

ACESSIBILIDADE FÍSICA NA BIBLIOTECA DA FACULDADE DE ILHÉUS – CESUPI – PARA PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS: desafios em gestão de pessoas na forma inclusiva.

¹Maria José Serrão Nunes
²Marlúcia Mendes da Rocha

RESUMO

Este artigo aborda a questão do atendimento à pessoas portadoras de necessidades especiais (PNEs) na Biblioteca da Faculdade de Ilhéus (FI) – Centro de Ensino Superior de Ilhéus (CESUPI), aludindo a princípios modernos de ordem técnica e motivacional que visam à inclusão de todas as pessoas no processo de ensino-aprendizagem superior. São feitas aqui algumas abordagens sobre formas como portadores de deficiência auditiva, visual ou motora podem e devem obter informações no espaço de uma biblioteca. Indica procedimentos que habilitam a Biblioteca da Faculdade de Ilhéus (FI) a uma prática de gestão de pessoas inclusiva. Para a construção do trabalho utilizou-se também de diferentes fontes bibliográficas eletrônicas e fontes bibliográficas físicas. Estas fontes abordaram a temática e procurou-se responder a todos os objetivos específicos contidos neste trabalho.

Palavras-chave: Acessibilidade. Inclusão. Biblioteca inclusiva. Gestão de pessoas.

ABSTRACT

This article broaches the issue of care for people with disabilities in the Ilhéus College's (CI) Library from Superior Education Center of Ilhéus (SECI), alluding to modern principles of technical and motivation to inclusion of all people in the process of education and learning. Here are some approaches of how people with disabilities hearing, visual or motor can and should obtain information within a library. Indicates procedures that enable to the Ilhéus-BAHIA, BRAZIL College's (CI) Library develop the management practice of people. For the construction of the work we used different electronic bibliographic sources and physical bibliographic sources. These sources addressed the theme and sought to respond to all the specific objectives contained in this work.

Key words: Accessibility. Inclusion. Inclusive library. People management

¹ Pós-graduanda do Curso de Especialização em Gestão de Pessoas
Bibliotecária – Faculdade de Ilhéus – CESUPI.

Bibliotecária – Universidade Estadual de Santa Cruz – UESC.

² Orientadora - Doutora em Comunicação e Semiótica.

Professora da Universidade Estadual de Santa Cruz – UESC.

Professora da Faculdade de Ilhéus – CESUPI.

INTRODUÇÃO

Em 2008, foi proferida a *Oaxtepec Declaration*, na Universidade Nacional Autônoma do México, quando se fez um apelo aos engenheiros e cientistas de todo o mundo sobre a construção de uma sociedade sustentável. Isso mostra o relevante enfoque social aos processos inclusivos, não-discriminatórios, na sociedade globalizada. Segundo D'Ambrosio (2007), para isto é preciso uma reorientação das ciências e da tecnologia com base na integração de várias formas de conhecimento que transcendam as culturas e as disciplinas. A educação, par e passo com a gestão de pessoas de forma inclusiva, passou a ser assim a melhor estratégia para a sustentabilidade das futuras gerações.

As bibliotecas universitárias, por si mesmas, já reúnem os ingredientes do processo educativo da acessibilidade à informação, propiciado pelo conhecimento gerado além do seu próprio sistema organizacional de gerenciamento dos serviços de atendimento aos usuários. Obviamente que as ações de biblioteca são praticadas por pessoas, havendo aquelas que servem e aquelas que são servidas, combinando-se razão com emoção, subjetividade com objetividade, no desempenho de tarefas decisórias ou de interações. Neste contexto é praticada a gestão de pessoas numa das áreas mais especializadas da organização do ensino e da aprendizagem, destacando-se aqui, no particular, as envolvidas em relacionamentos com usuários de biblioteca portadores de necessidades especiais numa instituição privada do ensino superior.

Como a sociedade da informação e do conhecimento está em persistente transformação, ela mesma está influenciando e sendo influenciada pelos saberes que dela emanam e por ela são absorvidos. Nesse contexto, a Biblioteca de uma Instituição de Ensino Superior se torna um núcleo no desenvolvimento de atividades típicas dessa sociedade, fornecendo matéria prima ao contínuo processo de mudança por diversificar o acesso à informação e valorizar o capital humano, ampliando a disseminação do conhecimento.

De acordo com Ribeiro (2004), para a obtenção dos objetivos de uma biblioteca é necessária a existência de um quadro de pessoal capacitado e motivado para o trabalho, sendo que:

A preocupação é a de que uma biblioteca sem recursos humanos é estática e impotente, basta imaginá-la nos dias em que ela está fechada. A dinâmica de seu movimento se faz com a presença, a ação e a emoção de seres humanos e da motivação que seus funcionários têm para o trabalho. Um bom desempenho depende de quão motivado estão os funcionários. (OLIVEIRA, 1997 apud RIBEIRO, 2004, p.75).

É importante que os portadores de necessidades especiais tenham condições, de acessibilidade física na biblioteca. Conforme Faria et al. (2003):

(...) a acessibilidade física em biblioteca possui três dimensões: urbana, que diz respeito à adequação do espaço no entorno do edifício da biblioteca; a arquitetônica, que diz respeito à adequação do edifício e do mobiliário; e de produtos, destinados a usuários específicos, como livros em Braile, computadores com software de voz, equipamentos para pessoas com baixa visão e outras tecnologias de apoio aos usuários portadores de limitações. (FERRÉS, 2006 apud FARIA et al. 2010).

Encontrou-se uma assertividade acerca de que a democracia manifesta-se em plenitude nos ambientes das bibliotecas universitárias, onde as atividades fins da instituição enfrentam os desafios da inclusão dos seus discentes portadores de alguma necessidade especial e somente com o comprometimento de todos os educadores e gestores do ensino é que poderemos vislumbrar a possibilidade de uma educação inclusiva (PERES; ABREU, 2004).

O presente artigo discorre sobre a premência de incrementar a inserção do PNE-Portadores de Necessidades Especiais dentro da Educação ao âmbito de pesquisa e extensão associado ao uso da biblioteca como fonte de informação. A vivência no exercício da função de bibliotecária da Faculdade de Ilhéus, uma instituição do ensino superior mantida pelo Centro de Ensino Superior de Ilhéus – CESUPI, desde 2008 até o ano em curso, confere à autora deste artigo as necessárias credenciais para falar e manifestar opiniões ou sugestões a respeito do gerenciamento das pessoas que servem ou são servidas neste ambiente. Os dados de sua pesquisa estão baseados, assim, sobre a bibliografia referenciada sobre o tema, bem como sobre o conhecimento adquirido da observação e participação direta a respeito das relações interpessoais ocorridas dentro do próprio ambiente da FI.

Na FI funcionam cinco cursos de graduação nas áreas de Administração, Ciências Contábeis, Direito, Enfermagem, Nutrição, Psicologia e Odontologia, além de outros tantos em nível de pós-graduação nas diversas áreas. Está localizada no quilômetro dois da Rodovia Ilhéus-Olivença, no município de Ilhéus, Bahia. Sua estrutura física foi projetada para a funcionalidade de uma escola de nível superior tendo uma biblioteca com um acervo de livros, periódicos, monografias, relatórios, trabalho de conclusão de curso (TCC), dvd's, cd's,

entre outros. Apresenta uma vocação expansionista para atender a uma demanda regional ou supra-regional. Neste processo de expansão já se nota a necessidade de adaptações dos seus recursos físicos, especialmente os da biblioteca, para a possibilidade do atendimento de docentes ou discentes que portem alguma necessidade especial.

Como a questão da acessibilidade aos recursos de biblioteca perpassa pelo contexto da gestão de pessoas, através da qual organização e funcionários interagem numa missão de servir de forma igualitária, proporcionando o pleno acesso à informação, enfocamos aqui a premissa segundo a qual o acesso à Biblioteca da FI pelos portadores de necessidades especiais ainda não segue os parâmetros da gestão que melhor se coaduna com a realidade micro-regional, na busca de uma referência modelar que atenda aos modernos preceitos de uma gestão compartilhada com a noção do ensino e da aprendizagem inclusivas.

INCLUSÃO DE PESSOAS DEFICIENTES NA UNIVERSIDADE

É voz corrente que estamos vivendo o momento de uma “Sociedade de Informação” ou “Sociedade do Conhecimento” focada no ser humano. Neste contexto as tendências são de inclusão de todos ao acesso à informação para o conhecimento, através das novas tecnologias. Os PNE’s assim aparecem, neste cenário, como aqueles que devem ser incluídos neste acesso por força de direitos prescritos pela Organização das Nações Unidas – ONU e da nossa Carta Constitucional. Assim: “toda pessoa em estado de incapacidade de prover por si mesma, no todo ou em parte, as necessidades de uma vida pessoal ou social normal, em consequência de uma deficiência congênita ou não, de suas faculdades mentais” deve receber da sociedade toda atenção que lhe confira uma situação de igualdade de direitos, inerente a todos os cidadãos (SILVEIRA e ANDRADE, 2010).

A onda inclusiva envolveu o Brasil, de onde emergiram disposições legais para a integração de pessoas portadoras de deficiências a partir de nossa Constituição Federal. Consequentemente ainda há hoje a Lei nº 7.853, de 24/12/1989; seu Decreto Regulamentar nº 3.298, de 20/12/1999; a Lei nº 10.753, de 30/10/2003, que trata da Política Nacional do Livro; a Portaria nº 1.679, de 02/12/1999, dispondo sobre os requisitos da acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências, com a finalidade de instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições; a Lei nº 10436/2002 que oficializou a Libras como língua oficial das comunidades surdas brasileiras; a Portaria

Ministerial, MEC nº 3.284, de 07/11/2003, o Decreto 5626/2005 que regulamenta a Lei de Libras; a NBR 9050, de 2004, da Associação Brasileira das Normas Técnicas – ABNT. No bojo dos estímulos legais e no campo do Sistema de Bibliotecas e Arquivos, a Universidade Federal Fluminense (UFF) criou o Grupo de Trabalho Biblioteca Inclusiva.

A Secretaria de Educação Especial e a Secretaria de Educação Superior do Ministério da Educação – MEC desenvolveram o Programa INCLUIR, com políticas de acessibilidade plena para pessoas com deficiência à educação superior. Segundo Peres, Abreu (2004): “(...) Secretaria de Educação Especial (SEEsp) do Ministério da Educação (MEC), apontam para a evolução de matrículas de alunos e alunas com necessidades Educacionais Especiais no Ensino Superior”.

Para prevenir a ocorrência de evasões dos portadores de necessidades especiais, as bibliotecas universitárias devem implantar espaços adequados e estimulantes. Deve-se levar em conta a exigência de empenho dos profissionais da informação em tornar possível ao usuário PNE realizar suas pesquisas com acesso desimpedido, pois as obstâncias próprias do estado desses usuários, por si só, já dificultam o processo de aprendizagem; assim, obstáculos a mais poderão comprometer seu esforço em concluir o curso superior.

Conforme Peres e Abreu (2004) ficou evidente a seguinte lição:

Na educação superior, a transversalidade da educação especial se efetiva por meio de ações que promovem o acesso, a permanência e a participação dos alunos. Estas ações envolvem o planejamento e a organização de recursos e serviços para a promoção da acessibilidade arquitetônica, nas comunicações, nos sistemas de informação, nos materiais didáticos e pedagógicos, que devem ser disponibilizados nos processos seletivos e no desenvolvimento de todas as atividades que envolvam o ensino, a pesquisa e a extensão.

INCLUSÃO DE PESSOAS DEFICIENTES NA FACULDADE DE ILHÉUS

A estrutura física da Faculdade de Ilhéus está adequada às exigências do acesso e utilização do ambiente ou compartimentos de uso coletivo para as pessoas quem tenham alguma deficiência ou que tenham mobilidade reduzida. Edificada com três pavimentos e sendo o terceiro um auditório utilizado em ocasiões especiais, possui, no entanto, um elevador que previne alguma necessidade especial. Assim no campo da edificação, só fica uma restrição superada, no que se refere à localização da Biblioteca no primeiro andar, quando tecnicamente deveria ocupar área da parte térrea.

Dessa forma, o espaço arquitetônico no entorno da FI está preparado para atender ou se adaptar às exigências de portadores de necessidades especiais. Provavelmente, a inexistência de casos de alunos com reais necessidades especiais, até então, tenha motivado planos pedagógicos do corpo docente da FI desprevenidos deste tipo de atenção. Mas discutir os procedimentos dos docentes não é a pretensão aqui enfocada e sim a pertinente às atividades da Biblioteca.

É na parte do gerenciamento de pessoas dentro da Biblioteca que estão os desafios inclusivos. Desde a sua fundação foram poucos os casos de alunos com deficiências significativas na FI, todos resolvidos tacitamente pela integração espontânea. No ambiente específico da Biblioteca há registro de precedentes (adaptações, acompanhamento, dentre outros) com usuários PNE; com isso a experiência de convívio dos funcionários tem se mostrado satisfatória.

Mas como a eficiência do desempenho na gestão de pessoas requer pro atividade para prevenir acontecimentos futuros, a biblioteca da FI precisa fazer alguns investimentos em recursos humanos, pesquisa educacional e acesso à tecnologia e equipamento específicos, que assegurem educação qualitativa aos PNE's que possam surgir.

Os portadores de necessidades especiais necessitam de profissionais capacitados que trabalhem no serviço de referência e informação, que façam a mediação entre a informação e usuário, que auxiliem na busca, recuperação e acesso das informações e documentos, que propiciem a educação para o uso desses recursos e do sistema, que façam o trabalho de alerta e disseminação seletiva da informação, a divulgação de novos produtos e serviços e que faça o planejamento e supervisão dessas atividades direcionadas esse público que cresce no ambiente universitário (MONTEIRO, 2010).

Dessa forma, a biblioteca da FI tem a necessidade imediata de adotar as providências iniciais indicadas pelas bibliotecas da rede da Universidade Estadual de São Paulo (UNESP). Conforme Almeida et al. (2006) no que se refere às modernas tecnologias auxiliares da acessibilidade, dentre as quais se destacam:

- Console reconfigurável em tempo real para exibição de sinais do alfabeto Braille, permitindo a leitura das páginas da internet pelos deficientes visuais;
- *Softwares* com ampliadores de tela para pessoa com baixa visão;
- O sistema DOSVOX para comunicação por meio de sintetizadores de voz;
- Impressora de relevo, com capacidade para impressão de diagramas, desenhos gráficos, e vários níveis de relevo;
- Scanner de mesa para leitura de texto;
- Tradutor automatizado de Português x LIBRAS que integra surdos e ouvintes;

- Dicionário Digital de Libras Ilustrado, da Secretaria de Governo e Gestão Estratégica do Estado de São Paulo.

Ainda há diversas ferramentas de suporte tecnológico entre os Projetos de Acessibilidade do Núcleo de Computação Eletrônica da Universidade Federal do Rio de Janeiro (NCE/UFRJ), como, por exemplo: Projeto MOTRIX - computação para deficientes motores; Projeto Braille Fácil - Impressão Braille Computadorizada do Instituto Benjamin Constant, entre outros. Com a disponibilidade desse e de outros recursos, a FI tem distintos mecanismos de aprimoramento em inclusão de usuários PNE's.

Cumprindo o seu papel de facilitadora da informação aos deficientes visuais, a biblioteca da FI precisa disponibilizar um catálogo *online* para identificação de todos os livros, teses, monografias, ou mesmo o acesso ao acervo de outras instituições, permitindo também a utilização de diversas ferramentas de buscas disponíveis na internet, acesso a banco de dados bibliográficos, bem como a pesquisa em periódicos eletrônicos com os seus textos na íntegra, jornais, ou livros digitalizados. Ainda pode ser utilizado o recurso de *e-mail* para troca de ideias, informações e arquivos, participar de grupos de trabalho, lista de discussões entre outros.

O fortalecimento da cultura de inclusão passa por uma preparação especial de capacitação para o enfrentamento dos desafios subsequentes. Os treinamentos específicos e conscientização de todos os comprometidos neste assunto são necessários para a consecução dos objetivos de uma gestão participativa. Esta será o objeto de estudo de um futuro projeto da autora, em processo de desenvolvimento com a Direção da FI.

CONCLUSÕES

A inserção da biblioteca da FI no âmbito das Políticas Públicas Inclusivas, desenvolvidas pelo MEC em parceria com as instituições do ensino superior, promove o acesso à informação de forma plena, dando suporte às atividades de ensino e extensão, particularmente quanto ao atendimento de usuários portadores de necessidades especiais. O ordenamento jurídico e a administração pública já dispõem de um amplo aparato de regras e princípios de inclusão social para as pessoas portadoras de alguma deficiência física, no entanto está na dependência das pessoas envolvidas nos procedimentos de atenção aos

usuários da biblioteca da FI o tratamento igualitário daqueles usuários com o perfil de um PNE.

A aplicação de uma gestão inclusiva no âmbito da biblioteca da FI só depende da capacitação de agentes multiplicadores, os quais de forma subjetiva e objetiva interagem para possibilitar a informação de uma maneira igualitária e sem discriminações. Neste sentido, alguns investimentos de ordem intelectual e material devem se imediatamente aplicados no ambiente da biblioteca, enquanto no seu entorno algumas melhorias e adaptações também deverão ser realizadas com certa brevidade.

Com estas medidas, a biblioteca da FI fomentará o início de um Projeto de Gestão de Pessoas, sugerindo concomitantemente um Planejamento Estratégico Participativo, com relevância para o talento das pessoas e para aplicação de um conceito sobre modelo de aprendizado organizacional. Como resultado, a FI pode se tornar *benchmarking*, fornecendo subsídios para uma futura cultura organizacional no ambiente das bibliotecas de instituições do ensino superior no Sul da Bahia, em demonstração da sua percepção tanto individual como institucional a respeito da importância dos serviços prestados em prol dos seus alunos e colaboradores.

Abre-se, desta maneira, uma boa oportunidade para que a FI seja pioneira na prática de ações efetivas de inclusão de todos os seus discentes, ao cumprir a sua função de ensinar e motivar o aprendizado inclusivo, tendo em vista a formação de uma cultura acadêmica integrada pelo reconhecimento e o respeito à dignidade da pessoa humana.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. 2. ed. Rio de Janeiro, 2004.

ALMEIDA, Sandra Manzano de; MONTEIRO, Elizabete C. S. Aguiar; VENTURINI, Maria Teresa; Garcia, Clarice Aparecido; GARCIA, José Aparecido. **Acessibilidade aos deficientes visuais e auditivos às Bibliotecas da Rede UNESP**. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. Disponível em: http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos_pesquisa.asp?pag=1 Acesso em: 5 ago. 2001.

BRASIL. Decreto 3.298, de 20 de dezembro de 1999. **Regulamenta a Lei no 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências.** **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 21 dez. 1999. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm>. Acesso em: 1 jul. 2011.

BRASIL. **Lei n.º 10.753, de 30 de outubro de 2003.** Institui a Política Nacional do Livro. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 31 out. 2003. Seção 1. Edição extra.

BRASIL. **Lei n.º 7.853 de 24 de outubro de 1989.** Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a coordenadoria para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência – CORDE institui a tutela, jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina atuação do Ministério Público, define crimes e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 25 out. 1989. Seção 1.

BRASIL. **Portaria n.º 3.284 de 7 de novembro de 2003.** Dispõe sobre requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos, e de credenciamento de instituições. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 11 nov. 2003. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/port3284pdf>>. Acesso em: 8 jul. 2011.

BRASIL. **Lei n.º 10.436 de 24 de abril de 2002.** Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais-Libras e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, n. 79, 25 abr. 2002. Seção 1, p. 23.

BRASIL. **Decreto n.º 5.626 de 22 de dezembro de 2005.** Regulamenta a Lei n.º 10.436, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais-Libras. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 22 de nov. 2005. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm>. Acesso em: 3 jul. 2011.

D'AMBROSIO, Ubiratan. **Educação para compatibilizar desenvolvimento e sustentabilidade.** **Desenvolvimento e Meio Ambiente**, Paraná, n. 15, p. 11-20, jan./jun. 2007.

FARIA, Cleide Vieira de; ALMEIDA, Fernanda Gomes; SILVA, Ronaldo Alves da. **As condições de acessibilidade física na Biblioteca Central da UFMG: conquistas e desafios.** In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. Disponível em: http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/tabalhos_pesquisa.asp?pag=1>. Acesso em: 5 jul. 2011.

MONTEIRO, Elizabete Cristina de Souza de Aguiar. **O serviço de referência e a acessibilidade aos deficientes visuais.** In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. Disponível em:

<http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos_pesquisa.asp?pag=1 >. Acesso em: 9 ago. 2011.

MATTOS, Luciana; AMATO, Regina Helena Murcia Tinoco; SALLES, Rosangela Aguiar. **Modelo de Gestão baseado no talento das pessoas da Rede Sirius – Rede de Bibliotecas da UERJ.** In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro, **Anais...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. Disponível em: <http://www.sibi.ufrj.br/snbu/pdfs/orais/final_243.pdf >. Acesso em: 5 jul. de 2011.

OAXTEPEC DECLARATION : science for peace and sustainability on the occasion of the INES – UNAM. Conference Oaxtepec, México, 2008. Disponível em: <<http://www.sdwf-fmsd.org/spip.php?article44>>. Acesso em: 9 ago. 2011.

PERES, Mônica Regina; ABREU, Simone Regina Peres. **Construindo a acessibilidade ao ensino superior: a Biblioteca Central da Universidade de Rondônia.** In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2010. Disponível em: <http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos_pesquisa.asp?pag=1 >. Acesso em: 7 jul. 2011.

RIBEIRO, Rejane Maria Rosa. **Motivação dos recursos humanos em bibliotecas universitárias.** *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v. 2, n. 1, p. 71-79, jul./dez. 2004.

ROJAS, Alexandre; FONSECA, Nadia Lobo; SÁ, Nysia Oliveira de; LANZILLOTTI, Regina Serrão. **Inovação tecnológica e gestão na Rede Sirius Rede de Bibliotecas UERJ, a partir do desenvolvimento de um sistema de informações gerenciais.** In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2004, Natal, **Anais...** Natal: UFRN, 2004. 1 CD-ROM.

SILVEIRA, Júlia Gonçalves da; ANDRADE, Maria Eugênia Albino. **A sociedade da informação, a globalização e o binômio inclusão/exclusão de pessoas deficientes ou portadores de necessidades especiais no contexto universitário.** In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., 2004, Natal. **Anais...** Natal: UFRN, 2004. 1 CD-ROM.