

GT 03: Mediação, Circulação e Uso da Informação.

## **BIBLIOTECA INCLUSIVA: PERSPECTIVAS INTERNACIONAIS PARA O ATENDIMENTO A USUÁRIOS COM SURDEZ.**

André Luís Onório Coneglian, mestrando em Ciência da Informação, Programa de Pós-graduação UNESP-Marília, a\_coneglian@yahoo.com.br; Helen de Castro Silva, professora doutora do Deptº Ciência da Informação, UNESP-Marília, helenc@marilia.unesp.br

As políticas públicas internacionais bem como as nacionais contemplam a inclusão de camadas sociais, historicamente excluídas, tais como as pessoas com deficiência física, cognitiva, e/ou sensorial, influenciam significativamente a sociedade. O presente artigo buscou identificar quais as medidas inclusivas (espaço físico, serviços, acervos e/ou programas), assim como categorizar os itens considerados inclusivos segundo diretrizes internacionais da *International Federations of Library Associations and Institutions* (IFLA), com foco nos usuários com surdez. Por meio de levantamento bibliográfico sobre acessibilidade e atendimento a usuários com necessidades especiais, podemos verificar a preocupação de alguns pesquisadores da Ciência da Informação, na formação dos profissionais, como também relatos de experiências de bibliotecas com medidas inclusivas, promovendo o acesso à informação a usuários com deficiência.

Palavras-chave: Bibliotecas inclusivas – Acessibilidade – Surdez – Usuários com necessidades especiais

## INTRODUÇÃO

*“Pour diverses raisons, la plupart des bibliothèques n’ont pas accordé un intérêt particulier à la fourniture de services pour les sourds. La surdité a été qualifiée,   juste titre, de ‘handicap invisible’, car il est difficile d’identifier les sourds par simple observation, d’autant plus qu’ils ont tendance   se fonder dans la masse” (IFLA, 2000, p. 10).*

A sociedade da informa o, caracterizada pelo grande volume e recursos informacionais atinge, direta ou indiretamente, uma parcela significativa da popula o. Sociedade que pressup e-se democrática, devendo disponibilizar locais, recursos e suportes para o acesso e uso das informa es. Locais públicos já consagrados como pólo de informa es, como as bibliotecas, por exemplo, oferecem, além dos tradicionais serviços, o acesso gratuito   internet e outros recursos tecnológicos.

Existem muitos projetos governamentais que visam oferecer o acesso às tecnologias da informa o e comunica o   popula o em geral, oportunizando o contato com m dias cada vez mais amplamente utilizadas, como enciclopedias eletr nicas em *cd-rom’s*, *dvd’s*, livros digitalizados, etc.

A atividade de registrar, guardar e disponibilizar informa o e conhecimento pode ser considerada uma das atividades sociais mais remotas do homem. Carvalho (et. al. 2000) assinala que

Desde a época dos tabletes de barro da Babil nia, passando pelo pergaminho na Ásia Menor, pelo papiro no Egito, até chegar aos dias atuais, quer com o suporte de papel, quer com o magnético, as bibliotecas sempre trouxeram consigo a memória humana registrada, sendo-lhes acoplada a responsabilidade de prover acesso às informa es codificadas/ registradas/ gravadas nesses documentos, contribuindo para a forma o de uma sociedade mais humana e dignificadora (p. 36,7).

Paralelamente   constata o de que vivemos na Sociedade da Informa o, o conceito de Sociedade Inclusiva, aquela que inclui todas as pessoas sejam quais forem suas características pessoais e/ou sócio-econ micas também   recorrente. O papel das bibliotecas nesta conjuntura   de suma relevância, mas para que ela exerça este papel   preciso que a biblioteca saia “da postura de armazenadora de informa es para assumir uma postura centrada no processo de comunica o”, o que significa abandonar a paradigma da posse e assumir o paradigma de acesso, ou

seja, tornar esses recursos informacionais acessíveis, eliminando as possíveis barreiras existentes (CARVALHO et. al., 2000, p. 37).

Possibilitar o acesso livre à informação as pessoas com necessidades especiais deve ser uma meta a ser perseguida, não por estar em consonância com as políticas públicas (leis, decretos e normas que embasam tais políticas públicas), como também e principalmente por respeitar a dignidade humana das pessoas com deficiência, dignidade expressa pela Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948). Entendendo a biblioteca como promotora e difusora do conhecimento acumulado na história, qualquer caráter e/ou ação de exclusão devem ser eliminados e/ou minimizados.

Desta forma, procuramos refletir sobre o movimento da Inclusão que abrange toda a esfera social, com mais evidência na área educacional. A biblioteca, como vimos é um importante espaço da sociedade, portanto, devem estar incluídas no movimento de inclusão.

Buscamos identificar documentos oficiais, internacionais e nacionais, que embasam o paradigma da inclusão e qual a influência desses documentos nas medidas e ações inclusivas nas bibliotecas. Especificamente concentramos nosso foco nos sujeitos com deficiência auditiva/surdez, justamente pela dificuldade e/ou barreira na comunicação, como lembra a epígrafe inicial, que a surdez como uma deficiência invisível, dificulta identificar os surdos com simples observação, o que faz estes sujeitos fundirem-se com a multidão.

## **O TERMO NESECIDADES ESPECIAIS**

Omote (2004) enfatiza que “há uma enorme necessidade de que mitos, credences e esteriótipos, infundados e inferiorizantes, acerca de deficientes [que] precisam ser desmontados, para que a conduta em relação a estes não seja orientada por aqueles”, atentando para que não sejam criados processos de normificação, ou seja, ignorar a diferença e a limitação do deficiente.

O termo “necessidades especiais”, conforme explicita Sasaki (1997) “não deve ser tomado como sinônimo de ‘deficiências’ (mentais, auditivas, visuais, físicas ou múltiplas). A Lei Federal 10.098/2000, sobre Acessibilidade define no Artigo 2º, Inciso III que a pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida é “a que temporária ou permanentemente tem limitada sua capacidade de relacionar-se

com o meio e de utilizá-lo”. A NBR 9050 (2004), contempla a expressão pessoa com mobilidade reduzida: “aquela que, temporária ou permanentemente, tem limitada sua capacidade de relacionar-se com o meio e de utilizá-lo. Entende-se por pessoa com mobilidade reduzida, a pessoa com deficiência, idosa, obesa, gestante entre outros” (p. 12). O enfoque é a barreira arquitetônica; medidas técnicas para as áreas de acessibilidade, rampas, banheiros, mobiliários e outros, principalmente para o deficiente físico e visual.

A Secretaria de Educação Especial do Ministério da Educação no Brasil define deficiência auditiva como a “perda total ou parcial, congênita ou adquirida, da capacidade de compreender a fala por intermédio do ouvido. Manifesta-se como:

~~Surdez~~ Surdez leve/moderada: perda auditiva de até 70 decibéis, que dificulta, mas não impede o indivíduo de se expressar oralmente, bem como de perceber a voz humana, com ou sem a utilização de um aparelho auditivo;

~~Surdez~~ Surdez severa/profunda: perda auditiva acima de 70 decibéis, que impede o indivíduo de entender, com ou sem aparelho auditivo, a voz humana, bem como de adquirir, naturalmente, o código da língua oral” (BRASIL, 1999, p. 25).

## DOCUMENTOS ANALISADOS

Para o presente trabalho foram analisados quatro documentos:

- 1- *Americans with Disabilities Act* (1990);
- 2- NBR 9050 (2004), *Acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências a edificação, espaço, mobiliário e equipamento urbano*, da Associação Brasileira de Normas Técnicas;
- 3- Declaração de Salamanca (1994) e
- 4- Diretrizes Internacionais para o atendimento ao usuário com surdez (2000), da *International Federations of Library Associations and Institutions* (IFLA).

Nos dois primeiros documentos foram analisadas as especificações referentes às bibliotecas de modo geral; o 3º documento que especifica linhas de ações para os países signatários, entre os quais, o Brasil, para a implementação de medidas inclusivas, particularmente no sistema educacional nacional, foram destacadas as características das deficiências e as medidas inclusivas a serem consideradas; o 4º documento, mais diretivo às bibliotecas, pontua medidas

específicas para o atendimento adequado aos usuários com deficiência auditiva/surdez.

O acesso e uso da informação de modo geral pelo surdo, ainda são restritos, devido à natureza de veiculação da comunicação: o rádio não é funcional, a televisão é basicamente sonora, as informações na internet são fundamentalmente na língua escrita, assim como os demais suportes informacionais. Os documentos analisados acima apontam medidas a serem consideradas para o atendimento satisfatório do público com deficiência auditiva/surdez.

## **OBJETIVOS**

Baseados nas informações apresentadas anteriormente, o presente artigo buscou:

- Levantar subsídios teóricos e práticos para a adaptação de bibliotecas para o deficiente auditivo/surdo (atendimento, acervo, recursos físicos e tecnológicos).
- Verificar, a partir das recomendações da IFLA, que adaptações e serviços são oferecidos para a comunidade surda;
- Analisar a adequação de recomendações internacionais para a adaptação de recursos e serviços aos surdos à realidade brasileira.

## **REVISÃO DA LITERATURA**

Carvalho (et. al. 2000) alega que atualmente “as bibliotecas precisam rever seus processos, repensando a dimensão dos serviços e produtos desenvolvidos, pois o usuário de hoje diferencia-se daquele que ‘apertava parafusos’ na era industrial” (p. 37). A autora destaca a importância e centralidade dos usuários nesse redirecionamento:

A concepção sobre o usuário e sua participação no gerenciamento da biblioteca [deve] envolvê-lo no processo de tomada de decisões sobre o planejamento e operacionalização de serviços e produtos, mantendo o bibliotecário como elemento facilitador do atendimento das necessidades do usuário. [E que] os serviços e os produtos deverão reordenar continuamente o conhecimento, que será oferecido em formato compatível com os interesses, [características] e exigências dos usuários (p. 38).

Portanto, diante do exposto, é razoável pensar em bibliotecas que atendam inclusive o público com deficiência auditiva/surdez. Segundo o Relatório *Directives destinées aux services de bibliothèque pour les sourds*, da *International Federation of Libraries Associations and Institutions* (IFLA, 2000), é preciso que as bibliotecas direcionem esforços planejados e específicos ao público com surdez, justamente pela dificuldade de leitura percebida em natissurdos ou crianças que perderam a audição na primeira infância. A tendência é que esse público não seja freqüentador da biblioteca e seus serviços, justificada também pela barreira da não-comunicação.

Mas na *infoera* ou na Sociedade da Informação, a dificuldade de acesso, administração, seleção e uso efetivo da informação não está restrito aos surdos ou demais grupos de pessoas com deficiência. O caos provocado pelo *boom* de informações causou também o surgimento de “barreiras relacionadas ao acesso tais como o número ilimitado de fontes e o desconhecimento de certos mecanismos de filtragem, organização e mesmo de apropriação da informação” (DUDZIAK, 2003, p. 23).

O conceito de Competência Informacional (*Information Literacy*), merece uma atenção especial diante da necessidade de se exercer o domínio sobre o sempre crescente universo informacional que, segundo Dudziak (2003, p. 28) pode ser definido “como o processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida”.

O papel do bibliotecário é fundamental no discurso da competência informacional (CAMPELLO, 2003), “desde que assuma as mudanças e se transforme em membro ativo [...] deixando para trás suas características de passividade e isolamento”. O bibliotecário precisa estar capacitado para poder instrumentalizar o público que irá atender. Acrescentamos então que, além do seu papel central no discurso da competência informacional, o bibliotecário tem papel fundamental na implementação e efetivação de bibliotecas inclusivas.

O documento da IFLA (2000) sintetiza de maneira clara e objetiva as devidas adaptações e a criação de serviços para atender à comunidade surda local, abrangendo todos os tipos de bibliotecas: públicas, escolares, universitárias, bem como bibliotecas especializadas (governamentais, da Indústria e Comércio, Forças Armadas, Hospitais, etc).

Biblioteca inclusiva não é aquela biblioteca específica, por exemplo, para deficientes visuais com todo acervo disponível em Braille, mas sim aquela que atende toda a demanda da população de maneira igualitária, onde seus usuários possam acessar e utilizar os serviços e acervos, conforme suas especificidades.

Segundo a IFLA – *International Federation of Library Associations and Institutions*, foi em 1988, na conferência proposta pela *State Library of New South Wales*, na Austrália, a primeira tentativa de elaboração de diretrizes internacionais para que as bibliotecas pudessem oferecer serviços adequados ao público com deficiência auditiva/surdez. O documento final foi publicado pela IFLA em 1991.

Desde então, mudanças tecnológicas, a participação efetiva da comunidade surda, o movimento mundial pela inclusão de pessoas com necessidades especiais e a conscientização das bibliotecas da dimensão de sua responsabilidade social, proporcionaram diversas ampliações em diretrizes existentes, como por exemplo, o novo relatório da IFLA, publicado no ano de 2000.

No contexto norte-americano são identificadas as bases legais voltadas para a acessibilidade de pessoas com necessidades especiais, passando pela educação de crianças com necessidades especiais, barreiras arquitetônicas, reabilitação, assistência social (WALLING et. al. apud McINTYRE, 2004). O *Americans with Disabilities Act* (ADA), adotado em 1990, incluiu setores como comércio, indústria, transportes a adequarem-se às necessidades de crianças e adultos com alguma necessidade especial.

Este documento, segundo Feinberg (apud McINTYRE, 2004) especifica quatro áreas destinadas às bibliotecas. São elas:

- Assegurar que não haja discriminação quando uma pessoa com deficiência for atendida;
- Garantir igual acesso a todos os serviços e informações;
- Eliminar todas as barreiras físicas ou ambientais que restrinjam usuários de usarem as instalações e programas de atendimento da biblioteca pública;
- Treinamento dos atendentes e do público em geral sobre temas relacionados à deficiência e demais direitos prescritos pelo ADA.

Em 1992, o ADA especifica o papel das bibliotecas, prevendo que estas devem incluir em seus programas e atividades o atendimento a crianças com necessidades especiais (McINTYRE, 2004).

Ainda no contexto norte-americano, Sandstrum (2002), cita um documento oficial da *American Library Association* (ALA) de 2001, no qual as bibliotecas públicas, especificamente, estão obrigadas a adequarem-se ao *American with Disabilities Act* (ADA).

Para bibliotecas que possuam em seu quadro funcional mais de 50 empregados, o ADA prevê a existência de um coordenador, cujas responsabilidades, entre outras são:

- Educação (capacitação) da administração e equipe, bem como do público sobre os preceitos do ADA;
- Avaliação da planta física assegurando para que não haja obstáculos e que os serviços sejam acessíveis a todos os usuários;
- Desenvolvimento e implementação de serviços para pessoas com deficiência;
- Providenciar informações em vários formatos alternativos sobre os serviços e programas oferecidos pela biblioteca (FEINBERG et al. apud McINTYRE, 2004).

Walling (2004) analisou qual a repercussão do documento *American with Disabilities Act* nos Programas dos cursos Ciência da Informação e Biblioteconomia, enviando um questionário a todos os reitores e diretores desses programas autorizados pela *American Library Association*. A autora identificou como estas instituições incluíam em seus programas conteúdos sobre a educação a respeito das recomendações do ADA, serviços para pessoas com deficiências e tecnologias adaptáveis.

Esta autora reconhece a importância que as discussões sobre o atendimento às pessoas com necessidades especiais deve ter na formação de profissionais da informação, devido às mudanças histórica e social que a sociedade vem passando:

A survey of information professionals about their perceptions of how well they were prepared by their Library Information Science programs to carry out the mandates of ADA, to serve people with disabilities, and to work effectively with adaptive technologies could complement this study. Because this is a field that is changing and evolving, such a study should also seek to discover how information professionals address gaps and update their knowledge and skills (WALLING, 2004, p. 146).

Os documentos e pesquisas citados anteriormente demonstram a importância e alcance das leis gerais e específicas sobre a acessibilidade e inclusão de pessoas com necessidades especiais, que afetam diretamente lugares públicos como as

bibliotecas e como tais dispositivos legais estão presentes nos programas de formação de profissionais da informação.

No Brasil temos dispositivos legais como a Lei 10.0098/00, citada no início do texto, que está diretamente ligada aos lugares públicos, incluindo as bibliotecas. No Art. 12 lemos:

Os locais de espetáculos, conferências, aulas e outros de natureza similar deverão dispor de espaços reservados para pessoas que utilizam cadeira de rodas, e de lugares específicos para pessoas com deficiência auditiva e visual, inclusive acompanhante, de acordo com a ABNT, de modo a facilitar-lhes as condições de acesso, circulação e comunicação.

Destacamos o papel das bibliotecas escolares de promover o acesso à informação e educação de modo geral. O público com surdez encontra muitas barreiras e dificuldades que o impede de freqüentar as bibliotecas; são pessoas geralmente dependentes de terceiros (pessoas ouvintes que possuem conhecimento em Língua de Sinais) para terem acesso a informações.

A *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA), publicou no ano de 2000, o Relatório *Directives destinées aux services de bibliothèque, pour les sourds*, citado no início deste tópico, cuja especificidade das diretrizes demonstram a preocupação das Associações e Instituições de Bibliotecas em oferecer serviços de qualidade ao deficiente auditivo/surdo.

A seguir veremos de que forma as diretrizes estão divididas e como prevêm a adaptação das bibliotecas, destacando os principais itens:

### ***Pessoal (Equipe)***

- O oferecimento de um serviço de qualidade deve estar sob a responsabilidade de um bibliotecário profissional, diplomado ou com um nível de formação adequado;

- Todos bibliotecários deverão ter formação específica (curso de extensão ou similar) sobre a comunicação, a cultura dos surdos, de coleções especializadas, de sistemas e tecnologias de comunicação; caso não seja possível a formação específica de toda a equipe, um bibliotecário deve preparar os demais;

- As bibliotecas deverão identificar em seu quadro funcional, pessoas que possuam afinidade ou interesse de envolver-se com a comunidade surda;

- As bibliotecas deverão possuir um banco de dados com nomes e endereços de outras bibliotecas que ofereçam serviços afins aos surdos;

- Cada associação nacional de bibliotecas deverá disponibilizar um representante envolvido com a comunidade surda e/ou responsável pelo atendimento a ela, para participar de reuniões e assembléias.

### **Comunicação**

- Prevê que toda equipe da biblioteca deverá ter formação a respeito das diferentes técnicas de comunicação com as pessoas surdas, seja em língua de sinais, a fala, a escrita, os gestos e as diferentes combinações das mesmas;

- Possuir Telefone para Surdos (TDD – *Telecommunication Device for the Deaf*) e outros recursos tecnológicos para facilitarem a comunicação;

- Todos os serviços de comunicação/interação com os usuários (por exemplo, a página na internet da biblioteca), deverão possuir recursos visuais que desempenham a mesma função de recursos sonoros para os demais usuários;

- Oferecer serviço de interpretação em língua de sinais ou interpretação orofacial, assim como outros recursos de comunicação para que os usuários surdos recebam informação e orientação adequadas;

- Instalar dispositivos luminosos de alerta para situações de emergência.

### **Coleções e acervos**

- Além de possibilitar ao surdo o acesso a todas as obras da biblioteca, a mesma deverá disponibilizar um acervo específico sobre o tema da surdez: história, cultura e língua de sinais; obras de personalidades e/ou autores surdos;

- Possibilitar o acesso a obras sobre a educação dos surdos de modo imparcial, já que a área educacional para os surdos possui correntes diferentes e divergentes;

- Disponibilizar coleção de livros de fácil leitura e grande interesse, pensando na dificuldade que os surdos têm com a língua oral e que pertencem a uma minoria lingüística;

- Possuir materiais como fitas VHS e outros suportes visuais legendados;

- Oferecer coleção de fitas VHS e/ou filmes na língua de sinais e disponibilizar os equipamentos apropriados para a utilização dos mesmos (TV, videocassete, DVD).

### **Serviços**

- Coleção, serviços e programas deverão ser acessíveis à comunidade surda;
- Os membros da comunidade surda deverão participar ativamente das decisões sobre aquisição e adaptação de acervos, e criação e/ou desenvolvimento de serviços e programas;
- As bibliotecas deverão propor programas em língua de sinais, direcionado aos surdos, com tradução para a língua oral, oportunizando a participação de todos os usuários;
- Podem oferecer programas de alfabetização aos surdos da comunidade local, em parceria com educadores especialistas nesta área;
- Nos serviços eletrônicos, como a página na internet, deverão ser acessíveis aos surdos, podendo disponibilizar outros *links*, de instituições ou questões relacionados à surdez.

### **Promoção dos programas**

- Promover de maneira insistente programas e serviços junto à comunidade surda;
- Toda publicidade e divulgação das bibliotecas deverá informar que são acessíveis à comunidade surda.

No artigo *What's so special about special needs?* McCain (2003) compartilha a experiência da Biblioteca Pública de Phoenix (EUA), que possui o *Special Needs Center* (SNC) em funcionamento desde 1983. A autora diz que a missão do centro *"is to provide the full range of library services to all people with disabilities, including those are blind or have visual impairments, are deaf or hard of hearing, or have learning disabilities or mobility issues"* (p. 51).

Em parceria com instituições especializadas no atendimento educacional (habilitação e reabilitação) de pessoas com necessidades especiais, a Biblioteca de Phoenix promoveu treinamento específico para sua equipe; possuem parcerias com entidades filantrópicas e assistenciais e órgãos governamentais com subsídios próprios para bibliotecas, as quais viabilizaram toda a adaptação de tecnologias, materiais e acervos. A autora assinala que *"our equipment money comes from the library general fund, grants, and community philanthropic groups. For instance, the workstation for persons who are learning ASL was funded through a grant from the Arizona Community Foundation"* e lista alguns dos materiais disponibilizados para os

interessados na área da surdez, como CD-ROM's em língua de sinais, livros de gramáticas, histórias e contos infantis e folclóricos em língua de sinais. (McCAIN, 2003, p. 52).

A Declaração de Salamanca reconhece a especificidade da comunicação das pessoas com surdez: “Deve ser levada em consideração, por exemplo, a importância da linguagem de sinais como meio de comunicação para os surdos, e ser assegurado a todos os surdos acesso ao ensino da linguagem de sinais de seu país” (UNESCO, 1994, p. 30).

Para que a política de inclusão seja efetivada, o documento em questão propõe um tratamento adequado às fontes de pesquisa e informação:

A difusão de exemplos de práticas bem-sucedidas pode contribuir para melhorar o ensino e a aprendizagem. É muito valiosa também a informação sobre pesquisas pertinentes. Deverá ser dado apoio, no plano nacional, ao aproveitamento das experiências comuns e à criação de centros de documentação, além disso, deverá ser melhorado o acesso às fontes de informação. (UNESCO, 1994, p. 35).

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O uso recorrente de termos como “inclusão” acaba desgastando a essência e sua real importância e necessidade. De um modo e de outro, estamos excluídos desta ou daquela camada, nível ou estrato social. Mas não podemos negar que a parcela de pessoas com deficiência, em proporção muito maior, foram excluídas de serviços básicos, como educacional, transporte, lazer, saúde.

Documentos legais que embasam e garantem um atendimento adequado às necessidades específicas existem; é preciso deixar a passividade e colocar em prática tais diretrizes. Em particular, a barreira comunicacional entre surdos e ouvintes precisa ser vencida e a biblioteca, como fonte de conhecimento e informação, primordialmente precisa adequar-se ao público com deficiência, para ser canal de crescimento e transformação individual e coletivo.

Nossa intenção é que as reflexões aqui levantadas possam suscitar nos profissionais bibliotecários, não só a vontade de incluir as pessoas com deficiência, mas também de incluir-se nas discussões, reflexões, vivências e nas expectativas da comunidade surda. A inclusão é uma via de mão dupla, por sinal, enriquecedora!

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 10.098 de 19 de dezembro de 2000. *Diário Oficial da União*, dez. 2000.

\_\_\_\_\_. *Parâmetros curriculares nacionais: adaptações curriculares – estratégias para a educação de alunos com necessidades educacionais especiais*. Brasília: MEC, 1999.

CAMPELLO, B. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, 2003.

CARVALHO, I. C. L.; KANISKI, A. L. A sociedade do conhecimento e o acesso à informação: para que e para quem? *Ciência da Informação*. Brasília, v. 29, n. 3, p. 33-39, 2000.

DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, p. 23-35, 2003.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. Directives destinées aux services de bibliothèque, pour les sourds. *IFLA Professional Reports*. 2 ed. La Haye, 2000.

McCAIN, M. What's so special about special needs? *Public library*, v. 42, n. 1, jan/fev, p. 51-54, 2003.

McINTYRE, M. A. Public library services for children with special needs. *Rural libraries*, v. 24, n. 2, p. 21-39, 2004.

NBR 9050. *Acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências a edificação, espaço, mobiliário e equipamento urbano*. Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT. Maio, 2004.

OMOTE, S. Inclusão: da intenção à realidade. In: \_\_\_\_\_. (Org) *Inclusão: intenção e realidade*. Marília: Fundepe, 2004. p. 1-9.

SANDSTRUM, J. Accessible libraries: providing barrier free access to the web for library patrons with disabilities. *Colorado libraries*, v. 28, n. 4, p. 4-7. Wint, 2002.

UNESCO, *Declaração de Salamanca e linha de ação sobre as necessidades educativas especiais*. Brasília: CORDE, 1994.

WALLING, L. L. Educating students to serve information seekers with disabilities. *Journal of education for library and information science*, v. 45, n. 2, p. 137-14. Spring, 2004.