



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA**

FLÁVIA MIRANDA DE OLIVEIRA

**SERVIÇO DE REFERÊNCIA E USUÁRIOS SURDOS:
Competências dos bibliotecários de referência**

João Pessoa
2017

FLÁVIA MIRANDA DE OLIVEIRA

SERVIÇO DE REFERÊNCIA E USUÁRIOS SURDOS:

Competências dos bibliotecários de referência

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Biblioteconomia – Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Izabel França de Lima

Catálogo da Publicação na Fonte.

O48s

Oliveira, Flávia Miranda de.

Serviço de Referência e usuários surdos:
competências dos bibliotecários de referência.
43 f.: il.

TCC (Bacharelado em Biblioteconomia)

Universidade Federal da Paraíba – 2017.

Orientadora: Izabel França de Lima, Dr^a.

1. Bibliotecário de Referência. 2. Usuário surdo. 3. Inclusão. I. Título.

CDU 025.5(043.3)

FLÁVIA MIRANDA DE OLIVEIRA

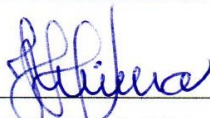
SERVIÇO DE REFERÊNCIA E USUÁRIOS SURDOS:

Competências dos bibliotecários de referência

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso de Graduação em
Biblioteconomia – Centro de Ciências Sociais
Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba
como requisito para obtenção do grau de
Bacharel em Biblioteconomia

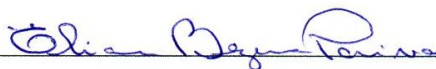
Aprovada em 14/06/2017

BANCA EXAMINADORA



Izabel França de Lima

Orientadora, Professora Dr^a em Ciência da Informação pela UFMG



Eliane Bezerra Paiva

Examinadora, Professora Dr^a em Linguística pela UFPB



Fernanda Mirelle de Almeida Silva

Examinadora, Professora

DEDICATÓRIA

A Deus pelo dom da vida, a minha
família e meus amigos, dedico.

AGRADECIMENTOS

A Deus por ter me concedido saúde e força para superar todas as dificuldades que surgiram durante esse período, meu Deus te agradeço por tudo que o senhor fez em minha vida durante esses anos.

Agradeço ao pessoal das Bibliotecas onde fiz estágios, que durante a graduação tive a oportunidade de estagiar e conhecer profissionais competentes, que realmente amam o que fazem, e passam o conhecimento de forma excepcional. A certeza que tenho, é que irei me espelhar em vocês quando estiver atuando como profissional. Mônica Paiva, Ana Karla, Sônia, Raíssa Carneiro, Taize Araújo, Thiago Lima, minha eterna gratidão.

Ao minha orientadora Izabel França de Lima pelo suporte no pouco tempo que lhe coube, pelas suas correções e incentivos.

Aos meus pais, pelo amor, incentivo e apoio incondicional. Em especial meu pai, que sempre me incentivou a estudar, e esteve sempre ao meu lado dizendo palavras de ânimo, no momento em que pensava em desistir, ele nunca me abandonou, sempre esteve presente, te amo pai, és minha base, meu tudo, se não fosse o senhor e Deus em minha vida, eu não sei o que seria de mim. E a minha irmã Fernanda pelo carinho e amor para comigo.

Aos meus colegas de sala, que durante todo esse período estávamos sempre unidos, fiz grandes amizades, conheci pessoas maravilhosas e quero levar para a vida. E as minhas amigas Eliane e Fátima em especial pela maior convivência e proximidade. A Jabson, essa pessoa de um coração grandioso, está sempre ao meu lado, me ajudando e incentivando, és uma pessoa incrível, sempre está disposto a ajudar a todos em sua volta, muito obrigada pelo carinho e amor para comigo, te amo.

E a todos meus amigos, que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigada.

RESUMO

Objetiva analisar as competências dos bibliotecários de referência no atendimento aos usuários surdos na Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba. As bibliotecas universitárias devem buscar a melhoria de seus serviços e a reestruturação e expansão de suas funções para garantia de um atendimento de qualidade a comunidade universitária. A partir da análise dos dados coletados por meio de um questionário, foi possível perceber que o serviço de referência dessa instituição vem buscando oferecer capacitação e treinamento para os bibliotecários de referência, tendo em vista melhorar o atendimento aos usuários com deficiência auditiva. Considerando-se que as competências do bibliotecário são essenciais para que a instituição ofereça um serviço de qualidade, e que a melhoria dos serviços depende da atuação do profissional bibliotecário no serviço de referência, constatou-se que os bibliotecários não possuem nenhuma formação em Libras, sendo nesse sentido necessária essa capacitação e treinamento que vem sendo oferecido pela instituição.

Palavras-Chave: Serviço de referência. Competência profissional. Usuários Surdos. Inclusão. Bibliotecários de Referência.

ABSTRACT

It aims to analyze the skills of reference librarians in the care of deaf users in the Central Library of the Federal University of Paraíba. that university libraries should seek the improvement of their services and the restructuring and expansion of their functions to guarantee a quality service to the university community. Based on the analysis of the data collected through a semistructured interview, it was possible to perceive that the referral service of this institution has sought to offer training and training for reference librarians in order to better serve users with hearing impairment. Considering that the competences of the librarian are essential for the institution to offer a quality service and that the improvement of the services depends on the professional performance of the librarian in the service of reference it was verified that the librarians do not have any training in Libras being accordingly This training and training is being offered by the institution.

Keywords: Reference service. Professional competence. Deaf users. Inclusion. Reference Librarians

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Alfabeto em Libras.....	29
Figura 2: Números em libras.....	29
Figura 3:Exemplo de movimento de mão.....	31
Figura 4: Exemplo de sinais sem movimento.....	31
Figura 5: Pontos de articulação.....	32
Figura 6: Orientação das mãos.....	32

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Oito passos descritos por Grogan sobre o processo de atendimento de referência.....	20
Quadro 2 - Dados pessoais dos entrevistados.....	33
Quadro 3 - Experiência com a linguagem de sinais.....	34
Quadro 4 - Treinamento em libras oferecido pela instituição para bibliotecários de referência.....	35

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BC- Biblioteca Central

DSU- Divisão de Serviços aos Usuários.

DPT-Divisão de Processos Técnicos.

DDC- Divisão de Desenvolvimento de Coleções.

CONSEPE - Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão.

SCC – Seção de catalogação e classificação.

SMD – Seção de manutenção do patrimônio documental.

SSE – Seção de seleção.

SIN – Seção de intercâmbio

SCO – Seção de compras

SRE – Seção de referência

SCI – Seção de circulação

SPE – Seção de periódicos

SMU – Seção de multimeios.

SBDTD – Seção de bases digitais de teses e dissertações.

SCE – Seção de coleções especiais.

SDL – Seção para desenvolvimento da leitura.

SIUNE – Seção de inclusão para usuários com necessidades especiais.

SISTEMOTECA-Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba.

UI-Unidades de Informação.

UFPB- Universidade Federal da Paraíba.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	13
2	METODOLOGIA.....	15
3	SERVIÇO DE REFERÊNCIA EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS....	17
3.1	Competências e habilidades do bibliotecário de referência.....	21
4	ACESSIBILIDADE AOS USUÁRIOS SURDOS E COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA EM BIBLIOTECAS	23
4.1	Deficiência auditiva: breve histórico do movimento dos surdos no Brasil.....	26
4.2	Linguagem de sinais.....	28
5	ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS.....	33
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	38
7	REFERÊNCIAS.....	39
	APÊNDICE A- Questionário	41
	APÊNDICE B - Termo de consentimento livre e esclarecido.....	43

1 INTRODUÇÃO

A inclusão vem sendo discutida em todos os âmbitos da sociedade e a acessibilidade à informação também é uma forma de inclusão necessária no contexto social. Diante desse entendimento, essa pesquisa vem discorrer sobre o processo de inclusão dos usuários surdos nas bibliotecas universitárias tendo em vista a importância desse tema e sua pertinência para o meio acadêmico. Conforme Pinheiro (2004) é preciso que o ambiente da biblioteca seja propício, organizado e diversificado para que o bibliotecário possa contribuir com a integração dos usuários com necessidades especiais garantindo assim a informação e inclusão desses na biblioteca. Pinto, Inomata e Rados (2014) apontam que as bibliotecas universitárias precisam ampliar seus serviços através de um atendimento de qualidade visando o atendimento a toda comunidade universitária.

A escolha desse tema surgiu a partir do curso da disciplina optativa de libras durante a graduação. Durante as aulas foi despertando o interesse em descobrir de que forma era realizado o atendimento aos usuários surdos e se havia treinamento específico ou formação adequada na Biblioteca Central para os bibliotecários de referência. Andrade, Lucas e Nascimento (2015) definem que as Unidades de Informação (UI) são espaços de convívio públicos onde diferentes tipos de usuários, com diferentes tipos de necessidades, precisam de algo em comum: acesso a informação. Acrescentam ainda que esses usuários precisam ter suas necessidades pessoais e/ou profissionais atendidas nesse espaço de informação.

Nicoletti (2010, p.11) define que:

As bibliotecas são guardiãs do conhecimento acumulado pela humanidade e enquanto unidades de informação são instituições que organizam e disponibilizam informações no mais variados suportes e formatos. Assim, são responsáveis pelo o acesso à informação dos diferentes grupos de usuários a que se destinam através de diferentes produtos e serviços.

Diante desse contexto se faz necessário que os bibliotecários de referência tenham habilidades para atender os diferentes tipos de usuários inclusive os com deficiência auditiva. Nicoletti (2010) define que é comum se associar a acessibilidade ao compromisso de melhorar a qualidade de vida de idosos e de pessoas com deficiência tendo em vista a vulnerabilidade que essas pessoas têm no que diz respeito à existência de barreiras nos vários ambientes, produtos e serviços que utilizam. No entanto, a acessibilidade a espaços físicos, á informação,

instrumentos de trabalho e estudo, aos produtos e serviços é um direito de todos independentemente da condição que vivem.

Nas palavras de Mantoan (1997, p. 235) ele descreve as características da integração e a importância da inclusão:

A integração traz consigo a ideia de que a pessoa com deficiência deve modificar-se segundo os padrões vigentes na sociedade, para que possa fazer parte dela de maneira produtiva e, conseqüentemente ser aceita. (...) Já a inclusão traz o conceito de que é preciso haver modificações na sociedade para que esta seja capaz de receber todos os segmentos que dela foram excluídos, entretanto, assim em um processo de constante dinamismo político social.

Diante desse contexto sabe-se que com a política de educação inclusiva dentro das escolas e universidades a comunidade universitária vem se diversificando e apresentando cada vez mais necessidades que precisam ser atendidas. Mediante essa observação esse trabalho traz como ponto de questionamento: **Diante das políticas de inclusão na IES, os bibliotecários de referência das universidades, apresentam as competências necessárias para o atendimento dos usuários surdos?**

Sendo assim, configura-se como objetivo geral da nossa pesquisa: Analisar as competências dos bibliotecários de referência no atendimento aos usuários surdos e como objetivos específicos elencou-se: a) Mapear as competências dos bibliotecários de referência; b) Verificar o conhecimento no uso da linguagem de sinais; Identificar a capacitação oferecida pela instituição; c) Conhecer a competência do bibliotecário de referência, no uso da linguagem de sinais.

Esse trabalho será dividido em seis capítulos onde o primeiro é a introdução, o segundo a metodologia adotada na pesquisa, o terceiro trata do serviço de referência em bibliotecas universitárias e sobre as competências e habilidades do bibliotecário de referência, o quarto diz respeito à acessibilidade aos usuários surdos e com deficiência auditiva em bibliotecas universitárias, deficiência auditiva e sobre a linguagem de sinais. O quinto capítulo apresenta os resultados da pesquisa e análise dos dados e no sexto as considerações finais.

2 METODOLOGIA

A presente pesquisa constitui-se com abordagem qualitativa definida por Minayo (2001, p.22):

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

Considerando o pensamento de Minayo (2001) esse tipo de pesquisa busca respostas qualitativas voltadas para uma perspectiva mais ampla e menos estatística. Caracteriza-se também como descritiva definida por Castro, (2006, p.66) como sendo: “Quando se diz que uma pesquisa é descritiva, se está querendo dizer que se limita a uma descrição pura e simples de cada uma das variáveis, isoladamente, sem que sua associação ou interação com as demais sejam examinadas”

Visando alcançar os objetivos propostos inicialmente foi realizado o levantamento bibliográfico acerca do tema com a finalidade de conhecer de forma mais ampla a temática através da leitura de artigos de periódicos, livros e trabalhos monográficos. O instrumento de coleta de dados foi questionário, composto de questões abertas e fechadas, aplicado aos bibliotecários do serviço de referência da Biblioteca Central da UFPB. O campo de estudo escolhido foi o setor de referência da Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba (BC/UFPB). A amostra da pesquisa foi quatro bibliotecários de referência que atuam na BC.

Inicialmente fui até a biblioteca e a partir de uma conversa informal falei sobre a minha pesquisa e apresentei aos bibliotecários o questionário. Mostrei os termos e entreguei aos quatro bibliotecários que aceitaram responder os questionários. Dois dias após o primeiro contato com os sujeitos da pesquisa, retornei a Biblioteca e peguei os questionários respondidos. Nenhum dos bibliotecários se recusou a responder, e não encontrei nenhuma dificuldade ou barreira nesse sentido. Estando em posse com os questionários já respondidos foram feitas as análises e discussões dos resultados.

A Biblioteca em questão foi criada em 1961 juntamente com o Regimento da Instituição e foi inaugurada em 11 de agosto de 1967. A Estruturação da Biblioteca Central inicialmente foi elaborada pelo Professor universitário e Bibliotecário Edson Nery da Fonseca

e nesse período a biblioteca foi instalada provisoriamente numa pequena sala do Instituto de Matemática, passando para a Biblioteca da Escola de Engenharia, em seguida para o prédio da antiga Faculdade de Educação e por fim a biblioteca foi estruturada em um edifício anexo ao da reitoria. Em 1967 foi realizado o processo de estruturação e implantação da Biblioteca Central com a junção do acervo das treze Bibliotecas Setoriais e com a reformulação do Regulamento do Sistema de Bibliotecas da UFPB, houve em 1977 a reformulação e ampliação dos serviços oferecidos pela biblioteca. Em 1980 essa reformulação foi aprovada pelo Conselho Superior de Ensino, Pesquisa e Extensão (CONSEPE).

A Resolução nº31/2009 – CONSEPE estabeleceu o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal da Paraíba (SISTEMOTECA) formado pelo conjunto de bibliotecas integradas aos aspectos funcionais e operacionais com a finalidade de garantir e alimentador os planos e programas da Universidade Federal da Paraíba, através das atividades de ensino, pesquisa e extensão ofertando as informações necessárias à comunidade estudantil.

A Biblioteca Central é organizada, administrativamente, pela Diretoria, Vice-Diretoria, Secretaria Administrativa, Setor de Contabilidade e por 3 (três) Divisões (Divisão de Serviços aos Usuários – DSU, Divisão de Processos Técnicos – DPT e Divisão de Desenvolvimento de Coleções – DDC). Quanto ao financiamento essa se enquadra nos recursos financeiros oriundos de dotação orçamentária ou rendas próprias. As Seções disponível na biblioteca estão a SCC – seção de catalogação e classificação; SMD – seção de manutenção do patrimônio documental; SSE – seção de seleção; SIN – seção de intercâmbio; SCO – seção de compras; SRE – seção de referência; SCI – seção de circulação; SPE – seção de periódicos; SMU – seção de multimeios; BDTD – seção de bases digitais de teses e dissertações; SCE – seção de coleções especiais; SDL – seção para desenvolvimento da leitura e a SIUNE – seção de inclusão para usuários com necessidades especiais. Quanto ao universo e a amostra da pesquisa esse se caracteriza por quatro bibliotecários da Biblioteca Central da UFPB. Foi utilizado para coleta de dados um questionário, com o objetivo de obter dados sobre como é realizado o atendimento de referência aos usuários surdos, e se os bibliotecários são qualificados para esse atendimento.

3 SERVIÇO DE REFERENCIA EM BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

O serviço de referência em bibliotecas universitárias é uma questão que vem sendo discutida no âmbito da informação, tendo em vista que cada vez mais as bibliotecas tem buscado desenvolver um atendimento de qualidade para todos os usuários desse serviço.

De acordo com Leite (2015) o serviço de referência está relacionado de forma direta ou indireta a todas as atividades que são desenvolvidas na biblioteca e é a seção principal que liga a todas as outras seções presente na biblioteca. Conforme a autora, o profissional frente ao serviço de referência precisa atuar de forma segura colaborando para a acessibilidade do usuário e eficácia do atendimento dentro de curtos espaços de tempo. Quanto ao processo de referência à autora define que esse é a atividade que envolve o usuário durante o processo de busca de informação, é o primeiro contato que esse tem ao reconhecer o problema e só acaba quando o usuário encontra a solução desse problema. Conforme Pinto, Inomata e Rados (2014) o serviço de referência deve considerar dois aspectos: a abordagem tradicional da biblioteca que tem como finalidade a provisão da informação, ou seja, o fornecimento do produto e a abordagem alternativa que se trata da orientação aos usuários, ou seja, o processo de busca por informação.

Quanto aos serviços oferecidos pela biblioteca os autores supracitados explicam que o objetivo é o de atender as expectativas dos usuários conforme as suas necessidades e estas vem se ampliando devido a perspectiva inclusiva que vivenciamos dentro da nossa sociedade. As bibliotecas universitárias ainda conforme os autores tratam-se de organizações sociais de serviço pois servem de apoio para as atividades de ensino, pesquisa e extensão das universidades e nesse sentido tornam-se mediadoras no processo de criação do conhecimento.(PINTRO; INOMATA; RADOS, 2014).

Cunha (2010) aponta para a necessidade da atualização tecnológica no ambiente da biblioteca e explica que a informação é difundida rapidamente através meios diversos e que para alcançar os usuários de todos os tipos a biblioteca precisa atualizar – se para continuar sendo um espaço privilegiado de informação. Nesse sentido se faz preciso um olhar diferenciado para o serviço da biblioteca e um maior dinamismo para que essa possa acompanhar se tornar um serviço de referencia em todos os sentidos.

À medida que a informação digital se expande, as bibliotecas universitárias enfrentam os desafios de prover fácil acesso desses documentos a seus usuários. Agora, necessita-se utilizar arquivos de textos completos de periódicos, imagens digitais, dados numéricos e multimídia. O setor de processamento técnico é desafiado a prover novos meios de descrever o registro e o conteúdo de itens com estruturas informacionais e manipulação bem diferentes daqueles tradicionalmente arrolados pelo controle bibliográfico. (CUNHA, 2000, p.80).

Conforme o exposto pelo autor, as bibliotecas universitárias vão se expandindo de acordo com a evolução da sociedade e esse novo jeito de oferecer serviços de informação não se resume apenas na expansão da informação digital, mas de oferecer serviços de qualidade em todos os aspectos incluindo a acessibilidade de informação á todos.

Pintro (2010) afirma que durante sua evolução o serviço de referência nas unidades de informação sofreu muitas modificações sustentadas conforme a autora pelo desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TIC). A autora aponta ainda que além de conservação de materiais, localização e levantamentos bibliográficos se faz pertinente desenvolver qualidade nos serviços de atendimento ao usuário a partir do uso de formatos modernos de documentos e de novas maneiras de comunicação e informação. Diante desse entendimento, um serviço de referência de informação, caracteriza-se também como um meio acessível de apoio para satisfazer as necessidades do usuário e esse trabalho envolve conforme a autora complexidades crescentes, especializações e segmentações.

De acordo com Grogan (1995) apud Pintro(2010) as fontes informacionais básicas de consulta comuns a todas as bibliotecas são: os catálogos da biblioteca, a literatura especializada, as obras de consulta e as fontes bibliográficas, e o pessoal da biblioteca. A autora nesse contexto define que:

As bibliotecas devem buscar formas de melhoria na prestação de seus serviços e, conseqüentemente, o bibliotecário precisa desenvolver e aperfeiçoar suas competências para realizar as atividades. O setor de referência é uma das atividades centrais das bibliotecas e os bibliotecários de referência, por prestarem atendimento direto ao usuário, se deparam fortemente com esse novo aspecto de prestação de serviço. Além disso, as mudanças que ocorrem no âmbito das bibliotecas fazem surgir novas funções e papéis para este profissional, o que exige que desenvolva, constantemente, novas competências. (PINTRO, 2010, p.32).

Sobre esse profissional a autora aponta que esse deve desenvolver seu trabalho com qualidade no atendimento, e nesse sentido o bibliotecário precisa desenvolver e aperfeiçoar suas competências. Pintro (2012) define que uma biblioteca para garantir qualidade em

serviços de informação, precisa garantir a satisfação do usuário e o bibliotecário nesse contexto precisa compreender as necessidades do usuário, saber comunicar-se com esse, ter segurança durante o atendimento e ter uma postura ética e confiável. A autora descreve alguns critérios que avaliam se uma unidade de informação desenvolve um trabalho de qualidade e são eles: satisfação, receptividade, competência, comportamento, recursos, tangibilidade, garantia, comunicação, acesso, confiança, efetividade/ eficiência, qualidade, resposta, credibilidade, segurança, extensividade, garantia, satisfação do cliente, custo-benefício, tempo de resposta, fornecimento de informações (conhecimento técnico), atendimento, cortesia/empatia, flexibilidade e tangíveis.

Diante do exposto pela autora supracitada, uma biblioteca com atendimento de referência precisa ter profissionais competentes e habilitados para garantia de um atendimento de qualidade.

A autora supracitada define que o serviço de referência em bibliotecas passou por grandes mudanças devido ao desenvolvimento tecnológico de informação e comunicação e que além dos serviços de atendimento tradicional como localização de materiais e levantamentos bibliográficos surgiram novas formas de atendimentos aos usuários através da utilização de formatos de documentos mais modernos e novas fontes de informação e comunicação. Com a demanda tecnológica, a autora define que houve muitas discussões acerca do bibliotecário de referência devido à facilidade do acesso a informação por partes dos usuários graças à tecnologia, e diante desse entendimento a autora descreve ainda que o papel do bibliotecário de referência é o de intermediar a informação, e que este por sua vez pode fazer uso das tecnologias a seu favor, garantindo assim mais eficiência no atendimento.

Grogan(1995) define que uma das fontes de informações mais importantes encontradas na biblioteca é o próprio pessoal que faz parte dela, e que sejam esses funcionários contratados recentemente ou mais experientes, trabalhando em conjunto tornam a biblioteca mais organizada e tornam o acesso a informação mais acessível e de qualidade. O autor define ainda que os agentes humanos tem uma importante função no serviço de referência no tocante da utilização do acervo de conhecimentos e que, ao classificar, catalogar e oferecer uma assistência individual aos usuários esses fornecem a informação e a ajudam que os mesmos procuram. Ainda conforme o autor supracitado, o processo de referência é classificado em duas fases a primeira refere-se ao instante em que usuário e bibliotecário

analisam o problema, e a segunda fase corresponde à capacidade do bibliotecário encontrar respostas às questões/problemas trazidos pelos usuários durante o atendimento.

Pintro (2012) define que as duas fases citadas por Grogan (1995) podem ser representadas por oito passos no processo normal de referência como descrito no quadro abaixo:

Quadro 1: Oito passos descritos por Grogan sobre o processo de atendimento de referência.

PASSOS	CARACTERÍSTICAS
PROBLEMA	Questão trazida pelo usuário seja essa externa ou interna.
A NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO	Busca do usuário por informação a partir da sua necessidade de conhecer e compreender o problema/questão.
A QUESTÃO INICIAL	Descrição do que procura, perguntas, formulação da questão.
A QUESTÃO NEGOCIADA	Esclarecimento sobre a questão, compreensão da informação solicitada.
A ESTRATÉGIA DE BUSCA	Definição das fontes informacionais que serão consultadas, definição das estratégias para resolver a questão.
O PROCESSO DE BUSCA	Aplicação de diferentes estratégias na busca pela informação desejada.
A RESPOSTA	A resposta nesse contexto não é precisamente o fim do processo, mas uma resposta à questão solicitada inicialmente.
A SOLUÇÃO	Atendimento a necessidade do usuário a partir da avaliação entre esse e o bibliotecário se a solução encontrada resolve o problema quer responder.

Fonte: Autora, baseado em Pintro (2012)

3.1 Competências e habilidades do bibliotecário de referência

Para que a biblioteca seja um lugar de referência esta precisa ter profissionais qualificados e capacitados para garantir um atendimento de qualidade, e nesse contexto o bibliotecário precisa desenvolver habilidades e competências para que a biblioteca seja verdadeiramente um lugar de referência. Pinto (2010) define que esse profissional deve ter habilidade técnica e humana, e que este deve estar disposto a encontrar a informação requerida pelo usuário. A habilidade técnica segundo a autora diz respeito à capacidade de utilizar conhecimentos, técnicas e equipamentos na recuperação de informações, e a habilidade humana abrange a sua capacidade de responder aos questionamentos feitos pelo usuário desde as perguntas mais simples como as mais complexas.

Essa capacidade de atuar de forma dinâmica e eficaz é que torna o bibliotecário referência. É importante que esse profissional possua tanto a habilidade técnica quanto a humana, porque ambas se complementam no âmbito da informação. Saber esclarecer dúvidas é primordial para um atendimento de qualidade. Souza e Farias (2011) define que o bibliotecário de referência é o profissional da informação que é especializado em oferecer assistência ao usuário, é o mediador entre a informação e quem a procura. Este profissional para ser referência precisa atuar de forma eficiente buscando responder as necessidades do usuário e explorando os diversos recursos de informação que existem na biblioteca. As autoras afirmam ainda que o bibliotecário de referência possui algumas qualidades são elas: capacidade de ouvir e analisar para que possa responder as questões dos usuários, acessibilidade, inteligência, conhecimento profissional e intelectual, iniciativa, prudência, perseverança e cortesia. Diante do exposto pelas autoras pode-se afirmar que o bibliotecário de referência deve compreender o problema do usuário, procurar meios de resolver, tratar este de forma humanizada e desenvolver sua capacidade resolutiva mesmo diante de uma situação de baixa ou alta complexidade. Quanto às competências apontadas pelas autoras desse profissional estão:

O domínio das fontes de informações (materiais e virtuais), interação, capacidade de entrevistar o usuário e eficiência na resposta dada ao mesmo. Dentre as competências estão: capacidade de comunicação, capacidade de analisar necessidades de informações, capacidade de orientar usuários e capacidade de treinar usuários. (SOUZA; FARIAS, 2011, p.4).

Sobre as competências de um profissional qualificado Dutra (2008) aponta que este deve saber agir, julgar, escolher e decidir; saber mobilizar, comunicar e compreender, processar e transmitir conhecimentos, saber aprender, desenvolver-se e comprometer-se com os objetivos da organização na qual faz parte e saber assumir responsabilidades através de uma visão estratégica e ética. A autora afirma ainda que o profissional qualificado possui conhecimentos, habilidades e atitudes agregando valor ao seu trabalho.

Ala (2004) apud Pinto (2010) define que o bibliotecário de referência deve estar acessível e disposto para atender o usuário deixando-o a vontade e o atendendo de forma atenciosa e sorridente. Descreve ainda que um bibliotecário referência precisa dedicar atenção ao usuário, e oferecer a ajuda quando necessário mantendo sempre o contato visual e fazendo uso de linguagem verbal e não verbal para comunicar-se. Conforme o entendimento do autor se faz necessário que o bibliotecário possua algumas competências: conhecimento sobre a estrutura administrativa local e terminologia; possuir habilidades na comunicação e escrita bem como compreender as necessidades dos usuários e ter equilíbrio emocional e atitudes como confiabilidade, cortesia, diplomacia, humildade, empatia e pró-atividade.

Conforme Grogan (1995) apud Pinto (2010) o bibliotecário deve possuir a capacidade de identificar as necessidades informativas dos usuários, bem como saber negociar e no momento da negociação, ter o conhecimento especializado sobre as fontes informacionais e sobre a forma de usá-las. Ainda conforme o entendimento do autor a entrevista é o momento de interação entre o bibliotecário e o usuário, um diálogo que pode ser realizado de forma convencional ou não verbal.

As competências necessárias para um bibliotecário descritas por Ala (2004) apud Pinto (2010) no momento da entrevista são: conhecimento acerca das técnicas de entrevista; ter a capacidade de comunicação oral e escrita; (Negociação; Perspicácia; Raciocínio lógico; Utilizar linguagem acessível ao usuário) e ter atitudes de Atenção ao usuário; Criatividade; Diplomacia; Empatia; Flexibilidade; Senso crítico. Sobre a estratégia de busca Grogan(1995) apud Pinto (2010) aponta que o bibliotecário referência precisa elaborar estratégias para alcançar a solução através do conhecimento das fontes informacionais disponibilizadas e sobre o modo de utilizá-las. No processo de busca o bibliotecário precisa ter a capacidade de solucionar problemas, do raciocínio abstrato, a capacidade de analisar, conceituar e elaborar estratégias de busca bem como possuir uma comunicação clara e coerente.

4 ACESSIBILIDADE AOS USUÁRIOS SURDOS E COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA EM BIBLIOTECAS

A inclusão de pessoas com deficiência seja de que tipo for é um processo lento que vem acontecendo gradualmente em nossas escolas e universidades. Infelizmente incluir e integrar ainda são termos compreendidos como semelhantes, entretanto, sabemos que incluir alguém é torna-lo capaz de ter autonomia e integrar é colocá-lo junto aos demais sendo indiferente as suas necessidades. Muitas vezes os usuários surdos e com deficiência auditiva sentem-se “integrados” em nossas bibliotecas.

Miranda e Miranda (2015) afirmam que a inclusão social vem sendo um tema apreciado em diferentes seguimentos da sociedade diante de todas as lutas e movimentos em prol das pessoas com deficiências em âmbito nacional e internacional. Em relação à Biblioteconomia os autores afirmam Ranganathan em 1931 abordou esse tema em seu livro “As Cinco Leis da Biblioteconomia” quando apresentou a preocupação de que todas as pessoas deveriam ter acesso aos livros independentemente das suas necessidades especiais. Apontam ainda, que na segunda lei descrita pelo autor ele descreve a necessidade do acesso a informação contemplar todos os indivíduos através da oferta de livros em Braile, audiolivro, DVD legendado e em libras, ou de qualquer outro suporte que atenda as necessidades dos usuários. Essa preocupação de Ranganatham dá os primeiros sinais de comprometimento da biblioteconomia com o processo de inclusão, mas na prática do bibliotecário devemos pensar se essa é verdadeiramente inclusiva.

Conforme os autores o Censo de 2010 do Instituto Brasileiro de Geografia (IBGE) apresentaram um aumento significativo no número de pessoas com deficiência auditiva e surdas e estimaram que cerca de 5,1% da população brasileira apresentam deficiência auditiva ou surdez. Em 2011 o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas (INEP) declarou que 1.582 alunos surdos e 4.078 com deficiência auditiva foram matriculados e em 2012 esse número aumentou para 1.650 surdos e 6.008 com deficiência auditiva. Ainda conforme dados fornecidos pelos autores em 2013 foram matriculados 1.488 alunos surdos e 7.037 com deficiência auditiva. Diante do exposto pelos autores esse aumento de matrículas gerou um preocupação no âmbito educacional e as universidades passaram a refletir sobre a questão da inclusão em suas bibliotecas e acessibilidades aos usuários surdos e com deficiência auditiva.

De acordo com Miranda e Miranda (2006) a partir desses dados as bibliotecas universitárias passaram a desenvolver pesquisas sobre as condições de acessibilidade e o

Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO/UNIBIBLI) utilizou como documento norteador da pesquisa as Diretrizes para Serviços de Bibliotecas para Surdos da Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias. (IFLA). Esse foi um estudo importante sobre acessibilidade, e outros foram realizados tendo em vista melhorar o atendimento nas bibliotecas universitárias aos usuários surdos e com deficiência auditiva.

Pinheiro (2004) define que o bibliotecário tem um papel fundamental no processo de inclusão desses usuários porque esse profissional tem a função de organizar a Unidade de informação tornando-a acessível a todos. O supracitado autor aponta para algumas dificuldades encontradas pelos usuários com necessidades especiais nas bibliotecas e são elas: Falta de acessibilidade no ambiente físico da biblioteca como escadas e estantes altas e falta de espaço entre uma e outra, poucas rampas de acessibilidade e falta de elevador. Quanto à dificuldade de comunicação e compreensão aponta a falta de uma profissional qualificado para utilizar a linguagem de sinais com os usuários com problemas auditivos; ausência de materiais especializados como livros em braile e livros áudios, falta de tecnologia adequada; falta de tecnologia adequada e/ou adaptada (softwares e o programa Doxvox); falta de capacitação profissional para lidar com estes usuários e dificuldade de inclusão.

Acrescenta ainda que:

É na organização de um ambiente propício e diversificado, no atendimento especializado e na integração com esse usuário que o bibliotecário pode e deve contribuir. Depende desse profissional a transferência de informação, a inclusão ou a exclusão desses usuários em uma Unidade de Informação e conseqüentemente na Sociedade da Informação. (PINHEIRO, 2004, p.6).

Diante desse entendimento, a acessibilidade em bibliotecas depende não apenas de pesquisas e estudos para melhorar o atendimento ao usuário Surdo e com deficiência auditiva, mas uma série de outros fatores estruturais que tornem a biblioteca um lugar de inclusão onde todos possam ter acesso à informação. Silva e Lima (2016) apontam que a acessibilidade e igualdade de direitos é garantido pela Constituição Federal (CF), que descreve em seu Artigo. 5º “Que todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza”. Conforme os autores essa igualdade de direito deve ser respeitada sendo, portanto necessário que as pessoas com necessidades especiais sejam incluídas em todos os ambientes. Os autores definem ainda que os ambientes precisam se adequar para atender a todos os tipos de usuários. Em seu artigo os autores descrevem os tipos de barreiras encontradas pelos indivíduos com

deficiência e são elas: barreiras arquitetônicas urbanísticas, barreiras de qualquer tipo que dificultem o acesso e livre movimentação nos ambientes, barreiras arquitetônicas na edificação, barreiras arquitetônicas nos transportes e barreiras de comunicação que impeçam essas pessoas de obter respostas e de se comunicar.

Andrade, Lucas e Nascimento (2015) definem que as Unidades de Informação (UI) são espaços de convívio público onde se concentram diferentes tipos de usuários em busca de atendimento e informação. Os autores afirmam que cada usuário tem um tipo de necessidade, mas possuem um objetivo em comum: a busca por informação. De acordo com os autores supracitados, é preciso que a biblioteca seja um espaço de inclusão das pessoas com deficiência através da acessibilidade ao uso dos serviços informacionais que existem na biblioteca. Define ainda que uma biblioteca acessível é um lugar onde todos os públicos são atendidos independentemente das suas necessidades específicas. Sobre o profissional bibliotecário, afirmam que esse é agente de mediação que deve disponibilizar as ferramentas tecnológicas e fontes de informação em prol de todos os usuários que procuram a Unidade de Informação.

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (2008) define alguns critérios para acessibilidade no espaço bibliotecário incluindo acessibilidade em edificações, mobiliários, espaços e equipamentos urbanos para as pessoas com deficiência e preconiza diretrizes na prestação de serviços, tendo em vista o enfrentamento das barreiras existentes para pessoas com dificuldades na comunicação.

Para Vieira (2014) a inclusão de pessoas com necessidades especiais(PNE) é um dos desafios a serem superados em todas as esferas da sociedade, e embora haja muitas iniciativas em prol da inclusão ainda há um longo caminho a percorrer. Sobre o processo de inclusão nas bibliotecas universitárias o autor define que as bibliotecas, assim como os demais setores das universidades devem se adequar e repensar a estrutura física e o atendimento humano visando à perspectiva inclusiva dos alunos com necessidades especiais.

4.1 Deficiência auditiva: breve histórico do movimento dos surdos no Brasil

No Brasil o processo de inclusão dos surdos é fruto das lutas e movimentos em prol da igualdade de direitos. Inicialmente no país as famílias que possuíam membros surdos escondiam essas crianças da vida social porque acreditavam ser vergonhosa a gesticulação e as mímicas utilizadas na comunicação dessas crianças. A linguagem de sinais, como conhecemos hoje não era até então reconhecida porque inicialmente as famílias que tinham membros surdos os escondiam da vida social, e estas crianças acabavam sendo isoladas e limitadas apenas à convivência familiar. A comunicação através de gestos e mímicas era inicialmente a única forma de comunicação dessas famílias com seus filhos e esta forma de comunicar-se acabava sendo isolada, por que as pessoas consideradas “normais” não aceitavam esse tipo de língua. Monteiro (2006) afirma que as Associações de surdos com o passar do tempo foram se organizando e apesar do preconceito e da marginalização essas associações continuaram a construção da Identidade e Cultura Surda Brasileira. A Língua de sinais foi ganhando outros espaços e seguimentos da sociedade foram passando a observar essa linguagem com outros olhos.

Ainda conforme a autora, a sobrevivência da Língua de Sinais é fruto da resistência e preservação das associações de surdos e esta luta gerou algumas mudanças e entre elas podemos citar a regulamentação da LEI da LIBRAS (lei nº 10.436 de 24 de abril de 2002) e o decreto nº 5626 de 22 de dezembro de 2005. Quanto ao movimento dos surdos nas escolas o supracitado autor afirma que o Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES) com sede no Rio de Janeiro trouxe contribuições significativas para a comunidade dos surdos com a chegada ao Brasil em 1856 do “professor Ernest Huet, surdo francês que trouxe o alfabeto manual francês e alguns sinais para o Brasil”. (MONTEIRO, 2006, p.299).

Com a criação da língua brasileira de sinais foi fundado em 26 de setembro de 1857 o Instituto dos Surdos-Mudos do Rio de Janeiro, hoje conhecido como Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES). Ainda conforme a autora, em 1873 foi realizada a iconografia dos sinais e em seguida lançada pelo diretor do Instituto dos Surdos-Mudos, Flausino José de Gama. Acrescenta ainda que, no ano 1881, a Língua de Sinais foi proibida no país e isto gerou uma queda dos professores surdos nas escolas. A primeira Associação Brasileira de Surdos-Mudos foi criada em 1930 com um número reduzido de surdos. Em 16 de maio de 1953 Dona Ivete Vasconcelos professora de surdos formou um grupo de surdos da

Congregação de Surdos do Rio de Janeiro (Alvorada) em seguida no ano de 1954 foi fundada a segunda Associação de Surdos-Mudos em São Paulo e a terceira em 1956 na cidade de Belo Horizonte em Minas Gerais. Atualmente o Brasil possui uma Confederação, oito Federações e noventa e cinco Associações de Surdos em diferentes estados brasileiros, no entanto, algumas dessas instituições passam por dificuldades e outras chegam a fechar devido a falta de verbas. “A Federação Nacional de Educação e Integração de Surdos (FENEIS), fundada no dia 16 de maio de 1987, e a Confederação Brasileira de Surdos (CBS), fundada em 2004, possuem uma representatividade mais ampla.” (MONTEIRO, 2006, p.300).

Diante do exposto pela autora, a criação de associações, confederações e federações foram extremamente necessárias para que o movimento dos surdos no Brasil ganhasse novos espaços e direitos. Outro marco importante nesse sentido ocorreu nos anos 90 com a iniciativa em 1993 da professora Lucinda Ferreira que criou e coordenou o grupo de pesquisa na Universidade Federal do Rio de Janeiro intitulado “Grupo de estudo das LIBRAS, Aquisição da Linguagem e Aplicação à Educação de Surdos”. Em seguida houve o II Congresso Latino Americano de Bilingüismo (Língua de Sinais / Língua Oral) para Surdos, ocorrido em setembro de 1993 que teve como tutor o professor Sueco Mats Jonsson que apresentou a metodologia de ensino de Língua de Sinais Sueca. Seis anos depois em 1999 a Faculdade de Educação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) em conjunto com o Núcleo de Pesquisas em Políticas Educacionais para Surdos e em parceria com a FENEIS do Rio Grande do Sul organizou o V Congresso Latino Americano de Educação Bilíngue para Surdos.(MONTEIRO, 2006,p.301).

Monteiro (2006) afirma que a primeira Conferência dos Direitos e Cidadania dos Surdos do Estado de São Paulo (CONDISUR) aconteceu no dia 21 de abril de 2001 e nesse encontro alguns direitos e conquistas foram apresentados entre eles o direito à educação, cultura, família, saúde, esportes, trabalho, Língua de Sinais, comunicação, associações e movimento do surdo e que a Declaração de Salamanca na época do bilingüismo no ano de 2000 trouxe mudanças importantes em relação ao processo de inclusão dos alunos com deficiência nas escolas regulares. Em decorrência destas mudanças na sociedade em 2001 foi criado o Programa Nacional de Apoio à Educação do Surdo e a Federação Nacional de Educação e Integração de Surdos (FENEIS-RJ) juntamente com o ministério da educação (MEC) capacitou 80 surdos para serem instrutores de LIBRAS. Nesse mesmo período foram desenvolvidos métodos de ensino e disponibilizado materiais didáticos para os alunos surdos.

Um ano depois em 2001 o mesmo programa FENEIS-RJ junto com o MEC e o INES fez a capacitação de 54 professores intérpretes.

Todos os avanços em relação à educação de surdos no Brasil geraram mudanças significativas e a inclusão da LIBRAS no currículo de Ensino Básico para Surdos levou ao ápice de todas as conquistas: A regulamentação da lei da LIBRAS (Lei nº 10.436) sancionada pelo Presidente da República no dia 24 de abril de 2002. Anos depois em 2005 a Regulamentação da LEI da LIBRAS foi aprovada através do decreto de nº5626 em 22 de dezembro de 2005. Após a aprovação da LEI da LIBRAS, a comunidade dos surdos passaram a ter melhores condições de ensino, com metodologias inclusivas e a sociedade brasileira passou a aceitar a língua de sinais. Nesse mesmo período, muitos professores das escolas regulares de ensino passaram a se especializar na língua de sinais e houve avanços significativos dentro das escolas.

Miranda (2015) afirma que o reconhecimento das Libras como meio legal de comunicação e expressão marcou a proposta do bilinguismo adotada pelo sistema educacional brasileiro, no entanto o uso da língua de sinais ainda passa por dificuldades quando a comunicação com as pessoas ouvintes devido à falta de conhecimento em libras por parte dos ouvintes.

4.2 Linguagem de Sinais

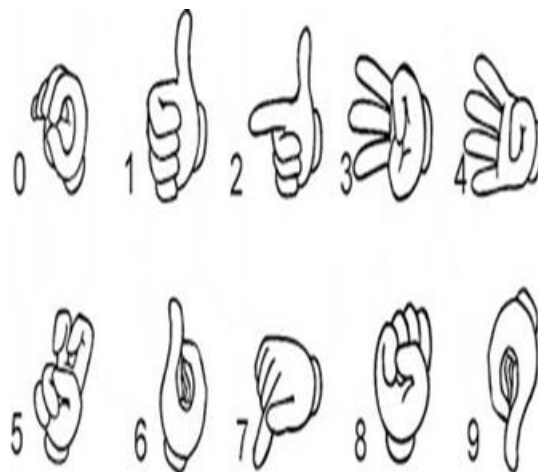
Corrêa (2014) define que a língua de sinais é uma língua de modalidade visuoespacial usada pela comunidade surda e em nosso país a língua de sinais brasileira é reconhecida legalmente como língua natural dos surdos pela Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002 (BRASIL, 2002). Magalhães (2015) define que o alfabeto de Libras (Língua Brasileira de Sinais) teve sua origem no Império no Rio de Janeiro em 1856 pelo Conde Francês surdo ErnestHuet. Conforme a autora esse alfabeto consiste do uso de formatos de mãos para representar a letra do alfabeto escrito como mostra a figura 1 abaixo:

Figura 1: Alfabeto em Libras



Conforme a autora os números também são representados por formatos de mãos como a figura 2 representa a seguir:

Figura 2: Números em libras



Sobre os mitos que existem acerca da língua de sinais Magalhães (2015) e um dos mitos citados por Quadros e Karnopp (2004) é o mito de que a língua de sinais é uma

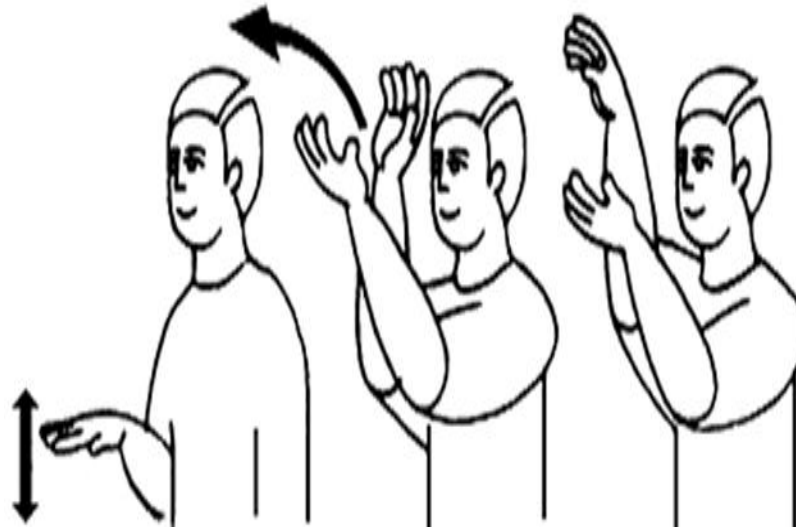
miscigenação de pantomima e gesticulação concreta incapaz de representar conceitos abstratos. Conforme a autora, esse entendimento é errôneo já que diversos estudos concluíram que as línguas de sinais expressam conceitos abstratos, e permite a discussão sobre vários assuntos de matemática, física, psicologia, política entre outros.

Gesser (2009) apud Côrrea(2014) define que a língua de sinais não é limitada, embora se acredite que ela é falada apenas através do alfabeto manual, recurso utilizado pelos falantes da língua de sinais, um código de representação das letras alfabéticas. A autora aponta ainda que a língua de sinais é rica, legítima e possui uma complexidade linguística e que, portanto não pode ser considerada universal.

As línguas de sinais são línguas de modalidade visuoespacial, que é distinta das línguas orais, que, por sua vez, são de modalidade oral-auditiva. Por ser distinta das línguas orais, as línguas de sinais apresentam uma riqueza de expressividade diferente, incorporando tais elementos na estrutura dos sinais por meio de relações espaciais estabelecidas pelo movimento ou por outros recursos linguísticos.(CORRÊA,2014, p.28).

Diante do entendimento da autora a língua de sinais pode ser considerada rica, complexa e personificada e não apenas “uma representação de um sistema de comunicação artificial, com conteúdo restrito, sendo estética, expressiva e linguisticamente inferior ao sistema de comunicação” (CORRÊA, 2014, p.28). Magalhães (2015) define que os fonemas que constituem os sinais são a configuração de mão (CM), movimento de mão(M) e o ponto de articulação (PA) e outros três parâmetros: região de contato, orientação de mãos e disposição das mãos. Conforme a autora, a configuração de mão são os formatos de mãos que formam os sinais e essa configuração se repete para apresentar diferentes sinais como demonstra a figura 3 abaixo:

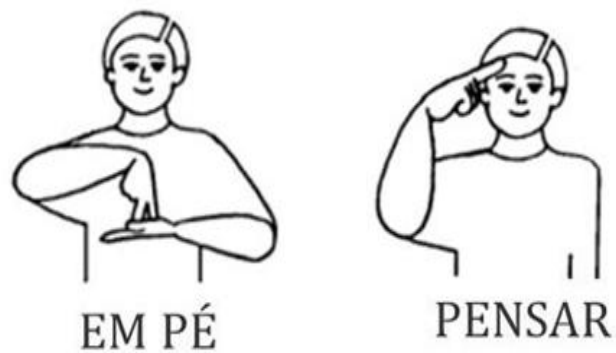
Figura 3: Exemplo de movimento de mão



O movimento da mão corresponde a um parâmetro mais complexo que envolve diferentes direções e movimentos para representar a diferença entre números e verbos.

Figura 4: Exemplo de sinais sem movimento

- Sinais sem movimento



O ponto de articulação é o lugar onde se coloca a mão para indicar a ação como demonstra a figura 5 abaixo:

Figura 5: Pontos de articulação

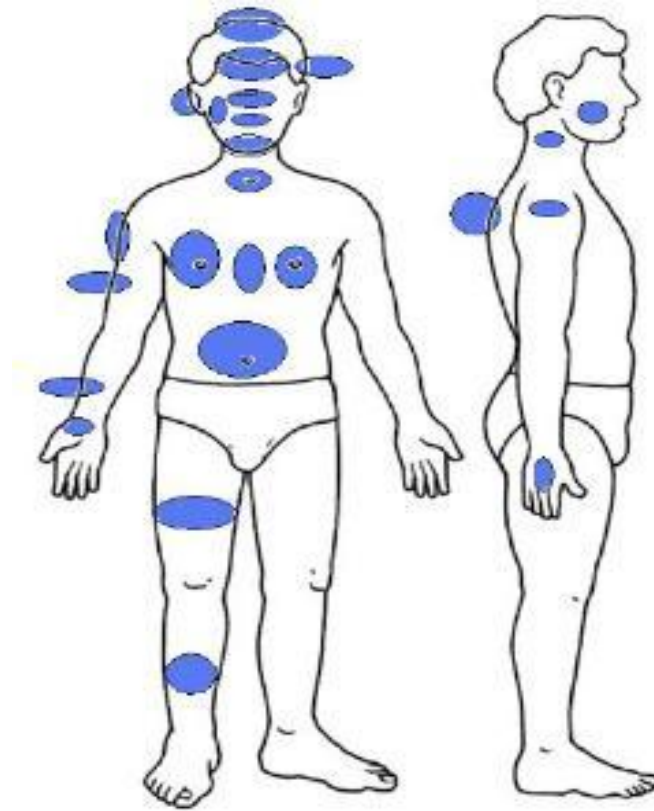


Figura 6: Orientação das mãos



A orientação das mãos é a direção da palma da mão durante a execução do sinal que pode ser em qualquer sentido (direita, esquerda, em cima, em baixo); A disposição de mãos corresponde ao uso da mão predominante ou com as duas mãos; e a expressão facial ou corporal forma de comunicar-se através de gestos.

5 ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS

O questionário constou de questões fechada para caracterização do perfil dos profissionais, e abertas acerca dos conhecimentos, competências e habilidades dos bibliotecários que atuam no serviço de referências da BC/UFPB. Inicialmente foram coletadas informações sobre os dados pessoais desses bibliotecários nomeados nessa pesquisa de B1, B2, B3 e B4.

Quanto aos dados pessoais esses foram descritos no quadro 2.

Quadro 2: Dados pessoais dos entrevistados

Sexo	2 Feminino
	2 Masculino
Idade	2 entre 25 a 35 anos
	2 acima de 35 anos
Escolaridade	2 Possuem Especialização
	2 Possuem Mestrado
Tempo de atuação como bibliotecário de referência	2 tem menos de 5 anos de atuação
	1 está entre 5 e 10 anos de atuação
	1 tem mais de 16 anos de atuação
Experiência no serviço de referência	3 estão atuando entre 1 e 5 anos 1 atua a mais de dez anos

Dos quatro questionários respondidos no que se refere aos dados pessoais, pudemos identificar que 2 dos profissionais são do sexo feminino, e 2 do sexo masculino, com relação a idade 2 estão com idade entre 25 e 35 anos e 2 com idade acima de 35 anos, na escolaridade 2 possuem especialização e 2 possuem mestrado, no tempo de atuação como bibliotecário de referência 2 dos profissionais atuam no serviço a menos de 5 anos, 1 atuam entre 5 e 10 anos e 1 a mais de 16 anos, já com relação a experiência no serviço de referência foi detectado a prevalência dos profissionais de 1 a 5 anos sendo 3 atuantes nesse período de tempo e apenas um dos profissionais atuam na área a mais de 10 anos.

Quanto aos conhecimentos, competências e habilidades, destacamos que os quatro bibliotecários entrevistados não possuem experiência com a linguagem de sinais como exposto no quadro abaixo:

Quadro 3 :Experiência com a linguagem de sinais:

Possui alguma experiência coma língua de sinais?	0 Sim
	4 Não
Possui algum tipo de conhecimento sobre essa língua?	2 Sim
	2 Não

No quadro acima, observa-se que na primeira pergunta os bibliotecários descreveram não terem experiência com a língua de sinais, e quando questionados sobre se possuíam algum conhecimento acerca dessa linguagem dois dos entrevistados afirmaram que sim. Ao serem indagados sobre o tipo de conhecimento que possuem os bibliotecários responderam:

B1: Não tenho.

B2: Pouco conhecimento, só o básico.

B3: Só conheço o alfabeto.

B4: Nenhum conhecimento.

Diante das respostas, podemos afirmar que os bibliotecários referênciados entrevistados não possuem os conhecimentos necessários para atender aos usuários surdos com qualidade já que não conseguem comunicar-se de forma adequada para suprir suas necessidades informacionais.

Souza e Farias (2011, p. 2) destacam que:

O Bibliotecário de referência é o profissional da informação especializado em dar assistência ao usuário/pesquisador. No uso das fontes de pesquisa de uma biblioteca. É o intermediário entre a informação e o usuário, sua tarefa é supri-lo em suas necessidades informacionais.

Conforme o que expõe os autores o bibliotecário de referência precisa ser especializado para dar a assistência necessária aos usuários que procuram a biblioteca sendo nesse contexto o mediador entre a informação e o usuário.

Quadro 4: Treinamento em libras oferecido pela instituição para bibliotecários referência.

A instituição oferece algum treinamento em libras para os bibliotecários de referencia?	3 Sim
	1 Não

Observa-se que a maioria dos bibliotecários sabe da oferta de treinamento em libras oferecido pela instituição. Quando questionados se gostariam de aprender a linguagem de sinais respondera:

B1: Sim.

B2: “Sim, porque seria mais uma forma de se comunicar com algum deficiente, além de ser mais um aprendizado na vida”.

B3: “Sim, porque é imprescindível o atendimento a todos os públicos, sobretudo, aos usuários com necessidades especiais”.

B3: “Sim, como bibliotecário de referência devemos estar aptos para atender a todos os tipos de usuários”.

Nesta questão temos um momento do questionário em que todos, ou seja, os entrevistados afirmam ter o interesse de aprender a linguagem de sinais de forma a se comunicar com os demais usuários, no segundo momento desta pergunta eles expressam suas justificativas com relação a/ao necessidade/interesse de aprender LIBRAS.

Diante do contexto de qualidade de serviços de informação Pinto (2012) destaca que a satisfação do usuário é um dos pontos que se destacam durante o atendimento através da expressividade do usuário em demonstrar ou não satisfação enquanto é atendido. Acrescenta ainda que o bibliotecário de referência precisa ter aspectos de qualidade como o entendimento das necessidades do usuário e uma linguagem que passe segurança e confiabilidade durante o atendimento. Ao serem questionados sobre como é realizado o atendimento aos usuários surdos, os bibliotecários responderam:

B1: Nunca apareceu usuário com essa necessidade.

B2: Até o momento não atendi nenhum usuário surdo.

B3: Realizei apenas um atendimento através de mensagem (apesar de não ser o mais adequado o usuário saiu satisfeito)

B4: Nunca tive a experiência de atender, mas na biblioteca central temos bibliotecário aptos atender os surdos.

Nas respostas pode-se observar a falta de experiência por parte dos bibliotecários no atendimento desses usuários. A resposta do B4 demonstra que no anseio de querer atender ao usuário surdo o mesmo acaba improvisando uma forma de comunicação visando ajudar mesmo sabendo que não é a forma adequada de comunicar-se com esse tipo de usuário.

Queiroz e Rúbio (2014, p.3) destaca que:

As línguas de sinais são naturais, pois surgiram do convívio entre as pessoas. Elas podem ser comparadas à complexidade e expressividade das línguas orais, pois pode ser passado qualquer conceito, concreto ou abstrato, emocional ou racional, complexo ou simples por meio delas. Trata-se de línguas organizadas e não de simples junção de gestos. Por este motivo, por terem regras e serem totalmente estruturadas, são chamadas Línguas.

Diante do exposto pode-se dizer que é importante que o bibliotecário de referência compreenda a dimensão e importância da língua de sinais e que passe a conhecer de forma mais efetiva essa linguagem tão necessária para comunicação com os usuários surdos.

Quando questionados de como se sentem quando não conseguem atender as necessidades informacionais dos usuários surdos descrevem:

B1: Sem resposta.

B2: “Não me sentiria bem em não poder ajudar, mas faria o possível para atendê-lo”.

B3: “Seria bastante desanimador, pois o usuário não seria atendido de forma efetiva, ocasionando a insatisfação do mesmo”.

B4: “Nunca tive a oportunidade de atender, não pensei nisso”.

Observa-se que dois dos bibliotecários não deram uma resposta efetiva sobre como se sentiriam se não conseguissem atender o usuário surdo e dois demonstram claramente em sua fala que não se sentiriam bem ao não poder ajudar.

Neto e Silva (2010, p.3) destacam que:

O serviço de referência está relacionado direta ou indiretamente com todas as atividades desenvolvidas na biblioteca, pois todas têm como objetivo servir ao usuário, devendo cumprir o seu principal objetivo que é o de informar. Porém, como afirma Grogan (2001, p. 8), a finalidade do Serviço de Referência e Informação é permitir que as informações fluam eficientemente entre as fontes de informação e a quem delas precisar.

Diante do exposto pelos autores a ação principal do serviço de referência em bibliotecas é o de informar de forma fluente e eficiente os usuários sendo, portanto necessário o entendimento e a comunicação entre bibliotecário e usuário para que se estabeleça um atendimento efetivo e de qualidade.

Quando questionados se a biblioteca possui interprete de libras os bibliotecários responderam:

B1 “Não”. Sem resposta.

B2: “Não. Porque não houve nenhuma solicitação por demanda”.

B3: Sim. Alguns bibliotecários passaram por treinamentos na área de libras.

B4: Sim. Alguns bibliotecários já fizeram o curso de libras e neste mês de maio está sendo realizado um curso interno da biblioteca.

Observa-se nas respostas que alguns bibliotecários estão recebendo treinamento e formação para atuar nessa área no entanto parece não existir ainda um bibliotecário com a formação em libras na biblioteca. Andrade, Lucas e Nascimento (2015, p.5) destacam que:

Em uma biblioteca é necessário que haja programas de inclusão das pessoas com deficiência, por meio de acessibilidade que garanta o acesso e o uso dos serviços informacionais presentes na Unidade de Informação. A acessibilidade é um direito que garante autonomia, inclusão e liberdade para as pessoas com deficiência.

Conforme o exposto pode-se afirmar que é necessário que as bibliotecas busquem ampliar seus serviços através de ações inclusivas dentro do âmbito da instituição. Os bibliotecários de referência precisam de suporte, treinamento e formação adequada para saber atender a demanda de usuários que apresentam deficiência. A inclusão é um direito que não pode ser negado e cabem às instituições buscarem ser referência nesse atendimento cumprindo a sua maior missão que é levar a informação.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Iniciamos essa pesquisa com o intuito de analisar as competências dos bibliotecários de referência no atendimento aos usuários surdos na Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba, e para alcançar esse objetivo buscamos conhecer e entender sobre a existência ou inexistência de capacitação e qualificação por parte desses profissionais.

A longo do estudo, pudemos observar que muitos autores definem a importância das competências dos profissionais bibliotecários como um fator necessário para um atendimento de qualidade a todos os usuários sejam eles com deficiência ou não. Sobre o problema da pesquisa, ficou esclarecido, ao detectarmos através da aplicação do questionário, que os quatro bibliotecários do Setor de referência, não possuem qualificação específica em Libras para atuar junto aos usuários com deficiência auditiva. Entretanto, os bibliotecários descreveram que estão passando por um curso de capacitação e treinamento dentro da instituição, visando oferecer um melhor serviço no atendimento a esses usuários. Foram observados as necessidades desses profissionais passarem por esse tipo de treinamento, que é visto como ponto positivo esse curso que está sendo oferecido na Biblioteca Central da UFPB. Diante dos resultados podemos concluir que a Biblioteca Central da UFPB tem buscado desenvolver ações de acessibilidade através desse curso para os bibliotecários, que atendem aos mais diversos tipos de usuários, e também portadores de necessidades.

Consideramos também, que os objetivos específicos foram alcançados, e que com essa pesquisa que a Biblioteca Central da Universidade Federal da Paraíba execute ações que favoreçam a acessibilidade informacional dos usuários surdos e com deficiência auditiva. Concluimos que é preciso garantir a acessibilidade em todas as esferas e superar as barreiras de comunicação que existem entre os usuários surdos e os bibliotecários de referência. Esses usuários precisam ser atendidos com dignidade e respeito e nesse sentido se faz necessário que o bibliotecário de referência seja qualificado para esse fim.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Suélen; LUCAS, Elaine Rosangela Oliveira; NASCIMENTO, Maria de Jesus. Acessibilidade para usuários da informação com deficiência: um estudo de artigos em biblioteconomia e ciência da informação. **Biblionline**, João Pessoa, v. 11, n. 1, p. 1-20, 2015.
- CASTRO, Claudio de Moura. **A prática da pesquisa**. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.
- CORRÊA, Fabiana Schmitt. **Língua brasileira de sinais: expressões inovadoras**. 148f. 214. Dissertação(Mestrado em linguística) Universidade Federal de Santa Catarina,2014.
- CRESPO, Isabel Merlo; RODRIGUES, Ana Vera Finardi. Normas técnicas e comunicação científica: enfoque no meio acadêmico. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 9, n. 1, p. 36-55, jul./dez. 2011.
- CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero: Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, dez./2010. Disponível em: <http://dgz.org.br/dez10/Art_07.htm>. Acesso em: 06 abril 2017.
- _____. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000
- DUTRA, Tatiana N. Augusto; CARVALHO, Andréa Vasconcelos. O profissional da informação e as habilidades exigidas pelo mercado de trabalho emergente. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 11, n. 22, p. 178-194, 2º sem. 2006. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/451/437>> Acesso em: 14 abr. 2017.
- GIL, A . C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.
- MAGALHÃES, Marli Fernandes. 107f. 2015. **Corpo sonoro: voz que se vê**. Dissertação (Mestrado em artes) - Universidade Federal de Uberlândia. 2015.
- MANTOAN, Maria Teresa Eglér. **A integração de pessoas com deficiência: contribuições para uma reflexão sobre o tema**. São Paulo: Memmon, 1997.
- MELO, Francisco Ricardo Lins Vieira et al. Experiências em acessibilidade e inclusão na UFRN: o laboratório de acessibilidade da Biblioteca Zila Mamede. **Revista Gestão & Conexões**, Vitória (ES), v. 3, n. 1, p. 43-67, jan./jun. 2014.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001.
- MIRANDA, Silvânia Vieira. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/756/627>>. Acesso em: 14 maio. 2017.

MIRANDA, Sulamita Nicolau de. **Acessibilidade ao usuário surdo e com deficiência auditiva em bibliotecas universitárias: o caso da UNIRIO**. 175 f. 2015. Dissertação (Mestrado Profissional em Biblioteconomia). Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, 2015.

MIRANDA, Sulamita Nicolau de; MIRANDA, Marcos Luiz Cavalcanti de. Bibliotecas universitárias e a acessibilidade aos usuários surdos e com deficiência auditiva. **Informação@Profissões**, Londrina, v. 4, n. 2, p. 04 - 19, jul./dez. 2015. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/infoprof/>. Acesso: 18 de março de 2017.

MONTEIRO, Myrna Salerno. História dos movimentos dos surdos e o reconhecimento da libras no Brasil. **Educação Temática Digital**, Campinas, v.7, n.2, p.295-305, jun. 2006.

NICOLETTI, Tamini Farias. **Checklist para Bibliotecas: um instrumento de acessibilidade para todos**. 2010. 98 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – UFRGS, Porto Alegre, 2010. Disponível em: <
<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/28114>>. Acesso em: 22 maio. 2017.

PINHEIRO, Danielle da Silva. O bibliotecário e o atendimento aos usuários com necessidades especiais em unidades de informação. **Revista de Iniciação Científica da FFC**, v. 4, n. 3, 2004.

PINTRO, Sirlene. **Serviço de referência em bibliotecas universitárias: um estudo de competências e qualidade**. 2012. 231 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012.

PINTRO, Sirlene; INOMATA, Danielly Oliveira Gregório; RADOS, Jean Varvakis. Serviço de referência de bibliotecas universitárias: tradicional e educativo. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v.7, n.2, jul./dez. 2014.

QUEIROZ, Luana de Sousa; RUBIO, Juliana de Alcântara Silveira. A Aquisição da Linguagem e a Integração Social: A LIBRAS como formadora da identidade do surdo. **Revista Eletrônica Saberes da Educação** – v. 5, n. 1, 2014.

SILVA, Edson de; LIMA, Izabel França de. Acessibilidade em unidades de informação e cultura: um estudo na fundação espaço cultural da Paraíba (FUNESC). **Biblionline**, João Pessoa, v. 12, n. 3, p. 79-93, jul./set., 2016.

SOUZA, Maria Naires Alves de; FARIAS, Karla Meneses. Bibliotecário de Referência e a Competência Informacional. In: **CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA**, Documentação e Ciência da Informação. Sistemas de Informação, Multiculturalidade e Inclusão Social, 24. Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011.

APENDICE A - Questionário

Estamos realizando uma pesquisa com o objetivo de conhecer a opinião dos bibliotecários de referências sobre as competências necessárias para o atendimento aos usuários surdos. Solicitamos a sua colaboração no sentido de responder o presente questionário, que se compõe de duas partes: o perfil dos bibliotecários de referência e o atendimento aos usuários surdos. Sua opinião é fundamental para atingir os objetivos desta pesquisa.

Certos de contar com o seu apoio, agradecemos antecipadamente.

Flávia Miranda de Oliveira - Concluinte do Curso de Biblioteconomia / UFPB.

1. PERFIL DOS BIBLIOTECÁRIOS REFERENCIAS

1. DADOS PESSOAIS

a) Sexo

Feminino Masculino

b) Idade

menos de 25 anos entre 25 e 35 acima de 35

c) Escolaridade

Graduação Especialização Mestrado Doutorado

d) Tempo de atuação como bibliotecário de referência

menos de 05 anos entre 05 e 10 entre 10 e 15 acima de 16

e) Experiência no serviço de referência

- Entre 1 ano a 2 anos
 Entre 2 anos a 3 anos
 Entre 3 anos a 4 anos
 Mais de 4 anos.

2. CONHECIMENTOS, COMPETÊNCIAS E HABILIDADES

a) Possui alguma experiência com a linguagem de sinais?

sim não

Quais: _____

b) A instituição oferece algum treinamento em libras para os bibliotecários de referência?

sim não

c) Como é realizado o atendimento aos usuários surdos? Justifique sua resposta.

d) Como você se sente quando não consegue atender as necessidades informacionais desses usuários com necessidades especiais?

e) Com relação à língua de sinais, você possui algum conhecimento?

sim não

f) Você gostaria de aprender a linguagem de sinais?

g) A biblioteca possui interprete em libras?

sim não

Obrigada!

APENDICE B - Termo de consentimento livre e esclarecido

Prezado (a) bibliotecário(a),

Esta pesquisa é sobre competências necessárias para o atendimento aos usuários surdos em bibliotecas universitárias, está sendo desenvolvida pela graduanda Flávia Miranda de Oliveira, aluna do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação da Professora Dra. Izabel França de Lima. O objetivo do estudo é conhecer a opinião dos bibliotecários de referências sobre as competências necessárias para o atendimento aos usuários surdos. A finalidade deste trabalho não é o de avaliar os bibliotecários de referência, mas conhecer as competências necessário para atendimento aos usuários surdos pelos bibliotecários que atuam no serviço de referência.

Solicitamos sua colaboração na pesquisa, como também, autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos das áreas da Ciência da Informação e publicar em revistas científicas. Por ocasião da publicação dos resultados, os participantes da pesquisa não serão identificados.

Esclarecemos que a participação no estudo é voluntária e, portanto, caso decida não responder o questionário, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano.

A pesquisadora estar a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Diante do exposto, declaro que fui devidamente esclarecido(a) e aceito participar da pesquisa e dou o meu consentimento para publicação dos resultados. Estou ciente que receberei uma cópia desse documento.

Assinatura do Participante da Pesquisa

Caso necessite de maiores informações sobre o presente estudo, favor entrar em contato com a Pesquisadora Responsável: Flávia Miranda de Oliveira por e-mail: flavinha_miranda20@hotmail.com.

Atenciosamente,

Assinatura do Pesquisador Responsável