comum visualizar pessoas com deficiência frequentando o prédio.

Na pergunta 9, houve uma negativa de 63,20% sobre o oferecimento de estímulos para atrair os alunos às dependências da biblioteca central. 69,81% de insatisfação em frequentar e utilizar seus serviços quando questionados na décima pergunta, apesar de que, na questão 11, afirmarem que 71,70% dos entrevistados consideram o atendimento rápido e eficiente.

54,72% dos entrevistados declararam, na pergunta 12, que não há equipamentos modernos na biblioteca, sendo que, na de número 13, um total de 48,11% afirma não ter certeza se os poucos itens que ainda há são acessíveis às pessoas com deficiência. 59,43% afirmaram que as instalações físicas do setor não são confortáveis e adequadas às pessoas com deficiência no enunciado 14. 55,66%, na questão 15, declararam que os funcionários não possuem identificação por meio de crachá ou fardamento. Na questão 16, as pessoas consideram, em 59,44%, como visualmente atraente a aparência das instalações físicas da Biblioteca Central. Entretanto, 66,98% afirmam, na pergunta 17, que o estabelecimento não dispõe visualmente informações suficientes para que uma pessoa com deficiência se locomova com autonomia, como placas, linhas ou informativos.

Quando os entrevistados respondem a pergunta 18, a respeito da biblioteca conseguir honrar prazos estipulados, 50% não sabem responder. Provavelmente sugere que não há uma definição clara sobre os prazos acordados como devolução de livros, entregas de fichas catalográficas, dentre outros possíveis serviços para com o alunato. Entretanto, 43,40% declararam, no quesito 19, se sentirem seguros quando a biblioteca escuta as dificuldades dos seus usuários e tenta resolvê-los. Ao perguntar, na questão 20, se a equipe responsável pelo seu atendimento transmite confiança, 65,09% afirmam que sim, e, além disso, 62,27% declaram, na questão 21, que o serviço é fornecido no tempo prometido, pois 48,11% afirmam saber exatamente quando os serviços serão executados pela biblioteca, quando questionados na pergunta 22.

Houve 62,26% de afirmação, no item 23, quando questionados sobre o pronto atendimento dos funcionários da organização, e 52,83% afirmam, na questão 24, que a biblioteca dispõe de meios de comunicação que facilitam o acesso a seus serviços. 66,04% declaram que o comportamento dos funcionários transmite confiança e segurança na prestação de seus serviços, quando indagados na questão 25.

Ao responder a pergunta 26, que trata sobre o conhecimento que os funcionários dos setores possuem sobre sua lotação para prestação total de seu serviço, sendo percebida pelos 53,77% como positiva, ao contrário dos 40,57% que negativaram a existência de um atendimento personalizado na biblioteca. Vale ressaltar que foi explicado aos entrevistados que esse atendimento personalizado é se o usuário sente um olhar da biblioteca sobre as necessidades específicas de cada usuário, conforme perfil e personalidade, observando as regras internas. Dados como cursos que mais frequentam o setor e adquirem livros para empréstimos e informações socioeconômicas dos seus usuários são exemplos de como essas informações podem auxiliar nessa modalidade de serviço. Quando indagados, na pergunta 28, se o horário de funcionamento da biblioteca é conveniente ao usuário, 90,56% responderam que sim.

O 29º item solicitou se o entrevistado gostaria de deixar alguma sugestão ou crítica acerca da acessibilidade e qualidade no atendimento da Biblioteca Central. Foi colocado na tabela 7, apenas sugestões que mais se repetiram em cada grupo de pesquisa, descartando os que não opinaram. Dentre diversas críticas, destaca-se a instalação de elevadores de acessibilidade para todas as pessoas com mobilidade reduzida como o item mais sugerido, e em seguida, a capacitação dos funcionários da biblioteca. O quantitativo de pessoas que não contribuíram com seu ponto de vista foram 16 técnico-administrativos, e 37 discentes.

Esses dados servirão de base para a instituição criar um melhor planejamento na oferta de seus serviços, assim como rever suas políticas internas. Percebe-se que apesar de haver boa prestação dos serviços por parte dos funcionários, muitos dos usuários não têm conhecimento de todos os setores da biblioteca.

Na Tabela 4 é possível visualizar o resultado percentual da amostra coletada, excluídas as perguntas 1 e 29. Na primeira questão, foram obtidas 124 respostas, revelando que 36,30% dos entrevistados freqüentam o turno da manhã, 42,74% o horário da tarde, e 20,96%, à noite. A maioria dos entrevistados sugeriram a

instalação de elevadores no prédio como resposta ao questionamento 29, instalação de tecnologias que propiciem conforto e acessibilidade, melhorar a política de renovação do acervo, investir em capacitação de seus profissionais, melhorar a acessibilidade e a integração entre os setores da biblioteca, rever o horário de funcionamento do prédio e implantar a sinalização do acervo e da biblioteca. As demais questões são baseadas em percentuais em cima do total de entrevistados, já que era possível apenas escolher uma alternativa.

Tabela 4 - Resultado percentual do apêndice B

Pergunta	Sim	Não	N.T.C. ou N.O.F.
2	22,64%	47,17%	30,19%
3	16,98%	50%	33,02%
4	44,34%	29,25%	26,41%
5	22,64%	46,22%	31,14%
6	16,03%	77,37%	6,6%
7	8,5%	50,94%	40,56%
8	8,5%	75,47%	16,03%
9	12,26%	63,20%	24,52%
10	69,81%	19,81%	10,38%
11	71,70%	18,87%	9,43%
12	31,13%	54,72%	14,15%
13	11,32%	40,57%	48,11%
14	16,04%	59,43%	24,53%
15	55,66%	32,08%	12,26
16	59,44%	31,13%	9,43%
17	6,6%	66,98%	26,42%
18	26,42%	23,58%	50%
19	43,40%	26,42%	30,19%
20	65,09%	16,99%	17,92%
21	62,27%	9,43%	28,30%
22	48,11%	19,81%	32,08%
23	62,26%	21,70%	16,04%
24	52,83%	22,64%	24,53%
25	66,04%	20,75%	13,20%
26	53,77%	11,32%	34,91%
27	26,41%	40,57%	33,02%
28	90,56%	4,72%	4,72%

Fonte: Elaborado pelo autor

Percebeu-se que a necessidade de treinamento dos funcionários é o segundo maior número de reclamações apontados na entrevista, como o uso de manejo da informação, o recém implantado sistema de empréstimos e o conhecimento das normas e políticas da biblioteca, os quais os colaboradores não conhecem ao todo como funciona.

Essa iniciativa permitiu uma melhor compreensão dos serviços percebidos pelos usuários da Biblioteca Central e contribuirá para melhor receber as pessoas com deficiência no estabelecimento, estendendo essas ações para todos os que ali frequentarem.

3.5 Entrevista com os gestores

Os resultados dos apêndices B e E, conduziram à entrevista dos atores a seguir para melhor compreender as ações da política de acessibilidade na instituição: Núcleo de Acessibilidade e Inclusão, Direção da Biblioteca Central, e por meio do apêndice D, Pró-Reitorias de ensino, pós-graduação, pesquisa e extensão, assuntos comunitários; Secretaria de Planejamento, Secretaria de Recursos Humanos, Prefeitura Universitária. Também foram protocolados pedidos de acesso à informação aos setores de gestão que tem uma relação próxima com ações de acessibilidade em toda a instituição, dentro de suas esferas de competência.

Conforme resposta via e-mail da Pró-Reitoria de Ensino (PRE) no anexo C, não foi possível atender à solicitação do quantitativo de discentes com deficiência, classificados por tipo, por não haver acompanhamento de um banco de dados sobre esse público. Segundo esse e-mail, os dados alimentados no Ministério da Educação, no momento de construção do relatório, são subsidiados momentaneamente pelos coordenadores. No campus central, em Campina Grande, o e-mail afirma a existência de um núcleo que trabalha com estes alunos e com as coordenações de curso. Entretanto esse setor manifestou interesse em levantar e disponibilizar o quantitativo preciso desse público.

É importante salientar que a PRE dispõe de um endereço eletrônico em que disponibiliza a ferramenta denominada dados abertos, informando o quantitativo geral, por período, de alunos matriculados, professores, ingressantes e graduados, podendo filtrar essas informações por Centros, Unidades Acadêmicas e Cursos de Graduação, além de outras informações e relatórios.

Já a Pró-Reitoria de Administração, responsável pela execução do planejado pela Secretaria de Planejamento da Universidade, informou à resposta do pedido de informações, conforme anexo B, que há um total de 6 funcionários terceirizados com deficiência, sendo 5 motoras e 1, auditivo.

Foi solicitado um pedido de acesso à informação direcionado à Secretaria de Planejamento, sobre o montante de orçamento destinado às ações e acessibilidade, conforme apresentado na tabela 6. Conforme entrevista, os recursos do programa Incluir são insuficientes para as ações que a UFCG vem realizando nos *campi*, sendo necessário realizar complementação com seu orçamento próprio para conseguir concluir a atividade.

Tabela 5 - Investimento em Acessibilidade e Inclusão no período de 2013 a 2016

Ano	Item de dispêndio	Campus	Valor (R\$)
2013	Equipamentos - Scanner para deficiente visual	Sousa	R\$ 3.500,00
		Total	R\$ 3.500,00
2014	Serviços - Intérpretes de Libras	Campina Grande	R\$ 8.000,00
	Instalações - Corrimão em Aço Inoxidável	Patos	R\$ 80.299,00
	Instalações - Corrimão em Aço Inoxidável	Cuité	R\$ 96.105,00
	Instalações - Corrimão em Aço Inoxidável (Complementação)	Cuité	R\$ 18.895,00
	Instalações - Totem Vertical	Campina Grande	R\$ 25.799,00
	Obras - Construção de Acessibilidade e Acesso às Residências Universitárias do CCJS	Sousa	R\$ 719.586,04
		Total	R\$ 948.684,04
2015	Instalações - Tratamento Acústico no Estúdio de Áudio e Vídeo do Curso de Licenciatura em Letras-Libras	Campina Grande	R\$ 52.000,00
		Serviços - Intérpretes de Libras (INSS)	Campina Grande
	Material Permanente - Material Educativo para Inclusão de Deficientes	Cajazeiras	R\$ 22.448,74
	Obras - Construção de Acessibilidade e Acesso às Residências Universitárias do CCJS (Aditivo)	Sousa	R\$ 107.249,40
		Total	R\$ 183.298,16
2016	Obras - Urbanização, Acessibilidade e Serviços Diversos	Campina Grande	R\$ 1.795.378,10
		Total	R\$ 1.795.378,10

Fonte: SIAFI (2013 a 2016)

Foi solicitado no pedido de informações um lapso temporal dessa amostra equivalente a um período de quatro anos com o intuito de observar o montante de investimentos realizados em acessibilidade dois anos antes e depois do lançamento do Plano de Desenvolvimento Institucional, em outubro de 2014, sendo possível observar um crescimento dos investimentos nessa área nos últimos quatro anos, conforme exemplificados na Tabela 6, e ilustrados na Tabela 7. Provavelmente o motivo dos recursos do Programa Incluir serem insuficientes, segundo a declaração do entrevistado, pode derivar da baixa quantidade de alunos com deficiência na instituição conforme orienta a seção VII do Documento Orientador do Programa.

Tabela 6 - Montante de investimento em acessibilidade de 2013 a 2016

Ano	Valor (R\$)	Porcentagem	Montante do quadriênio
2013	3.500	0,12%	2.930.860,3
2014	948.684,04	32,37%	2.930.860,3
2015	183.298,16	6,25%	2.930.860,3
2016	1.795.378,10	61,26%	2.930.860,3

Fonte: Elaborado pelo autor

A Pró-Reitoria de Assuntos Acadêmicos, em resposta à solicitação de informações quanto ao quantitativo de discentes que recebem acompanhamento desse setor, informou conforme anexo D, por meio da Presidente da Comissão de

Apoio a Estudantes com Necessidades Especiais da UFCG (CAENEE – UFCG) que só é possível informar a quantidade de estudantes que procuraram o apoio dessa comissão por meio de algum contato direto, pois como ainda funciona de maneira limitada, dificulta a extensão de suas atividades. Foram um total de 06 alunos em 2017, conforme tabela 8. Destaca-se que o aluno do *campus* Cajazeiras abandonou o curso.

Tabela 7 - Relatório de alunos assistidos pelo CAENEE

Quantidade de Alunos	Deficiência	Campus	Curso
1	Baixa Visão	Central - Campina Grande	Engenharia de Petróleo
1	Autismo	Central - Campina Grande	Artes e Mídia
1	Esclerose Múltipla	Central - Campina Grande	Engenharia de Materiais
1	Surdez	Patos	Licenciatura em Biologia
1	Baixa visão	Sousa	Serviço Social
1	Cego	Cajazeiras	Letras

Fonte: Comissão de Apoio a Estudantes com Necessidades Educacionais Especiais da UFCG (CAENEE – UFCG)

Quadro 4 - Ações da CAENEE

Curso e campus do aluno	Deficiência	Ação
Licenciatura em Ciências Biológicas / Patos	Surdez	Recebeu um notebook para uso dele e conta com um aluno bolsista apoiador
Engenharia de Materiais / Campina Grande	Esclerose múltipla	Após solicitação do aluno, a comissão viabilizou junto à Prefeitura Universitária a instalação de corrimãos no bloco de laboratórios.
Artes e Mídias / Campina Grande	Autismo – Síndrome de asperger	Palestra e orientações aos professores.
Engenharia do Petróleo / Campina Grande	Baixa-visão	Teve apoio do Instituto de Cegos de Campina Grande, viabilizada por intermédio da CAENEE, recebendo um notebook com programas adaptados para uso exclusivo do aluno
Serviço Social / Campus Sousa	Baixa-visão	Recebeu um notebook, por intermédio da comissão, com programas adaptados para uso exclusivo do aluno
Letras / Cajazeiras	Cegueira	Por intermédio do CAENEE, foram realizados convites para Instituto de Cegos, além de palestras sobre o tema.

Fonte: Elaborado pelo autor

A comissão declara que apesar de ainda não estar fixado em um lugar para melhor realizar suas atividades, sua política tem obtido um resultado positivo, mobilizando esforços para atender os alunos com deficiência da instituição com o apoio da Reitoria, setores e funcionários da instituição, conforme necessário, podendo destacar como principais ações as constantes no Quadro 4:

Com relação ao quantitativo de servidores com deficiência foi protocolado um pedido de acesso à informação e a resposta da Secretaria de Recursos Humanos da UFCG, conforme anexo A, foi a existência de um total de 16 servidores com deficiência, classificada por tipo de deficiência, sendo elas: 10 deficientes físicos, 1 deficiente mental, 4 deficientes visuais e 1 com mobilidade reduzida. É necessário deixar claro que apesar de haver duas categorias de trabalhadores, sendo eles docentes e técnicos administrativos, a palavra servidores engloba todos esses por pertencerem ao mesmo regime funcional e entidade pagadora.

Os resultados da entrevista do Apêndice A puderam revelar que apesar de existir na resolução 11/2016, com prazo de funcionamento em 6 meses a partir de sua publicação, o Núcleo de Acessibilidade e Inclusão não funciona de fato, tendo suas ações exercidas ainda pela CAENEE em local provisório. Criada em 2013, a comissão citada acima é coordenado por um docente do Departamento de Educação, e tem como objetivo criar projetos de inclusão e acessibilidade, dando suporte aos alunos com necessidades especiais, com ajuda de psicólogos e psicopedagogos. Essa colaboradora busca transformar a CAENEE em Núcleo de Inclusão e Acessibilidade - NAI, para então diagnosticar e apontar os locais que necessitam de acessibilidade dentro da universidade (Ascom, UFCG). Sua designação para exercer a função de coordenadora do NAI foi publicada por meio da portaria nº 130, de 18 de outubro de 2017, entretanto, continua sem um lugar físico e sem pessoal designado para melhor desenvolver suas atividades.

Ainda com suas ações limitadas, a comissão acompanha somente os estudantes que procuraram seu apoio, sendo atualmente os citados na tabela 8. Criada em 2013, esse comitê atua no combate à todas as barreiras da acessibilidade, sendo elas arquitetônica, comunicacional, atitudinal, metodológica e programática. Dos alunos atendidos acima, o pertencente ao *campus* de Cajazeiras desistiu do curso, e a atual aluna de Arte e Mídia, em Campina Grande, cursou Letras antes de mudar de curso. De acordo com a CAENEE, a comunidade acadêmica possui interesse, em partes, em colaborar com o tema da acessibilidade,

pois suas ações recebem atenção e participação dentro do possível, além de pequenos eventos junto ao programa PET-Letras.

Já referente à Biblioteca Central, a comissão reconhece a existência de barreiras arquitetônicas, como a ausência de elevador em funcionamento e a reforma ainda em andamento, e metodológicas, como o pouco acervo e a ausência de materiais para alunos com deficiência visual. Destacou também a ausência de uma acessibilidade programática, que é a existência de regulamentos e orientações normativas voltada para as pessoas com deficiência. Como o prédio ainda está há algum tempo passando por reformas, não foi possível identificar a existência de barreiras comunicacionais, e nem afirmar em totalidade que o estabelecimento é acessível.

Quando perguntado se o projeto Talentos Especiais, previsto no PDI da UFCG conseguiu alcançar seus resultados, a resposta foi negativa por não haver local próprio para desenvolver suas atividades. A CAENEE afirma a importância de como uma biblioteca acessível poderia auxiliar no aumento de alunos com deficiência na instituição, e que a maioria dos núcleos de acessibilidade e inclusão hoje operacionalizam suas atividades dentro de bibliotecas universitárias. Atualmente o núcleo, apesar de criado em 2016, não funciona na prática por ainda não haver portaria designando a composição de seus membros e assegurando suas instalações. Uma das pretensões da comissão de acessibilidade é que seja instalado um local físico na Biblioteca Central por ser um lugar com grande frequência de alunos, visível, central, e com boa localização. Em novas construções de prédios públicos é possível observar a adaptação de suas estruturas para cumprir os requisitos mínimos previstos em lei. Fenômeno parecido ocorre na Biblioteca Central do *campus*, em que a instalação dessa comissão no prédio facilitaria as atividades de ambos os setores tornando-a acessível à comunidade.

Com relação a esse estabelecimento, a entrevista com a direção do local, por meio do apêndice C, declarou que o prédio está em funcionamento a mais de 20 anos, mas sua atual gestão na direção ocorre desde 2016. Possui atualmente 5 servidores idosos que podem vir a precisar de ações de acessibilidade em sua repartição. Das barreiras à acessibilidade, têm dado maior foco à comunicacional já que as políticas destinadas às pessoas com deficiência na UFCG contribuem em partes para tornar as ações do setor mais acessível, e apesar de haver políticas, a burocracia acaba atrapalhando a sua execução.

Declarou ainda que a reforma realizada recentemente no prédio ajudou a sanar as barreiras arquitetônicas à acessibilidade, pois foi inserido rampas, apoios de corrimão e pisos novos. Afirmou a inexistência de barreiras metodológicas que dificultariam a frequência da comunidade acadêmica e das pessoas com deficiência no prédio, pois sempre buscam a extensão dos seus serviços a todas categorias de usuários, mas reconheceu o combate, em partes, contra as barreiras instrumentais devido a esbarrarem na falta de recursos financeiros. Afirmou a não existência de bibliotecas acessíveis por não dispor de acervos e recursos para tal público, apesar de reconhecer que uma biblioteca acessível poderia contribuir para o aumento do número de alunos com deficiência na universidade.

Reconheceu não existir treinamentos e atualização contínua dos colaboradores da biblioteca em suas atividades, mas que há estímulos à mudança de hábitos e atitudes dos profissionais e funcionários, além de reuniões periódicas para planejamento dos serviços e notícias envolvendo a repartição. Declarou ainda que os usuários da Biblioteca Central possuem autonomia total, sem ajuda de um terceiro, para circular nas áreas de atendimento, apesar de afirmar não haver informação visível e de fácil acesso sobre os seus serviços oferecidos, prezando pela existência de padrões perceptíveis pelo usuário referente à qualidade no atendimento.

Considera como maior aspecto facilitador para tornar-se uma biblioteca acessível, com boa prestação de seus serviços, o atendimento à legislação e o contato permanente com seus usuários, e, como aspecto dificultador, a questão financeira.

Ao entrevistar a Pró-reitoria de pesquisa e extensão, foi percebido ações voltadas para as pessoas com deficiência por meio da aprovação de projetos com alunos que estudam essa temática. Como exemplos, podemos citar a Proposta de sinalização visual e tátil construída na UFCG, e a Inclusão dos estudantes com deficiência visual para o ENEM. A barreira à acessibilidade que esse órgão auxiliar de direção superior possui maior foco de combate é a comunicacional, por meio das iniciativas acima, e reconhece que as políticas desenvolvidas pela instituição para contribuir em prol de uma universidade mais acessível ainda estão em desenvolvimento. Afirmou ainda que as reformas e construções realizadas nos últimos 5 anos, ajudaram a sanar as barreiras arquitetônicas à acessibilidade na UFCG, apesar de ainda haverem construções em andamento no *campus* central.

De acordo com essa Pró-Reitoria, o Núcleo de Acessibilidade e Inclusão não tem tido alguma dificuldade na operacionalização de seus atos junto a esse órgão, havendo inclusive o apoio a divulgação de projetos voltados para esse núcleo. Ao ser questionado sobre a existência de bibliotecas acessíveis na UFCG, afirmou que há acessibilidade e ainda citou como exemplos a rampa, instalada na lateral do prédio, barras e detector de metais. Acredita também que uma universidade mais acessível poderia contribuir para o aumento do número de alunos com deficiência, havendo a necessidade de a universidade estar preparada para receber esse público.

Esse órgão auxiliar de direção superior afirma que não há muito contato com a biblioteca, não se envolvendo com a atualização contínua e treinamentos ligados aos seus colaboradores, nem participando de suas atividades. Também não houve colaboração no desenvolvimento do PDI da biblioteca, nem tratou sobre o acolhimento de pessoas com deficiência nesse estabelecimento. Não soube precisar se a universidade pretende aderir ao GESPÚBLICA, mas afirmou que a UFCG vem combatendo a burocracia excessiva e iniciou a simplificação de processos, dentre eles, o SEI! Foi sugerido a informatização e automação da Biblioteca Central.

Na entrevista realizada à Reitoria, afirmou que ela possui, em partes, ações voltadas para as pessoas com deficiência, pois a universidade atende às normas para desenvolvimento das atividades acadêmicas de alunos com deficiência, a exemplo do curso de letras em Libras, computadores adaptados, entre outros. Seu maior foco de combate às barreiras à acessibilidade são as arquitetônicas e as metodológicas.

As construções e reformas realizadas nas dependências da universidade têm ajudado a sanar as barreiras arquitetônicas à acessibilidade, havendo mais facilidade dessa atuação em prédios novos, vias e passarelas. Há uma dificuldade maior de modernização nas antigas construções, mas que não deixa de demonstrar o combate às barreiras da acessibilidade no *campus* central. A Reitoria afirma que o núcleo de acessibilidade e inclusão tem tido dificuldade na operacionalização de seus atos, pois ainda restam o cumprimento de elementos como constituição da equipe, orçamento e infraestrutura para operacionalização.

Ao ser perguntado sobre a acessibilidade nas bibliotecas da UFCG, a Reitoria afirmou que elas estão se adequando aos poucos, uma vez que as novas bibliotecas

fora de sede já foram construídas cumprindo a normatização e, atualmente, há um trabalho de digitalização das obras.

Quando perguntado se uma universidade acessível poderia contribuir para o aumento do número de alunos com deficiência, esse órgão superior afirmou que em partes, pois não haveria como afirmar sobre o aumento do número de alunos, mas sim sobre as condições de permanência e conclusão de curso desse público.

A Reitoria não teve certeza ao afirmar sobre a atualização contínua dos colaboradores da biblioteca, nem sobre a melhoria dos serviços e do seu planejamento ligados ao PDI até 2019. Entretanto a UFCG tem planos de aderir ao GESPÚBLICA e elaborar uma carta de serviços à comunidade, apesar de não haver certeza ao afirmar que a instituição tem combatido a burocracia excessiva e simplificado processos. A universidade atualmente não utiliza nenhum programa de gestão da qualidade. Vale ressaltar que o GESPÚBLICA foi extinto em julho de 2017 e, no momento da entrevista, a própria Reitoria desconhecia esse fato, o que não inibilizaria a aplicação das técnicas e conhecimentos deixados pelo programa.

Como sugestão ou crítica sobre a acessibilidade, foi proposto realizar trabalhos que visem a melhoria de obras digitais e a implantação de um sistema de informações adequado a todos os públicos, inclusive às pessoas com deficiência.

A Pró-Reitoria de Ensino afirmou que possui ações voltadas para as pessoas com deficiência, destacando as que representam junto com o Núcleo de Acessibilidade e Inclusão, o planejamento para o redesenho do prédio, e acompanhamento dos cursos de graduação para que sejam mais inclusivos. Não há apenas uma barreira à acessibilidade que possui como foco de combate, mas sim um forte trabalho contra todas elas. Por estarem inseridas diretamente na atividade de ensino, há ações acontecendo na UFCG que contribuem para uma universidade mais acessível, havendo a necessidade de acompanhamento dessas mudanças.

Esse órgão auxiliar de direção superior afirma que as reformas e construções realizadas nas dependências dos *campi* ajudarão a sanar as barreiras arquitetônicas à acessibilidade, havendo um forte contato com a reitoria para combater as barreiras à acessibilidade no *campus*. Não há dificuldade na operacionalização dos atos do Núcleo de Acessibilidade e Inclusão junto com essa Pró-Reitoria por inclusive fazer parte de sua composição. Quando questionado sobre a existência de bibliotecas acessíveis, foi informado que não tem certeza se todas são, mas há uma preocupação por parte das diretorias de curso e da PRE sobre o tema, pois toda

uma universidade acessível poderia contribuir para a atração, aumento e permanência dos alunos com deficiência.

Informou que não há treinamentos dessa pró-reitoria ligados às atividades dos colaboradores das bibliotecas, e também não participa de um planejamento de melhoria dos serviços do setor até 2019, até mesmo porque é uma gestão recente e não tem certeza se houve até o momento algum plano considerando aspectos legais para acolhimento de pessoas com mobilidade reduzida ou outra deficiência.

A pró-reitoria afirmou que a UFCG tem planos de aplicar voluntariamente as técnicas e conhecimentos descritos no GESPÚBLICA, bem como elaborar uma carta de serviços à comunidade, demonstrando ações que demonstram o combate à burocracia excessiva, como a manualização e a transparência de dados, contribuindo assim para a simplificação de processos. Declarou que a universidade utiliza programas de gestão da qualidade como os relatórios de gestão e as avaliações periódicas.

Já em contato com a Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários, essa afirmou que possui ações voltadas para pessoas com deficiência, dentre elas os setores de assistência social e psicologia, a criação do Núcleo de Acessibilidade e Inclusão, e outras ações isoladas que serão sistematizadas. Seu maior foco é o combate às barreiras comunicacionais, atitudinais, metodológicas e programáticas à acessibilidade. Apesar das melhorias promovidas pela política da instituição, acredita que a UFCG tem contribuído, em partes, pois apesar das melhorias constatadas, deveria ser mais incisiva em suas ações.

Segundo a PRAC, toda a universidade vem se beneficiando do combate às barreiras arquitetônicas que a UFCG vem promovendo nos últimos 4 anos, apesar de ainda haver ações que contribuiriam para aumentar o número de alunos na instituição. O Núcleo de Acessibilidade e Inclusão, ainda na figura de CAENEE, tem havido dificuldades financeiras na operacionalização de seus atos junto à PRAC.

Acredita que há bibliotecas parcialmente acessíveis na UFCG, pois apesar das rampas terem ajudado bastante, ainda há muito a melhorar. Não há uma atualização ou treinamento por parte desse órgão junto às bibliotecas dos *campi*. Apesar da biblioteca ter pertencido no passado a essa pró-reitoria, hoje ela está ligada à Reitoria, não havendo participação em seu planejamento no Plano de Desenvolvimento Institucional.

Não teve certeza ao afirmar sobre a possibilidade da UFCG aplicar o conhecimentos e técnicas abordados no programa GESPÚBLICA, nem sobre a elaboração de uma carta de serviços, mas afirma que a instituição tem combatido a burocracia excessiva e simplificado processos. Como sugestão à biblioteca, sugeriu que houvesse uma melhoria em suas tecnologias e acesso as suas dependências.

Quanto a entrevista à Pró-Reitoria de Pós-Graduação, o pró-reitor afirmou não possuir ações voltadas para as pessoas com deficiência, nem combate às barreiras à acessibilidade. Acredita que as políticas adotadas na UFCG nos últimos 4 anos têm contribuído, em partes, para uma universidade mais acessível, a exemplo do curso de Libras e reformas arquitetônicas nos *campi*, como a construção de rampas e pisos tácteis.

Se houverem mais ações que quebrem as dificuldades para com esse público, poderá resultar em um aumento da quantidade desses alunos na pós-graduação. Foi afirmado pelo entrevistado que até o momento, o Núcleo de Acessibilidade e Inclusão não teve dificuldade na operacionalização de seus atos junto a essa pró-reitoria, pois não houve iniciativa de ambos para tal.

Afirma ainda em entrevista que não há bibliotecas acessíveis na UFCG, pois o acervo em sua maioria é desatualizado e inacessível às pessoas com deficiência devido a barreiras ali existentes. Não há nenhum trabalho de treinamento de seu órgão junto às atividades dos colaboradores da biblioteca, nem participação no planejamento de suas ações junto ao PDI da universidade. Mas deixa como sugestão aos seus gestores a melhoria nos acervos e na sua acessibilidade por meio da digitalização de obras.

O pró-reitor informou que, por não haver discussão sobre o GESPÚBLICA e a carta de serviços ao cidadão, a UFCG não teria planos de aplicá-los. Entretanto, reconhece que a instituição tem combatido a burocracia excessiva e simplificado processos, apesar de não usar nenhum programa de gestão da qualidade.

A Secretaria de Recursos Humanos afirma que possui, em partes, ações voltadas para as pessoas com deficiência, citando como principais ações o curso de Libras para servidores. Seu maior foco no combate às barreiras da acessibilidade é a atitudinal. Reconhece que as políticas adotadas na UFCG não são suficientes para contribuir para uma universidade mais acessível devido ao tamanho da universidade.

Afirma que as reformas e construções realizados em suas dependências têm ajudado a sanar as barreiras arquitetônicas à acessibilidade, graças à implantação

de rampas. Uma universidade mais acessível certamente contribuiria para o aumento do número de alunos com deficiência na universidade.

Quando perguntado sobre a dificuldade de operacionalização dos atos do Núcleo de Acessibilidade e Inclusão junto à essa Secretaria, o entrevistado afirmou que não há procura de ambos para discutir sobre o tema, além de suas ações estarem mais ligadas à Reitoria e à Prefeitura Universitária.

Perguntado sobre a existência de bibliotecas acessíveis na UFCG, informou que elas, em partes, possuem acessibilidade, pois há presença de rampas e vias largas, mas ainda carecem de outros fatores. Não há uma atualização contínua e treinamentos ligados às atividades dos colaboradores das bibliotecas por haver pessoal reduzido para promoção de seus treinamentos, além de ter que atender aos demais setores com isonomia. Não houve participação da SRH no planejamento das ações e serviços ofertados pela biblioteca em seu planejamento até 2019. Sugere então que seja massificada a informação sobre a acessibilidade na biblioteca para que possam haver mais debates e construções sobre o tema.

A Secretaria de Recursos Humanos afirmou não ter certeza se a UFCG possui planos de aderir voluntariamente ao GESPÚBLICA, e de elaborar uma carta de serviços ao cidadão, mas reconhece que têm combatido a burocracia excessiva e a simplificação de processos por meio da manualização e uniformização dos serviços.

A Prefeitura Universitária possui ações voltadas para as pessoas com deficiência, como a exemplo da construção de rampas e vias, reformas prediais e instalações de elevadores. Das barreiras à acessibilidade que possui maior foco, destaca-se a arquitetônica e a comunicacional, entendendo como suficientes para uma universidade mais inclusiva às atuais políticas adotadas, já que houve uma evolução gradual no tema nos últimos 44 anos, com maior atenção nos últimos 4. Entretanto, apesar de haver bastante evolução na acessibilidade vertical, a crise atrapalhou projetos iniciados em 2015.

Há ações de combate das barreiras à acessibilidade, percebidas pela Prefeitura, no *campus* central, que esbarram na dificuldade burocrática e orçamentária, como no curso de Libras no bloco BZ. Quando perguntado se havia alguma dificuldade na operacionalização dos atos do Núcleo de Acessibilidade e Inclusão, a resposta foi que não havia sido implantado tal setor, ou que até o momento, não havia conhecimento sobre o funcionamento desse. Reconhece que

uma universidade mais acessível poderia ajudar no aumento do número de alunos com deficiência na universidade, inclusive graças ao aperfeiçoamento predial.

Com relação a bibliotecas acessíveis na UFCG, foi informado que existe rampas e elevadores acessíveis em seus prédios, conforme normas da ABNT NBR 9050. Há atualização contínua com os colaboradores da biblioteca através de reunião de nivelamento com a direção, uma vez que participou do planejamento para melhoria dos serviços desse setor no PDI, considerando aspectos legais para o acolhimento de pessoas com mobilidade reduzida ou outra deficiência.

Não teve certeza em afirmar se a UFCG pretende aderir voluntariamente à GESPÚBLICA e elaborar uma carta de serviços ao cidadão, mas reconhece que a universidade tem combatido a burocracia excessiva e simplificado seus processos.

Ao entrevistar a Secretaria de Planejamento, foi afirmado que possui ações voltadas às pessoas com deficiência sob demandas específicas, ligadas à CAENEE e ao curso de Letras Libras, além de todas as obras observarem as normas que discorrem sobre esse público, conforme compromisso no PDI para obras novas e antigas, bem como ações próprias de implantação de recursos de navegação acessível no *site* da universidade, e o planejamento de implantar o plano de Logística sustentável, tratando acerca da acessibilidade. Atualmente, a secretaria foca suas ações no combate às barreiras arquitetônicas e comunicacionais.

A SEPLAN reconhece que as políticas adotadas pela UFCG são suficientes para contribuir para uma universidade mais acessível, porém ainda há necessidade de melhorar. Uma prova é o combate às barreiras à acessibilidade no *campus* central como as ações de acessibilidade em todos os novos projetos arquitetônicos, urbanização da reitoria com pavimentação à deficientes visuais e físicos até o setor C, além de outras obras.

Perguntado se o Núcleo de Acessibilidade e Inclusão tem tido alguma dificuldade na operacionalização de seus atos, a SEPLAN informou que devido a sua posse em março de 2017, não houve conhecimento formal sobre demandas de acessibilidade apresentadas a esse órgão por parte da comunidade. Mas reconhece-se que uma universidade mais acessível poderia sim contribuir para um aumento no número de alunos com deficiência, tornando-se mais atrativa, e ajudando na inclusão dos egressos.

Quando questionado sobre a existência de bibliotecas acessíveis da UFCG, foi considerado que há acessibilidade, em partes, pois devido à extensão da

universidade, as edificações foram construídas em épocas diferentes, dificultando a totalidade da acessibilidade nas bibliotecas.

Quanto à existência de atualização contínua e treinamentos ligados às atividades dos colaboradores das bibliotecas, o Secretário disse não ter certeza sobre essa frequência, pois há oferta de cursos e não há dados sobre a utilização desses cursos pelos colaboradores. Perguntado se há algum planejamento, dentro do PDI da UFCG, ligado à biblioteca, para melhoria dos seus serviços ofertados até 2019, a Secretaria afirmou que sim, e dentre as ações está a informatização dela, considerando sempre aspectos legais para o acolhimento de pessoas com mobilidade reduzida ou outra deficiência.

A SEPLAN afirmou que há planos da UFCG aplicar as técnicas e conhecimentos do GESPÚBLICA, e elaborar carta de serviços ao cidadão. Afirma que têm combatido a burocracia excessiva e simplificado processos. Apesar de não utilizar nenhum programa de gestão da qualidade, a universidade utiliza o Sistema Eletrônico de Informações – SEI.

Com o diagnóstico das entrevistas acima, podemos extrair uma melhor análise da acessibilidade na Biblioteca Central da UFCG, com base na observação na política desse tema em toda a universidade.

Quando aos entrevistados nos apêndices A, C e D, verificou-se que não há uma comunicação clara entre os setores e órgãos da UFCG com a Biblioteca Central, pois apesar de ser um órgão dependente ligado à Reitoria, seus serviços impactam em todo o *campus* devendo haver uma maior articulação com ela para aperfeiçoamento contínuo de seus serviços. Entretanto, com exceção da Prefeitura Universitária e a Reitoria, nenhum outro órgão colaborou com o planejamento do prédio no Plano de Desenvolvimento Institucional da universidade focando apenas o combate às barreiras arquitetônicas.

Por meio das entrevistas realizadas acima, e do pedido de acesso a informações, verificou-se algumas observações iniciais que ajudaram a criar um diagnóstico da instituição, e que servirão de base para formular um plano de ação para auxiliar no combate a esses pontos, o qual trata sobre 9 ações que colaboram para a melhoria na prestação do serviço ao cidadão.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Esse capítulo relatará os principais resultados coletados com base no diagnóstico constatado no objeto de estudo, munido da literatura consultada sobre políticas de acessibilidade, pois segundo COOPER (2016, p. 514) “o objetivo é explicar os dados, e não fazer interpretações ou tirar conclusões”. Assim, é necessário comparar a opinião dos entrevistados com as barreiras à acessibilidade perceptíveis na instituição. Com ajuda da literatura e da ABNT NBR 9050, foi possível listar uma série de pontos para se observar. É possível constatar que há dificuldade para obter informações a cerca de dados que podem contribuir para mensurar a acessibilidade e a qualidade do serviço prestado em torno da instituição, como a ausência de uma estatística oficial de visitantes à Biblioteca Central, não disponibilidade de um roteiro que apresente seus serviços, ausência de cartilhas ou outro instrumento de divulgação que promova as ações de acessibilidade, além da não disponibilidade do quantitativo exato de pessoas com deficiência em seu *site* institucional, apenas o quantitativo total.

Conforme preconiza o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da universidade, há menção de um plano diretor de acessibilidade (UFCG, 2014, p. 50) que contempla a implantação de diretrizes e políticas de acessibilidade específicas para cada *campus*, obras de infraestrutura acessíveis a todas as pessoas, a criação do núcleo de atenção psicopedagógica e um plano de talentos especiais. O PDI acabou resultando na criação da Comissão de Acessibilidade e Necessidades Especiais, antes denominado NAPNE, que fará a avaliação permanente das condições de acessibilidade nos *campi*. Não há menção sobre o programa INCLUIR, do Ministério da Educação, no PDI supracitado, o qual destina orçamento específico para ações de acessibilidade nas IFES e preconiza a criação de um Núcleo de Acessibilidade e Inclusão:

Atualmente, os núcleos de acessibilidade visam promover ações institucionais que garantam a inclusão de pessoas com deficiência à vida acadêmica, eliminando barreiras pedagógicas, arquitetônicas, atitudinais, e na comunicação e informação, promovendo o cumprimento dos requisitos legais de acessibilidade e se estruturando com base nos seguintes eixos: infraestrutura, currículo, comunicação e informação, programas de extensão e programas de pesquisa (CIANTELLI, 2015, p. 104 - 105).

Por essa razão os núcleos de acessibilidade se fazem de elevada importância em uma universidade, já que devido às barreiras citadas pela autora acima, acabam resultando no afastamento de pessoas que poderiam contribuir para significativos avanços na universidade pública se houvesse uma oportunidade de exercer sua autonomia no *campus*. Quando o NAPNE surgiu em 2009, ainda sob a forma de comissão, não possuía local físico, dificultando a localização e visibilidade do núcleo. De acordo com a notícia publicada pela assessoria de imprensa da universidade em 2009, seu local inicial de instalação e funcionamento seria no prédio da Biblioteca Central da UFCG, devido a suas características como a localização privilegiada, grande movimentação de pessoas e capilaridade de acesso aos *campi* (Ascom/UFCG, 2009). Sua localização facilitaria inclusive ações de acessibilidade como afirma o autor abaixo:

A biblioteca é um espaço que proporciona a difusão da informação e permite a produção do conhecimento e sua disseminação. Para os estudantes, é fonte primordial de pesquisa e apoio às ações pedagógicas. No caso das pessoas com deficiência visual, se a biblioteca universitária oferecesse um acervo acessível, facilitaria o processo de aprendizagem e inclusão dos referidos discentes na vida acadêmica, proporcionando, aos seus professores, uma diversidade maior de material bibliográfico nas atividades cotidianas em sala de aula (SOUSA; RABELO, 2014, p. 59).

De acordo com o mencionado acima, a biblioteca deve estar próximo da comunidade acadêmica, fornecendo boa estrutura física e recursos informacionais para um melhor resultado com a pesquisa, o ensino e a extensão da universidade. Havendo um núcleo de acessibilidade nesse setor, haveria uma maior proximidade com o discente que por ventura venha a necessitar de orientação e serviços, além de facilitar a aplicação dos recursos para tornar a biblioteca mais acessível e convidativa, investindo um percentual do montante destinado das ações do Programa Incluir na realização de obras de investimento no prédio. Porém, até a presente data, não houve sua implantação física definitiva, motivando a comissão a continuar operacionalizando seus atos à distância, sem um local físico que possibilite a sua comunicação com o seu público-alvo, que conseqüentemente, pode dificultar as ações para uma biblioteca acessível.

A UFCG vem realizando ações para as pessoas com deficiência na instituição com a criação de projetos e investimentos como o Núcleo de Atenção à Pessoa com Necessidades Especiais (NAPNE) em 2009, a Comissão de Apoio a Estudantes com Necessidades Educacionais Especiais– CAENEE em 2013, e o Núcleo de

Acessibilidade e Inclusão, em novembro de 2016, com prazo de 6 (seis) meses a contar da data de aprovação de sua resolução (UFCG, 2016, art. 4º). Entretanto ainda resta concretizar essas ações com medidas mais enérgicas como a instalação de suas dependências na Biblioteca Central, almejado desde o ano de 2009, e destinação de recursos para que esses núcleos possam planejar suas ações.

Essa pesquisa é importante para a instituição devido ao cruzamento de informações sobre sua política de acessibilidade, a qualidade da prestação de seus serviços à comunidade acadêmica e à percepção dos atores e usuários envolvidos com o tema. Foram abordados os resultados auferidos com a coleta dos dados de cada apêndice, necessários para a formulação de um plano de ação mais embasado. A Carta de Serviços ao Cidadão, que é uma metodologia preconizada pelo GESPÚBLICA, pode ser uma solução de organização dos serviços do setor, de maneira a melhor identificar seus usuários externos e internos sobre a prestação e identificação de seus serviços. Ao pesquisar a página oficial da UFCG, não foi encontrada nenhuma menção à carta de serviços ao cidadão, nem aos instrumentos metodológicos de gestão da qualidade.

4.1 Verificação das barreiras à acessibilidade

Ao consultar o Plano de Desenvolvimento Institucional da autarquia, é contemplado apenas uma menção à reforma do prédio da biblioteca no campus central, na página 141, com previsão de início da obra no começo de 2013, e término previsto em 2016, mas que ainda não está finalizada em sua totalidade já que ainda restam instalar alguns pontos de internet e condicionadores de ar, realizar a pintura externa, dentre outros serviços.

Ainda nesse documento, a lauda 50, no título 3.6.9.2, informa que as obras de infraestrutura que versam sobre a Acessibilidade no campus serão por meio de relatórios da comissão criada para versar sobre esse tema. Entretanto, na página 128, já há uma previsão de ações com início em 2014 e previsão de término em 2018 de começar a adequação das instalações da UFCG, a conclusão de um projeto que torna acessível o Restaurante Universitário, e a realização de diagnóstico, relatórios e levantamentos das necessidades sobre acessibilidade na instituição. Há uma ação pontual prevista no setor “B” que visa levantar e iniciar a fase de implementação.

Conforme Sousa (2015) é importante o uso de uma ferramenta chamada *checklist* para identificação do diagnóstico organizacional, como a do apêndice E. Diante do problema desse trabalho, é necessário identificar qual situação organizacional encontra-se a instituição foco desse estudo quanto a verificação da estrutura predial e às normas da ABNT NBR 9050. A investigação pôde constatar os seguintes pontos:

Com relação às áreas de acesso à biblioteca, na ordem 1, foi constatado na seqüência 1.1 que o estacionamento mais próximo fica a aproximadamente 50 metros do edifício, conforme figura 1, devido a ser compartilhado com outros setores, destinado para as pessoas acessarem a maior quantidade de estabelecimentos como Almoxarifado e Patrimônio Geral, bancos, Pró-Reitoria de pesquisa e extensão, Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Arquivo Geral, Prefeitura Universitária, Restaurante Universitário, uma academia de musculação e o Serviço de Atenção Integrada à Saúde do Servidor – SIASS, e demais blocos nas proximidades.

Figura 1 – Estacionamento



Fonte: elaborado pelo autor

Há reserva de vagas para pessoas com deficiência e idosos, com a sinalização pintada no chão, porém com pouca visibilidade como mostra a figura 2, o que desencoraja o respeito à reserva de vaga em estacionamento por ser de difícil percepção.

Figura 2 - Vaga para deficientes e idosos



Fonte: elaborado pelo autor

Figura 3 - Rota de acesso à biblioteca ou Reitoria



Fonte: Elaborado pelo autor

Em frente ao Restaurante Universitário há um piso tátil que liga à inclinação acessível no estacionamento até uma agência bancária, e que se prolonga em calçada coberta à uma rampa, sem corrimãos, que permite o pedestre ir em direção à reitoria, ao escolher o caminho da direita e ter de subir mais acíves com patamares e sem corrimãos, ou à Biblioteca Central, se optar pelo caminho da esquerda, com declives, como mostra a figura 3. Ainda nesta rampa, não há orientação tátil no piso em seu percurso de subida e descida, dificultando a movimentação de uma pessoa com deficiência visual se mover com autonomia.

A lateral do estacionamento contém apenas uma rota acessível até o início da ponte, não havendo continuação durante e após seu percurso até a entrada mais próxima da Biblioteca Central. Verifica-se que o estacionamento citado não apresenta piso nivelado e estável. Suas vagas contam com um amplo espaço de circulação, uma vez que não possuem divisórias com espaço mínimo. Apesar de não serem calçadas, já há ações da Prefeitura Universitária em calçar as mesmas.

Na ordem 1.2, as áreas externas apresentam uma rota parcialmente livre de obstáculos para pedestres, onde foram encontradas lixeiras e por algumas vezes a circulação de motos na calçada. Essa via possui largura acima de 1,20 metros e ausência de pisos antiderrapantes e com desníveis, evidenciados na figura 4. A

distância entre o estacionamento acessível e as demais é de aproximadamente 50 metros, mas se medidos da única rampa de acessibilidade ali presente, mencionada na figura 2, que permite ao cadeirante acessar a calçada que liga ao acesso visualizada na figura 4, ultrapassará essa medição. Há uma outra entrada com estacionamento que liga até o prédio da Biblioteca Central, porém, ela está acima da distância máxima observada pela ABNT NBR 9050. Devido a isso, não foi observado suas demais características e dimensões nesse trabalho.

Figura 4 - Via de acesso à biblioteca



Fonte: Elaborado pelo autor

A Biblioteca Central conta com 4 entradas de acesso ao prédio, sendo uma de ingresso à direção, mostrado na figura 5, e que apresenta piso elevado em sua entrada, tornando-se obstáculo para um cadeirante. Após entrar na seção, há sinalização sobre a localização da secretaria e da direção por meio de informação visual. No entanto não é possível identificar na área externa ao edifício que tal entrada guia para esse setor do estabelecimento.

O outro caminho para a sala de periódicos e cabine de estudos em grupo, como apresentado na figura 6, não consta rampas em seus acessos e possuem um pequeno batente em sua entrada. Do mesmo problema compartilha a sala de multimeios, ainda em implantação no momento da pesquisa, mas que divide as

dificuldades de haver barreiras arquitetônicas e comunicacionais à acessibilidade de seus usuários.

Figura 5 - Acesso à direção da Biblioteca Central



Fonte: Elaborado pelo autor

Figura 6 - Acesso à sala de periódicos da Biblioteca Central



Fonte: Elaborado pelo autor

Figura 7 - Acesso ao primeiro andar



Fonte: Sistemas de Bibliotecas da UFCG

Há uma escadaria, conforme ilustra a figura 7, com a distância da porta de acesso apresentando 11 degraus, e que conecta à recepção, sala de referências, auditório e sala de estudos individuais. É possível visualizar nessa imagem que há a presença de corrimãos, e com uma única placa que informa o nome do local. Não há uma comunicação informando que há uma entrada acessível por rampa na lateral do edifício, o que seria a quarta entrada de acesso ao prédio. Essa barreira comunicacional limita a autonomia da comunidade, pois não há uma informação clara e precisa sobre a localização de determinados setores de serviços no prédio.

Essa rampa de acessibilidade não atende ao quesito de distância, apesar de ainda atender aos demais quesitos das normas da ABNT 9050. Ela liga ao primeiro andar do estabelecimento como mostra a figura 8. Ela possui largura e patamares com no mínimo 1,20m, inclinação máxima de 8,33% e raio mínimo de 3m medidos do perímetro da curva. As medições da rampa contaram com o apoio dos membros do projeto de pesquisa e extensão chamado “Inclusão e acessibilidade na UFCG: convivência com a diversidade física humana”. Seu acesso, localizado na lateral do prédio, é de aproximadamente 70 metros de distância e uma altura total em torno de 4 (quatro) metros, com 3 (três) curvas, 5 (cinco) patamares e 5 (cinco) lances, com dimensão da largura mínima superior a 1,20m, sem piso tátil, mas com área de circulação adjacente e barras fixas.

Figura 8 - Rampa de acessibilidade à Biblioteca



Fonte: Elaborado pelo autor

Figura 9 - Rampa de acessibilidade à biblioteca à noite



Fonte: Elaborado pelo autor

O corrimão apresenta 3 barras, sendo o primeiro distando do patamar 0,76m, o segundo, 0,96m, e o terceiro, 1,17m, conforme figura 8 acima. Em meses

chuvosos, é comum a formação de lodo na rampa, o que pode gerar acidentes como mostra na imagem acima, e à noite há pouca iluminação devido a um poste que não funciona, apresentado na figura 9.

Quanto aos aspectos de circulação interna, constantes na ordem 2 da lista de verificação, o balcão de atendimento/recepção do primeiro andar não possui identificação visível nem informação adicional que o identifique para facilitar a sua localização desde a porta de acesso ao edifício segundo as figuras 10 e 11, ao contrário da localizada no andar térreo, que apesar de não informar os demais setores localizados à sua direita, possui sinalização apontando a localização da secretaria e da direção, à sua esquerda conforme visto na figura 12. Vale ressaltar que não há sinalização voltada para pessoas com deficiência visual, o que colabora para a diminuição da autonomia do usuário no prédio.

Figura 10 - Entrada da biblioteca



Fonte: Elaborado pelo autor

Ainda sobre a recepção do primeiro andar, vale ressaltar a não existência de suporte informativo que possibilite o usuário localizar e identificar o local das diferentes prestações de serviço no estabelecimento, assim como não há rotas que garantam seu acesso de forma independente. Essa carência de sinalização estende-se para o usuário que trafega fora do prédio, pois conforme observado nas figuras 5, 6, 7 e 8, não há placas, letreiros ou qualquer outro meio de comunicação visível ao

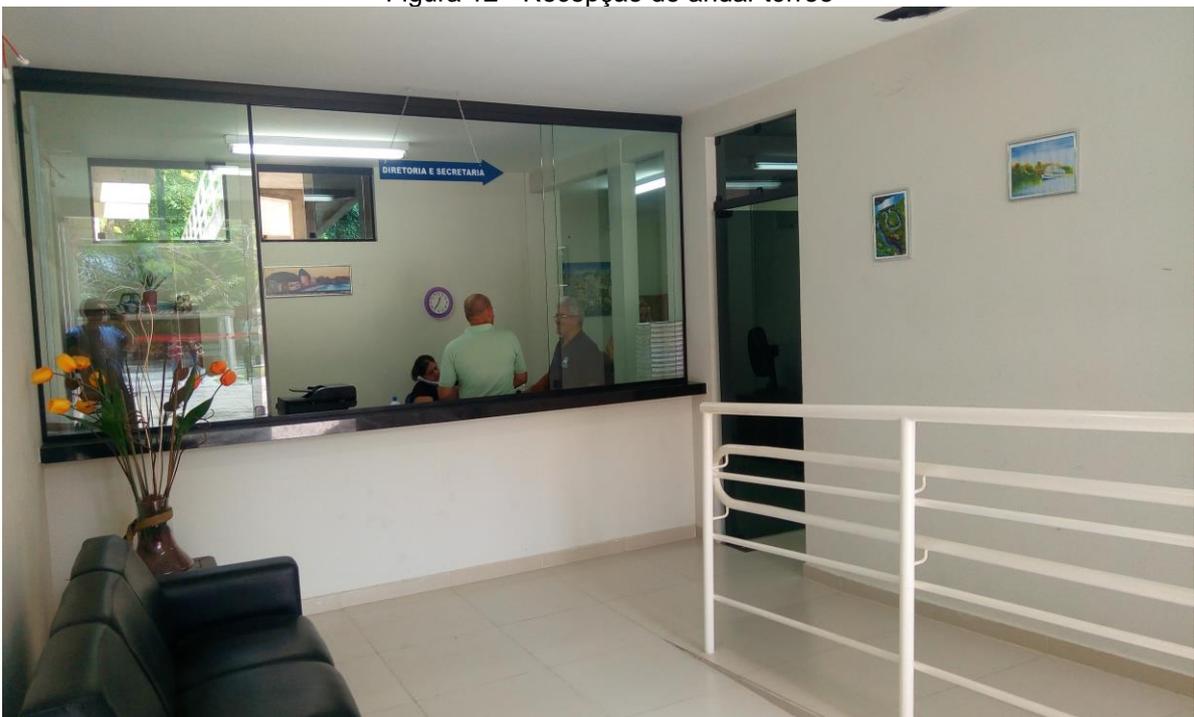
pedestre sobre a entrada de acesso de cada um desses setores. Há apenas uma informação que o prédio é a Biblioteca Central devido a uma placa observada na figura 7.

Figura 11 - Recepção do primeiro andar



Fonte: Elaborado pelo autor

Figura 12 - Recepção do andar térreo



Fonte: Elaborado pelo autor

Apesar de não estar localizado em rotas acessíveis, a recepção possui aproximação frontal da cadeira de rodas, tendo em partes altura mínima de 0,90m em relação ao piso, com altura livre de 0,73 metros sob o balcão, e a profundidade livre de 0,65 m, valor esse superior aos 0,30 exigidos pela ABNT NBR 9050. Todos os vãos das portas possuem medidas acima do mínimo de 0,80m. O capacho localizado na entrada térrea está firme e bem afixado, ao contrário do localizado no primeiro andar da biblioteca. O piso dos corredores é revestido de cerâmica antiderrapante, regular, firme e estável, mas não apresenta piso tátil ou outra sinalização equivalente que guie a pessoa com deficiência às vias de acesso, apesar de serem nivelados.

Figura 13 – Elevador



Fonte: Elaborado pelo autor

Há elevador no edifício, porém ele não é acessível e encontra-se desativado, por haver queimado a placa central do sistema, que segundo a direção da biblioteca, não há no mercado o mesmo equipamento sendo necessário um orçamento de R\$130.000,00 para substituição de todo o circuito, não sendo possível a verificação das medições internas do equipamento, além de também não dispor de rota acessível para lá, segundo a figura 13. Também não há a devida identificação por informação visual desde a entrada do edifício sobre a existência de um elevador disponível ao usuário. A porta do elevador não é automática e possui largura de 0,74

metros, com botoeiras situadas acima de 1,10m, apresentando desconformidade junto à norma da ABNT NBR 9050 que preconiza 1,65m de altura.

Figura 14 - Escadaria de circulação do público



Fonte: Elaborado pelo autor

Figura 15 - Escada de circulação dos funcionários



Fonte: Elaborado pelo autor

Quanto as escadarias de acesso aos pisos, foi verificado que as escadas de acesso ao público geral para os andares inferiores e superiores estão acima da largura mínima preconizada pela ABNT NBR 9050, consoante a figura 14, entretanto as de funcionários possuem medições abaixo do que rege a norma, sendo 1 metro do andar térreo para o primeiro, 0,90m do 1º para o segundo piso, e 1,10m do segundo para o terceiro piso, como apresenta a figura 15. A superfície delas é fixa, antiderrapante, firme, regular e estável. Possui degraus em paralelo e seus espelhos são fechados. Sua profundidade é maior que 0,28m e menor que 0,32m, atendendo aos padrões da norma. Há também a presença de patamar sempre que há mudança de direção em ambas escadarias, possuem dimensão maior que a largura dos degraus e são livres de obstáculos.

Figura 16 - Acesso à lance de escadas interditado



Fonte: Elaborado pelo autor

O primeiro e o último degrau de cada lance de escada não estão a uma distância de no mínimo 0,30m da área circulação e há ausência de piso tátil para facilitar a movimentação das pessoas. O primeiro andar do prédio possui em seu lance de escadas, 23 degraus para o segundo piso, acima dos 19 preconizados pela ABNT NBR 9050, e a escadaria para o piso térreo encontra-se interditado, como visto mostra a figura 16, pois não tem como controlar a saída de livros, já que

deveria haver mais uma portaria e acréscimo de antenas transceptoras para possibilitar um maior controle na circulação de pessoal.

Não existem rampas de circulação interna. O piso dos patamares das escadas é firme, antiderrapante, regular e estável, e há a presença de corrimãos instalados em ambos os lados das escadas. Entretanto, este está instalado a uma altura que varia para menos que 0,92m do piso medido geratriz superior. Há espaço mínimo entre a parede e o corrimão de no mínimo 0,04m e seu prolongamento mínimo varia de 0,30m antes do início e após o término da escada. São feitos de material rígido, contínuos e possuem extremidades encurvadas afixadas à parede, além de possuir boa empunhadura e deslizamento em seção circular. Não há presença de sinalização indicando o número do pavimento na escada nem nos patamares dos andares conforme podemos constatar nas figuras acima.

Figura 17 - Acesso à seção de periódicos



Fonte: Elaborado pelo autor

Na ordem 3, A seção de periódicos encontra-se no térreo e apresenta corredores e portas largas que permitem o acesso dos cadeirantes, apesar de não haver identificação visual e tátil em concordância com as figuras 17, 18 e 19. Na seção de periódicos, há uma mesa com um funcionário para organizar e prestar informações sobre o acervo e sua localização, e conta com uma cabine onde há bibliotecários responsáveis pela área. O local ainda conta com 3 cabines para

estudos em grupo, um balcão de mármore com entradas para tomada e modems de conexão com a internet, e uma estante para acesso rápido à consulta de revistas.

Figura 18 - Acesso às cabines de estudos em grupo



Fonte: Elaborado pelo autor

Figura 19 - Balcão de empréstimos



Fonte: Elaborado pelo autor

O balcão de atendimento situado na seção de empréstimo não está numa rota acessível, apesar de haver um guichê na seção de empréstimos que é acessível para pessoas em cadeiras de rodas e de baixa estatura, atendendo à normatização da ABNT NBR 9050, com altura de 0,82m, dos 0,90m toleráveis, o que permite contato visual entre o usuário e o atendente, e na parte superior do balcão de atendimento ao usuário, há uma divisória de vidro, podendo constatar ao verificar a figura 19. As mesas e superfície para trabalho, estudo e leitura, constante no item de ordem 4, e visualizadas na figura 20, estão localizadas no salão de estudos individuais, e apresentam a altura livre inferior de 0,76m do piso quando o mínimo é 0,73m, e profundidade livre inferior de 0,64m para aproximação frontal de pés e joelhos de pessoas em cadeiras com rodas, além de largura mínima de 0,80m. O entorno das mesas tem uma faixa livre de circulação de 0,90m e área de manobra para acesso às mesmas, além de arredondamento em seus ângulos a fim de evitar acidentes com pessoas em cadeiras de rodas e de baixa estatura.

Apesar de haver faixa livre de circulação de 0,90m com área de manobra para cadeirantes, as cabines de estudos individuais e na bancada de leitura e consulta não atendem à conformidade da ABNT NBR 9050 quanto devido a não haver cadeiras flexíveis ao deslocamento, devido a seu material ser em madeira. Como não há condicionadores de ar, as janelas necessitam ficar abertas para promover a circulação de ar no salão. Essa ventilação natural permite a entrada de insetos e água da chuva, além de lufadas que podem atrapalhar a concentração dos usuários.

Na ordenação 5, referente às estantes de livros, as localizadas no acervo geral, possuem, entre elas, a distância de 0,95m, dentro do mínimo de 0,90m de largura, assim como os corredores entre estantes, a cada 15m, além de contar com um espaço que permite a manobra de cadeiras de rodas. O mesmo repete-se na seção de periódicos (figura 21), teses e dissertações (figura 22), referências e coleção paraibana e obras raras (figura 23). Entretanto, a disposição dos livros nas estantes citadas acima não atende ao alcance manual confortável de no máximo, 1,20m de altura do piso, medindo um total de 1,77m, e, na área do acervo geral, há a presença de pilares que dificultam a circulação (figura 24), além da presença de poeira e teias de aranha. A situação da sujeira localizada nas estantes repete-se no acervo de todos os setores do prédio, pois há apenas dois funcionários terceirizados que trabalham na limpeza e higiene de todo o prédio, que se agrava pela necessidade das janelas do prédio terem de permanecer abertas por não haver

condicionadores de ar, o que favorece a entrada de poeiras e insetos. A não observação a essa conservação do material pode gerar perda de material bibliográfico, resultado em livros caros e novos que se tornaram amarelados e desgastados rapidamente.

Figura 20 - Salão de estudos individuais



Fonte: Elaborado pelo autor

Figura 21 - Estante dos periódicos



Fonte: Elaborado pelo autor

Figura 22 - Seção de Teses e Dissertações



Fonte: Elaborado pelo autor

Figura 23 – Seção de Coleções especiais e obras raras



Fonte: Elaborado pelo autor

A sinalização para localização do acervo é precária conforme apontados nas figuras 21, 22, 23 e 24, dificultando a autonomia do usuário que deseja encontrar um

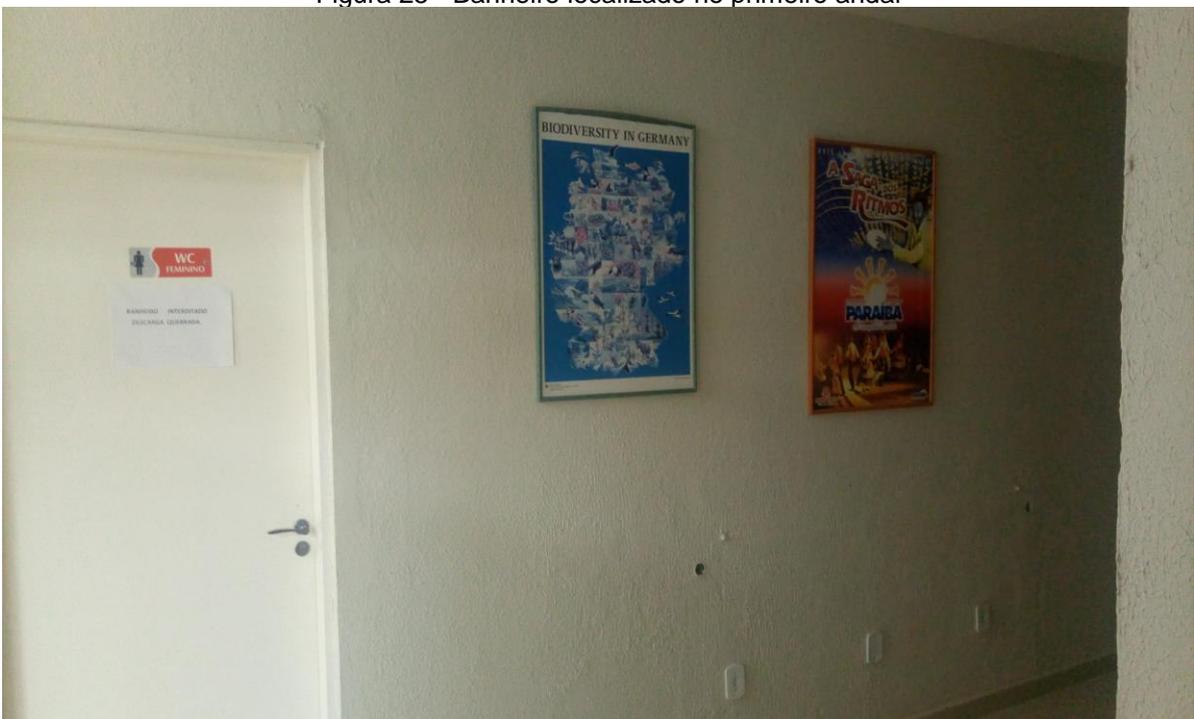
livro. A presença de um funcionário na seção permite minimizar a dificuldade em encontrar o material.

Figura 24 - Acervo Geral



Fonte: Elaborado pelo autor

Figura 25 - Banheiro localizado no primeiro andar



Fonte: Elaborado pelo autor

No item de ordem 6, não há banheiros acessíveis no primeiro e segundo andar do prédio, além de também não estarem localizados em uma rota acessível e

não possuir um banheiro exclusivo para cadeirantes, como mostra a figura 25. Não foi encontrado nenhuma sinalização que identifique a localização dos sanitários no edifício e os mesmos, ao adentrar, não é visualizado nenhuma barra de apoio nos sanitários. O relatório acima coletado com base no apêndice “E” foi dividido por numeração para facilitar a categorização dos itens e atribuir pontuação proporcional à quantidade de respostas “Sim”, “Parcialmente”, “Não” e “Não se aplica”. A tabela 5 permite sintetizar esse levantamento:

Tabela 8 - Resultados percentuais coletados pela lista de verificação

Total dos 85 itens	Sim	Não	Parcialmente	Não se aplica
1. Áreas de Acesso à Biblioteca	8	3	5	0
2. Circulação interna	15	19	2	2
3. Balcão de atendimento	2	2	0	0
4. Mesas e superfície para trabalho, leitura e/ou estudo	3	1	0	0
5. Estantes	1	1	1	0
6. Sanitários	0	19	0	0
Total	29	45	8	2
Percentual do total	35%	54%	9%	2%

Fonte: Elaborado pelo autor

É possível analisar, após a mensuração dos 84 pontos da lista de verificação equivalentes à 100% da amostragem total, divididos em 6 grupos de ordenamento, que a Biblioteca Central possui 35% dos itens totais de acessibilidade constantes na lista, entretanto verificou-se a ausência de 53% dos quesitos acima. Na tabela 5 é possível verificar que 2% da afirmação “não se aplica” está ligado ao fato de não haver possibilidade de medir as barras afixadas nas laterais e no fundo do elevador, por estar desativado, e por não existirem rampas de circulação interna. O percentual referente aos 9% refere-se ao atender parcialmente, de forma incompleta à norma da ABNT NBR 9050.

A exclusão em suas diversas barreiras pode inibir a oportunidade da participação das pessoas com deficiência no meio social de várias maneiras. Devido às várias conquistas sociais que este público alcançou, a administração pública não pode seguir um rumo diferente, devendo se esforçar para prestar um serviço público de qualidade a todos os brasileiros, sem discriminação alguma. A biblioteca universitária deve acompanhar essas mudanças e trabalhar em conjunto com a reitoria e pró-reitorias para a melhoria do serviço prestado, devendo haver acompanhamento periódico de seus resultados.

4.2 Diagnóstico organizacional

A pesquisa identificou falhas nas políticas de acessibilidade da UFCG. Seu principal núcleo responsável por isso ainda não está em operação devido a falhas de comunicação e à articulação na instituição. Isso colabora para que esse setor funcione ainda em forma de comissão, dificultando grande parte de suas operações, havendo pequena visibilidade dos grandes esforços que ainda realiza com limitações. Um dos pontos que também dificultam seu trabalho é o orçamento. Ao analisar o relatório de gestão 2015, publicado em 04 de outubro de 2016, a ação 4002, referente ao Programa Incluir foi discriminado que não houve a aplicação dos recursos despendidos na importância de R\$1.000.000,00 pelo fato do governo ter dotado o valor, mas não liberado o mesmo. Não foi possível verificar se a situação voltou a ocorrer nos relatórios de gestão dos anos anteriores por não haver um detalhamento, dificultando a pesquisa sobre a descrição dos demais recursos referentes ao PNAES.

O Documento Orientador do Programa Incluir – acessibilidade na educação superior, solicita que a haja a especificação do registro das despesas por meio da utilização do Plano Interno – PI VSS21G0100N, e execução por meio do Plano Orçamentário – PO da ação 4002, uma vez que essa ação possui recursos de outros programas, a exemplo do Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES e do Programa Milton Santos de Acesso ao Ensino Superior – PROMISAES. Apesar dessas recomendações, ainda falta clareza em discriminar os recursos dos programas e políticas em seus relatórios de gestão, o que podia auxiliar suas repartições a melhor articular ações com base nesse instrumento. Isso contribui para dificultar as operações de combate às barreiras de acessibilidade, apontadas inclusive pelo relatório da Controladoria Geral da União em que apontou carências na execução de medidas efetivas de inclusão social das pessoas com deficiência.

A Biblioteca Central não foi planejada para receber o NAI previsto desde 2009, apesar de haver passado por uma reforma predial em 2013. Seus colaboradores e direção desconheciam a existência de tal núcleo, que passou a tentar contato com o mesmo após obter essa informação com essa pesquisa ainda em andamento. Para ações de acessibilidade envolvendo a biblioteca, não houve a participação de um profissional bibliotecário que pudesse colaborar para sugestão e articulação de técnicas para tornar o acesso à informação mais elaborado.

Esse espaço informacional sofre de carência de investimentos que permitam melhorar a qualidade na prestação de seus serviços e atrair a comunidade universitária para suas dependências. De acordo com a percepção dos entrevistados abordados na pesquisa, o acervo em grande parte é desatualizado, há bastante sujeira nas estantes de livros, e não há condicionadores de ar que permitam conservar o material bibliográfico do lugar o que acaba colaborando para seu desgaste graças à variação da temperatura, poeira e insetos. Também foi apontado pelos entrevistados o desconhecimento dos funcionários sobre as próprias políticas da repartição, refletindo no usuário de seus serviços a percepção que os colaboradores da repartição necessitam de treinamento. Segundo verificação da acessibilidade do prédio, 54% dele não é acessível, 9% possui acesso parcial e 2% não se aplicou à análise devido a não ser possível verificar alguns elementos que estariam enquadrados na amostra parcial, como o interior do elevador que se encontra desativado e impossibilitando a vistoria interna. Essa análise observou apenas as barreiras arquitetônicas e informacionais, apesar de haver outras barreiras identificadas com as entrevistas que requer atenção, como as instrumentais, caracterizadas por recursos tecnológicos que facilitariam o uso do espaço e programáticas, por meio de políticas de atendimento e discussão.

Foi identificadas dificuldades na comunicação das ações e informações da Universidade, pois apesar de haver os dados em sua posse, há complexidade em disponibilizar essa informação. Como trata-se de um estabelecimento em que a comunidade acadêmica necessita de dados para o desenvolvimento de estudos e melhoria do trabalho em suas repartições, a carência desses informes prejudica a formulação e articulação de políticas, podendo inclusive estar colaborando para que as Pró-Reitorias executem ações isoladas de outros setores, agindo muitas vezes sob demanda por não haver se precavido para determinado acontecimento.

Apesar de haver ações arquitetônicas em prol da acessibilidade na Universidade, como a construção de rampas, instalações de elevadores e oferta de cursos de graduação e capacitação em Letras Libras, há poucas iniciativas voltadas para as pessoas com deficiência visual, como a compra e utilização de equipamentos e recursos didáticos e de capacitação dos professores em sala de aula. Essa deficiência corresponde a uma grande parcela da população segundo dados do IBGE, estando inclusas as pessoas com baixa visão ou cegueira total. Registra-se a presença de pisos tácteis que colaboram para amenizar esse quadro.

5. DESCRIÇÃO DO PLANO DE AÇÃO

Considerando as informações levantadas no trabalho, e a análise do conteúdo, é possível elaborar um plano de ação que considere as sugestões dos entrevistados e a realidade administrativa. É importante ressaltar que os pontos aqui sugeridos, como os recursos do programa Incluir – acessibilidade no ensino superior, são destinados exclusivamente para iniciativas que permitam melhor articulação e formulação das políticas de acessibilidade e inclusão na Universidade Federal de Campina Grande, favorecendo sua revisão periódica em prol de uma atualização contínua.

Sugere-se como Ação 1, a efetivação do Núcleo de Acessibilidade e Inclusão, nas dependências da Biblioteca Central, desde que em local onde permita a autonomia do setor e circulação independente dos usuários. Junto a essa efetivação, deve ficar claro anualmente o orçamento que dispõe para planejar suas ações. É proposto um estudo da CAENEE em conjunto com a Prefeitura Universitária, Biblioteca Central e Reitoria da Instituição visando rever a readequação do espaço, podendo analisar a possibilidade de construir um anexo ao prédio, desde que atenda aos requisitos de fácil localização e sinalização.

Para a Ação 2, se faz importante a efetivação de seus membros dispostos no artigo 7 da resolução número 11/2016, assim como acréscimo de um inciso, em seu artigo 11, que dispõe sobre a constituição do Conselho de Acessibilidade e Inclusão, incluindo um bibliotecário-documentalista. Esse profissional é de grande relevância pois dentre suas diversas atribuições, está o tratamento e desenvolvimento técnico dos recursos informacionais, a disseminação de informações com o objetivo de facilitar o acesso e geração do conhecimento, a promoção de difusão cultural e o desenvolvimento de ações educativas. Essa ação poderá facilitar a articulação com as demais bibliotecas e auxiliar no desenvolvimento de suas ações na elaboração do próximo Plano de Desenvolvimento Institucional, com iniciativas de acessibilidade e inclusão nesses estabelecimentos.

Como a biblioteca é um órgão ligado à Reitoria, recomenda-se na Ação 3, a criação de um Comitê de Biblioteca, que segundo proposta sugerida pelo autor abaixo, tenha como membros a representatividade de docentes, discentes e bibliotecários, fomentando a participação dos seus usuários sobre a importância da

articulação e comunicação em um ambiente plural e democrático que constitui um estabelecimento de ensino superior:

Quando o comitê tem representatividade de todas as unidades e segmentos da instituição e se está formalizado na própria estrutura da universidade, como estão outros órgãos colegiados, este se torna um grupo de pressão potencialmente forte, que pode deliberar quanto ao status, verbas e serviços da área. Uma boa solução é a existência do comitê ligado aos sistemas de bibliotecas e comitês ou comissões junto às Faculdades, Centros ou Institutos. O importante é que a participação dos usuários se faça presente (MERCADANTE, 1990, p. 44).

Como não há dados quantitativos sobre pessoas com deficiência nos cursos de graduação e pós da universidade, sugere-se como Ação 4, um trabalho conjunto do Núcleo de Acessibilidade e Inclusão, já efetivado e operante, com as Pró-Reitorias de Ensino, Assuntos Comunitários, Pós-Graduação, e Pesquisa e Extensão, para estimular atividades com seus discentes que auxiliem no levantamento desses dados, auxiliando no planejamento de ações das repartições dos *campi* com a Reitoria, Secretaria de Planejamento e Prefeitura Universitária. A publicização em seus portais, assim como a facilidade navegar nesses *sites*, tornaria a instituição mais transparente e acessível a futuros pesquisadores sobre o tema, e subsidiaria o planejamento para o próximo PDI em 2020.

Quanto ao quantitativo de servidores com deficiência, é sugerida na Ação 5 que a Secretaria de Recursos Humanos realize um trabalho de atualização cadastral em seus bancos de dados, aproveitando a oportunidade da convocação de seus servidores para inserção dessa informação. As captações dessas informações seriam realizadas nas diretorias à qual estão vinculados, orientados por normativa que conterà instruções e prazos publicados pela SRH, evitando geração de custos e simplificando processos. Em posse dessas informações a Secretaria poderia melhor articular com os diretores das diversas repartições da Universidade a necessidade de treinamento e atualização de seu quadro, iniciando pela Biblioteca Central conforme diagnosticado nessa pesquisa.

É sugerido como Ação 6 a programação de recursos para aquisição de um novo elevador para o prédio da Biblioteca Central, devido a ser o maior número de sugestões da comunidade acadêmica entrevistada como maior iniciativa de acessibilidade no edifício. Com o necessário redimensionamento de seu acesso ao público em geral, em conjunto com a arquitetura da Prefeitura Universitária da UFCG, essa ação permitirá maior autonomia do usuário aos serviços de informação

ao frequentar os pisos do prédio com autonomia, uma vez que aquela área é de exclusivo uso dos colaboradores da repartição.

Como cada órgão possui uma certa independência na realização de seus atos dentro de suas esferas de atribuições e orçamento, a elaboração de uma carta de serviços ao cidadão, como Ação 7, em que o usuário possa identificar quais serviços são ali oferecidos contribuiria para aumentar a satisfação dos usuários da comunidade acadêmica. Para essa ação a repartição deve buscar obter maiores informações da instituição e manter uma forte comunicação com a Reitoria, atendendo as políticas de padronização da comunicação e informação do estabelecimento. Esse guia metodológico pode ser encontrado no link descrito na seção de referências desse trabalho.

A Ação 8 traz como sugestão a instalação de um laboratório de informática na Biblioteca Central, exigindo um esforço das partes, em forte contato com a Pró-Reitoria de Administração sobre computadores que podem ser cedidos ao prédio após o levantamento patrimonial em toda a instituição. Essa ação permitirá que o usuário acesse recursos informacionais como pesquisa em sites de estudos em parceria com a Universidade, confecção de trabalhos e estudos promovidos pelos cursos da instituição. Essa medida ainda permite que usuários com deficiência visual, auditiva ou que possua baixa renda familiar não fique excluído desse recurso informacional. Atualmente a direção da biblioteca está finalizando a preparação da sala de multimeios, que além de um lugar para pesquisa, permitirá usar diversos recursos.

Como medida número 9, sugere-se a sinalização dentro e fora do estabelecimento, com placas que identificam como chegar, e quais setores encontrar dentro do edifício. É importante salientar que essa sinalização não deve ser apenas visual, mas também tátil, de forma que não exclua os usuários que possuam deficiência visual e que respondem por uma grande parcela da população da Paraíba e do município de Campina Grande, conforme dados fornecidos do IBGE. Essa ação deve ser realizada em conjunto com a Prefeitura Universitária, obedecendo as especificações técnicas que regulam a sinalização dentro e fora dos estabelecimentos.

A consolidação dessas ações permitirá ajudar a IFES a melhor organizar sua política de acessibilidade e inclusão. A sugestão de prazo de execução de seus atos foi planejada considerando o tempo de leitura e articulação de suas políticas, em

que poderão subsidiar informações para a elaboração do próximo Plano de Desenvolvimento Institucional previsto para implantação em 2020:

Quadro 5- Plano de ação (continua)

PLANEJAMENTO					EXECUÇÃO	VERIFICAÇÃO
AÇÃO	O QUÊ	QUEM	COMO	ONDE	QUANDO	RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS
1	Efetivação do Núcleo de Acessibilidade e Inclusão	Reitoria	Portaria da Reitoria	Biblioteca Central	Até Maio de 2018	Efetivação e operacionalização do NAI
2	Inclusão de novo inciso que haja participação do profissional bibliotecário em seu Conselho	Reitoria	Emenda à resolução, com informação constante em portaria	Resolução nº 11/2016	Até Maio de 2018	Melhor articulação com as demais bibliotecas, auxiliando no desenvolvimento de suas ações na elaboração do próximo PDI.
3	Levantamento e proposição do Comitê de Biblioteca	Biblioteca Central	Constituir membros da comunidade acadêmica e encaminhar para aprovação na reitoria	Biblioteca Central	Até Julho de 2018	Auxiliar nas ações das bibliotecas, e pressionar a reitoria para conseguir o devido apoio.
4	Publicização e Transparência dos dados	PRE, PRAC, PRPG, PROEX e NAI	Pró-reitorias estimulariam seus professores e alunos a desenvolver trabalhos sobre o tema	Em todos os <i>campi</i> da UFCG	Até Maio de 2019	Essas informações poderão ser utilizadas para formular o novo PDI da UFCG, com início em 2020.
5	Atualização cadastral dos servidores da UFCG	SRH	Instrução normativa conteria instruções e prazos para os servidores atualizarem seus dados, inserindo informações se é portador de deficiência	Diretoria ou Centro à qual está vinculado	Até Agosto de 2018	Precisão de informações sobre o quantitativo de pessoas com deficiência na instituição para subsidiar informações no PDI.
6	Instalação de elevador de acessibilidade na Biblioteca Central	Reitoria	Alocar recursos para aquisição de elevador	Biblioteca Central	1º semestre de 2018	Permitirá a locomoção das pessoas em todos os acessos do prédio.

Fonte: Elaborado pelo autor

As sugestões de ações descritas nos quadros 5 e 6 acima são baseadas na análise desse pesquisador, cabendo à administração sua viabilidade ou não conforme sua realidade e momento de aplicação.

Quadro 6- Plano de ação (conclusão)

7	Confecção da Carta de Serviços ao Cidadão	Todos os setores e órgãos da UFCG e SEPLAN	Listar um portfólio com todos os serviços que oferece à comunidade acadêmica e encaminhar para SEPLAN consolidar e publicar no site oficial da instituição com extensão *.pdf	Cada setor ou órgão da UFCG, e SEPLAN	Até novembro de 2018	Tornar claro e de fácil acesso ao cidadão todos os serviços ofertados pela Universidade, de forma a melhor guiar seus públicos interno e externo.
8	Implantação do laboratório de informática acessível	Biblioteca Central e PRA	Com base em levantamento patrimonial na UFCG e parcerias externas, buscar transferir computadores e recursos tecnológicos para a Biblioteca	Cada setor ou órgão da UFCG, e SEPLAN	Até setembro de 2018	Computadores seriam adquiridos com base em critérios técnicos levantados pela direção da Biblioteca em conjunto com o NAI para a formação de um laboratório de informática
9	Sinalização do prédio da Biblioteca Central	Biblioteca Central e Prefeitura Universitária	Realizar um levantamento definitivo dos setores do edifício, pra confecção de placas de identificação e sinalização dentro e fora do edifício.	Dentro da Biblioteca Central, e em principais avenidas dentro da UFCG	Até 30 de novembro de 2018	Facilitar o acesso do visitante da instituição ao prédio da UFCG, com placas de trânsito orientando o trajeto, assim como sinalizações dentro do edifício.

Fonte: o autor.

É importante frisar que as sugestões acima são baseadas no levantamento de dados realizados durante a pesquisa. Não é de interesse desse trabalho julgar gestões atuais ou passadas, nem descrever qual seria a melhor maneira de fazer administrar. O foco é colaborar para o engrandecimento da instituição, por meio do levantamento dessas informações que auxiliarão seus gestores a melhor compreender a universidade.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trato direcionado à pessoa com deficiência ao longo do tempo foi representando pelos paradoxos que a sociedade adota do modelo de homem padrão tinha como referência. Como fruto desse antagonismo, tem-se principalmente a exclusão, marginalização, abandono e segregação desses indivíduos que tiveram obstáculos em seu convívio com a sociedade. Com o intuito de entender os avanços que esses indivíduos conquistaram ao longo dos anos, foi imprescindível o levantamento da legislação que procura atender os sujeitos com deficiência no ensino superior, além da literatura e trabalhos científicos em universidades e bibliotecas universitárias.

O desenvolvimento gradativo da inclusão social dessas pessoas indica uma aspiração social voltada para a equidade de direitos e equiparação de oportunidades para todos. Assim cabe à comunidade proporcionar meios para que haja mudanças, de forma a extinguir todas as barreiras (arquitetônicas, comunicacionais, atitudinais, instrumentais, metodológicas e programáticas), com a finalidade da pessoa com deficiência ter acesso a lugares, serviços, informações e recursos que são essenciais para o seu progresso. É importante destacar que a acessibilidade abrange as pessoas com deficiência e as que possuem mobilidade temporária ou reduzida.

Compreendendo a importância que estabelecimentos de educação possuem no que se refere à transferência do conhecimento científico e que o sujeito torna-se o que é conforme ele toma posse dos frutos que a humanidade produziu ao longo do tempo, a educação superior não poderia ficar fora desse direito que as pessoas com deficiência possuem à ciência e à criticidade. Este estudo objetivou analisar as políticas de acessibilidade desenvolvidas pela Universidade Federal de Campina Grande – PB por meio de seu respectivo Núcleo de Acessibilidade e Inclusão.

Acredita-se que esse trabalho permitirá a instituição mudar sua atitude passiva de reação sob demanda para uma postura mais ativa, buscando atrair esse público para seus *campi* e antecipando-se a situações inconvenientes como ações judiciais e evasão de alunos. Os dados fornecidos pelo IBGE apresentaram um percentual de 38,12% da população da Paraíba, e 30,60% dos habitantes do município de Campina Grande-PB, revelando assim uma demanda real e crescente desse público-alvo.

Outros pontos importantes a destacar nesse trabalho foram os impactos e mudanças que ele colaborou, ainda na fase de desenvolvimento da pesquisa. O local de instalação do NAI, previsto para funcionamento na Biblioteca Central, ainda não se efetivou, apesar de haver uma procura por parte da direção da biblioteca para suas instalações após descobrir sua existência graças ao desenvolvimento dessa pesquisa. Foi publicado em boletim da Reitoria de edição nº 48, em outubro de 2017, a portaria nº 130, que designa a atual coordenadora do CAENEE para exercer a função de coordenadora geral do Núcleo de Assistência e Inclusão, sem deixar claro, no entanto, seu lugar de funcionamento. Após reunião, a direção da Biblioteca Central e a então coordenadora do núcleo chegaram ao consenso que a reforma não previu suas instalações.

A sala de multimeios é uma alternativa ao laboratório de informática da biblioteca. Ela está em fase de desenvolvimento, mas já conta com previsão de funcionamento mesmo que parcial no ano de 2018. A expectativa, segundo a direção, é que o local ofereça recursos informacionais e tecnológicos como projetor, computadores e espaço para videoconferências, contando em sua estrutura física com tomadas e pontos de internet para vinte computadores de mesa e oito móveis. Não foi previsto a aquisição de instrumentos de tecnologia voltados para as pessoas com deficiências devido a não haver previsão financeira para tal.

O estudo evidenciou que apesar de existirem alunos com deficiência na Universidade, não há um número preciso de matrículas dessas pessoas, dificultando o trabalho de setores e projetos de pesquisa diretamente interessados na informação. A análise dos dados permitiu levantar informações e indagações que poderiam subsidiar a formulação de políticas de acessibilidade disponibilizados no portal institucional, auxiliando a instituição a planejar melhor suas ações.

O apêndice A descreveu que há bastante limitação na execução dos trabalhos da CAENEE, e que, por ainda aguardar a efetivação do seu Núcleo de Acessibilidade e Inclusão em portaria designando seus membros e lotação, não é possível desenvolver maiores ações. Essa demora gerou inclusive confusão na distinção entre comissão e núcleo por parte de entrevistados nos demais apêndices devido à resolução 11/2016 já prever seu funcionamento após 6 meses de publicação, e seus coordenadores serem a mesma pessoa. Essa dificuldade na articulação das informações prejudica um trabalho mais incisivo de acessibilidade e inclusão, sendo até incluído no relatório de auditoria anual de contas, de número

201503668, no exercício de 2014, em que a constatação 6.1.1.3 aponta “Deficiência na execução de medidas efetivas de inclusão social das pessoas portadoras de necessidades especiais” (BRASIL, 2017, p. 157). A análise do controle interno gerou três recomendações para a instituição auditada:

Recomendação 1: Providenciar a regulamentação necessária para o início de atividades de inclusão e de acessibilidade de alunos e servidores portadores de necessidades especiais.

Recomendação 2: Incluir, nos documentos norteiam a confecção dos projetos básicos e termos de referência de construção e reforma, a necessidade de verificar se os requisitos mínimos de acessibilidade previstos na Lei nº 10.098/2000 foram contemplados.

Recomendação 3: Dar ciência das alterações aos servidores atuantes nos setores envolvidos com os procedimentos de aquisição de serviços de construção e reforma das alterações de procedimentos decorrentes da implementação da recomendação anterior (BRASIL, 2017, p. 159 – 160).

O apêndice B nos levou a concluir que a comunidade acadêmica demonstra preocupação com o tema da acessibilidade na universidade, e contribuiu com importantes sugestões que poderão auxiliar, os gestores da Biblioteca Central a melhorar seus serviços considerando aspectos da acessibilidade, e a Reitoria da universidade, descobrindo os anseios das pessoas a respeito do tema para rever e aplicar suas ações.

O apêndice C revelou que a Biblioteca Central possui um prédio bastante antigo, com mais de 20 anos, e que há atualmente 5 servidores idosos que podem vir a precisar de ações de acessibilidade em sua repartição. Das barreiras à acessibilidade, têm dado maior foco à comunicacional aumentando o número de avisos, eventos e comunicação em sua página própria na instituição, apesar de ainda não haver um trabalho de sinalização do prédio e de seu acervo. Reconhece que a reforma realizada recentemente no prédio ajudou a minimizar as barreiras arquitetônicas à acessibilidade, mas parece não ter havido uma ação em conjunto com a Prefeitura Universitária por não haver equipamentos que permitam maior autonomia no prédio, como pontos de acesso à internet ou *wi-fi* disponível para os usuários realizarem consulta ou pesquisa à internet, laboratórios de informática, antenas transceptoras, dentre outros.

Todos os setores entrevistados pelo apêndice D possuem alguma ação voltada ao combate das barreiras à acessibilidade, com exceção da Pró-Reitoria de Pós-Graduação que afirmou não ter havido ainda demanda para iniciar suas ações. A maior barreira à acessibilidade combatida atualmente no *campus* central é a

arquitetônica, sendo consenso na percepção dos entrevistados. Ainda não está claro para uma parte dos entrevistados a dualidade entre a CAENEE e o NAI, mas é evidente o reconhecimento por todos das atividades de sua coordenadora. Foi verificado nessas entrevistas que alguns dos entrevistados não possuem interação com esse órgão de promoção da acessibilidade e inclusão no campus, promovendo ações muitas vezes sob demanda.

Quanto a adesão à elaboração de uma carta de serviços, a maioria dos entrevistados não conhecia essa metodologia iniciada pelo GESPÚBLICA, declarando não saber se a universidade pretende aderir a ele. Entretanto, é unanimidade o reconhecimento de ações por parte da UFCG ao combate da burocracia excessiva e simplificação de processos.

Com o fim da vigência do Plano de Desenvolvimento Institucional em 2019, essa carência de articulação entre os setores sobre acessibilidade prejudicará a execução de suas políticas, ainda pouco desenvolvidas, e dará continuidade no PDI previsto para 2020 se não houver uma iniciativa de mudança para o caso.

Conclui-se que as políticas de acessibilidade na Universidade Federal de Campina Grande estão sendo executadas, ainda que parcialmente. Há um problema de comunicação entre os órgãos e setores que prejudica o encaminhamento de processos e ações, o qual pode-se constatar na Biblioteca Central do *campus*, local esse utilizado como parâmetro para se analisar a acessibilidade da autarquia.

Apesar de haver outras ações a serem executadas para minimizar os impactos dessas barreiras à acessibilidade, o trabalho priorizou focar em nove ações que seus gestores poderão utilizar, caso julguem viável, para o aperfeiçoamento institucional e melhor planejamento para o próximo PDI, com prazo de iniciação em 2020.

Considerando que o assunto não foi esgotado e que necessita de outros estudos, há necessidade de mais pesquisas sobre o tema aqui abordado e sobre a formulação dessas pelas universidades, pois as considerações desse trabalho permitiram uma margem para maior aprofundamento de estudos sobre a UFCG quanto suas demais políticas e fenômenos, como inclusão (manutenção dos estudantes), informação (navegação em *sites*), comunicação (circulação de informações), padronização de páginas eletrônicas e gestão (periodicidade de reciclagem funcional e calendário de reuniões administrativas), de forma que colabore para o aperfeiçoamento da instituição.

REFERÊNCIAS

ABNT. NBR 9050. **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. 3. ed. 2015.

ALVES-MAZZOTTI, A. J. **Usos e abusos dos estudos de caso**. Cad. Pesqui. [online]. 2006, vol.36, n.129, pp.637-651. ISSN 0100-1574. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0100-15742006000300007>>. Acesso em 07 mar. 2017.

AMBROZEWICZ, P. H. L. **Gestão da qualidade na administração pública: histórico, PBQP, conceitos, indicadores, estratégia, implantação e auditoria**. São Paulo: Atlas, 2015.

BARBÊDO, S.A.D.; VERGUEIRO, W. **Qualidade em bibliotecas universitárias da área pública: a contribuição do GESPÚBLICA**. 2016. Disponível em: <<http://mtc-m16.sid.inpe.br/col/sid.inpe.br/mtc-m16@80/2006/10.31.16.31/doc/Simone.pdf>>. Acesso em 20 jan. 2017.

BARCELOS, M. E. A. do Sul; GOMES, M. L. B. M. **Preparando sua biblioteca para avaliação do MEC**. 2010. Disponível em: Acesso em: 29 setembro 2017.

BOAVENTURA, EM. **A construção da universidade baiana: objetivos, missões e afrodescendência** [online]. Salvador: EDUFBA, 2009. O contexto histórico nacional da educação superior baiana. pp.79-108. ISBN 978-85-2320-893-6. Available from SciELO Books<<http://books.scielo.org>>

BOTELHO, M. de F. C. **Proposta de criação do laboratório de acessibilidade para deficientes visuais da biblioteca universitária Reitor Macedo Costa da Universidade Federal da Bahia**. Plano de ação estratégico. Salvador, 2012. 19 p.

BRASIL. Constituição Federal de 1988. **Promulgada em 5 de outubro de 1988**. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 18 abr. 2017.

_____. Presidência da República. Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. **Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm>. Acesso: 07 abr. 2017.

_____. Presidência da República. Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010b. **Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil – PNAES**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7234.htm. Acesso: 12 fev. 2018.

_____. Ministério da Educação. **Análise sobre a Expansão das Universidades Federais 2003 a 2012**. Relatório da Comissão Constituída pela Portaria nº 126/2012. Brasília, 2012. Disponível em:

<http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=12386-analise-expansao-universidade-federais-2003-2012-pdf&Itemid=30192>. Acesso em: 13 fev. 2018.

_____. Ministério da Educação. **Referenciais de acessibilidade na educação superior e a avaliação *in loco* do sistema nacional de avaliação da educação superior - SINAES**. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). Brasília, 2013. Disponível em: <http://www.forplad.andifes.org.br/sites/default/files/forplad/Coordenacaonacional/Referenciais%20de%20Acessibilidade%20da%20Educacao%20Superior.pdf>. Acesso em: 18 fev. 2018.

_____. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização, Diversidade e Inclusão (SECADI). **Documento Orientador**. Programa INCLUIR – Acessibilidade na Educação Superior. SECADI/SESu – 2013. 2013. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=13292-doc-ori-progincl&category_slug=junho-2013-pdf&Itemid=30192>. Acesso em: 14 fev. 2017.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. **Programa GESPÚBLICA – Pesquisa de Satisfação: Guia Metodológico**. MP. SEGEP. Versão 1/2013. Brasília, 2013. 72 p.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. **Programa GESPÚBLICA - Carta de Serviços ao Cidadão: Guia Metodológico**. MP. SEGEP. Versão 3/2014. Brasília, 2014. 54 p. Disponível em: <http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/carta_de_servicos_ao_cidado_-_guia_metodologico.pdf>. Acesso em: 10 out. 2017.

_____. Lei 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: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm>. Acesso em: 27. Set. 2017.

_____. Senado Federal. Emenda Constitucional nº 95 de 15 de dezembro de 2016. **Altera o Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, para instituir o Novo Regime Fiscal, e dá outras providências**. Disponível em: <<http://legis.senado.leg.br/legislacao/ListaTextoSigen.action?norma=540698&id=14374770&idBinario=15655553&mime=application/rtf>>. Acesso em 14 fev. 2018

_____. Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União (CGU). **Relatório de Auditoria Anual de Contas nº 20503668 - Universidade Federal de Campina Grande - exercício de 2014**. Campina Grande, 2017. Disponível em: <<https://auditoria.cgu.gov.br/download/9404.pdf>>. Acesso em: 26 jan. 2018.

_____. Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República. **Programa Nacional de Direitos Humanos (PNDH-3)**. rev. e atual. Brasília, 2010a. Disponível em: <<http://www.pndh3.sdh.gov.br/public/downloads/PNDH-3.pdf>>. Acesso em 14 fev. 2018.

BRITO, T. T. R.; CUNHA, A. M.de O. **Revisitando a história da universidade no Brasil: política de criação, autonomia e docência.** Aprender (Vitória da Conquista), v. 1, p. 1-226, 2009.

CABRAL FILHO, A. V.; FERREIRA, G. **Movimentos Sociais e o Protagonismo das Pessoas com Deficiência.** Ser Social. Brasília, v. 15, n. 32, p. 93-116, jan./jun. 2013.

CIANTELLI, A. P. C. **Estudantes com Deficiência na Universidade:** Contribuições da Psicologia para as Ações do Núcleo de Acessibilidade. 2015. 183 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia do Desenvolvimento e Aprendizagem) – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Ciências, Bauru, 2015.

COOPER, D. R. SCHINDLER, P. S. **Métodos de pesquisa em administração.** Tradução da 12ª edição: Scientific Linguagem Ltda. 12. ed. Porto Alegre: AMGH, 2016.

FERREIRA, G.; CABRAL FILHO, A. V. **Movimentos Sociais e o Protagonismo das Pessoas com Deficiência.** Ser Social (UnB), v. 15, p. 93, 2013.

FERRARA, L. D'A. **A ciência do olhar atento.** Trans/Form/Ação [online]. 1987, vol.9-10, pp.01-07. ISSN 0101-3173. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0101-31731987000100001>>. Acesso em: 18 abr. 2017.

FOWLER, E. D'M.; MELLO, C. H. P.; COSTA NETO, P. L. de O. **Análise exploratória da utilização do programa de qualidade GESPÚBLICA nas instituições federais de ensino superior.** Revista Gestão & Produção. São Carlos, v. 18, n.4, p. 837-852. maio/ago. 2011.

FOWLER, E. D. **Investigação sobre a utilização de Programas de Qualidade (GESPÚBLICA) nas Universidades Federais de Ensino Superior.** 162 f. Dissertação (Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Itajubá (MG), 2008.

G1 PARAÍBA. **27,7% da população paraibana tem algum tipo de deficiência, diz IBGE.** Disponível em: <<http://g1.globo.com/pb/paraiba/noticia/2012/04/27-da-populacao-paraibana-tem-algum-tipo-de-deficiencia-diz-ibge.html>>. Acesso em: 11 out. 2017.

GIACUMUZZI, G. da S. **Acessibilidade Arquitetônica em Diferentes Tipologias de Biblioteca.** Porto Alegre: UFRGS/FABICO, 2013. 98 p.

IBGE. **Censo Demográfico 2010: Pessoas com deficiência – Amostra.** Disponível em:<http://www.ibge.gov.br/estadosat/temas.php?sigla=pb&tema=censodemog2010_defic.>. Acesso em 14 de fev. 2017.

JÚNIOR, J. J. D. A.; SIQUEIRA, É. W. M.; QUEIROZ, R. W. B. **Estudo comparado sobre a acessibilidade do campus I da Universidade Federal de Campina Grande em relação à NBR 9050.** In: I Congresso Nacional de Pesquisa e Ensino em Ciências, 2016, Campina Grande. Anais I CONAPESC. Campina Grande: Editora Realize, 2016. v. 1.

MATTAR, J. **Metodologia científica na era da informática**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2008. 307 p.

MERCADANTE, L. M. Z. **Análise de modelos organizacionais de bibliotecas universitárias nacionais**. Brasília: PNUB, 1990.

OLIVEIRA, M. F. de. **Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisas em Administração**. Catalão: UFG, 2011. 72 p.: il.

RAMIREZ, D. **Acessibilidade física em bibliotecas jurídicas de Florianópolis - SC**. 2013. 81 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/114845>>. Acesso em: 20 abr. 2017.

SANTOS, M. E. B. L. dos. **Qualidade nos serviços de atendimentos nas organizações públicas**. Campina Grande, PB: UEPB – CIPE, 2012. 14 p.

SILVA, K. C. da. **Condições de acessibilidade na universidade: o ponto de vista de estudantes com deficiência**. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Estadual Paulista. Marília, 2016.

SILVA, F. R.; MONTENEGRO, Rosilene Dias. **A contribuição da Escola Politécnica da Paraíba para o desenvolvimento regional e inovação**. In: 13º Seminário Nacional de História da Ciência e da Tecnologia, 2012, São Paulo. 13º Seminário Nacional de História da Ciência e da Tecnologia, 2012. São Paulo: EACH/USP, 2012.

SOUSA, C. S.; RABELO, J. S. **Biblioteca inclusiva: construindo pontes entre o visível e o invisível**. In: LEITAO, V. M.; VIANA, T. V. (Org.) UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARA. **Acessibilidade na UFC: tessituras possíveis**. Fortaleza, CE: Edições UFC, 2014. 237 p. p. 59-74.

SOUSA, W. A. da R. de. **Guia de Trabalho de Conclusão Final – TCF**. Brasília, DF: PROFIAP. Jun. 2015. 65 p. Disponível em: <<https://sites.google.com/site/profwarsouza/home/ensino/profiap---guia-do-tcf>>. Acesso em: 26 fev. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE. ASCOM. ARAÚJO, R. **UFCG é contemplada com aprovação de projeto no Programa Incluir do MEC**. Campina Grande, 16 out. 2009. Disponível em: <http://www.ufcg.edu.br/prt_ufcg/assessoria_imprensa/mostra_noticia.php?codigo=9481>. Acesso em: 15 fev. 2017.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE. ASCOM. **UFCG melhora acessibilidade no campus sede**. Campina Grande, 23 abr. 2015. Disponível em: http://www.ufcg.edu.br/prt_ufcg/assessoria_imprensa/mostra_noticia.php?codigo=17357.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE. **SISTEMOTECA**. Disponível em: < <http://www.ufcg.edu.br/~biblioteca/index.php?view=default>>. Acesso em 11 nov. 2017. il. color.

VIVARTA, V. **Mídia e deficiência**. coordenação. – Brasília: Andi ; Fundação Banco do Brasil, 2003.

WRIGHT, P.; KROLL, M. J.; PARNELL, J. Administração Estratégica: conceitos. São Paulo: Atlas, 2000.

APÊNDICE A – CARACTERIZAÇÃO DO PARTICIPANTE: NÚCLEO DE ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO / UFCG

Sexo: () Masculino

() Feminino

Idade: _____

Categoria: () Discente () Docente () Técnico Administrativo () Funcionário Terceirizado ()

Outros: _____

1. Quantos estudantes e servidores (Total) com deficiência estão sendo acompanhados pelos NAI?

a) Idosos:

b) Gestantes:

c) Deficiente auditivo:

d) Surdez:

e) Deficiência Física:

f) Deficiência Visual:

g) Cegueira:

h) Deficiência Intelectual:

i) Deficiência Múltipla:

j) Transtornos Globais do Desenvolvimento:

k) Outros (especificar):

2. O NAI está em operação desde 2009. Que barreiras o núcleo tem combatido com mais ênfase desde esse período?

() Arquitetônica () Comunicacional () Atitudinal () Metodológica

() Programáticas () Todas () Nenhuma

3. As políticas destinadas às pessoas com deficiência na UFCG têm obtido um resultado positivo?

() Sim () Não () Em partes () Não foi implantado

Explique:

4. A comunidade acadêmica tem interesse em colaborar com o tema?

() Sim () Não () Em partes () Não foi implantado

Explique:

5. Existe barreiras arquitetônicas no prédio recém-reformados da Biblioteca Central?

() Sim () Não () Em partes

Explique:

6. Há barreiras metodológicas na UFCG que poderiam ser amenizadas com uma biblioteca acessível?

() Sim () Não () Em partes

Explique:

7. Existe uma acessibilidade programática (regulamentos, orientações normativas, entre outros) na Biblioteca Central?

() Sim () Não () Em partes

Explique:

8. O NAI identificou alguma barreira comunicacional na Biblioteca Central da UFCG? Quais?

Sim Não Em partes

Explique:

9. O NAI considera que a Biblioteca Central do Campus I é acessível?

Sim Não Em partes

Explique:

10. Uma biblioteca acessível poderia auxiliar no aumento de alunos com deficiência matriculados na universidade?

Sim Não Em partes Não foi implantado

Explique:

11. Há iniciativas previstas pelo NAI para tornar as bibliotecas dos *campi* mais acessíveis?

Sim Não Em partes Não foi implantado

Explique:

12. Há divulgação do local físico onde o NAI realiza atendimentos presenciais?

Sim Não Em partes Não foi implantado

Explique:

13. A implantação do projeto “Talentos Especiais”, previsto no Plano de Desenvolvimento Institucional, conseguiu alcançar o resultado esperado pelo plano de acessibilidade do NAI?

Sim Não Em partes Não foi implantado

14. Conforme notícia divulgada em 2009 no site da UFCG, o NAI iria instalar e desenvolver suas atividades na Biblioteca Central, entretanto até hoje não encontra-se lá instalada. Há pretensão do núcleo mudar-se para lá?

Sim Não Em partes Não foi implantado

Explique:

14. Gostaria de Deixar alguma sugestão ou crítica sobre a acessibilidade e a qualidade no atendimento da Biblioteca Central?

APÊNDICE B – CARACTERIZAÇÃO DO PARTICIPANTE – COMUNIDADE ACADÊMICA

Sexo: () Masculino

() Feminino

Idade: _____

Curso: _____

Categoria: () Discente () Docente () Técnico Administrativo () Funcionário Terceirizado ()

Possui alguma deficiência? _____

1. Qual o turno que você mais frequenta as dependências da Biblioteca Central?

() Manhã () Tarde () Noite

2. Há organização e boas condições no *campus* para o atendimento às pessoas com deficiência?

() Sim () Não () Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

3. Há organização e boas condições na Biblioteca Central para o atendimento às pessoas com deficiências?

() Sim () Não () Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

4. As salas de estudos da Biblioteca são arejadas e apropriadas à atividade de leitura e pesquisa para acadêmicos portadores de necessidades especiais (PNE)?

() Sim () Não () Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

5. Os laboratórios da biblioteca são arejados e apropriados à atividade de ensino para acadêmicos portadores de necessidades especiais (PNE)?

() Sim () Não () Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

6. Na sua opinião, um portador de necessidades especiais conseguiria se deslocar com autonomia, desde as entradas de acesso da universidade até a biblioteca central?

() Sim () Não () Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

7. Dentro da Universidade Federal de Campina Grande, existe o Núcleo de Acessibilidade e Inclusão que realiza ações para tornar a UFCG mais acessível. O senhor (a) é conhecedor de suas ações nos *campi* dessa IFES?

() Sim () Não () Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

8. É comum visualizar pessoas com deficiência frequentando a Biblioteca Central?

() Sim () Não () Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

9. Acredita que a Biblioteca Central oferece estímulos suficientes para atrair pessoas com deficiência para estudarem no *campus*?

() Sim () Não () Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

10. Há uma satisfação em frequentar e utilizar os serviços da Biblioteca Central da UFCG?

() Sim () Não () Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

11. O atendimento prestado na Biblioteca Central é rápido e eficiente?

() Sim () Não () Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

12. A biblioteca Central tem equipamentos modernos?

() Sim () Não () Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

13. Em caso de existência desses equipamentos, eles são acessíveis às pessoas com deficiência?

() Sim () Não () Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

14. As instalações físicas do setor são confortáveis e adequadas às pessoas com deficiência?

() Sim () Não () Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

15. Os funcionários da Biblioteca Central possuem identificação por meio de crachá ou fardamento?

() Sim () Não () Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

16. A aparência das instalações físicas da Biblioteca Central é visualmente atrativa?

() Sim () Não () Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

17. Essa aparência dispõe de visualidade e informações suficientes para uma pessoa com deficiência de locomover com autonomia?

() Sim () Não () Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

18. Quando a biblioteca central promete fazer algo em certo tempo, ela realmente o faz?

() Sim () Não () Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

19. Quando você têm alguma dificuldade com o setor, ela é sensível a esta dificuldade e o deixa seguro?

() Sim() Não () Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

20. A equipe responsável por seu atendimento transmite confiança?

() Sim() Não () Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

21. É fornecido o serviço no tempo prometido?

() Sim() Não () Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

22. A Biblioteca informa exatamente quando os serviços serão executados?

() Sim() Não () Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

23. Você sempre recebe pronto atendimento dos funcionários da organização?

() Sim() Não () Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

24. A biblioteca dispõe de meios de comunicação que facilitam o acesso aos seus serviços?

() Sim() Não () Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

25. O comportamento dos funcionários transmite confiança e segurança?

() Sim() Não () Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

26. Os funcionários dos setores da Biblioteca Central possuem conhecimentos suficientes sobre sua lotação para responder os questionamentos de seu público?

() Sim() Não () Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

27. A biblioteca proporciona um atendimento personalizado?

() Sim() Não () Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

28. O horário de funcionamento da Biblioteca Central é conveniente?

() Sim() Não () Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

29. Gostaria de deixar alguma sugestão ou crítica sobre a acessibilidade e a qualidade no atendimento da Biblioteca Central?

APÊNDICE C – CARACTERIZAÇÃO DO PARTICIPANTE: DIREÇÃO DA BIBLIOTECA CENTRAL / UFCG

Sexo: (___) Masculino

(___) Feminino

Idade: _____

Categoria (Discente, Docente, Técnico Administrativo, Funcionário Terceirizado ou outros) :

1. Quantos servidores enquadram-se nas condições de pessoas necessitadas de acessibilidade na Biblioteca Central / UFCG conforme a classificação a seguir:

- a) Idosos:
- b) Gestantes:
- c) Deficiente auditivo:
- d) Surdez:
- e) Deficiência Física:
- f) Deficiência Visual:
- g) Cegueira:
- h) Deficiência Intelectual:
- i) Deficiência Múltipla:
- j) Gestantes:
- k) Acidentados:
- l) Transtornos Globais do Desenvolvimento:

2. Há quanto tempo o Biblioteca Central está em operação?

() Há menos de 5 anos () de 5 a 10 anos () de 10 a 20 anos () mais de 20 anos

3. Das barreiras à acessibilidade das pessoas com deficiência, qual têm um maior foco de atenção ao seu combate por parte da biblioteca central?

() Arquitetônica () Comunicacional () Atitudinal () Metodológica () Programáticas
() Todas

4. As políticas destinadas às pessoas com deficiência na UFCG são suficientes para contribuir para uma biblioteca mais acessível?

() Sim () Não () Em partes () Não foi implantado

Explique:

5. A direção da Biblioteca Central considera que a reforma realizada recentemente em suas dependências ajudaram a sanar as barreiras arquitetônicas à acessibilidade?

() Sim () Não () Em partes () Não foi implantado

Explique:

6. Existem barreiras metodológicas que dificultariam a frequência da comunidade acadêmica e das pessoas com deficiência na Biblioteca Central?

() Sim () Não () Em partes () Não foi implantado

Explique:

7. A Biblioteca Central realiza ações de combate às barreiras instrumentais na UFCG?

() Sim () Não () Em partes () Não foi implantado

Explique:

8. Há bibliotecas acessíveis na UFCG?

() Sim () Não () Em partes () Não foi implantado

Explique:

9. Uma biblioteca acessível poderia contribuir para o aumento do número de alunos com deficiência na universidade?

Sim Não Em partes Não foi implantado

Explique:

10. Há atualização contínua e treinamentos ligados às atividades dos colaboradores da Biblioteca Central?

Sim Não Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

11. Há estímulos à mudança de hábitos e atitudes dos profissionais e funcionários da Biblioteca Central?

Sim Não Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

12. Há reuniões diários/semanais/mensais com os colaboradores para planejamento dos serviços e notícias envolvendo a Biblioteca Central?

Sim Não Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

13. Os usuários da Biblioteca Central têm autonomia total (sem ajuda de um terceiro) para circular nas áreas de atendimento?

Sim Não Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

14. Há informação visível e de fácil acesso para que oferte os serviços oferecidos pela Biblioteca Central, informando requisitos, documentos e informações necessárias para acessar e receber seus serviços?

Sim Não Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

15. Há padrões perceptíveis pelo usuário de padrões de qualidade do atendimento como prioridade na prestação do serviço, tempo de espera, prazo para a realização dos serviços, requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento, etc?

Sim Não Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

16. Na sua opinião, qual o maior aspecto facilitador para uma tornar uma biblioteca acessível, com atendimento de qualidade assegurada?

17. Na sua opinião, qual o maior aspecto dificultador para uma tornar uma biblioteca acessível, com atendimento de qualidade assegurada?

18. Gostaria de deixar alguma sugestão ou crítica sobre a acessibilidade e a qualidade no atendimento da Biblioteca Central?

APÊNDICE D - CARACTERIZAÇÃO DO PARTICIPANTE: REITORIA

Sexo: (___) Masculino

(___) Feminino

Idade: _____

Categoria (Discente, Docente, Técnico Administrativo, Funcionário Terceirizado ou outros) :

1. Esta reitoria possui ações voltadas para as pessoas com deficiência?

() Sim () Não () Em partes () Não foi implantado

2. Caso possua, quais são as principais ações realizadas?

3. Das barreiras à acessibilidade das pessoas com deficiência, qual têm um maior foco de atenção ao seu combate por parte da reitoria?

() Arquitetônica () Comunicacional () Atitudinal () Metodológica () Programáticas
() Todas

4. As políticas adotadas na UFCG são suficientes para contribuir para uma universidade mais acessível?

() Sim () Não () Em partes () Não foi implantado

Explique:

5. A reitoria da universidade considera que as reformas/construções realizadas recentemente em suas dependências ajudarão a sanar as barreiras arquitetônicas à acessibilidade?

() Sim () Não () Em partes () Não foi implantado

Explique:

6. A UFCG combate as barreiras da acessibilidade no *campus* central?

() Sim () Não () Em partes () Não foi implantado

Explique:

7. O Núcleo de acessibilidade e inclusão tem tido alguma dificuldade na operacionalização de seus atos?

() Sim () Não () Em partes () Não foi implantado

Explique:

8. Há bibliotecas acessíveis na UFCG?

() Sim () Não () Em partes () Não foi implantado

Explique:

9. Uma universidade acessível poderia contribuir para o aumento do número de alunos com deficiência na universidade?

() Sim () Não () Em partes () Não foi implantado

Explique:

10. Há atualização contínua e treinamentos ligados às atividades dos colaboradores das bibliotecas?

() Sim () Não () Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

11. As bibliotecas universitárias são de suma importância em uma universidade, entretanto não há um capítulo destinado às bibliotecas da UFCG no PDI sobre o planejamento de suas ações. Como órgão ligado à reitoria, há algum planejamento para a melhoria dos serviços ofertados até 2019?

Sim Não Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

12. No planejamento da biblioteca central, foram considerados os aspectos legais para o acolhimento de pessoas com mobilidade reduzida ou outra deficiência?

Sim Não Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

13. A UFCG tem planos de aderir voluntariamente à GESPÚBLICA e elaborar uma carta de seus serviços à comunidade?

Sim Não Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

14. A carta de serviços ao cidadão, resultado da revisão da metodologia de “Cartas de Serviços”, instituída pelo Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, prevê o controle e aplicação de instrumentos que geram qualidade nos serviços públicos, dentre eles a desburocratização. A UFCG têm combatido a burocracia excessiva e simplificado processos?

Sim Não Não Tenho Certeza/Nunca ouvir falar

15. A UFCG utiliza algum Programa de gestão da Qualidade?

Sim Não

16. Caso a Universidade siga um programa de gestão da qualidade, qual seria?

ABNT NBR 9001 GESPÚBLICA ABNT NBR15419 OUTROS (especificar): _____

17. Gostaria de deixar alguma sugestão ou crítica sobre a acessibilidade e a qualidade no atendimento da Biblioteca Central?

**APÊNDICE E - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS SOBRE
ACESSIBILIDADE DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFCG**

Ordem	Itens para coleta de dados	Sim	Não	Parcialmente	Não se aplica
1	ÁREAS DE ACESSO À BIBLIOTECA				
1.1	Estacionamento ou garagem				
1.1.1	Há estacionamento ou garagem até 50m do acesso ao edifício?				
1.1.2	Há reserva de vagas no estacionamento ou garagem para pessoas com deficiência ou idosos?				
1.1.3	Há símbolo internacional de acessibilidade nas vagas do estacionamento ou garagem?				
1.1.4	Há uma rota acessível e com piso tátil no estacionamento até o acesso à Biblioteca Central?				
1.1.5	As vagas contam com um espaço de circulação de no mínimo 1,20m?				
1.1.6	As vagas têm piso nivelado e estável?				
1.2	Áreas externas / Pátio				
1.2.1	Existe uma rota livre de obstáculos para pedestres e com piso tátil com acesso à entrada do edifício?				
1.2.2	A rota livre tem no mínimo 1,20m de largura?				
1.2.3	A faixa possui piso antiderrapante e sem desníveis?				
1.2.4	A distância entre a entrada acessível e as demais é de no máximo 50m?				
1.3	Acesso ao edifício				
1.3.1	Na existência de desnível entre a área de circulação externa e a porta de entrada do edifício há rampas que permitam acesso?				
1.3.2	Há rampas com largura mínima de 1,20m?				
1.3.3	No início e término da rampa existem patamares com dimensão mínima de 1,20m além de área de circulação adjacente?				
1.3.4	O piso da rampa e dos patamares é antiderrapante, firme, regular e estável?				
1.3.5	As rampas apresentam inclinação máxima de 8,33%?				
1.3.6	Existem rampas curvas? (Observar se apresentam inclinação máxima de 8,33% e o raio mínimo de 3m, medido no perímetro interno da curva)				
2	CIRCULAÇÃO INTERNA				
2.1	O balcão de atendimento/recepção pode ser identificado visivelmente e por informação adicional (placas ou instrumentos que facilitem a localização pelos deficientes visuais) desde a porta de acesso ao edifício?				
2.2	Existe suporte informativo que possibilite o usuário localizar-se, identificar o local das diferentes atividades e definir rotas para o uso do edifício de forma independente?				
2.3	O balcão de atendimento está localizado em				

	rotas acessíveis?				
2.4	O balcão permite aproximação frontal de cadeira de rodas, tendo, em uma parte altura máxima de 0,90m em relação ao piso, com altura livre de 0,73m sob o balcão e profundidade livre inferior de 0,30m?				
2.5	Todos os vãos das portas têm no mínimo 0,80m?				
2.6	Existem capachos ou tapetes firmemente afixados na área de circulação?				
2.7	Os corredores apresentam uma faixa livre de no mínimo 0,90m de largura?				
2.8	O piso dos corredores e passagens é revestido com material antiderrapante, firme, regular e estável?				
2.9	Há piso tátil ligando as vias de acesso?				
2.10	Os pisos dos corredores e passagens são nivelados?				
2.11	Em casos de acesso a pisos superiores e inferiores no prédio, há elevador acessível disponível?				
2.12	Os elevadores estão situados em uma rota acessível?				
2.13	Os elevadores estão identificados por informação visual desde a entrada do edifício?				
2.14	O hall em frente aos elevadores está livre de obstáculos?				
2.15	A porta do elevador tem vão mínimo de 0,80m?				
2.16	A porta do elevador é automática?				
2.17	As botoeiras do elevador estão situadas entre 0,90m e 1,10m de altura?				
2.18	Há barras afixadas nas laterais e no fundo do elevador com altura de 0,89m a 0,90m do piso?				
2.19	A largura mínima das escadas fixas é de 1,20m?				
2.20	Os pisos das escadas fixas são antiderrapante, firme, regular e estável?				
2.21	Os degraus das escadas fixas são em paralelo?				
2.22	Os espelhos dos degraus das escadas fixas são fechados?				
2.23	A profundidade dos degraus das escadas fixas é maior que 0,28m e menor que 0,32m?				
2.24	Existe patamar nas escadas fixas sempre que há mudança de direção?				
2.25	Os patamares das escadas fixas possuem dimensão igual à largura dos degraus?				
2.26	Os patamares das escadas fixas são livres de obstáculos?				
2.27	O primeiro e o último degraus de cada lance de escada estão a uma distância de no mínimo, 0,30m da área de circulação e apresenta piso tátil				
2.28	As escadas têm lance máximo de 19 degraus?				
2.29	Existe rampas na circulação interna?				
2.30	As rampas possuem altura máxima de 1,20m, inclinação limite de 8,33%, com raio mínimo de 3m (em caso de curvas)?				
2.31	O piso das rampas e dos patamares é firme, antiderrapante, regular e estável?				
2.32	Existem corrimãos instalados em ambos os				

	lados das escadas?				
2.33	Os corrimãos estão instalados na altura de 0,92m do piso, medido da geratriz superior?				
2.34	Existe espaço mínimo entre parede e corrimão de no mínimo 0,04m?				
2.35	Os corrimãos possuem prolongamento mínimo de 0,30m antes do início e após o término da escada?				
2.36	Os corrimãos são feitos de material rígido, contínuos e possuem extremidades encurvadas afixadas à parede ou o chão?				
2.37	O corrimão permite boa empunhadura e deslizamento, sendo preferencialmente de seção circular?				
2.38	Existe sinalização indicando o número do pavimento na escada ou patamar dos andares?				
3	BALCÃO DE ATENDIMENTO				
3.1	O balcão de atendimento aos usuários está localizado em rota acessível?				
3.2	No balcão de atendimento aos usuários, em algum trecho de sua longitude, por aproximadamente 0,90m, apresenta altura de no máximo 0,90m do piso, permitindo contato visual entre o usuário (pessoas em cadeira de rodas, pessoas de baixa estatura e crianças) e o bibliotecário/auxiliar?				
3.3	O balcão de atendimento aos usuários é acessível a pessoas em cadeiras de rodas, ou seja, apresenta um módulo de referência posicionado para a aproximação frontal ao balcão? (O módulo de referência deve apresentar altura livre inferior de no mínimo 0,73m do piso e profundidade livre inferior de no mínimo 0,30m para aproximação frontal de pés e joelhos de pessoas em cadeiras de rodas).				
3.4	A parte superior do balcão de atendimento ao usuário é livre de barreiras como vidros, barras, etc?				
4	Mesas e superfície para trabalho, leitura e/ou estudo				
4.1	Há pelo menos uma mesa adaptada para cadeirantes ou que esteja dentro da norma (com altura livre inferior de no mínimo 0,73m do piso e profundidade livre inferior de no mínimo 0,50m para aproximação frontal de pés e joelhos de pessoas em cadeiras de rodas e largura mínima de 0,80m)?				
4.2	No entorno das mesas é garantida uma faixa livre de circulação de 0,90m e área de manobra para acesso às mesmas?				
4.3	As mesas apresentam arredondamento dos ângulos a fim de evitar acidentes com pessoas em cadeiras de rodas, e de baixa estatura?				
4.4	As cadeiras para uso das mesas de estudo e leitura são flexíveis ao deslocamento?				
5	ESTANTES				
5.1	As estantes de livros possuem, entre elas, distância mínima de 0,90m de largura?				
5.2	Nos corredores entre estantes, a cada 15m, há				

	um espaço que permita a manobra de cadeira de rodas?				
5.3	A disposição dos livros nas estantes atende ao alcance manual confortável de no máximo, 1,20m de altura do piso?				
6	SANITÁRIOS				
6.1	Existem banheiros acessíveis?				
6.2	Há sanitários acessíveis para pessoas com deficiência no espaço da biblioteca?				
6.3	Os sanitários acessíveis existentes estão localizados dentro de uma rota acessível?				
6.4	Há sinalização identificando a localização dos sanitários no edifício?				
6.5	Há símbolo internacional de sanitários identificando o tipo de sanitário (feminino, masculino ou unissex)?				
6.6	Há barras de apoio nos sanitários?				
6.7	As barras têm diâmetro entre 3cm e 4,5cm?				
6.8	As barras estão afixadas a uma distância mínima de 4cm a face interna da barra da parede?				
6.9	As barras estão afixadas a uma altura de 0,75m do piso?				
6.10	As barras estão localizadas na lateral e no fundo da bacia sanitária?				
6.11	As barras têm comprimento mínimo de 0,80m?				
6.12	As bacias sanitárias estão a uma altura entre 0,43m e 0,45m do piso (medidos da borda superior sem assento)?				
6.13	Há uma área livre de aproximação com dimensões de 1,20m x 0,80				
6.14	O acionamento da descarga está a no máximo 1m do piso?				
6.15	Os lavatórios são suspensos permitindo a aproximação frontal por uma pessoa em cadeira de rodas?				
6.16	O lavatório tem altura entre 0,78m e 0,80m do piso, medido de sua borda superior?				
6.17	As torneiras dos lavatórios são acionadas por alavanca, sensor de movimento ou outro mecanismo equivalente?				
6.18	O piso dos banheiros é nivelado, antiderrapante, regular e estável?				
6.19	Os acessórios dos sanitários estão dentro de uma faixa de alcance confortável, a uma altura de 0,80m e 1,20m do piso?				

Fonte: adaptado de RAMIREZ, D. **Acessibilidade física em bibliotecas jurídicas de Florianópolis - SC**. 2013. 81 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013. Disponível em: < <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/114845>>. Acesso em: 20 abr. 2017.

ANEXO A – ESTATÍSTICA DE SERVIDORES COM DEFICIÊNCIA

	UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS	Pág.: 1 Em, 27/06/2017
	ESTATÍSTICA DE SERVIDORES DEFICIENTES	MES: MAIO/2017
Código	Tipo de Deficiência	Qtde
01	DEFICIENCIA FISICA	10
03	DEFICIENCIA MENTAL	1
05	DEFICIENCIA VISUAL	4
06	MOBILIDADE REDUZIDA	1

Total de Tipos de Deficiências: 4

Total Servidores Deficientes: 16

ANEXO B – ESTATÍSTICA DE FUNCIONÁRIOS TERCEIRIZADOS COM DEFICIÊNCIA



Universidade Federal
de Campina Grande

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO - MEC
UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE – UFCG
PREFEITURA UNIVERSITÁRIA
COORDENAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

Mem. Nº08/2017/Coordenação de Fiscalização-PU/Antonio Leomar

Em 28 de junho de 2017

Ao Sr. Mário de Sousa Araújo Neto
Prefeito Universitário

Assunto: **Processo 23096.020937/17-10**

1. Em resposta a solicitação, encaminhada a Pró-Reitoria de Gestão e Administração Financeira, sobre o quantitativo de funcionários terceirizados ativos na UFCG (campus Campina Grande), classificados por tipo de deficiência, informamos abaixo a relação apresentada pelas prestadoras de serviços:

Tipo de deficiência	Quantidade
Deficiência motora	5
Deficiência Auditiva	1

Atenciosamente,

Antonio Leomar Ferreira Soares
Coordenador de Fiscalização
Engenheiro Civil da UFCG
SIAPE: 16743979

*Ciente -
Encaminho-me à PRA
C. Grande, 29/06/2017*

*Mário de Sousa Araújo Neto
Prefeito Universitário
Maf SIAPE: 168853-2*

PREFEITURA UNIVERSITÁRIA

Av. Aprígio Veloso, 882, Bodocongó, Campina Grande, PB
Telefone: (83) 2101-1082 - E-mail: secretaria.prefeitura@ufcg.edu.br

ANEXO C – ESTATÍSTICA DE DISCENTES

06/10/2017

Email – admevc@hotmail.com

Quantitativos de discente com necessidades especiais

Talvanes Meneses Oliveira <cca.pre@ufcg.edu.br>

sex 21/07/2017 21:43

Para:admevc@hotmail.com <admevc@hotmail.com>;

Prezado Emanuel,

Infelizmente não posso responder a solicitação com precisão uma vez que não temos o acompanhamento no banco de dados da PRE sobre os discentes com necessidades especiais. Os dados que alimentamos no MEC no momento de construção do relatório são subsidiados momentaneamente pelos coordenadores. Em Campina Grande temos um núcleo que trabalha com estes alunos e com as coordenações. No entanto, para os campus fora de sede a PRE não possui os dados.

Att.

--

Talvanes Meneses Oliveira
Coordenação de Controle Acadêmico - CCA
Pró-Reitoria de Ensino - PRE
Universidade Federal de Campina Grande - UFCG
Fones: +55 83 2101-1074/1525

ANEXO D – ESTATÍSTICA DE DISCENTES ACOMPANHADOS PELA PRAC

25/08/2017

Email – admevc@hotmail.com

Em resposta ao processo 23096.028339/17-9

Marta Helena Burity Serpa <martahelenaburity@gmail.com>

ter 22/08/2017 14:43

Para:admevc@hotmail.com <admevc@hotmail.com>;

Presado sr. Emanuel Varela Cardoso:

Eu, Marta Helena Burity Serpa, professora da UAed. e Presidente da Comissão de Apoio a Estudantes com Necessidades Educacionais Especiais da UFCG (CAENEE-UFCG), em resposta ao processo 23096.028339/17-9, informo-lhe que só temos acesso ao quantitativo dos estudantes que procuraram apoio da nossa comissão. Foram eles:

- Um aluno com Baixa-Visão, estudante de Engenharia do Petróleo, no Campus de Campina Grande;
- Uma aluna com Autismo, estudante de Artes e Mídias (antes estudante de Letras), no Campus de Campina Grande;
- Um aluno com Esclerose Múltipla, estudantes de Engenharia de Materiais, no Campus de Campina Grande;
- Um aluno com Surdez, do curso de Licenciatura em Biologia, no Campus de Patos;
- Uma aluna com Baixa -Visão, estudante de Serviço Social, no Campus de Sousa;
- Um aluno Cego, estudante de Letras, do Campus de Cajazeiras (Este abandonou o curso).

Perfazendo no total, 06 estudantes, que foram, dentro do possível, atendidas nas suas necessidades especiais.

Sem mais, continuo a sua disposição.

Atenciosamente,
Marta Helena

ANEXO C – ACESSO À INFORMAÇÃO SOBRE INVESTIMENTO EM ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO NA UFCG (2013 a 2016)

Investimento em Acessibilidade e Inclusão de Pessoas com
Deficiência na UFCG - Período 2013 a 2016

Lourinaldo <lourinaldo@reitoria.ufcg.edu.br>

sáb 04/11/2017 22:13

Para: admevc@hotmail.com <admevc@hotmail.com>;

Cc: 'Camilo Farias' <vice.reitor@ufcg.edu.br>; 'Reitor' <reitor@ufcg.edu.br>;

 1 anexos (613 KB)

Investimento em Acessibilidade e Inclusão de Pessoas com Deficiência na UFCG - Período 2013 a 2016.xls;

Prezado Emanuel Varela Cardoso,

Encaminhamos arquivo anexo intitulado **Investimento em Acessibilidade e Inclusão de Pessoas com Deficiência na UFCG - Período 2013 a 2016**, em atendimento à solicitação formulada por meio do Processo nº 23096.035634/17-09, de 27/09/2017, o qual lhe será encaminhado oportunamente.

Atenciosamente,

Lourinaldo Pontes
Coordenador de Orçamento
SEPLAN / UFCG
(83) 2101.1432