DA ADAPTAÇÃO PONTUAL À RESPONSABILIDADE INSTITUCIONAL: ACESSIBILIDADE E DIREITO À INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

FROM AD-HOC ADAPTATION TO INSTITUTIONAL RESPONSIBILITY: ACCESSIBILITY AND THE RIGHT TO INFORMATION IN UNIVERSITY LIBRARIES

DE LA ADAPTACIÓN PUNTUAL A LA RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL: ACCESIBILIDAD Y DERECHO A LA INFORMACIÓN EN BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS

10.56238/IIMultiCientifica-103

Jaziel Vasconcelos Dorneles
Doutor em Ciência da Informação
Instituição: Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
E-mail: jaziel.dorneles@ufms.br
Orcid: https://orcid.org/0000-0003-1411-9347

Lilian Aguilar Teixeira
Doutora em Ciência da Informação
Instituição: Instituto Federal de São Paulo
E-mail: lilian.teixeira@ifsp.edu.br
Orcid: https://orcid.org/0000-0003-4238-0833

Dagmar dos Passos Carneiro
Especialista em Formação de Leitores
Instituição: Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
E-mail: dagmar.carneiro@ufms.br
Orcid: https://orcid.org/0009-0009-8658-0352

Ibelize Santos
Especialista em Gestão Pública
Instituição: Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
E-mail: ibelize.santos@ufms.br
Orcid: https://orcid.org/0009-0003-9093-1940

Juracy Fagundes Maciel
Especialista em Metodologia do Ensino Superior
Instituição: Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
E-mail: juracy.maciel@ufms.br
Orcid: https://orcid.org/0009-0000-6677-4250

Keila Caroline Pacheco Silva
Especialista em Gestão Pública
Instituição: Instituto Federal de São Paulo
E-mail: keila.caroline@ifsp.edu.br
Orcid: https://orcid.org/0009-0003-2700-7149

Lyemara de Macedo Freire Peixoto Moraes
Especialista em Direito Administrativo
Instituição: Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
E-mail: lyemara.peixoto@ufms.br
Orcid: https://orcid.org/0009-0004-6855-0137

Orlando Alves de Oliveira
Especialista em Contabilidade
Instituição: Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
E-mail: orlando.oliveira@ufms.br
Orcid: https://orcid.org/0009-0004-6659-3854

Renata Santos
Especialista em Gestão Pública
Instituição: Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
E-mail: santos.renata@ufms.br
Orcid: https://orcid.org/0009-0006-4469-2813

Roselange Angelo
Tecnóloga em Processos Gerenciais
Instituição: Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
E-mail: roselange.angelo@ufms.br
Orcid: https://orcid.org/0009-0006-6472-0201

RESUMO
Este artigo discute o deslocamento conceitual e institucional necessário para que a acessibilidade deixe de ser tratada como conjunto de adaptações pontuais e seja incorporada ao planejamento, à gestão e aos serviços das bibliotecas universitárias. Caracteriza-se como ensaio teórico fundamentado, de abordagem qualitativa e natureza crítico-interpretativa, construído mediante articulação intencional e não exaustiva de estudos sobre direitos das pessoas com deficiência, justiça informacional, bibliotecas universitárias e políticas de inclusão no ensino superior, além de documentos normativos. A análise identifica três movimentos complementares: da reação à antecipação, da presença formal à efetividade e da responsabilidade difusa à coordenação. Como contribuição, propõe um quadro conceitual integrado por sete dimensões: arquitetônica e espacial; comunicacional e informacional; digital e tecnológica; acervos e formatos acessíveis; serviços e atendimento; formação e cultura profissional; e gestão, planejamento e participação. Sustenta-se que a acessibilidade constitui responsabilidade institucional permanente, compartilhada entre bibliotecas e demais setores universitários, mas dependente de coordenação, recursos, participação das pessoas com deficiência e avaliação da experiência de uso. O quadro oferece base para planejamento, análise institucional e pesquisas empíricas futuras.

Palavras-chave: Acessibilidade. Bibliotecas Universitárias. Direito à Informação. Inclusão. Planejamento Institucional.

ABSTRACT
This article discusses the conceptual and institutional shift required for accessibility to move beyond a set of ad hoc accommodations and become embedded in the planning, management, and services of university libraries. It is a theoretically grounded essay with a qualitative and critical-interpretive approach, developed through the intentional, non-exhaustive articulation of studies on disability rights, informational justice, university libraries, and inclusion policies in higher education, together with relevant normative documents. The analysis identifies three complementary movements: from reaction to anticipation, from formal provision to effectiveness, and from diffuse responsibility to coordination. As its main contribution, the article proposes a conceptual framework comprising seven interconnected dimensions: architectural and spatial; communicational and informational; digital and technological; accessible collections and formats; services and user support; professional training and culture; and management, planning, and participation. Accessibility is understood as a permanent institutional responsibility, shared by libraries and other university units but dependent on coordination, resources, the participation of persons with disabilities, and evaluation of the actual user experience. The framework provides a basis for planning, institutional analysis, and future empirical research.

Keywords: Accessibility. University Libraries. Right to Information. Inclusion. Institutional Planning.

RESUMEN
Este artículo analiza el desplazamiento conceptual e institucional necesario para que la accesibilidad deje de ser tratada como un conjunto de adaptaciones puntuales y pase a incorporarse al planificación, la gestión y los servicios de las bibliotecas universitarias. Se caracteriza como un ensayo teórico fundamentado, de enfoque cualitativo y naturaleza crítico-interpretativa, construido mediante una articulación intencional y no exhaustiva de estudios sobre los derechos de las personas con discapacidad, la justicia informacional, las bibliotecas universitarias y las políticas de inclusión en la educación superior, además de documentos normativos. El análisis identifica tres movimientos complementarios: de la reacción a la anticipación, de la presencia formal a la efectividad y de la responsabilidad difusa a la coordinación. Como contribución, propone un marco conceptual integrado por siete dimensiones: arquitectónica y espacial; comunicacional e informacional; digital y tecnológica; colecciones y formatos accesibles; servicios y atención; formación y cultura profesional; y gestión, planificación y participación. Se sostiene que la accesibilidad constituye una responsabilidad institucional permanente, compartida entre las bibliotecas y los demás sectores universitarios, pero dependiente de la coordinación, los recursos, la participación de las personas con discapacidad y la evaluación de la experiencia de uso. El marco propuesto ofrece una base para la planificación, el análisis institucional y futuras investigaciones empíricas.

Palabras clave: Accesibilidad. Bibliotecas Universitarias. Derecho a la Información. Inclusión. Planificación Institucional.

1 INTRODUÇÃO

A acessibilidade constitui condição para o exercício de direitos, para a participação social e para a apropriação da informação em igualdade de oportunidades. Não se limita à existência de medidas isoladas, pois depende da articulação entre espaços, tecnologias, recursos informacionais, serviços e práticas institucionais. A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência consolidou uma compreensão relacional da deficiência, segundo a qual as restrições à participação decorrem da interação entre as pessoas e as barreiras existentes nos ambientes e nas práticas sociais. No Brasil, esse entendimento foi incorporado pelo Decreto nº 6.949/2009 e reafirmado pela Lei nº 13.146/2015, que reconhece a acessibilidade como condição para o exercício de direitos em igualdade de oportunidades (Brasil, 2009; 2015).

No ensino superior, essa mudança exige ultrapassar respostas individuais e posteriores às demandas. Embora adaptações e ajustes razoáveis permaneçam indispensáveis, a instituição precisa identificar e remover barreiras de modo contínuo, incorporando a acessibilidade às decisões de planejamento, orçamento, contratação, formação e avaliação. Estudos sobre a experiência de estudantes com deficiência mostram que essas barreiras atravessam os espaços físicos, os sistemas digitais, as práticas pedagógicas, a comunicação e a organização dos serviços; indicam ainda que a inclusão depende da articulação entre infraestrutura, ensino, aprendizagem e gestão universitária (Teixeira et al., 2017; Moriña, 2017; Fernández-Batanero, Montenegro-Rueda e Fernández-Cerero, 2022).

As bibliotecas universitárias ocupam posição estratégica nesse cenário. Elas articulam ambientes de estudo, acervos impressos e digitais, catálogos, repositórios, plataformas de pesquisa, equipamentos, serviços de referência e atividades de formação. Por essa capilaridade, barreiras presentes nas bibliotecas podem limitar atividades acadêmicas fundamentais, enquanto sua remoção pode favorecer autonomia, participação e produção de conhecimento (Teixeira; Brito; Dorneles, 2018).

A literatura, contudo, tende a tratar a acessibilidade em bibliotecas de forma fragmentada. Parte da produção concentra-se nas condições arquitetônicas, parte em páginas eletrônicas, catálogos e tecnologias assistivas, e outra em atitudes profissionais. Hill (2013) identificou predomínio de pesquisas sobre recursos digitais e deficiências visuais, com participação limitada das próprias pessoas com deficiência. De modo semelhante, a presença de rampas, leitores de tela ou materiais adaptados não garante, isoladamente, uso autônomo e efetivo quando faltam articulação com infraestrutura, organização da informação, formação profissional e gestão (Mazzoni et al., 2001).

A aproximação entre acessibilidade e direito à informação amplia o problema. A disponibilidade formal de um conteúdo não assegura acesso substantivo quando formatos, sistemas, mediação ou organização impedem que determinadas pessoas o encontrem, compreendam e utilizem. O conceito de justiça informacional contribui para avaliar não apenas a quantidade de recursos, mas as condições concretas de apropriação da informação (Mathiesen, 2015). Nessa direção, estudos com usuários evidenciam a importância de concepções holísticas, desenho e atendimento orientados pela experiência, comunicação empática e interfaces digitais compatíveis com diferentes modos de navegação (Pionke, 2017; Bodaghi, Cheong e Zainab, 2016; Yoon et al., 2016).

Parte-se, assim, do entendimento de que a acessibilidade não deve ser tratada como soma de adaptações independentes nem como atribuição exclusiva de profissionais ou setores especializados. Ela constitui princípio de planejamento e responsabilidade institucional incorporada às decisões relativas a espaços, acervos, tecnologias, serviços, equipes e formas de avaliação.

Esse entendimento conduz ao problema central deste artigo: que deslocamento conceitual e institucional é necessário para que a acessibilidade seja incorporada ao planejamento, à gestão e aos serviços das bibliotecas universitárias? A hipótese interpretativa sustentada é a de que esse deslocamento requer superar a lógica reativa e fragmentada, vinculando a acessibilidade à antecipação de barreiras, à efetividade das condições de uso e à coordenação de responsabilidades.

O objetivo é discutir criticamente as relações entre acessibilidade, direito à informação e bibliotecas universitárias, propondo dimensões para sua incorporação institucional. Para tanto, articulam-se contribuições dos direitos das pessoas com deficiência, da justiça informacional, da Biblioteconomia e dos estudos sobre inclusão no ensino superior. Ao final, apresenta-se um quadro conceitual destinado a apoiar o planejamento das bibliotecas e orientar pesquisas e avaliações institucionais.

A contribuição pretendida não consiste em formular uma lista universal de requisitos, pois as instituições diferem em estrutura, comunidade e recursos. Busca-se oferecer uma perspectiva integradora que reconheça a acessibilidade como processo contínuo, participativo e avaliável, capaz de articular arquitetura, comunicação, tecnologias, acervos, serviços, formação profissional e gestão sem reduzir a responsabilidade da universidade a um único núcleo ou atendimento excepcional.

Além desta introdução, o artigo apresenta o percurso teórico-metodológico adotado. Em seguida, discute a relação entre acessibilidade, direito à informação e bibliotecas universitárias e examina sua institucionalização nas políticas do ensino superior. Posteriormente, desenvolve a tese da

passagem da adaptação pontual à responsabilidade institucional e propõe dimensões para planejamento e avaliação. Por fim, as considerações finais sintetizam as implicações do argumento.

2 PERCURSO TEÓRICO-METODOLÓGICO

Este estudo caracteriza-se como ensaio teórico fundamentado, de abordagem qualitativa e natureza crítico-interpretativa. O ensaio teórico distingue-se da revisão sistemática porque não tem como finalidade realizar um levantamento exaustivo ou quantitativamente representativo da produção científica. Sua contribuição decorre da articulação crítica de conceitos, da problematização das explicações disponíveis e da construção de uma posição interpretativa própria. Conforme Meneghetti (2011), o ensaio não se limita à reprodução ou classificação do conhecimento existente, devendo estabelecer relações capazes de produzir novas compreensões sobre o objeto discutido.

A adoção desse percurso também se fundamenta na diferenciação estabelecida por Soares, Picolli e Casagrande (2018) entre pesquisa bibliográfica, estudo bibliométrico, artigo de revisão e ensaio teórico. Embora essas modalidades possam utilizar fontes bibliográficas semelhantes, o ensaio caracteriza-se pela centralidade da argumentação e pela originalidade da proposição resultante. A literatura, nesse caso, não constitui apenas um conjunto de resultados a serem resumidos, mas a base para o diálogo entre perspectivas e para a formulação da tese defendida.

A construção do ensaio foi orientada pela questão de como a acessibilidade pode ser incorporada ao planejamento e à gestão das bibliotecas universitárias. A seleção bibliográfica foi intencional e não exaustiva, dirigida a estudos diretamente relacionados à acessibilidade, ao direito à informação, às experiências de pessoas com deficiência, às bibliotecas universitárias e às políticas de inclusão no ensino superior. Foram priorizados artigos revisados por pares publicados em periódicos consolidados, incluindo títulos indexados na Scopus e/ou na Web of Science, complementados por estudos brasileiros disponíveis em periódicos científicos e na coleção SciELO. Coerentemente com esse delineamento, não se pretendeu esgotar a produção nem produzir uma síntese quantitativa das evidências.

A pertinência das publicações foi aferida por sua contribuição conceitual ou empírica para o argumento, pela consistência dos resultados e pela capacidade de representar diferentes enfoques das dimensões analisadas. Foram articulados estudos consolidados e trabalhos recentes, evitando restringir a discussão a uma única deficiência, tecnologia ou contexto nacional. Documentos normativos nacionais e internacionais foram utilizados como fontes complementares para delimitar os

fundamentos jurídicos e institucionais da acessibilidade, sem substituir a literatura científica mobilizada na construção da argumentação.

O percurso analítico foi desenvolvido em três movimentos. O primeiro articulou acessibilidade, direitos das pessoas com deficiência e justiça informacional, procurando demonstrar que o acesso efetivo à informação depende da eliminação de barreiras. O segundo examinou evidências sobre as experiências de usuários de bibliotecas e estudantes com deficiência, identificando limitações de abordagens concentradas em recursos ou adaptações isoladas. O terceiro relacionou essas evidências às políticas de acessibilidade no ensino superior, discutindo responsabilidades, planejamento, participação e avaliação institucional.

A aproximação entre esses três movimentos possibilitou identificar a fragmentação que caracteriza parte da produção e das práticas de acessibilidade. Barreiras arquitetônicas, digitais, comunicacionais e atitudinais são frequentemente tratadas como problemas independentes, embora se manifestem de forma articulada na experiência dos usuários. A interpretação desenvolvida sustenta que essa fragmentação pode ser enfrentada por uma concepção institucional de acessibilidade, na qual diferentes dimensões sejam integradas ao planejamento e à gestão das bibliotecas.

Como resultado do percurso argumentativo, propõe-se um quadro conceitual constituído por sete dimensões: arquitetônica e espacial; comunicacional e informacional; digital e tecnológica; acervos e formatos acessíveis; serviços e atendimento; formação e cultura profissional; e gestão, planejamento e participação. Essas dimensões não são apresentadas como categorias estanques ou como instrumento normativo universal. Elas constituem uma síntese interpretativa destinada a evidenciar relações entre as barreiras e a orientar análises que considerem a biblioteca como parte de uma política institucional mais ampla.

A validade da proposição teórica decorre, portanto, de sua coerência argumentativa, de sua fundamentação na literatura e de sua capacidade de ampliar a compreensão do problema. O ensaio não pretende mensurar o nível de acessibilidade de instituições específicas nem comprovar empiricamente a aplicação do quadro proposto. Sua finalidade é oferecer uma base conceitual que possa ser posteriormente examinada em estudos documentais, pesquisas com usuários, avaliações de serviços e processos de planejamento institucional.

3 ACESSIBILIDADE, DIREITO À INFORMAÇÃO E BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

A acessibilidade constitui condição para o exercício de direitos e para a participação social em igualdade de oportunidades. Essa compreensão afasta-se de abordagens que atribuem a deficiência exclusivamente às características individuais e reconhece que as restrições de participação decorrem, em grande medida, da interação entre as pessoas e as barreiras presentes nos ambientes, nas tecnologias, nas comunicações, nos serviços e nas práticas institucionais. Uma instituição acessível, portanto, não se define pela existência isolada de equipamentos ou adaptações, mas pela eliminação sistemática de barreiras em suas diferentes atividades.

A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, incorporada ao ordenamento jurídico brasileiro pelo Decreto nº 6.949/2009, consolidou essa abordagem ao relacionar acessibilidade, autonomia e participação plena. Seus artigos 9º e 21º abrangem o acesso em igualdade de condições ao ambiente físico, à informação, à comunicação, às tecnologias e aos serviços, bem como o direito de procurar, receber e transmitir informações por meios adequados às diferentes formas de comunicação (Brasil, 2009). O Comentário Geral nº 2 esclarece que a acessibilidade é condição prévia para o exercício de outros direitos, e não benefício eventual dependente de solicitação individual (United Nations, 2006; Committee on the Rights of Persons with Disabilities, 2014). No Brasil, a Lei nº 13.146/2015 reforça essa concepção ao incluir espaços, edificações, informação, comunicação, sistemas, tecnologias e serviços em sua definição de acessibilidade.

A relação entre acessibilidade e direito à informação é especialmente relevante porque a disponibilidade de um conteúdo não assegura que ele possa ser encontrado, percebido, compreendido e utilizado. Mathiesen (2015) emprega o conceito de justiça informacional para designar o tratamento justo das pessoas como buscadoras, fontes e sujeitos da informação. Um sistema informacional justo não oferece apenas os mesmos recursos de maneira formal, mas considera as condições necessárias para que diferentes pessoas possam efetivamente utilizá-los. A igualdade não decorre, assim, da simples existência de livros, bases de dados ou páginas eletrônicas, mas também da remoção das barreiras que impedem sua apropriação.

No ensino superior, o direito à informação sustenta a aprendizagem, a pesquisa, a participação na vida universitária e a produção do conhecimento. Ambientes, sistemas e serviços inacessíveis fazem com que a presença formal de estudantes, docentes, pesquisadores, servidores e integrantes da comunidade externa não se converta necessariamente em participação acadêmica em igualdade de condições. Nesse contexto, as bibliotecas universitárias ocupam posição estratégica, pois articulam

espaços de estudo, acervos impressos e digitais, catálogos, plataformas de pesquisa, equipamentos, atividades formativas e serviços de orientação indispensáveis ao ensino, à pesquisa e à extensão.

Essa posição ultrapassa a função de disponibilizar documentos. Ao selecionar, organizar, descrever e mediar recursos informacionais, a biblioteca interfere nas possibilidades de descoberta, compreensão e uso da informação. Barreiras em qualquer etapa desse percurso podem restringir o acesso ao conhecimento, ainda que o conteúdo exista e esteja formalmente disponível. Por isso, a acessibilidade precisa alcançar tanto os suportes e interfaces quanto os processos de mediação e as condições concretas em que os usuários realizam suas atividades acadêmicas.

Por essa razão, a acessibilidade das bibliotecas não pode ser aferida apenas pelas condições de entrada no edifício. Ela compreende circulação e uso dos espaços; mobiliário, sinalização e disposição das coleções; formatos dos materiais; catálogos, repositórios e demais recursos eletrônicos; comunicação institucional; tecnologias assistivas; e formas de atendimento. Mazzoni et al. (2001) já advertiam que sua construção depende da articulação desses elementos e do conhecimento das necessidades efetivas dos usuários. Uma rota que não conduza aos espaços de estudo, um equipamento assistivo indisponível ou um documento incompatível com leitores de tela ilustram a distância entre a existência formal de um recurso e sua funcionalidade.

A literatura científica nem sempre tratou essas dimensões de modo equilibrado. Ao analisar estudos de Biblioteconomia e Ciência da Informação publicados entre 2000 e 2010, Hill (2013) identificou predominância de pesquisas sobre páginas eletrônicas, bases de dados e programas computacionais, com maior atenção às deficiências visuais e participação limitada das próprias pessoas com deficiência. Embora indispensável, a ênfase técnica pode produzir diagnósticos parciais quando deixa em segundo plano barreiras arquitetônicas, comunicacionais, sensoriais, cognitivas, atitudinais e organizacionais.

O problema não está em privilegiar a investigação das tecnologias digitais, mas em tomar a conformidade de um recurso isolado como equivalente à acessibilidade do serviço. A experiência do usuário resulta da combinação entre ambiente, sistema, conteúdo, atendimento e regras institucionais. Uma solução tecnicamente adequada pode ser inutilizada por procedimentos que dificultem sua localização, disponibilidade ou operação; de modo inverso, o apoio profissional não corrige de forma duradoura sistemas concebidos com barreiras previsíveis.

Pesquisas baseadas nas experiências dos usuários indicam a necessidade de uma concepção mais abrangente. Copeland (2011) sustenta que a avaliação da acessibilidade deve incorporar a

perspectiva das pessoas que utilizam os ambientes e serviços informacionais. Pionke (2017), ao entrevistar usuários com diferentes deficiências em uma instituição acadêmica, encontrou demandas relativas aos espaços, aos serviços e às interações com profissionais. A autora defende uma abordagem holística, apoiada no desenho universal, na escuta dos usuários e em sua participação nas decisões sobre os serviços.

A dimensão atitudinal também condiciona o uso autônomo e seguro da biblioteca. Bodaghi, Cheong e Zainab (2016) observaram, entre estudantes com deficiência visual, que a empatia, a disponibilidade para prestar apoio e a qualidade das interações com bibliotecários influenciam o sentimento de pertencimento. Experiências negativas podem produzir constrangimento e receio de solicitar auxílio, enquanto atitudes acolhedoras ampliam a confiança e a participação. A acessibilidade exige, portanto, competências técnicas, formação continuada, protocolos de atendimento e compromisso institucional com a dignidade e a autonomia.

No contexto brasileiro, Fialho e Silva (2012) mostram que equipamentos e programas de tecnologia assistiva favorecem o acesso de pessoas com deficiência visual à informação, mas não substituem a preparação das equipes. Computadores adaptados, ampliadores ou leitores de tela produzem poucos resultados quando os profissionais desconhecem seu funcionamento ou os serviços não têm continuidade. As coleções também demandam critérios de aquisição, produção, conversão e compartilhamento de materiais em Braille, áudio, texto digital acessível e outros formatos compatíveis com diferentes necessidades de leitura.

Os ambientes digitais ampliaram o alcance das bibliotecas, mas introduziram novas formas de exclusão. Catálogos, repositórios, bases de dados, portais e plataformas de empréstimo podem apresentar problemas de navegação, rotulagem, contraste, organização da informação e compatibilidade com tecnologias assistivas. Lazzarin e Sousa (2015), ao investigarem a interação de usuários cegos com catálogos de bibliotecas universitárias, verificaram que resultados favoráveis em avaliações automatizadas não garantiam uma busca satisfatória. De modo semelhante, Yoon et al. (2016) identificaram obstáculos no uso de catálogos, na navegação, em elementos dinâmicos e na organização das informações. Os estudos demonstram que a conformidade técnica deve ser combinada com testes de usabilidade e participação de pessoas com deficiência.

A própria divulgação dos serviços precisa ser acessível. Brunskill (2020) constatou que páginas genéricas não atendiam às necessidades de estudantes com deficiência, que buscavam informações detalhadas sobre características físicas e sensoriais dos espaços, tecnologias disponíveis, modalidades

de atendimento, procedimentos para solicitar apoio e possíveis barreiras. Sem essas informações, usuários podem evitar a biblioteca por não conseguirem antecipar as condições de uso. A acessibilidade informacional inclui, desse modo, tornar os ambientes e serviços compreensíveis antes mesmo de sua utilização.

Por fim, a continuidade das ações depende de responsabilidades definidas. Longmeier e Foster (2022) encontraram, em bibliotecas de grandes universidades de pesquisa, formas variadas de organização dos serviços e atribuições dispersas entre profissionais, setores administrativos, equipes de tecnologia e comissões. A fragmentação dificulta prioridades, continuidade e avaliação, sobretudo quando as iniciativas dependem do esforço individual dos servidores. A biblioteca acessível deve ser compreendida como parte de uma responsabilidade institucional coordenada, capaz de articular espaços, coleções, sistemas digitais, comunicação, atendimento e práticas profissionais. Essa concepção desloca a acessibilidade da adaptação pontual para a organização ordinária da universidade e fornece a base para discutir sua institucionalização por meio de políticas e instrumentos de planejamento.

Responsabilidade compartilhada não significa, contudo, responsabilidade indeterminada. A cooperação entre setores somente se sustenta quando há instâncias de coordenação, atribuições reconhecidas e condições materiais para executar e avaliar as ações. Essa distinção é importante para evitar que a acessibilidade seja simultaneamente apresentada como tarefa de todos e assumida, na prática, por poucos profissionais ou apenas em resposta a demandas imediatas.

4 POLÍTICAS INSTITUCIONAIS DE ACESSIBILIDADE NO ENSINO SUPERIOR

O reconhecimento da acessibilidade como direito não transforma, por si só, as condições de participação acadêmica. Entre a previsão normativa e a experiência cotidiana encontram-se decisões relativas à gestão, ao orçamento, à infraestrutura, à formação profissional, aos serviços e às tecnologias. As políticas institucionais são os mecanismos pelos quais princípios jurídicos e compromissos públicos se convertem em responsabilidades, procedimentos e ações, permitindo observar não apenas o que a universidade declara, mas como organiza a identificação e a remoção de barreiras.

A ampliação do ingresso de pessoas com deficiência tornou mais visíveis os limites de políticas concentradas no acesso. A matrícula é indispensável, mas não assegura o uso dos ambientes e recursos acadêmicos, a participação nas atividades nem a conclusão do percurso formativo. Fuller et al. (2004)

apontaram a necessidade de flexibilidade institucional, equidade nas condições de aprendizagem e formação das equipes. A revisão sistemática de Fernández-Batanero, Montenegro-Rueda e Fernández-Cerero (2022) agrupou os principais desafios do ensino superior em três dimensões interdependentes: infraestrutura, ensino e aprendizagem e gestão institucional. Moriña (2017), por sua vez, argumenta que a inclusão requer mudanças na cultura, nas políticas e nas práticas universitárias, para que a diversidade deixe de ser tratada como exceção. O problema não se reduz, portanto, à diferença entre ingresso e permanência, mas envolve as condições de participação, pertencimento e formação oferecidas durante toda a trajetória acadêmica.

No Brasil, a institucionalização da acessibilidade resulta de um percurso normativo que inclui a Lei nº 10.098/2000, o Decreto nº 5.296/2004, a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e a Lei Brasileira de Inclusão (Brasil, 2000; 2004; 2009; 2015). No ensino superior federal, o Decreto nº 12.686/2025 previu apoio à estruturação de núcleos de acessibilidade, enquanto a Lei nº 13.409/2016 incluiu as pessoas com deficiência na política de reserva de vagas (Brasil, 2025; 2016). Cantorani et al. (2020) mostram que a ampliação do acesso decorrente das cotas exige planejamento para acolher e acompanhar os estudantes em cursos, laboratórios, bibliotecas, ambientes virtuais, atividades de pesquisa e extensão e demais espaços universitários.

Esse percurso ampliou o alcance das obrigações universitárias, visto que além de adaptações em processos seletivos, passou a exigir condições para o desenvolvimento das atividades acadêmicas. A norma, entretanto, define direitos e deveres gerais; sua efetivação depende da tradução desses parâmetros em rotinas, estruturas e decisões orçamentárias. É nesse nível que a política institucional conecta a garantia jurídica às particularidades organizacionais de cada universidade.

O Programa Incluir – Acessibilidade na Educação Superior, criado pelo Ministério da Educação em 2005, foi decisivo nesse processo. Inicialmente desenvolvido por chamadas públicas e depois estendido às instituições federais, buscou promover políticas de acessibilidade e atribuiu aos núcleos a articulação de ações para eliminar barreiras físicas, pedagógicas, comunicacionais e informacionais (Brasil, 2013). Sua contribuição foi inserir o tema nas estruturas administrativas e estabelecer instâncias de coordenação.

A criação dos núcleos representou um avanço, mas sua existência formal não garante uma política institucional integrada. Ciantelli e Leite (2016) identificaram ações de orientação, acompanhamento, aquisição de recursos, formação e articulação, ao lado de barreiras que continuavam limitando a trajetória estudantil. Pletsch e Melo (2017) encontraram diferenças expressivas na

estrutura, nas equipes e nas atividades de núcleos de 19 universidades federais, enquanto Melo e Araújo (2018) ressaltaram a necessidade de articulação com instâncias acadêmicas e administrativas. Em síntese, o núcleo pode coordenar, orientar, apoiar e monitorar, mas não substitui as responsabilidades das unidades encarregadas de infraestrutura, tecnologia, compras, comunicação, ensino, assistência estudantil, gestão de pessoas e serviços informacionais.

A amplitude das funções atribuídas a essas equipes revela uma tensão. Sua especialização favorece o acúmulo de conhecimento, a orientação dos setores e o acompanhamento dos estudantes; ao mesmo tempo, pode induzir à concentração de tarefas que dependem de competências e recursos distribuídos pela universidade. A institucionalização exige preservar o papel técnico e político dos núcleos sem convertê-los em executores exclusivos de toda demanda relacionada à acessibilidade.

Essa distribuição de responsabilidades é central para a institucionalização. Quando a acessibilidade é tratada como competência exclusiva de uma equipe especializada, os demais setores tendem a preservar procedimentos inacessíveis e a agir somente quando demandados. Uma política integrada exige que cada unidade reconheça como suas atividades podem produzir ou remover barreiras e incorpore requisitos de acessibilidade às decisões sob sua responsabilidade. Isso não dispersa a política, antes, requer coordenação clara, atribuições definidas e capacidade de acompanhamento.

A existência de um marco regulatório comum tampouco elimina diferenças entre universidades. Cabral e Melo (2017) discutem a distância entre normatização e legitimação das políticas de acesso e participação, mostrando que estrutura, orçamento, trajetória institucional, composição das equipes e compromisso político condicionam a implementação. Os documentos institucionais também variam: a acessibilidade pode aparecer dispersa em resoluções, regulamentos e projetos ou ser organizada em política própria, plano, comitê gestor ou comissão permanente. A dispersão dificulta a coordenação, mas um plano específico também não comprova implementação se não estiver associado a responsáveis, prazos, recursos e avaliação.

Nesse cenário, o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) ocupa posição estratégica, pois expressa missão, objetivos, estrutura e prioridades da universidade. Ele pode integrar a acessibilidade às políticas de ensino, pesquisa, extensão, assistência estudantil, infraestrutura, tecnologia, comunicação e desenvolvimento de pessoas. Carneiro e Molina (2023), ao examinarem os PDIs de dez instituições públicas brasileiras com elevado conceito institucional, encontraram diferenças

expressivas e limitações na incorporação da inclusão educacional. O resultado indica que a excelência aferida por indicadores gerais não implica planejamento inclusivo.

O PDI não precisa esgotar todas as medidas de acessibilidade, mas deve conferir legitimidade, direção e conexão institucional ao tema. Políticas e planos específicos podem detalhar diagnósticos, metas e procedimentos, desde que mantenham vínculo com o planejamento geral e com os processos decisórios que distribuem recursos. Essa articulação também permite que a acessibilidade seja considerada na definição de prioridades orçamentárias e na avaliação institucional. Sem ela, documentos setoriais tendem a ter alcance reduzido, enquanto formulações amplas do PDI correm o risco de permanecer apenas declaratórias.

Para orientar decisões, a política precisa ultrapassar menções genéricas como "promover a acessibilidade". Sua capacidade operacional depende da articulação entre diagnóstico, objetivos, ações, responsáveis, prazos, recursos e resultados esperados. Essa diferença permite distinguir a presença nominal da integração institucional, de modo que na primeira, a acessibilidade aparece como valor ou intenção; na segunda, atravessa instrumentos de planejamento, vincula-se às atividades de diferentes setores e se traduz em compromissos verificáveis. A frequência das referências ao tema importa menos do que sua especificidade e suas conexões com a estrutura de gestão.

Também é necessário considerar a continuidade. Obras, equipamentos e plataformas exigem manutenção; formatos acessíveis demandam fluxos de produção e atualização; a formação das equipes precisa acompanhar mudanças tecnológicas e a renovação do quadro profissional. Sem previsão para essas condições, ações inicialmente bem-sucedidas podem perder funcionalidade e voltar a produzir barreiras. A política institucional deve organizar não apenas a implantação, mas a sustentabilidade das soluções.

Outro limite recorrente é o modelo exclusivamente reativo, no qual a universidade aguarda que o estudante declare sua deficiência e solicite adaptações. Ajustes razoáveis individualizados permanecem necessários, mas a dependência desse procedimento transfere ao estudante parte da responsabilidade por identificar e resolver barreiras, além de desconsiderar pessoas que evitam a declaração por desconhecimento ou receio de estigmatização. A revisão de Bartolo et al. (2023), baseada em 133 estudos com perspectivas de estudantes com deficiência, condições médicas ou de saúde mental, recomenda combinar apoios individuais com transformações nos ambientes físicos, sociais e educacionais, considerando pertencimento, autonomia, estigma e participação nas decisões.

Os princípios do desenho universal contribuem para essa mudança ao considerar, desde o início, diferentes formas de mobilidade, comunicação, percepção, compreensão e interação. A abordagem não elimina necessidades individuais, mas reduz barreiras previsíveis e a dependência de soluções emergenciais. No plano institucional, implica estabelecer requisitos de acessibilidade para obras, aquisições, contratos, plataformas digitais, documentos, eventos, serviços e projetos acadêmicos.

A participação das pessoas com deficiência é igualmente necessária. Políticas formuladas sem consulta podem privilegiar medidas de grande visibilidade e pouca efetividade nas situações concretas. Comissões, consultas públicas, avaliações de serviços, testes de sistemas e diagnósticos participativos permitem reconhecer essas pessoas como agentes da formulação, implementação e avaliação. O monitoramento deve complementar essa participação, combinando indicadores quantitativos com evidências sobre funcionalidade, experiência dos usuários, redução das barreiras, prazos de atendimento e continuidade das ações.

Indicadores como quantidade de rampas, equipamentos ou atendimentos oferecem informações relevantes, mas não demonstram isoladamente se as pessoas conseguem estudar, pesquisar e utilizar os serviços com autonomia. Relatórios periódicos e mecanismos de revisão devem relacionar a execução das metas aos efeitos percebidos pelos usuários. Desse modo, a avaliação deixa de registrar apenas produtos administrativos e passa a produzir aprendizado para o aperfeiçoamento da política.

Nesse arranjo, as bibliotecas constituem um teste relevante da consistência das políticas institucionais. Por articularem edificações, acervos, sistemas digitais, tecnologias, comunicação e atendimento, elas atravessam diferentes dimensões da acessibilidade e dependem da cooperação entre setores. Incluí-las apenas em listas de obras não contempla seus recursos informacionais; mencioná-las sem atribuições, metas ou meios de execução tampouco assegura integração. Sua incorporação ao planejamento requer reconhecer simultaneamente as responsabilidades próprias das bibliotecas e as condições que dependem da gestão universitária. É a partir dessa articulação que se torna possível avançar da adaptação pontual para uma responsabilidade institucional efetiva.

5 DA ADAPTAÇÃO PONTUAL À RESPONSABILIDADE INSTITUCIONAL

A análise desenvolvida nas seções anteriores permite sustentar que a acessibilidade nas bibliotecas universitárias não deve ser compreendida como um conjunto de recursos adicionais destinados a um grupo específico. Trata-se de uma qualidade institucional que se manifesta na maneira como espaços, acervos, sistemas, serviços e relações profissionais são planejados e continuamente

avaliados. Essa mudança de perspectiva não elimina a necessidade de ajustes razoáveis ou de apoios individualizados. Ao contrário, situa essas medidas em uma política mais ampla, capaz de antecipar barreiras previsíveis e responder às necessidades que não puderam ser contempladas previamente.

A adaptação pontual costuma ocorrer depois que uma pessoa encontra uma barreira e solicita uma solução. Embora possa produzir respostas importantes, esse modelo permanece dependente da identificação individual, da iniciativa do usuário e da disponibilidade imediata de profissionais ou recursos. Também tende a tratar cada ocorrência como evento isolado, sem necessariamente modificar o processo que produziu a dificuldade.

A responsabilidade institucional acrescenta outra lógica: examinar antecipadamente como as atividades ordinárias da biblioteca podem excluir usuários, incorporar requisitos de acessibilidade às decisões e utilizar as demandas individuais como fonte de aprendizado para aperfeiçoar os serviços oferecidos a toda a comunidade.

Esse deslocamento pode ser sintetizado em três movimentos complementares.

- O primeiro conduz da reação à antecipação: as barreiras deixam de ser enfrentadas apenas após uma reclamação e passam a ser consideradas no planejamento.
- O segundo vai da presença formal à efetividade: não basta registrar a existência de uma rampa, de um leitor de tela ou de um documento em formato alternativo; é preciso verificar se esses recursos possibilitam uso autônomo, seguro e compatível com as atividades pretendidas.
- O terceiro movimento substitui a responsabilidade difusa pela responsabilidade coordenada: a acessibilidade continua compartilhada por diferentes unidades, mas suas atribuições, formas de cooperação e mecanismos de acompanhamento tornam-se explícitos.

Com base nesses movimentos e na literatura discutida, propõe-se compreender a acessibilidade das bibliotecas universitárias por meio de sete dimensões articuladas: arquitetônica e espacial; comunicacional e informacional; digital e tecnológica; acervos e formatos acessíveis; serviços e atendimento; formação e cultura profissional; e gestão, planejamento e participação.

As dimensões não constituem uma lista exaustiva nem devem ser avaliadas isoladamente. Elas formam um quadro interpretativo para identificar onde as barreiras são produzidas, quais decisões institucionais as mantêm e como diferentes setores podem participar de sua remoção.

5.1 DIMENSÃO ARQUITETÔNICA E ESPACIAL

A acessibilidade arquitetônica envolve mais do que a entrada no edifício. Deve ser observada no percurso completo do usuário: chegada à biblioteca, acesso às portas e balcões, circulação entre estantes, utilização de mesas, terminais e salas de estudo, alcance das coleções, participação em atividades e saída segura.

Inclui ainda sinalização, iluminação, condições acústicas, áreas de descanso, rotas de emergência e possibilidade de reorganização dos ambientes. Como demonstram Mazzoni et al. (2001) e Pionke (2017), a existência de elementos isolados não assegura funcionalidade quando eles não se conectam às situações reais de uso.

O deslocamento institucional consiste em substituir a adequação fragmentada por uma perspectiva de percurso e utilização. Reformas, mudanças de mobiliário e reorganizações do acervo devem considerar acessibilidade desde a concepção, com participação dos usuários e avaliação posterior.

A manutenção também integra essa dimensão: elevadores parados, rotas obstruídas ou mobiliário reposicionado podem tornar inacessível um espaço anteriormente adequado. A responsabilidade da biblioteca articula-se, nesse caso, às unidades de infraestrutura, segurança e manutenção, mas inclui a vigilância cotidiana sobre as condições de uso dos ambientes.

5.2 DIMENSÃO COMUNICACIONAL E INFORMACIONAL

Essa dimensão abrange a produção, a organização e a circulação das informações necessárias para conhecer e utilizar a biblioteca. Avisos, regulamentos, sinalização, orientações, materiais de divulgação, formulários e comunicações sobre alterações nos serviços precisam ser perceptíveis e compreensíveis por pessoas com diferentes formas de comunicação e processamento da informação.

A acessibilidade também envolve oferecer canais alternativos de contato e explicitar, em linguagem clara, os apoios disponíveis, os procedimentos para solicitá-los e eventuais limitações dos espaços ou recursos. Brunskill (2020) mostra que informações genéricas sobre acessibilidade não permitem aos usuários antecipar as condições que encontrarão. Sob a perspectiva da justiça informacional de Mathiesen (2015), não basta disponibilizar uma mensagem: é necessário criar condições para que ela possa ser localizada, compreendida e utilizada.

O deslocamento proposto vai, portanto, da simples publicação para a comunicabilidade efetiva. Isso exige padrões para documentos e conteúdos, revisão dos canais institucionais e participação de pessoas com deficiência na avaliação da clareza e da utilidade das informações.

5.3 DIMENSÃO DIGITAL E TECNOLÓGICA

Catálogos, repositórios, bibliotecas digitais, páginas eletrônicas, sistemas de empréstimo, ferramentas de descoberta e plataformas contratadas compõem parte central da experiência contemporânea de acesso à informação. Sua acessibilidade depende de aspectos técnicos, como compatibilidade com tecnologias assistivas, navegação por teclado, contraste e identificação de elementos, mas também da arquitetura da informação, da previsibilidade das interações e da possibilidade de concluir tarefas. Os estudos de Lazzarin e Sousa (2015) e Yoon et al. (2016) evidenciam que resultados satisfatórios em verificações automáticas não garantem uma experiência efetivamente acessível.

O deslocamento institucional consiste em tratar a acessibilidade como requisito de todo o ciclo de vida da tecnologia. Ela deve integrar especificações, aquisição, contratação, desenvolvimento, testes, implantação, atualização e suporte, em vez de ser verificada apenas após a manifestação de problemas.

Nos produtos fornecidos por terceiros, a biblioteca nem sempre controla diretamente a interface, mas pode incluir requisitos em contratos, registrar barreiras, cobrar planos de correção e oferecer alternativas temporárias. Tecnologias assistivas locais continuam relevantes, desde que estejam disponíveis, atualizadas e integradas aos fluxos de atendimento, e não confinadas a equipamentos pouco conhecidos ou sem manutenção.

5.4 DIMENSÃO DOS ACERVOS E DOS FORMATOS ACESSÍVEIS

O direito de chegar às estantes ou acessar um catálogo perde parte de seu sentido quando os conteúdos não podem ser lidos ou manipulados. A acessibilidade dos acervos compreende seleção, aquisição, licenciamento, descrição, produção e compartilhamento de materiais em formatos compatíveis com diferentes necessidades.

Braille, áudio, texto digital acessível, caracteres ampliados, legendas, transcrições e descrição de conteúdos visuais são alternativas cuja pertinência depende do tipo de obra e das formas de uso.

Fialho e Silva (2012) ressaltam que os recursos tecnológicos precisam estar associados à preparação das equipes e à continuidade dos serviços.

O deslocamento vai da conversão ocasional de documentos para a incorporação da acessibilidade à política de desenvolvimento de coleções. Isso implica conhecer demandas, priorizar a aquisição de materiais originalmente acessíveis, avaliar condições de licenciamento, organizar fluxos de conversão e registrar os formatos disponíveis de modo que possam ser encontrados no catálogo.

A cooperação entre bibliotecas e outros setores pode reduzir duplicações e ampliar a oferta, mas não deve tornar o acesso excessivamente demorado. A efetividade dessa dimensão depende de compatibilizar qualidade, tempestividade e respeito à autonomia dos usuários.

5.5 DIMENSÃO DOS SERVIÇOS E DO ATENDIMENTO

Empréstimo, referência, orientação à pesquisa, capacitações, visitas guiadas, eventos e uso de espaços coletivos precisam ser concebidos para uma comunidade heterogênea.

A acessibilidade do atendimento envolve flexibilidade de canais e procedimentos, preservação da privacidade, comunicação respeitosa e possibilidade de apoio sem substituição indevida da autonomia. Bodaghi, Cheong e Zainab (2016) demonstram que a qualidade das interações profissionais influencia o pertencimento e a disposição para utilizar a biblioteca. Copeland (2011) e Pionke (2017) reforçam a necessidade de incorporar a experiência dos usuários à avaliação dos serviços.

O deslocamento institucional leva do atendimento excepcional para serviços ordinariamente acessíveis, sem padronizar necessidades. Procedimentos inclusivos reduzem a quantidade de solicitações especiais, enquanto ajustes individualizados respondem às situações que permanecem.

A existência de protocolos pode dar segurança às equipes, mas não deve transformar o atendimento em processo rígido ou constrangedor. É necessário definir como receber demandas, preservar informações pessoais, mobilizar outros setores, estabelecer prazos e oferecer alternativas quando a solução imediata não for possível. As ocorrências recorrentes devem retroalimentar a revisão dos serviços.

5.6 DIMENSÃO DA FORMAÇÃO E DA CULTURA PROFISSIONAL

Recursos acessíveis tornam-se pouco efetivos quando as equipes desconhecem sua finalidade, localização ou modo de operação. A formação precisa abranger conceitos de deficiência e

acessibilidade, comunicação, atendimento, tecnologias assistivas, produção de documentos, avaliação de recursos digitais e responsabilidades institucionais.

Deve alcançar trabalhadores de diferentes vínculos e funções, pois a experiência do usuário não se limita ao contato com bibliotecários. Os achados de Bodaghi et al. (2016) e Fialho e Silva (2012) mostram que competências técnicas e atitudes profissionais atuam conjuntamente.

O deslocamento proposto é o da boa vontade individual para a competência institucional. Sensibilidade e iniciativa são valiosas, mas não podem ser o principal suporte da política. A formação deve ocorrer de maneira continuada, integrar a recepção de novos profissionais e ser acompanhada por orientações, registros e espaços de troca entre as equipes. Uma cultura acessível também admite a identificação de falhas sem culpabilização, reconhece pessoas com deficiência como produtoras de conhecimento e transforma problemas encontrados no atendimento em oportunidades de revisão organizacional.

5.7 DIMENSÃO DA GESTÃO, DO PLANEJAMENTO E DA PARTICIPAÇÃO

Essa dimensão conecta e sustenta as anteriores. Abrange diagnóstico, objetivos, responsabilidades, recursos, cronogramas, critérios de aquisição, manutenção, indicadores e mecanismos de avaliação. Longmeier e Foster (2022) mostram que a dispersão de atribuições pode comprometer a continuidade das ações em bibliotecas universitárias.

No contexto mais amplo das universidades, os estudos sobre núcleos e planejamento institucional também indicam que coordenação especializada não deve significar concentração de todas as tarefas em uma única equipe (Ciantelli & Leite, 2016; Carneiro & Molina, 2023).

O deslocamento vai das iniciativas dependentes de pessoas específicas para uma governança capaz de sobreviver a mudanças de gestão e de equipes. Isso requer incluir a acessibilidade nos planos da biblioteca e da universidade, definir pontos de articulação com infraestrutura, tecnologia, comunicação, compras e núcleos especializados e prever recursos para implantação e manutenção.

Responsabilidades compartilhadas precisam ser nomeadas; caso contrário, a ausência de coordenação permite que cada setor atribua a outro a solução das barreiras.

A participação das pessoas com deficiência deve integrar o diagnóstico, a priorização, os testes e a avaliação. Ela não substitui o conhecimento técnico, mas impede que decisões sejam baseadas exclusivamente em suposições sobre os usuários. Indicadores de execução, como número de equipamentos ou ações formativas, devem ser associados a evidências de resultado: possibilidade de

completar tarefas, tempo de resposta, continuidade do acesso, autonomia e percepção dos usuários. Monitorar não significa apenas comprovar atividades, mas produzir informação para revisar decisões.

As sete dimensões podem ser sintetizadas pelos deslocamentos apresentados no Quadro 1.

Quadro 1. Dimensões da acessibilidade e deslocamentos institucionais nas bibliotecas universitárias

Dimensão	Foco Principal	Deslocamento Institucional
Arquitetônica e espacial	Percursos, ambientes, mobiliário e segurança	Da adequação isolada para a utilização integrada dos espaços
Comunicacional e informacional	Conteúdos, sinalização, orientações e canais	Da publicação formal para a comunicação localizável e compreensível
Digital e tecnológica	Sistemas, plataformas, equipamentos e contratos	Da correção posterior para a acessibilidade em todo o ciclo tecnológico
Acervos e formatos	Seleção, aquisição, descrição, conversão e acesso	Da adaptação ocasional para uma política de coleções acessíveis
Serviços e atendimento	Procedimentos, interações, apoios e autonomia	Do atendimento excepcional para serviços acessíveis e flexíveis
Formação e cultura profissional	Competências, atitudes e aprendizagem organizacional	Da iniciativa individual para a competência institucional continuada
Gestão, planejamento e participação	Coordenação, recursos, responsabilidades e avaliação	Das ações dispersas para a governança participativa e verificável

Fonte: Elaboração própria, com base na literatura discutida.

O quadro não propõe uma sequência linear de implementação. Uma barreira costuma atravessar mais de uma dimensão: um livro digital pode existir em formato adequado, mas permanecer inacessível se não estiver descrito no catálogo, se a plataforma impedir sua navegação ou se a equipe desconhecer o procedimento de acesso.

Da mesma forma, uma sala fisicamente acessível não assegura participação quando a divulgação do evento, os materiais utilizados ou a atividade proposta apresentam barreiras. A análise integrada evita que avanços localizados sejam tomados como evidência suficiente de acessibilidade institucional.

Também não se pretende atribuir às bibliotecas a solução autônoma de problemas que pertencem à universidade. Sua responsabilidade incide diretamente sobre escolhas relativas a acervos, serviços, organização de espaços, comunicação e mediação informacional, mas diversas condições dependem de orçamento, obras, sistemas corporativos, contratos e políticas de pessoal.

A perspectiva institucional permite distinguir responsabilidades sem fragmentá-las. A biblioteca identifica e enfrenta as barreiras no âmbito de suas competências, enquanto participa de mecanismos universitários de decisão e cobrança para as ações que exigem cooperação.

Uma biblioteca universitária aproxima-se da acessibilidade institucional quando consegue antecipar barreiras recorrentes, oferecer respostas individualizadas sem depender exclusivamente delas, definir responsabilidades, preservar a continuidade das soluções e incorporar a experiência dos usuários à avaliação.

O critério decisivo deixa de ser a quantidade de adaptações existentes e passa a ser a capacidade organizacional de produzir acesso com autonomia, aprender com as barreiras identificadas e impedir sua reprodução. É nesse sentido que a acessibilidade se transforma de intervenção pontual em responsabilidade permanente, articulada ao direito à informação e à própria missão acadêmica da universidade.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo partiu da seguinte questão: que deslocamento conceitual e institucional é necessário para que a acessibilidade seja incorporada ao planejamento, à gestão e aos serviços das bibliotecas universitárias? A discussão desenvolvida permite responder que essa incorporação exige abandonar a compreensão da acessibilidade como soma de adaptações destinadas a usuários específicos e reconhecê-la como responsabilidade permanente da instituição. Isso não significa dispensar ajustes razoáveis ou atendimentos individualizados, mas inseri-los em uma organização capaz de antecipar barreiras, avaliar a efetividade das soluções e aprender com as experiências dos usuários.

A mudança proposta foi sintetizada em três movimentos complementares: da reação à antecipação, da presença formal à efetividade e da responsabilidade difusa à coordenação. O primeiro insere a acessibilidade nas decisões anteriores à ocorrência das barreiras; o segundo desloca a avaliação da simples existência de recursos para as condições concretas de uso; e o terceiro preserva o caráter compartilhado das responsabilidades, mas exige atribuições definidas, articulação entre setores e acompanhamento. Em conjunto, esses movimentos situam a acessibilidade na organização ordinária da universidade, em vez de mantê-la restrita a respostas excepcionais.

Como contribuição interpretativa, o ensaio propôs sete dimensões articuladas para compreender a acessibilidade nas bibliotecas universitárias: arquitetônica e espacial; comunicacional e informacional; digital e tecnológica; acervos e formatos acessíveis; serviços e atendimento; formação e cultura profissional; e gestão, planejamento e participação.

O quadro não pretende estabelecer uma classificação definitiva nem uma lista de conformidade. Sua finalidade é evidenciar que as barreiras se formam na relação entre diferentes componentes e que

medidas isoladas podem perder efetividade quando não encontram sustentação nas demais dimensões. A acessibilidade de um conteúdo, por exemplo, também depende da plataforma que o disponibiliza, de sua descrição, da possibilidade de localizá-lo e do conhecimento da equipe para orientar seu uso.

Essa perspectiva também permite delimitar a responsabilidade das bibliotecas sem isolá-las da estrutura universitária. As bibliotecas respondem diretamente por escolhas relativas aos acervos, aos serviços, à mediação informacional, à comunicação e à organização de seus ambientes. Entretanto, obras, sistemas corporativos, contratos, orçamento, políticas de pessoal e parte das aquisições dependem de outras unidades.

Uma política institucional consistente deve reconhecer essa interdependência, atribuir responsabilidades e criar mecanismos de cooperação. Os núcleos de acessibilidade cumprem função relevante de coordenação, orientação e monitoramento, mas não podem substituir as obrigações dos setores que planejam e executam as atividades universitárias.

O principal critério de avanço, portanto, não é a quantidade de equipamentos ou adaptações disponíveis, mas a capacidade institucional de identificar barreiras, preveni-las, responder às necessidades não antecipadas e manter as soluções em funcionamento. Essa capacidade depende de planejamento, orçamento, formação continuada, participação das pessoas com deficiência e avaliação baseada na experiência de uso. Ao reconhecer os usuários como participantes da formulação e do acompanhamento das ações, as bibliotecas aproximam a gestão da realidade dos serviços e reduzem o risco de investir em medidas formalmente adequadas, porém pouco funcionais.

Por sua natureza teórica, este ensaio não avaliou empiricamente uma biblioteca ou universidade específica, nem pretendeu mensurar o grau de implementação das dimensões propostas. A literatura mobilizada foi selecionada por sua pertinência para a construção do argumento, sem a pretensão de exaustividade própria de uma revisão sistemática. Essas delimitações são coerentes com o propósito de elaborar uma síntese interpretativa, mas indicam a necessidade de estudos que examinem a aplicabilidade do quadro em diferentes contextos institucionais.

Pesquisas futuras poderão analisar como bibliotecas e sistemas de bibliotecas aparecem nos planos de desenvolvimento institucional, nas políticas e nos planos de acessibilidade das universidades; comparar responsabilidades declaradas e ações executadas; e incorporar as experiências de pessoas com diferentes deficiências na avaliação dos espaços, acervos, tecnologias e serviços. Também será importante desenvolver indicadores que articulem conformidade técnica, funcionalidade,

autonomia e participação, evitando que o monitoramento se limite à contagem de recursos. A aplicação empírica poderá confirmar, revisar ou ampliar as dimensões aqui propostas.

Conceber a acessibilidade como responsabilidade institucional reafirma a biblioteca universitária como parte da infraestrutura acadêmica necessária ao direito à informação. Quando essa perspectiva orienta decisões, as barreiras deixam de ser problemas privados que cada usuário precisa revelar e negociar e passam a ser questões de planejamento, gestão e justiça informacional.

A transformação não se conclui com uma adaptação específica. Ela se sustenta na capacidade da instituição de revisar continuamente suas práticas para que diferentes pessoas possam acessar a informação, participar da vida universitária e produzir conhecimento em condições de maior autonomia e equidade.

REFERÊNCIAS

BARTOLO, P. A.; BORG, M.; CALLUS, A.-M.; DE GAETANO, A.; MANGIAFICO, M.; MAZZACANO D'AMATO, E.; SAMMUT, C.; VELLA VIDAL, R.; VINCENT, J. Aspirations and accommodations for students with disability to equitably access higher education: a systematic scoping review. *Frontiers in Education*, Lausanne, v. 8, art. 1218120, 2023. DOI: https://doi.org/10.3389/feduc.2023.1218120.

BODAGHI, N. B.; CHEONG, L. S.; ZAINAB, A. N. Librarians' empathy: visually impaired students' experiences towards inclusion and sense of belonging in an academic library. *The Journal of Academic Librarianship*, [S. l.], v. 42, n. 1, p. 87–96, 2016. DOI: https://doi.org/10.1016/j.acalib.2015.11.003.

BRASIL. Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e dá outras providências. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 3 dez. 2004. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm.

BRASIL. Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 26 ago. 2009. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm.

BRASIL. Decreto nº 12.686, de 20 de outubro de 2025. Institui a Política Nacional de Educação Especial Inclusiva e a Rede Nacional de Educação Especial Inclusiva. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 20 out. 2025. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2025/decreto/d12686.htm#art23.

BRASIL. Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 20 dez. 2000. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 7 jul. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm.

BRASIL. Lei nº 13.409, de 28 de dezembro de 2016. Altera a Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012, para dispor sobre a reserva de vagas para pessoas com deficiência nos cursos técnico de nível médio e superior das instituições federais de ensino. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 29 dez. 2016. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/lei/l13409.htm.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização, Diversidade e Inclusão; Secretaria de Educação Superior. *Documento orientador Programa Incluir: acessibilidade na educação superior*. Brasília, DF: MEC, 2013. Disponível em: https://www.gov.br/mec/pt-br/media/sesu/pdf/documento_orientador_programa_incluir.pdf.

BRUNSKILL, A. “Without that detail, I’m not coming”: the perspectives of students with disabilities on accessibility information provided on academic library websites. *College & Research Libraries*, Chicago, v. 81, n. 5, p. 768–788, 2020. DOI: https://doi.org/10.5860/crl.81.5.768.

CABRAL, L. S. A.; MELO, F. R. L. V. de. Entre a normatização e a legitimação do acesso, participação e formação do público-alvo da educação especial em instituições de ensino superior brasileiras. *Educar em Revista*, Curitiba, v. 33, n. esp. 3, p. 55–70, 2017. DOI: https://doi.org/10.1590/0104-4060.41046.

CANTORANI, J. R. H.; PILATTI, L. A.; HELMANN, C. L.; SILVA, S. de C. R. da. A acessibilidade e a inclusão em uma instituição federal de ensino superior a partir da Lei nº 13.409. *Revista Brasileira de Educação*, Rio de Janeiro, v. 25, e250016, 2020. DOI: https://doi.org/10.1590/S1413-24782020250016.

CARNEIRO, T. R.; MOLINA, K. S. M. Planos de desenvolvimento institucional: um diálogo com a inclusão educacional de pessoas com deficiência. *Revista Educação e Políticas em Debate*, Uberlândia, v. 12, n. 3, p. 1057–1076, 2023. DOI: https://doi.org/10.14393/REPOD-v12n3a2023-68130.

CIANTELLI, A. P. C.; LEITE, L. P. Ações exercidas pelos núcleos de acessibilidade nas universidades federais brasileiras. *Revista Brasileira de Educação Especial*, Marília, v. 22, n. 3, p. 413–428, 2016. DOI: https://doi.org/10.1590/S1413-65382216000300008.

COMMITTEE ON THE RIGHTS OF PERSONS WITH DISABILITIES. *General comment No. 2 (2014): Article 9: Accessibility*. Geneva: United Nations, 2014. (CRPD/C/GC/2). Disponível em: https://www.ohchr.org/en/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no-2-article-9-accessibility-0.

COPELAND, C. A. Library and information center accessibility: the differently-able patron’s perspective. *Technical Services Quarterly*, [S. l.], v. 28, n. 2, p. 223–241, 2011. DOI: https://doi.org/10.1080/07317131.2011.546281.

FERNÁNDEZ-BATANERO, J. M.; MONTENEGRO-RUEDA, M.; FERNÁNDEZ-CERERO, J. Access and participation of students with disabilities: the challenge for higher education. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, Basel, v. 19, n. 19, art. 11918, 2022. DOI: https://doi.org/10.3390/ijerph191911918.

FIALHO, J.; SILVA, D. O. Informação e conhecimento acessíveis aos deficientes visuais nas bibliotecas universitárias. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 153–168, 2012. DOI: https://doi.org/10.1590/S1413-99362012000100009.

FULLER, M.; HEALEY, M.; BRADLEY, A.; HALL, T. Barriers to learning: a systematic study of the experience of disabled students in one university. *Studies in Higher Education*, [S. l.], v. 29, n. 3, p. 303–318, 2004. DOI: https://doi.org/10.1080/03075070410001682592.

HILL, H. Disability and accessibility in the library and information science literature: a content analysis. *Library & Information Science Research*, [S. l.], v. 35, n. 2, p. 137–142, 2013. DOI: https://doi.org/10.1016/j.lisr.2012.11.002.

LAZZARIN, F. A.; SOUSA, M. R. F. de. Aspectos que interferem no acesso à informação e interação dos usuários cegos com o OPAC em bibliotecas universitárias. *Perspectivas em Ciência da*

Informação, Belo Horizonte, v. 20, n. 1, p. 75–91, 2015. DOI: https://doi.org/10.1590/1981-5344/1882.

LONGMEIER, M. M.; FOSTER, A. K. Accessibility and disability services for libraries: a survey of large, research-intensive institutions. *portal: Libraries and the Academy*, Baltimore, v. 22, n. 4, p. 823–853, 2022. DOI: https://doi.org/10.1353/pla.2022.0044.

MATHIESEN, K. Informational justice: a conceptual framework for social justice in library and information services. *Library Trends*, Baltimore, v. 64, n. 2, p. 198–225, 2015. DOI: https://doi.org/10.1353/lib.2015.0044.

MAZZONI, A. A.; TORRES, E. F.; OLIVEIRA, R.; ELY, V. H. M. B.; ALVES, J. B. M. Aspectos que interferem na construção da acessibilidade em bibliotecas universitárias. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v. 30, n. 2, p. 29–34, 2001. DOI: https://doi.org/10.1590/S0100-19652001000200005.

MELO, F. R. L. V. de; ARAÚJO, E. R. Núcleos de acessibilidade nas universidades: reflexões a partir de uma experiência institucional. *Psicologia Escolar e Educacional*, São Paulo, v. 22, n. esp., p. 57–66, 2018. DOI: https://doi.org/10.1590/2175-35392018046.

MENEGHETTI, F. K. O que é um ensaio-teórico? *Revista de Administração Contemporânea*, Curitiba, v. 15, n. 2, p. 320–332, 2011. DOI: https://doi.org/10.1590/S1415-65552011000200010.

MORIÑA, A. Inclusive education in higher education: challenges and opportunities. *European Journal of Special Needs Education*, [S. l.], v. 32, n. 1, p. 3–17, 2017. DOI: https://doi.org/10.1080/08856257.2016.1254964.

PIONKE, J. J. Toward holistic accessibility: narratives from functionally diverse patrons. *Reference & User Services Quarterly*, Chicago, v. 57, n. 1, p. 48–56, 2017. DOI: https://www.jstor.org/stable/90014867.

PLETSCH, M. D.; MELO, F. R. L. V. de. Estrutura e funcionamento dos núcleos de acessibilidade e inclusão nas universidades federais da Região Sudeste. *Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação*, Araraquara, v. 12, n. 3, p. 1610–1627, 2017. DOI: https://doi.org/10.21723/riaee.v12.n.3.2017.10354.

SOARES, S. V.; PICOLLI, I. R. A.; CASAGRANDE, J. L. Pesquisa bibliográfica, pesquisa bibliométrica, artigo de revisão e ensaio teórico em Administração e Contabilidade. *Administração: Ensino e Pesquisa*, Rio de Janeiro, v. 19, n. 2, p. 308–339, 2018. DOI: https://doi.org/10.13058/raep.2018.v19n2.970.

TEIXEIRA, L. A.; BRITO, T. R. de; DORNELES, J. V. Análise da Política de Inclusão de Acessibilidade na Biblioteca Central da UFMS: revisão necessária em prol da competência em informação. *ARGAMASSA - Revista das Engenharias, Arquitetura e Urbanismo, Geografia, Gestão, Decisão e Memória*, [S.l.], v. 1, n. 2, p. 43–56, n. 2, 1 ago. 2018. Disponível em: https://periodicos.ufms.br/index.php/argamassa/article/view/6815

TEIXEIRA, L. A.; BRITO, T. R. de; DORNELES, J. V.; MARQUES, R. F. Políticas de inclusão de acessibilidade para a promoção da competência em informação: um olhar para a biblioteca central da UFMS. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação,* [S.l.], v. 13, n. 0, p. 331–352, n. 0, 23 dez. 2017. Disponível em: https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/925/669

UNITED NATIONS. *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. New York: United Nations, 2006. Disponível em: https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities. Acesso em: 18 jul. 2026.

YOON, K.; DOLS, R.; HULSCHER, L.; NEWBERRY, T. An exploratory study of library website accessibility for visually impaired users. *Library & Information Science Research*, [S. l.], v. 38, n. 3, p. 250–258, 2016. DOI: https://doi.org/10.1016/j.lisr.2016.08.006.