

USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO E DIVERSIDADE

Organizadora
Helen de Castro Silva Casarin



**CULTURA
ACADÊMICA**
Editora



USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO E DIVERSIDADE

Organizadora
Helen de Castro Silva Casarin

USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO E DIVERSIDADE

Organizadora
Helen de Castro Silva Casarin

Marília/Oficina Universitária
São Paulo/Cultura Acadêmica
2021



**CULTURA
ACADÊMICA**
Editora



**UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS - FFC
UNESP - Campus de Marília**

Diretora
Profa. Dra. Claudia Regina Mosca Giroto
Vice-Diretora
Profa. Dra. Ana Claudia Vieira Cardoso

Conselho Editorial
Mariângela Spotti Lopes Fujita (Presidente)
Adrián Oscar Dongo Montoya
Célia Maria Giacheti
Cláudia Regina Mosca Giroto
Marcelo Fernandes de Oliveira
Marcos Antonio Alves
Neusa Maria Dal Ri
Renato Geraldi (Assessor Técnico)
Rosane Michelli de Castro

Copyright © 2021, Faculdade de Filosofia e Ciências

Processo CAPES Nº 23038.007497/2017-11. Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação
Convênio AUXPE/PROEX Nº 565/2017, no âmbito da Chamada nº 02/2021
PUBLICAÇÃO DE LIVROS RESULTANTES DE PESQUISAS ACADÊMICO-CIENTÍFICAS

Ficha Catalográfica

Usuários da Informação e Diversidade

U88 Usuários da Informação e Diversidade / Helen de Castro Silva Casarin (organizadora) – 1. ed. – Marília : Oficina Universitária ; São Paulo : Cultura Acadêmica, 2021.

250 p. ; il. ; 23 cm

Inclui Bibliografia.

ISBN 978-65-5954-148-5 (Digital)

ISBN 978-65-5954-147-8 (Impresso)

DOI: <https://doi.org/10.36311/2021.978-65-5954-148-5>

1. Ciência da Informação. 2. Usuários da Informação. 3. Estudo de Usuário. 4. Unidade de Informação. 5. Serviços de Informação. I. Título. II. Casarin, Helen de Castro Silva

CDD 020

Lucinéia da Silva Batista
Bibliotecária CRB SP 010373/O

Editora afiliada:



Associação Brasileira de
Editoras Universitárias

Cultura Acadêmica é selo editorial da Editora UNESP
Oficina Universitária é selo editorial da UNESP - campus de Marília

Sumário

Prefácio	5
Profa. Dra. Ariadne Chloe Furnival	
Apresentação	9
Helen de Castro Silva Casarin	
Capítulo 1	13
Bebeteca: bem-vindos pequenos leitores!!!	
Juliane Francischetti Martins Renata Junqueira de Souza Aline Priscila Daura	
Capítulo 2	51
In-forma-ação: crianças com autismo e com psicose e o uso da informação	
Cleide Vitor Mussini Batista	
Capítulo 3	77
Usuários da informação com altas habilidades/superotação: uma comunidade discursiva convergente e divergente	
André Luís Onório Coneglian	
Capítulo 4	113
Os usuários da informação cegos, surdos e surdocegos nas bibliotecas	
André Luís Onório Coneglian Ana Paula Pereira Layara Feifer Calixto Seco Adriana Rosecler Alcará Sueli Bortolin	
Capítulo 5	147
Práticas informacionais de travestis, transexuais e transgêneros: uma revisão de literatura	
Marcela Aguiar da Silva Nascimento Marta Leandro da Mata	

Capítulo 6	169
Usuários da informação em saúde: das necessidades aos produtos e serviços informativos	
Maria Cristiane Barbosa Galvão	
Capítulo 7	195
Perfis de usuários em arquivos: categorias, comportamento e serviços de informação	
Marcia Cristina de Carvalho Pazin Vitoriano	
Capítulo 8	219
O usuário, o visitante, o público do museu: quem são e por que estudá-los?	
Silvia Maria do Espírito Santo Cláudia Leonor G. A. Oliveira	
Sobre os autores	243

Prefácio

Profa. Dra. Ariadne Chloe Furnival

Os oito capítulos que compõem esta obra foram desenvolvidos no contexto dos desafios hodiernos que a pandemia do Covid-19 nos trouxe. Embora esta tenha nos imposto o distanciamento social, não tirou de nós as esperanças e expectativas de estarmos de volta em espaços físicos, sensoriais, de bibliotecas, museus, arquivos, onde a fome pelo conhecimento é fomentada e estimulada. Enfim, todos nós somos usuários ou visitantes – ou potenciais usuários e visitantes – desses espaços em algum momento ou determinada(s) fase(s) da vida, e assim sendo, todos nos pertencemos a um ou mais grupo de usuários deles, e esta obra traz à tona esta realidade.

A ideia de nos “segmentar” em grupos, com características específicas, peculiares, pode nos aparentar, em certos momentos, como algo desarmonioso, até preconceituoso: afinal de contas, somos todas e todos seres humanos não é mesmo? Mas esta posição ontológica universalista seria reducionista, destrutiva, contra produtiva e minimamente ingênua ao homogeneizar as dimensões de experiências, percepções, histórias, atitudes, sensibilidades, discriminações inclusive, dimensões essas que frequentemente se materializam em buscas por informação e desembocam em necessidades e práticas informacionais muito específicos. Nessa linha, e tomados no seu conjunto, os capítulos deste livro delineiam e consolidam a natureza intrinsecamente interdisciplinar do campo de estudos de usuários na Biblioteconomia e Ciência da Informação, cobrindo grupos de usuários e espaços que abrangem desde bebês e bebetecas; crianças com autismo e psicose em bibliotecas escolares; adultos superdotados em bibliotecas universitárias; usuários cegos, surdos e surdo cegos em bibliotecas universitárias e públicas; as práticas informacionais de usuárias/os travestis, transexuais e transgêneros; necessidades informacionais e ambientes de informação em saúde; visitantes a museus e usuários de

arquivos. Os textos são pautados em informações e análises das teorias que teoricamente embasam a caracterização de cada grupo de usuário, sendo que os olhares afiados das autoras e autores primam pela sensibilidade em construir – ponderada e reflexivamente – seus sujeitos de pesquisa a partir da multiplicidade conceitual desses respectivos campos de conhecimento relativos ao grupo abordado em cada capítulo. Dessa forma, mesmo trabalhando na intersecção com o campo de estudos de usuários, estes capítulos conseguem escapar ao enquadramento normativo habitual dos textos mais usuais do campo. E claro: é esta diversidade englobada pelo conteúdo desta obra que a torna uma leitura fascinante, rica e evidentemente tão oportuno neste início do século XXI, momento em que os intelectuais ainda têm um trabalho à frente para desconstruir discursos dominantes que até agora silenciam e perdem de vista, ou fossilizam e reforçam em estereótipos, certos grupos na sociedade, relegando-os às margens do conhecimento produzido na academia. Este livro indubitavelmente consiste numa contribuição inestimável a essa desconstrução dentro de nosso campo de Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Mas os capítulos vão além de meramente tornar este espectro de grupos de usuária/os de informação, em agrupamentos de sujeitos concretos com suas respectivas especificidades. Porque também reavaliam – à luz das revisões e análises da literatura meticulosamente elaboradas, ou dos casos reais delicadamente apresentados pelos autores – o papel do bibliotecário na mediação das experiências e práticas informacionais desses grupos na variedade de contextos apresentados. Este traço do livro não é trivial, pois no subcampo de “estudos de usuários” na área acadêmica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, tem havido uma longa história de focar primeiramente na avaliação do uso de espaços e seus recursos, coleções e itens, ou, a partir dos anos 1970s (e em grande medida, corrigindo o enfoque anterior), nos usuários nas suas “viagens informacionais”, e as suas correspondentes comportamentos e competências nestas. O ensino-aprendizagem nas grades curriculares sobre a atuação do profissional de informação relacionado diretamente ao usuário tende a ficar relegado às disciplinas que abordam estudos de serviço de referência ou mediação de leitura, mas a maioria dos capítulos aqui procuram vislumbrar ou descrever (sem necessariamente prescrever), de forma relacional, a atuação do

profissional de informação diante das especificidades dos grupos de usuários descritos, informando substantivamente, então, tal atuação. As transformações do espaço físico e virtual – das bibliotecas, arquivos, museus – podiam ter sido impulsionadas pela contínua introdução e atualização das tecnologias digitais de informação e comunicação, mas estas permanecem fenômenos inertes e sem razão de existir sem essa interação relacional usuário-bibliotecário: as experiências e apreensões dos serviços e produtos oferecidos nelas são mediadas por profissionais de informação. Assim, um fio condutor nos capítulos deste livro é quão fundamental seja esta/e profissional e nesse sentido, o livro pode também servir como um guia prático para o bibliotecário, arquivista, museólogo praticante validar sua práxis com estes grupos específicos de usuários.

Cabe aqui ressaltar o mérito e visão da Professora Dra. Helen da Silva Casarin em ter fomentado e nutrido a ideia de produzir este livro, uma criação muito feliz e enriquecedora para a área. A Profa. Helen nos traz neste livro escrito em prosa elegante, clara e nada pretenciosa, os resultados de estudos construídos e fincados temática, teórica e socialmente na área de estudos de usuários, resultados esses que reforçam a pluralidade e multidisciplinaridade desse campo fascinante. Por fim, este livro instiga o prosseguimento de pesquisas neste campo que produzam, num futuro não muito distante, resultados e análises igualmente ricas como estas da presente obra.

Apresentação

Helen de Castro Silva Casarin

Esta obra foi redigida a muitas mãos ao longo do ano de 2020, em plena pandemia do Covid-19. Seu conteúdo complementa o de um livro anterior, “Estudos de usuários da Informação”, que incluía capítulos dedicados a diferentes grupos de usuários. O foco é o mesmo do livro anterior, reunir escritos de especialistas de diferentes áreas do conhecimento que permitam conhecer as características e as necessidades de indivíduos que formam comunidades discursivas (HJØRLAND, 2017)², em que os indivíduos possuem características comuns, tais como linguagem, pensamento e estruturas de conhecimento. Em geral, a ênfase dos cursos de graduação e mesmo de pós-graduação das subáreas da Ciência da Informação, entre elas a Arquivologia, a Biblioteconomia e a Museologia, está sobre os padrões, processos e tecnologias utilizadas para organização, gestão, disseminação e preservação da informação e seus registros. Tais conteúdos são fundamentais e caracterizam o trabalho do profissional da informação. O espaço dedicado ao estudo sobre os usuários da informação, no entanto, que é o propósito do trabalho deste profissional é bastante reduzido nos cursos, principalmente considerando contextos diferentes de unidades de informação. Os manuais sobre o tema, em geral, priorizam a descrição dos métodos e técnicas para a realização do estudo dos usuários, o que sem dúvida é imprescindível para a formação dos alunos e servem como referência aos profissionais e pesquisadores quando precisam “por a mão na massa” para conhecer seus usuários. No entanto, considero que a falta de conhecimentos básicos por parte dos profissionais da informação

¹ CASARIN, H. C. S. (org.). **Estudos de usuário da informação**. Brasília: Thesaurus, 2014.

² HJØRLAND, Birger. **Domain analysis**. *Knowledge Organization*, v. 44, n. 6, p. 436-464, 2017.

a respeito de diferentes grupos pode causar um viés na conduta deste profissional e não contribui para o avanço da área e da profissão.

A proposta desta obra não é trazer os resultados mais recentes de pesquisa sobre os diferentes grupos de usuários, mas apresentar conteúdos básicos, porém essenciais e em uma linguagem acessível, para que os profissionais da informação conheçam e entendam melhor cada grupo aqui contemplado, no que diz respeito às suas principais características, necessidades e eventuais dificuldades, bem como desmistificando inclusive grupos minoritários, considerando que uma postura inadequada ou equivocada do profissional pelo desconhecimento a respeito destes indivíduos pode afetar negativamente a busca e o uso da informação pelos mesmos. O objetivo da obra então é preparar o profissional da informação (bibliotecários e arquivistas e museólogos) e graduandos destes cursos para melhor atender esses indivíduos em diferentes unidades de informação, tais como bebetecas, bibliotecas, centros de documentação, arquivos e museus.

Os capítulos foram elaborados por especialistas em diferentes áreas do conhecimento e foram agrupados a partir de três categorias: características demográficas (bebês, crianças com autismo e psicose, surdo-cegos, indivíduos com altas habilidades), papel social (travestis, transexuais e transgêneros) e ocupação (profissionais da saúde) (CASE; GIVEN, 2016)³. Traz também dois capítulos voltados a usuários de arquivos e de museus, contemplando também outros profissionais além do bibliotecário, privilegiado nos capítulos anteriores.

Cada capítulo procurou responder às seguintes questões:

- Como os indivíduos do grupo abordado se caracterizam em seus aspectos físicos, intelectuais, psicológicos, entre outros?
- O que o profissional da informação precisa saber sobre o grupo para que possa atendê-lo adequadamente?
- O que as unidades e os serviços de informação devem levar em consideração para satisfazer de um modo geral as necessidades deste grupo?

Longe de esgotar o tema, seja pela abrangência dos grupos contemplados, seja pela profundidade em que os assuntos foram tratados,

³ CASE, D. O.; GIVEN, L. **Looking for information: a survey of research on information seeking, needs and behavior.** 4. ed. Emerald, 2016.

esperamos que a obra seja útil e contribua para despertar o interesse dos profissionais da informação em saber mais a respeito dos usuários da informação em contextos variados e para que esses indivíduos possam ser atendidos de forma digna e adequada em suas necessidades informacionais. Por fim, gostaria de agradecer a todos colegas e amigos que fizeram parte deste projeto.

Capítulo 1

Juliane Francischeti Martins
Renata Junqueira de Souza
Aline Priscila Daura

BEBETECA: BEM-VINDOS PEQUENOS LEITORES!!!

1 INTRODUÇÃO

Quando um leitor, seja ele acadêmico, proficiente, ou em formação, chega a uma livraria, o balconista formulará uma expectativa quanto ao seu gosto de leitura e às temáticas que poderiam atraí-lo, como também inferirá certos modismos que este indivíduo apresentaria. Se não houver, a título de exemplo, essa prévia seleção do que o agrada, é possível dialogar e descobrir os gostos do leitor para ofertar um bom livro.

Agora imagine um bebê de meses adentrando ao espaço da biblioteca ou da livraria no colo de um familiar para adquirir e ler um livro, neste caso, muitas questões podem surgir: a quem deve ser oferecido o livro: ao adulto ou a criança? No caso de atender diretamente a criança, o que oferecer para o bebê? Como descobrir se aquela leitura realmente o agrada? De que modo é possível estabelecer um diálogo com essa criança e descobrir o que ela quer? Um ser humano tão pequeno é capaz de ler alguma coisa?

O que se observa ao analisar a ementa de cursos das grandes universidades é que não há uma formação profissional que oriente a recepção de bebês ou mesmo crianças muito pequenas. Possivelmente essa lacuna acadêmica acerca da primeiríssima infância decorre da cultura brasileira de não haver nas bibliotecas um espaço para os bebês, afinal, são poucas as cidades que contam com bebetecas públicas ou escolares. Diante disso, neste capítulo nos baseamos nas discussões desenvolvidas na tese *Bebeteca: Engatinhando entre livros* (MOTOYAMA, 2020), para

discutirmos as singularidades do bebê leitor e apresentarmos formas para o atendimento desse público tão específico.

A primeira parte desse texto apresenta o usuário bebê, assim como procura explicar as principais características e curiosidades sobre os aspectos físicos, intelectuais e psicológicos desse ser, dando dicas de como isso pode ser considerado no momento de organização do espaço, atendimento e aquisição de acervos para crianças de 0 a 3 anos.

No que concerne à segunda parte da discussão, o profissional da informação e os aspectos que devem ser levados em relação às fontes e aos serviços de informação, como, por exemplo, a leitura e a cultura, são elencados para analisar a primeiríssima infância.

2 CARACTERIZANDO O USUÁRIO BEBÊ E O ESPAÇO DA BEBETECA

Ao olhar para um bebê já é possível observar que ele é diferente dos adultos em diversos aspectos, como, por exemplo, a sua constituição física e seu desenvolvimento linguístico. Com efeito, a discussão gira em torno de como essas singularidades interfere no atendimento deste usuário na biblioteca. Antes, porém, traremos de uma breve explicação do que seriam essas bibliotecas que atendem bebês e recebem o nome de bebetecas.

A bebeteca é uma biblioteca especializada no atendimento dos bebês e dos adultos que são cuidadores/educadores desses pequeninos, por isso, caracteriza-se como um espaço de leitura que abriga crianças, de 0 a 3 anos de idade, mas que, em alguns contextos como escolas de educação infantil atendem usuários até os 6 anos de idade. Esse espaço também deve acolher os adultos que acompanham essas crianças ou buscam informações sobre esse público específico, sejam eles cuidadores ou professores. A função desse espaço é de aproximar os pequeninos das práticas sociais de leitura e escrita, bem como da função social e das normas cabíveis à biblioteca enquanto instituição social.

Buscando a origem da palavra bebeteca, deparamo-nos com um texto de Mercê Escardó de 1999 intitulado de “B: bebetecas”. A autora menciona que ouviu esse termo, em francês *Bebètheque*, pela primeira vez em uma palestra de Georges Curie na *V Conferencia Europea de Lectura*

realizada na Fundação Germán Sánchez Ruiperez na cidade de Salamanca em julho de 1987. A partir daí Escardó denominou o termo como “mágico” e deu início ao trabalho de pesquisa para construção de uma bebeteca na biblioteca pública de CanButjosa na Espanha. No entanto, os princípios desse espaço idealizado por ela eram diferentes da Bebétheque que a espanhola havia conhecido anos antes na conferência já que a original atendia crianças de berçário e a de Salamanca foi instalada junto à biblioteca pública.

Escardó (1999) explica que, após abrir a bebeteca em Salamanca, o desafio foi aprender a trabalhar com os bebês, já que, enquanto buscava e lia pesquisas a respeito, achava que tudo já havia sido pesquisado e, na prática, as situações surgiam e necessitavam de intervenções que ela, muitas vezes, não se sentia segura para realizar. Foi neste movimento que a bebeteca começou a abarcar famílias e psicólogos para que pensassem nas relações que se estabeleciam entre livros, brinquedos e bebês. O objetivo desse movimento foi o fortalecimento dos laços entre crianças e adultos a partir do livro e das histórias.

A bebeteca é, portanto, um espaço em que se estreitam vínculos entre crianças, livros e adultos, por meio de uma leitura afetiva e sensorial. Nesse ambiente, o bebê deve ter a possibilidade de sentir “o prazer de brincar e conviver com a linguagem escrita através dos jogos de linguagem e da criação de uma zona de desenvolvimento proximal em atividades plenas de significação” (FACCHINI, 2002, p. 158).

Considerando essa definição, a bebeteca não pode ser considerada apenas um espaço com obras lúdicas e/ou literárias destinadas ao atendimento de bebês. Desse modo, este espaço necessita de um planejamento significativo, orientado por equipe técnica da Biblioteconomia e da Pedagogia, a fim de organizar o acervo, catalogá-lo e categorizá-lo com o objetivo de obedecer a uma padronização bibliográfica e dar mais sentido a própria função de uma biblioteca infantil.

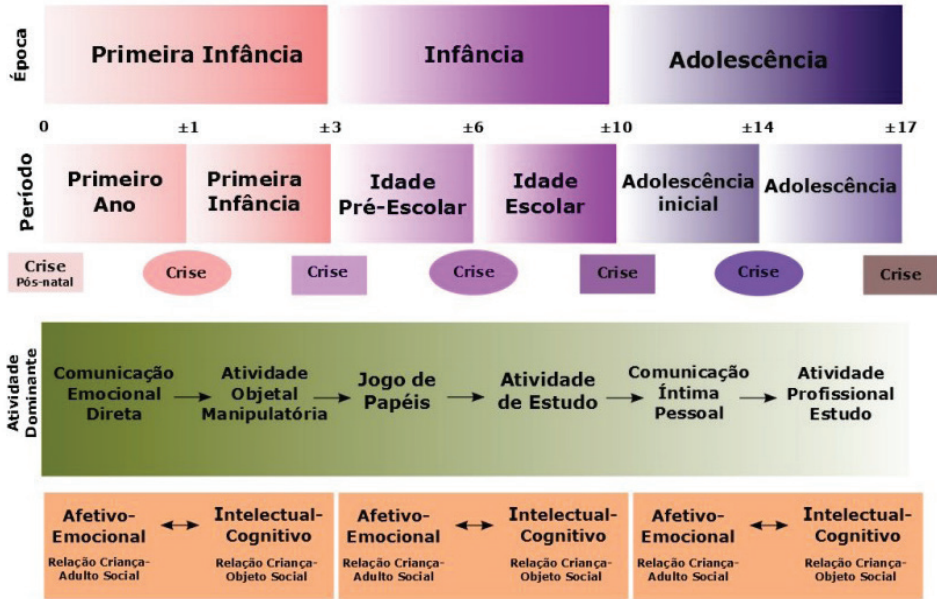
Essa organização técnica é importante para que os profissionais e outros adultos encontrem as obras quando for necessário, mas em uma disposição que também facilite o acesso das crianças. Além disso, é importante preparar um ambiente de construção de relações sociais entre sujeitos, livros e um local de formação de futuros leitores, usuários

de bibliotecas, o que favorece a experiência de leitura, as contações de histórias, entre outras.

Para essas atividades, temos que considerar o desenvolvimento psíquico dos sujeitos desde o seu nascimento. Nossa opção teórica são os pressupostos da Psicologia Histórico Cultural (PHC) elaborados nas obras de Vigotski, Leontiev, reorganizados por Daniel B. Elkonin (1987) e sistematizados em um diagrama por Angelo Antonio Abrantes (PASQUALINI; EIDT, 2016). O diagrama representa os conceitos da periodização histórico-dialética do desenvolvimento e está separado em: época, período, atividade dominante e crise. Neste texto, para apresentarmos o trabalho do profissional da educação na bebeteca, enfocamos o período da primeira infância que também é definida por outros autores como primeiríssima infância, relativo a crianças de 0 a 3 anos de idade (GIROTTI, 2016).

Ao observarmos a figura 1, vemos que o desenvolvimento está dividido em três épocas (primeira infância, infância e adolescência), cada uma delas, possui dois períodos (primeira infância: “primeiro ano” e “primeira infância”; Infância: “idade pré-escolar” e “idade escolar”; adolescência: “adolescência inicial” e “adolescência”). Cada um desses períodos possui uma atividade dominante (comunicação emocional direta com o adulto; atividade objetual manipulatória; jogo de papéis; atividade de estudo; comunicação íntima pessoal e atividade profissional /de estudo).

Figura 1: Periodização do Desenvolvimento Psíquico



Fonte: Pasqualini e Eidt (2016, p. 107)

Na base da figura 1, estão as esferas do desenvolvimento humano (esfera afetivo-emocional e a esfera intelectual-cognitiva) que atuam em cada época e período. Elkonin (1987) explica que a esfera afetivo-emocional se configura a partir da afinidade da criança com o adulto e o meio social. É nessa esfera que se destaca o início de cada época, pois ela gera as necessidades e motivos para que os pequenos desenvolvam relações com as pessoas. Já a esfera intelectual-cognitiva está ligada a relação da criança com o objeto social, pois é quando os pequenos se apropriam de procedimentos sociais elaborados a partir da ação com os objetos. Assim, durante o desenvolvimento, as crianças alternam entre uma esfera e outra sempre desenvolvendo cada vez mais sua atividade e consciência.

Outro conceito que verificamos na figura 1 é o de crise que é fundamental para a alteração de período. Há momentos que se consideram estáveis e outros que são críticos. Nos primeiros, o desenvolvimento ocorre a partir de mudanças na personalidade infantil que são consideradas “microscópicas” com o passar do tempo e o acúmulo delas, há uma nova formação qualitativa que se manifesta. A crise é marcada por mudanças

abruptas e em um curto período de tempo que são do mesmo modo importantes para o desenvolvimento dos sujeitos. O momento da crise para a criança é tenso, já que ela sente que pode ir além de suas atividades. Pasqualini e Eidt (2016) comentam que, nesse momento, a tendência é os adultos tentarem, de modo inconsciente, manter as crianças no mesmo lugar o que agrava a crise.

Logo, a dialética manifesta-se no desenvolvimento infantil à medida que a mudança de período das crianças não se dá devido à evolução natural, mas sim a uma revolução interior. Sobre isso Vygotski (1996) explica que a crise tem como essência a vivência dos sujeitos, quando eles passam pela reestruturação do que já viveram, ela é gerada e ocasiona uma mudança de postura e de necessidades que, conseqüentemente, abre um novo período.

No decorrer desta progressão psíquica, a criança vivencia simultaneamente um desenvolvimento físico, assim, ambos precisam ser conhecidos e considerados no momento de atender esse usuário. Segundo Martins (2013) e Pasqualine e Eidt (2016), o bebê é submetido, logo no primeiro ano de vida, por uma seqüência complexa de transformações cognitivas e sociais sobre a qual o trabalho de socialização da criança desde o seu nascimento é necessário. No que diz respeito ao aspecto sensorial, os pequeninos começaram a explorar o mundo ao seu redor a partir dos sentidos e isso se torna a principal fonte de conhecimento com a qual contarão. Assim, o corpo da criança e sua relação com o mundo influenciam também no desenvolvimento psíquico e se houver um espaço como a bebetecas, esse desenvolvimento pode ser potencializado.

Desde o nascimento, o bebê conhece o mundo através dos sentidos (SILVERTHORN, 2016). Caminha (2008) explica que há mais de uma modalidade sensorial existente e todas são importantes nesse momento de desenvolvimento. Por isso, a autora apresenta os sentidos separando-os em ambientais: visão, audição, olfato e paladar; já os sentidos corporais: tato, vestibular e propriocepção. Esses sentidos utilizam órgãos sensoriais para captar estímulos e transmitir ao cérebro onde são processados, organizados e interpretados, conforme pode ser observado na figura 2. Cada modalidade sensorial tem uma função específica no desenvolvimento dos sujeitos e, nos primeiros anos de vida, os bebês leem apoiados nesses receptores sensoriais.

Figura 2: Os sentidos ambientais e corporais



Fonte: elaborada pelas autoras

A visão dos bebês funciona no útero materno tornando-os capazes de diferenciar a luz do escuro, mas no momento do nascimento, devido à escuridão da vida intrauterina, os olhos dos pequeninos ainda não estão acostumados com a vida externa e estão imaturos para lidar com as luzes do mundo exterior. Nos primeiros meses a visão ainda é embaçada como pode ser observado na figura 3.

Figura 3: Etapas do desenvolvimento visual dos seres humanos



Fonte: Fotografia de Nicolas Slade, tratada e apresentada por Zin (2015, p. 24)

Segundo Graziano e Leone (2005), nos três primeiros meses de vida das crianças, os olhos melhoram rapidamente e a visão só ficará perfeitamente formada entre 3 e 4 anos de vida. Essa informação nos é cara principalmente no momento da organização das ações que desenvolveremos com os bebês, pois a escolha do livro, ou dos modos de apresentação da história, precisa estar adequada a visão dos pequenos se quisermos que eles interajam. É preciso que o profissional, que vai lidar com essa criança, compreenda que as primeiras cores que os bebês enxergam são o preto e o branco; posteriormente, o vermelho. Dessa maneira, essas são as cores ideais para serem utilizadas nas ilustrações de livros das quais serão apresentados a eles, principalmente, nos três primeiros meses; no entanto, isso não quer dizer que as demais cores devem ser excluídas. O importante é não sair completamente do conhecido e ir gradativamente ampliando a paleta de cores conforme sabemos que a visão infantil está amadurecendo.

Figura 4: Simulação da página do livro: “MyDreams” original e a versão vista por um bebê



Fonte: Motoyama (2020, p. 158)

Como podemos observar na Figura 4, quanto menos detalhes no traçado e maior o contraste entre as cores, maior pode ser o alcance da visão infantil que ainda está se desenvolvendo. O texto escrito até é visualizado pela criança nesse momento da vida, mas quase não faz diferença já que os pequenos ainda não conseguem discernir as letras e veem apenas manchas, por isso, livros de imagem, com cores em contraste, sem muitos detalhes e com histórias curtas são uma boa opção para o trabalho com os bebês.

Outro recurso que o profissional deve explorar é a audição dos pequenos, pois, a partir do terceiro mês de gestação, a criança já é capaz de ouvir no útero materno diferentes sons como o coração materno

e outras interferências externas como a voz da mãe ao ler ou a música que ela ouve. A linguagem e as demais habilidades auditivas dos bebês se desenvolvem durante os primeiros dois anos de vida. A maior parte desse desenvolvimento ocorre nos seis meses iniciais, sendo que, por volta dos quatro meses eles já conseguem reconhecer a voz da mãe e virar-se para procurá-la enquanto ela conversa e, a partir daí emitir sons para buscar estabelecer uma comunicação.

Caminha (2008) explica ainda que como a visão ainda está em formação nos bebês, eles preferem estímulos visuais simples e os auditivos mais sofisticados como músicas e falas em entonação alta e isso é fundamental quando pensamos sobre os livros que vamos oferecer: eles precisam ter ilustrações mais simples e grandes e a entonação do leitor deve ser modulada e trabalhada para proferir a história. Além disso, a visão aparece mais tarde; contudo, seu desenvolvimento é rápido. Já a audição aparece cedo, mas tem um desenvolvimento gradual que acompanha a evolução da linguagem da criança. O ato da leitura, o contato com as histórias e cantigas além de colocar a criança em contato com os sons da língua e auxiliá-los a formar uma estrutura interna de linguagem, irá influenciar diretamente no desenvolvimento cognitivo e emocional dos bebês.

O sistema tátil e proprioceptivo relaciona-se com o processo das sensações que começa com a pele e os receptores captando o que lhes é oferecido; em seguida, a propriocepção recolhe informações da pele, dos músculos e das articulações e informa ao cérebro onde o toque está localizado e como os membros estão posicionados. Logo, ao tocar o livro, antes mesmo de abri-lo ou observar suas imagens, a criança já vive uma “explosão sensorial” e gera sua primeira experiência de leitura que envolve toda sua pele em contato com as texturas e materiais que compõem o livro. Caminha (2008) explica que, devido à riqueza deste processo, a estimulação tátil no bebê é importante para o desenvolvimento da sensibilidade ao toque, mas também do sistema cognitivo. A autora explica que os bebês desde recém-nascidos (quando estão com a visão muito rudimentar) utilizam movimentos da boca e da língua para identificar, por exemplo, diferentes tipos de bicos. De posse dessas informações, o profissional da informação tem que sempre pensar em quais materialidades

pode oferecer ao bebê e que tipo de experiência elas poderão oferecer.

Durante o primeiro ano de vida do bebê é comum que levem tudo a boca. Nesta fase, esse órgão é extremamente sensível e o paladar ou sistema gustativo torna-se a porta de entrada para a descoberta do mundo através de sabores, texturas e sensações que os diferentes objetos provocam. É importante lembrar que o maior prazer do bebê nesses primeiros meses de vida é a amamentação, é o momento em que ele se conecta com a mãe. Portanto, a boca é um órgão de satisfação também. Quando a visão ainda não está clara, os lábios, a língua e a gengiva são os principais órgãos de exploração dos bebês para que se conheçam texturas, sabores, consistências e possam avaliar as diferentes matérias existentes no universo que os rodeia.

Justamente por essa sensibilidade concentrada na região labial, o profissional da informação, antes de realizar as compras ou oferecer o material para a criança deve considerar que os livros devem ser seguros para serem “devorados” pelos pequenos (material resistente, bordas arredondadas, peças fixas que não se soltem com facilidade). Como a sensibilidade do tato está a flor da pele nesses meses, cada vez que o bebê tocar o material com uma parte distinta do corpo, ele produzirá uma sensação, uma experiência nova. Sendo assim, é importante que se ofereça variedade de materiais para os bebês manipularem corporalmente através dos sentidos.

Figura 5: Estímulo ao sistema vestibular com o bebê



Fonte: elaborada pelas autoras

Já o sistema vestibular, de acordo com Silverthorn (2016) é constituído por um órgão pequeno que está situado dentro da orelha interna e é o responsável pelo equilíbrio, visão estável e os primeiros movimentos da cabeça dos pequenos. O sistema vestibulo-ocular e o vestibulo espinhal, que coordena os reflexos labirínticos, fazem parte do sistema vestibular e auxiliam com o tônus e a aquisição motora do bebê. Esse sistema é o responsável pelas primeiras interações da criança com o meio, já que, no momento de passividade, o bebê (nos primeiros 45 dias de vida) comunica-se principalmente pela postura que é gerada por seu tônus muscular. Esse sistema pode ser exercitado com a criança recebendo um local para se aconchegar e manusear o livro sozinho. O estímulo a esse sistema melhora a posição do olho infantil; portanto, a oferta de livros para os bebês, desde os primeiros dias após o período de passividade, vai se configurando como um trabalho de ler com a criança e direcionar o olhar; o folhear aprimora os movimentos motores. Desse modo, para além de uma experiência social e literária, o livro torna-se uma experiência também motora.

O olfato, ou sistema olfatório, é formado desde o útero e, durante

toda a vida, pode ser um aliado para diversas situações como não consumir alimentos estragados, mas, para além da prevenção aos riscos, ele também atua em um sistema de sedução a partir do chamado sistema límbico. É possível que os seres humanos se apaixonem pelo cheiro de algo e sintam até atração sexual uns pelos outros devido a determinados odores afrodisíacos. Em relação aos livros e os odores não há muita variedade desse tipo no mercado; no entanto, é possível encontrar materiais, como, por exemplo, aromatizantes de ambientes que criam cheiros que são capazes de criar memórias olfativas nas crianças. Assim, as histórias que serão proferidas ou contadas¹ na bebeteca podem ficar muito mais significantes quando permeadas pelos odores de lugares onde foram lidas e de elementos que estavam presentes nelas.

O profissional pode desenvolver o trabalho com o olfato na formação do bebê leitor a partir de duas possibilidades: para os bem pequeninos pode começar com os livros que possuem odores e, quando eles crescem um pouco mais, incluir os livros que descrevem odores. Tanto um como o outro são importantes, sendo o primeiro um modo de enriquecer o conhecimento infantil sobre cheiros e o segundo um modo de resgate dos cheiros conhecidos através da memória.

Diante dessas considerações, vemos que as bebetecas são importantes para esses pequenos desde o nascimento, pois, de acordo com Zorzetto (2011), os primeiros mil dias dos bebês (os 270 da gestação mais os 730 dos dois primeiros anos de vida) valem por uma vida devido à quantidade de aprendizagem que a criança vai vivenciar e internalizar no período. Neste momento, o crescimento é intenso e o cérebro está ativo absorvendo tudo que ocorre ao seu redor.

¹ A contação de histórias da liberdade para que o contador atue com e sobre o texto, sempre memorizado. Já a proferição é popularmente chamada de leitura em voz alta. Elie Bajard (2014) explica que proferir é dizer um texto com todas as palavras escritas e o recurso do livro impresso nas mãos do mediador, mas sem minimizar a importância de preparar, entoar ludicamente cada palavra, expressar o sentimento, literalmente atribuído, assim como deve ser feito na contação.

3 O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO NA BEBETECAS: QUESTÕES PRÁTICAS

Diante das considerações em torno dos aspectos singulares do bebê e das crianças apresentadas acima, neste tópico, vamos considerar o que o profissional da informação precisa avaliar ao atendimento a esse público. Inicialmente, pensamos em como deve ser a organização do espaço da bebetecas, já que os usuários possuem características próprias que requer recursos bibliográficos específicos e uma organização lúdica para atender a essas necessidades (BUENO; STEINDEL, 2006).

Consideramos que é importante que o bibliotecário tenha clareza de que as regras que ele aprendeu na universidade são importantes, mas elas não podem ser o único direcionamento de todo seu trabalho. É preciso que esse profissional, ao escolher trabalhar com bebês, ou crianças muito pequenas, tenha um perfil mais dinâmico, como também seja leitor de literatura infantil, conheça livros para a primeiríssima infância, disponha-se à contação de histórias e se disponibilize na organização das mobílias específicas para atendimento aos pequeninos.

Pensando por esse prisma, muitos leitores podem considerar que, para atender aos bebês, a organização desses espaços seja consolidada a partir de móveis baixos, a fim de que os livros estejam à disposição deles. Esse é o início do processo; entretanto, para gerenciar uma biblioteca nos moldes adequados para os bebês, ou crianças muito pequenas, não é preciso deixar de lado as regras organizacionais; e sim adequá-las ao novo perfil de usuário.

Existe um conjunto de códigos para classificar e organizar o material na biblioteca e isso foi criado justamente para favorecer a busca dos usuários; no entanto, quando se trata de bebês, essas normas precisam ser adaptadas para que crianças e adultos possam ser atendidos no espaço de modo eficiente. O profissional pode, a título de exemplo, classificar os livros de acordo com a CDD, PHA, etc., afinal a biblioteca necessita estar organizada de modo que os materiais possam ser encontrados e livros para bebês não sejam apenas de literatura infantil, que seriam inseridos na categoria 028.5. Existem outros tipos de materiais como: livros de conceitos que se classificam em generalidades 000, livros bilíngues para

ensinar palavras e expressões que facilmente se encaixariam na classe 400.

Assim, considerando a gama de materiais que podem ser encontrados para a formação do bebê leitor e como eles podem ser classificados, é preciso também que o profissional conte com um sistema de registro para que possa encontrá-los e cuidar, mas, assim como na classificação neste registro, é necessário considerar algumas singularidades do acervo. Isso por que, quando o profissional se depara com um livro de literatura infantil, como, por exemplo, “Peter Pan”, é sugerível que o bibliotecário tenha consciência das diferentes versões, bem como diversas editoras que fomentam adaptações do mesmo texto literário para as crianças. Neste caso, pressupõe-se que a CDD e a PHA já dariam conta de diferenciá-los no momento do registro e organização para um público maior ou mais familiarizado com a biblioteca. Todavia, quando pensamos no usuário bebê, a editora e o autor são informações secundárias. Sendo assim, considerando a relevância do sensorial para o desenvolvimento da leitura desse usuário, as informações sobre materialidades lhes são caras.

Figura 6: Peter Pan com abas (flap book) Figura 7: Peter Pan em *pop up*



Fonte: Américo (2020)



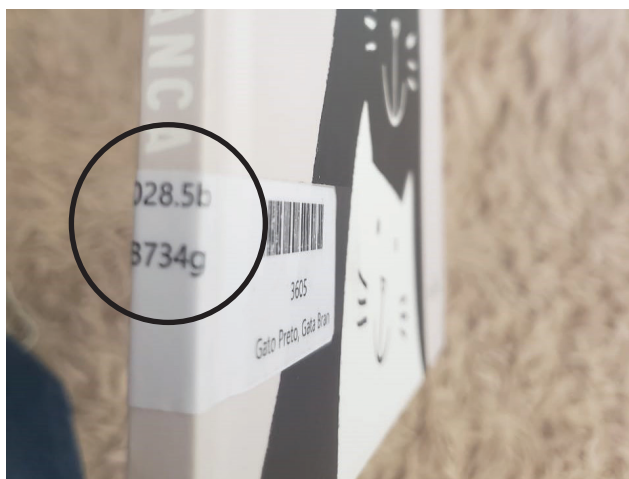
Fonte: Sabuda (2009)

Se analisarmos a Figura 6, o livro é cartonado, possui cantos arredondados e abas que podem ser manuseadas pelos pequenos. Já na Figura 7, temos um livro com figuras que saltam para o leitor, que são chamadas *pop-ups*; no entanto, são de papel de gramatura simples e frágeis. Neste caso, ambos são livros intitulados como “Peter Pan”, mas

evidentemente apenas um é seguro e pode ser manuseado pelo bebê. Se seguirmos a CDD, ambos poderiam ser classificados como 028.5. Neste caso, para diferenciá-los, a fim de que o adulto os localize e entenda o que é para o bebê e o que é para a criança maior, é preciso que o profissional da informação pense sobre como criar marcadores.

Na rede municipal de Presidente Prudente, foram criadas algumas recomendações, tais como: as extensões b (bebê), i (infantil) e j (juvenil) para a CDD. Dentro desse contexto, a primeira categorização do acervo contribui para a localização dos livros, o que oferecer um suporte maior aos pequeninos. Esses marcadores são apenas para os adultos e não fazem diferença para o usuário pequeno.

Figura 8: Categorização de livro para bebê



Fonte: elaborada pelas autoras

A partir desse viés, a categorização, que mostramos na figura 8, não é o suficiente para atender as necessidades sensoriais dos pequenos. Essa é apenas a primeira forma de separar o material. No entanto, é preciso ainda registrar os tipos e materialidades de livros através dos seguintes questionamentos: ele é cartonado? Apresenta textura? Que tipo de interação lúdica ele oferece? Como pode ser observado no Quadro 1, existem muitas as possibilidades de livros para os pequeninos.

Quadro 1: Exemplos de materialidades e interações dos livros para bebês
(continua)

MATERIALIDADE	Tipo	Definição
	Livro cartonado	Livro construído com papel de gramatura resistente, uma espécie de cartão que é rígido. O livro pode ser todo cartonado ou ser parcialmente. Há obras que produzem capas cartonadas e o interior com folha mais simples e outras que são cartonadas, mas no centro trazem um fantoche, dentre outras formas.
	Livro de pano	“Há uma grande variedade de tecidos disponíveis. A maioria, no entanto, é derivada de cinco tipos de base: seda, algodão, linho, lã e lã penteada. Tecidos macios e agradáveis ao toque são os mais utilizados na feitura de livros infantis. O tecido tem a positiva característica de poder ser lavado, é resistente e se adapta bem à impressão. Tecidos sintéticos também são usados” (PAIVA, 2013, p. 154). Este tipo de livro pode possuir uma narrativa, ser apenas com imagens ou ser de conceitos.
	Livro de plástico ou livro de banho	“Temos hoje no mercado editorial livros confeccionados em material plástico, atóxico, inodoro e lavável – sobretudo em poliéster e vinil. Os produtos são resistentes e de bom apelo visual” (PAIVA, 2013, p. 153). Este tipo de livro pode possuir uma narrativa, ser apenas com imagens ou ser de conceitos.
	Livro de imagem	Livro que possui apenas o texto imagético, as ilustrações, sem contar com o texto verbal. Geralmente, as imagens se articulam para que, a partir delas, o leitor construa uma narrativa, mas não é uma obrigatoriedade. Embora o livro de imagem não seja uma materialidade, consideramos importante deixar esses livros classificados, pois muitas crianças e adultos os procuram.

	Tipo	Definição
INTERAÇÃO	Livro pop up ou livro 3D	Livro tridimensional em que as ilustrações “saltam” para os leitores a cada movimento de virada de página. “O livro-brinquedo pop up é, assim, um tipo de origami arquitetônico, uma variação do origami tradicional – arte e habilidade de dobrar papel (quase sempre) sem o auxílio de cola, costuras e grampos. no origami arquitetônico há uma busca por formas tridimensionais feitas a partir de cortes e dobras programadas entre planos de um papel, as quais surgem como imagens inusitadas a surpreender o receptor. A ideia básica é gratificar quem abre o livro em aproveitamento de efeitos visuais dos planos espaciais multiplicados, inesperados, fantásticos” (PAIVA, 2013, p. 81).
	Livro flap book ou livro com janelinhas	Livro com as janelinhas ou abas que a criança levanta e/ou empurra para descobrir algo por trás delas. Esse formato de livro geralmente é construído no cartonado (papel firme), mas é possível encontrá-lo em pano e plástico também.
	Livro brinquedo	Tem a “função de entreter, alegrar, levar à ação, valorização da plasticidade editorial artística, a performance, a tecnologia gráfica, lugares de passeios sensoriais”. [...] O livro-brinquedo tem uma força comunicativa em sua apresentação formal-visual-tátil (SOUZA; BORTOLANZA, 2012, p. 14). Qualquer materialidade de livro pode ser brinquedo quando o literário e o lúdico se fundem.
	Livro fantoche	Livro que vem com bonecos, sejam eles acoplados em suas estruturas sendo o livro cartonado, com um espaço no centro de onde surge o fantoche ou um livro de qualquer materialidade que tem um fantoche como auxiliar para a leitura, ou uma luva que o leitor veste, cada dedo traz um personagem e, na palma da mão, há o livro.

	Tipo	Definição
INTERAÇÃO	Livro cineminha ou flip book	“Flip book, filho adotivo do cinema, cria a ilusão óptica do cineminha quando folheado, através da velocidade e projeção do pertencimento das cenas” (PAIVA, 2013, p. 107). Outra forma de apresentação desse tipo de obra é quando o livro vem com uma espécie de tela de papel branco, moldes dos personagens da história e com uma lanterna de modo que a criança ou um adulto possa manusear as figuras e projetá-las na parede.
	Livro móbile	“Livros-móbile também atraem por sua suspensão e movimento, usados em berços, carrinhos de bebê e similares” (PAIVA, 2013, p. 107). Esse tipo de livro pode ser de diferentes materialidades e pode trazer uma narrativa ou ser apenas um livro de conceitos.
	Livro folder ou livro sanfonado	São livros construídos, geralmente, com o papel cartonado e que possuem vincos que os deixam maleáveis para ser manuseado pelo leitor. Essa obra é interessante, pois a criança pode, inclusive, criar formas com o livro.
	Livro maletinha	São livros com formatos de bolsas e maletas que a criança pode transportar como se fosse o objeto mala, mas em seu interior tem uma história. Existem livros em que as páginas estão unidas a maletinha e outros com fichas que são retiradas da maleta e manuseadas.
	Livro sensorial	Livros que trabalham com o “prazer sensorial, vontades primárias (ver, olhar, tocar, sentir)” (PAIVA, 2013, p. 99). Eles podem ter cheiros e texturas diferentes e serem produzidos com diferentes materiais como cartonado, tecido, plástico, etc.
	Livro transmídia	Livros que oferecem a oportunidade de a mesma história ser usufruída de modos diferentes como o papel e a tela. Esse consumo pode, inclusive, ocorrer de maneira simultânea, já que as projeções da tela e do papel se coordenem para formar um só texto.

Fonte: elaborado pelas autoras

Diante dessa infinidade de materiais que existem para bebês e crianças muito pequenas, essas informações sobre materialidades e formas de interação nos são caras quando lidamos com leitores sensoriais. Neste caso, podemos pensar em uma “subclassificação” ou novos marcadores coloridos, como, por exemplo, livros de plástico recebem a cor laranja em uma etiqueta ou um traço na etiqueta branca com essa cor.

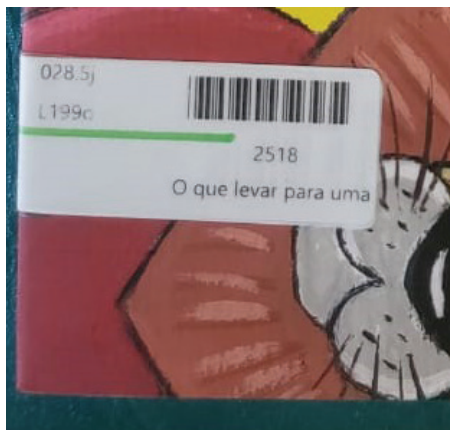
Na biblioteca infantil do Centro de Formação Permanente dos Profissionais da Educação de Presidente Prudente (CEFOPPE), não atendemos bebês, mas recorremos a essa técnica de “subclassificação” e criamos marcadores de acordo com os assuntos mais sondados pelos professores e os classificamos em diferentes cores. Para a criança que manuseia o material, é apenas um risco colorido na etiqueta e poucas questionam o significado, mas para o adulto é um recurso visual significativo de busca como podemos observar nas imagens 9 e 10. Que faz grande diferença, sobretudo quando aplicada em bibliotecas escolares que não contam com um sistema de gerenciamento de bibliotecas ainda.

Figura 9: Exemplo de marcadores de cores

TEMAS E CORES	
VERMELHO	SEM TEXTO ESCRITO LIVRO DE IMAGEM
LARANJA	LETRA BASTÃO
AMARELO	HISTÓRIA EM QUADRINHOS
VERDE	POESIA
AZUL CLARO	MEIO AMBIENTE
AZUL ESCURO	MÚSICA
ROXO	ANIMAIS
ROSA	EDUCAÇÃO ESPECIAL
MARROM	FOLCLORE
PINK	FÁBULAS
PRETO	MISTÉRIO

Fonte: elaborada pelas autoras

Figura 10: Exemplo de etiquetas com cores



Fonte: elaborada pelas autoras

Como pode ser observada na imagem 10, a classificação principal do material é a CDD com a extensão que lhe convém (b, i ou j) e a PHA, mas, juntamente com elas, há uma orientação por cores para adaptar os sistemas de classificação para, também, atender aos usuários maiores e focar nos assuntos. No caso de uma biblioteca que atenda bebês, essa mesma lógica poderia ser aplicada e esses marcadores coloridos poderiam tomar outras denominações como podemos ver um exemplo no Quadro 2.

Quadro 2: Sugestões de marcadores para livros de bebês

(continua)		(conclusão)	
Cor	Materialidade	Cor	Materialidade
Amarelo escuro	Livro de imagem	Vinho	Livro fantoche
Bege	Livro de pano	Roxo	Livro cineminha
Laranja	Livro de plástico	Azul escuro	Livro móbile
Rosa claro	Livro pop up	Azul claro	Livro maletinha
Pink	Livro flap book	Azul claro	Livro sensorial
Vermelho	Livro brinquedo	Cinza	Livro transmídia

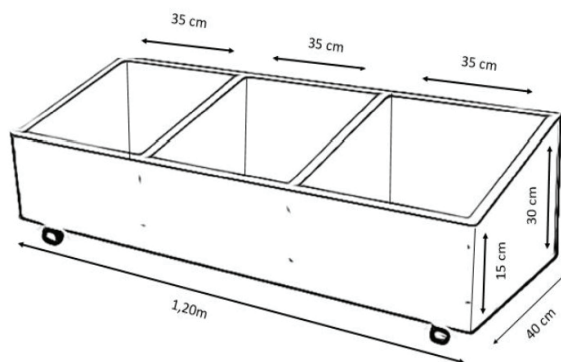
Fonte: elaborado pelas autoras

Feita essa opção por um tipo de classificação, o profissional da informação necessita pensar em como organizar os materiais no espaço de modo que os adultos e crianças possam usufruir dos acervos e tomá-los emprestados. A princípio, observando as escolas que atendemos em Presidente Prudente – SP, muitos optam por deixar os livros em estantes, expositores ou caixas baixas que as crianças possam manusear sem a preocupação de organizar sistematicamente o acervo. A pergunta é: se o acervo está apenas catalogado e disposto sem sistematização em caixas ou estantes, como encontrar uma obra específica que o cientista da informação acha que pode agradar a um determinado bebê ou que um professor veio solicitar empréstimo?

Pensando nisso e na necessidade dos bebês de diferentes estímulos na bebeteca, é preciso que se organize e sistematize o acervo. Além disso, o profissional da informação tem que saber do que ele dispõe para oferecer aos usuários e o que necessita ser repostado conforme vai sendo danificado pelo uso, se não por outra obra idêntica, por uma que ofereça os mesmos estímulos da anterior e, somente com organização isso é possível.

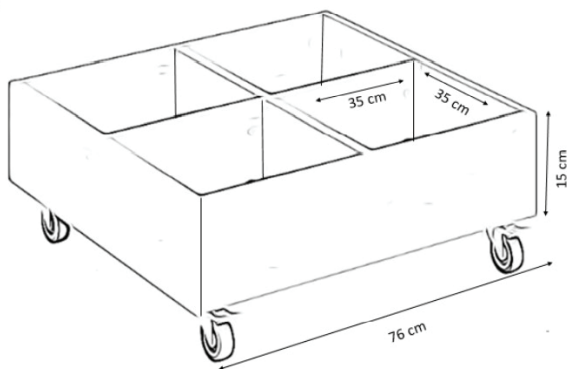
Motoyama (2020) pensou na parte da organização dos móveis para o espaço da bebeteca e sugeriu dois tipos de estantes (figura 11 e 12) para o atendimento de crianças de 0 a 3 anos (podendo ser estendido até os 6 anos se necessário com adaptações) e um expositor (figura 13).

Figura 11: Book boxes browser com três repartimentos



Fonte: Motoyama (2020, p. 207)

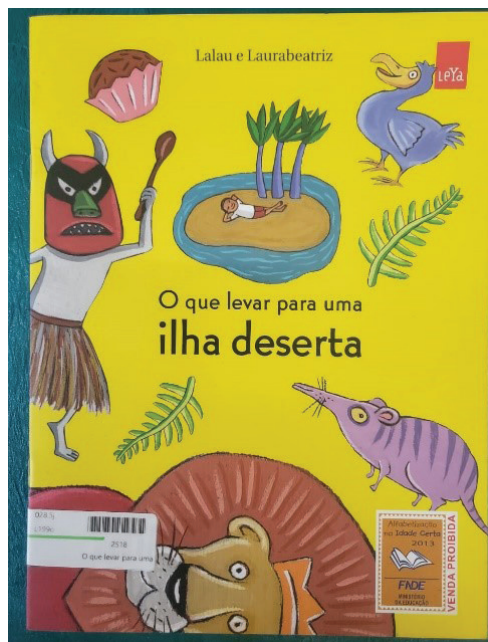
Figura 12: Book boxes browser com três repartimentos



Fonte: Motoyama (2020, p. 207)

Esses móveis consideram as necessidades sensoriais dos pequeninos de ter acesso e manusear livremente os livros, por isso, as obras não vão mais ficar expostas lateralmente como na biblioteca convencional. As crianças necessitam ver suas capas. Diante disso e da probabilidade de os livros para os pequenos serem mais finos que os livros para jovens leitores, a etiqueta de lombada pode ir para a parte frontal da obra (figura 13) assim, todos que procurarem os livros passando de um para o outro poderá encontrar o que busca.

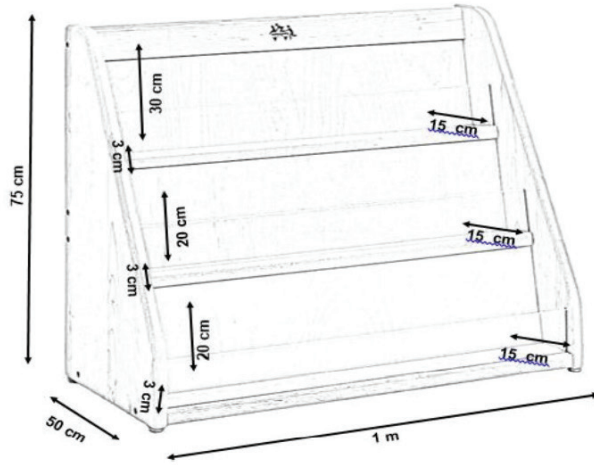
Figura 13: Etiqueta de lombada na capa



Fonte: elaborada pelas autoras

Além disso, os expositores (Figura 14) também podem ser uma boa alternativa para deixar as obras recém-chegadas ou as “queridinhas” dos bebês em evidência, seguindo, por exemplo, o modelo de uma biblioteca adulta. Inclusive, a cada seis meses ou um ano o ideal é que o profissional da informação faça um balanço das obras que estão muito deterioradas e adquira novos livros com materialidades similares ou iguais para que nunca faltem obras com apelos diversos para os bebês. Nesse processo de análise de material, descobrem-se os favoritos dos usuários, pois geralmente serão os mais danificados por uso.

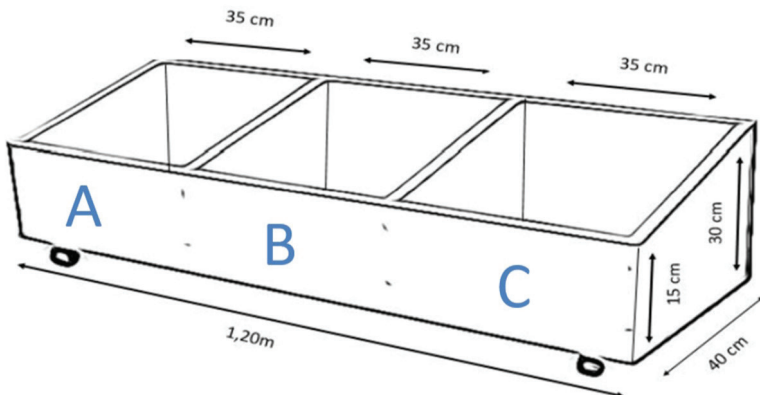
Figura 14: Expositor de livros



Fonte: elaborada pelas autoras

Para organizar o acervo nesses *Book boxes browser* e expositores, a sugestão é que se siga uma sistematização em que os livros possam ser encontrados como, por exemplo, cada espaço do *Book boxes browser* compreendia a uma letra do alfabeto e os livros seriam organizados pelo sobrenome do autor, assim, sempre que o bibliotecário for questionado sobre determinada obra, ele busca no sistema e se a possuir, pega no espaço que contempla o sobrenome daquele autor (Figura 15).

Figura 15: Exemplo de organização de Book boxes browser com três repartimentos



Fonte: Montoya (2020)

Essa organização necessita ser mantida, mesmo sabendo que os bebês não vão respeitá-la, pois ela é apenas para que os adultos encontrem o que procuram no espaço, assim como as etiquetas e suas marcações coloridas. Por isso, ao final de cada dia, é preciso que o bibliotecário tire um tempo para reorganizar os livros e deixá-los de modo que possam ser encontrados. Nesse processo de reorganização, ele também já vai avaliando o estado de conservação de cada obra e realizando os reparos necessários.

Por fim, pensar na qualidade do acervo que será exposto e oferecido aos pequenos também é uma etapa muito importante. Conforme apresentado no Quadro 1, são muitas as materialidades que o mercado editorial produz. Desse modo, é preciso considerar alguns aspectos antes de comprar a obra: o primeiro deles é quem a assina? Muitos livros infantis são escritos só pela editora e é preciso considerar que as obras de qualidade têm autores, como também ilustradores a quem precisam ser apresentados não apenas para os bebês, mas para os pais que serão também usuários do espaço e que poderão comprar outros materiais dessas pessoas. A lógica desse critério é: se o produto é bom, tem alguém que se responsabiliza por ele, caso o livro não tenha uma autoria? Como saber quem o fez e quais os parâmetros que foram usados em sua constituição?

Para além da leitura da capa em busca de autoria, Feba e Valente (2016) apontam para três dimensões que precisam ser consideradas em uma obra de literatura infantil antes de ofertá-la as crianças: dimensão material, dimensão verbal e dimensão não verbal.

Quadro 3: Elementos a se considerar na escolha do livro para bebês ou crianças

(continua)

Dimensão	Definição	O que observar
Material	“A dimensão material diz respeito ao livro como suporte, objeto, feito de determinados materiais, como formato específico, capas, orelhas, lombada, folha de rosto, folhas de guarda, encartes” (FEBA; VALENTE, 2016, p. 134)	<ul style="list-style-type: none">• Formato;• Capas;• Dobraduras;• Interatividade.

Dimensão	Definição	O que observar
Verbal	<p>“[...] uma narrativa interessante à criança leitora não tem de dizer “tudo”. Conforme Ferreira (2012 <i>apud</i> FEBA; VALENTE, 2016, p. 140), a obra literária, “por meio de lacunas, solicita que o leitor interaja com o texto em busca do sentido do que não é enunciado, mas pressuposto” o que, conclui a autora, leva a um prazer decorrente dessa estrutura lacunada, mobilizando a imaginação e a dedução”</p> <p>“[...] a poesia tem sua força justamente na captação do instante, do momento, do sentimento diante de si, do mundo, do outro, por meio de uma voz poética, de um “eu lírico”, que não pretende narrar algo, antes apela-se a dimensões do ouvir (a musicalidade, o ritmo), do visualizar (as imagens ou impressões) e do pensar (os sentidos) do texto em relação ao leitor” (FEBA; VALENTE, 2016, p. 141).</p> <p>De acordo com os autores, a boa poesia age em três níveis de compreensão infantil:</p> <p>“[...] no sonoro, por meio da musicalidade dos versos; no visual, por meio dos indícios da cena; no reflexivo, ativando a razão para compreender o sentido do poema. Essas três dimensões interagem, pois, de modo sinestésico e, concomitantemente, reflexivo, criando conexões pertinentes entre a sensibilidade do leitor, as possíveis experiências de mundo que tem ou virá a ter e a consciência sobre o potencial semântico das palavras” (FEBA; VALENTE, 2016, p. 142).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ler o texto e os paratextos; • Identificar se é narrativa ou poesia e buscar elementos de trabalho artístico com a linguagem.

Dimensão	Definição	O que observar
Não verbal	A ilustração dá conta do não verbal no texto e ela precisa ser artística, pluris-significativa e atuar nos silêncios das palavras ampliando as possibilidades de leitura da criança para além do verbal.	• O que o texto traz é uma ilustração com característica de arte ou apenas um desenho simples?

Fonte: adaptado de Feba e Valente (2016)

Com efeito, entendemos que é necessário que o profissional da informação conheça e tenha dominância do usuário, assim como do acervo para poder orientar quem leva a criança não apenas dizer que determinada obra “é boa”, mas com base na idade do bebê, no conhecimento técnico sobre livros que possui no acervo e no conhecimento sobre a própria criança (se esta for um usuário frequente) oferecer o certo para aquela criança.

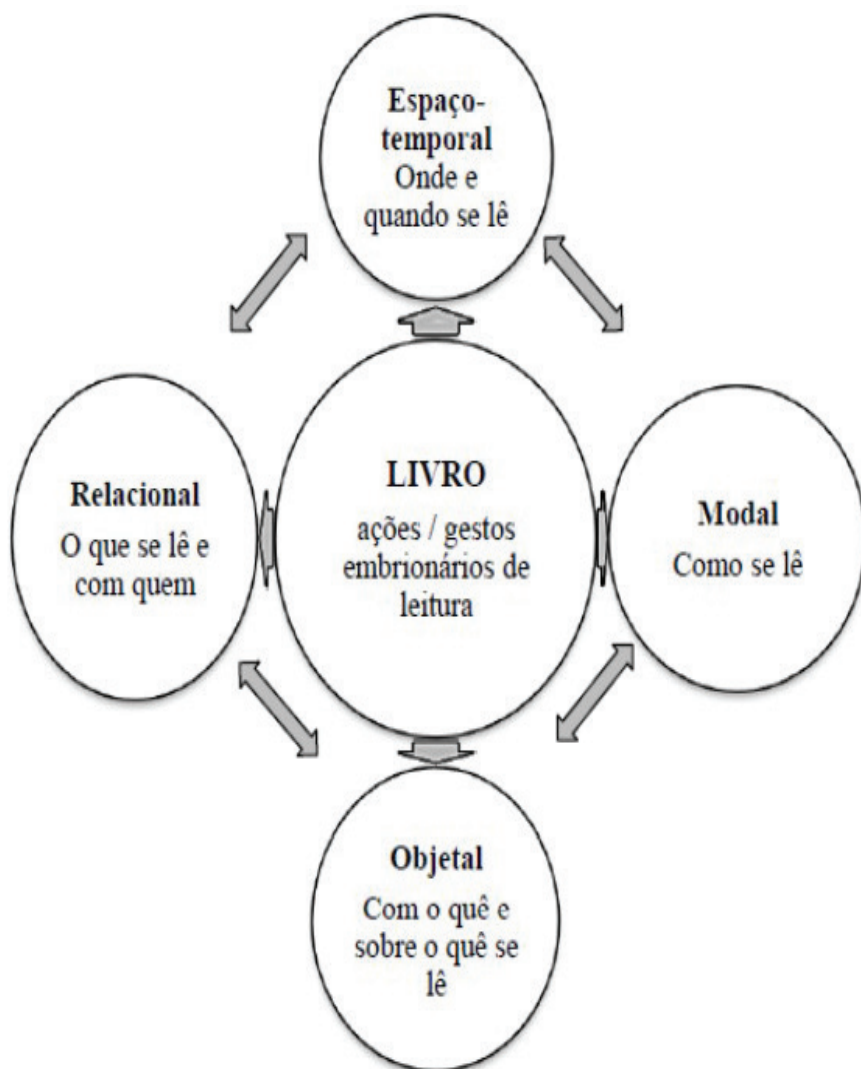
4 O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO E A MEDIAÇÃO NA BEBETECAS: GESTOS EMBRIONÁRIOS DE LEITURA

A partir da compreensão de que as crianças necessitam ser humanizadas e, para entrarem em atividade precisam de estímulos, alguns autores como Modesto-Silva (2019), Girotto (2016), Girotto e Souza (2015) e Marcolino (2013), que estudam a PHC discutem ações pedagógicas que apoiam o desenvolvimento das capacidades leitoras dos bebês. Neste último tópico, após explicarmos como é o usuário bebê e como deve ser o espaço organizado para ele, vamos apresentar possibilidades de mediação desenvolvida com ele através dos gestos embrionários de leitura (Figura 16).

Girotto e Souza (2015), com base em Marcolino (2013), criam esse esquema da figura 16 para explicar que o ler com e para os bebês é algo além da alfabetização e pressupõe uma experiência sensorial, em que os sentidos estão a serviço da aquisição da cultura humana. As autoras orientam que as ações devem ser desenvolvidas para a formação das capacidades leitoras nas crianças desde bebê, considerando os objetos e o meio do qual eles fazem parte sem ignorar o papel do mediador que irá intervir diretamente

na zona de desenvolvimento iminente de cada um de modo individual. Assim, a organização dos espaços de leitura, de modo geral refletirá na formação pessoal de cada sujeito.

Figura 16: Dimensões dos gestos embrionários do ato de ler



Fonte: Girotto e Souza (2015)

Giroto (2015), durante uma exposição realizada no IV Congresso Internacional de Literatura Infantil e Juvenil, chamou atenção dos presentes para uma singularidade da primeira infância: não é possível ensinar crianças tão pequenas a lerem no sentido convencional da palavra (alfabetização), mas já podemos criar nelas a necessidade do ato de ler ao ensiná-las as capacidades de leitura ou os gestos culturais de tal ato como, por exemplo, usar uma biblioteca. Dessa maneira, não se enfoca a alfabetização nesta época da vida infantil, mas sim o aprimoramento da ação na zona de desenvolvimento iminente para, a partir da mediação, prepará-las para o futuro tomando o caminho da arte como parte do processo humanizador.

Essa ênfase no desenvolvimento adequado de cada período é fundamental para a vida futura das crianças conforme defendeu Vénguer e Vénguer (1993) ao explicarem que cada conquista auxilia na formação de novas propriedades e capacidades psíquicas que vão se aprimorando e servindo de base para novas conquistas como uma cadeia permanente em que para desenvolver um nível é preciso que tenha uma base inicial que se formou na etapa anterior.

Modesto-Silva (2019) estudou e analisou profundamente cada um dos gestos embrionário de leitura, e propôs algumas ações que podem ser realizadas pelos mediadores para levar o texto ao bebê e formá-lo para o universo da leitura apresentando os modos de trabalho que podem ser desenvolvidos a partir de cada um deles. A sistematização desenvolvida pela pesquisadora está apresentada no Quadro 4:

Quadro 4: Dimensões dos gestos embrionários do ato de ler

(continua)

Dimensão dos gestos embrionários		Considerar nas intervenções
Espaço-temporal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onde se lê ▪ Prevê o arranjo do lugar onde seria dita ou contada a história ▪ Prepara a atividade em um tempo específico 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onde será dita/contada a narrativa ▪ Disposição do espaço ▪ Uso de cenário, decoração específica ▪ Que nível de autonomia e liberdade haverá para os pequenos ▪ Como as crianças serão agrupadas (grande grupo, pequenos grupos, individualmente)
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quando se lê ▪ Frequência e duração de leitura 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quando ocorrerá a intervenção ▪ Quanto tempo durará ▪ Que momentos serão utilizados (livres, direcionados, duração) ▪ Quantas vezes por dia/ semana
Objetal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Livros oferecidos e disponibilizados ▪ Acesso a livros de diferentes materialidades e gêneros ▪ Outros objetos que complementam a interação com o livro 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Critérios de seleção dos livros a serem apresentados e oferecidos ▪ Apresentação de novos livros aos já conhecidos e preferidos ▪ Utilização de objetos diversos para promover a compreensão da narrativa e a interação

Dimensão dos gestos embrionários		Considerar nas intervenções
Modal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Como se partilha o texto (verbal ou não verbal) do livro ▪ Modos de ler ▪ Recursos e técnicas utilizadas ▪ Posturas e conduta durante a mediação da leitura ▪ Interação entre a criança e o livro, a criança e o mediador, a criança e os colegas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Escolha por dizer, contar ou dramatizar ▪ Emprego de música ou instrumentos musicais ▪ Narrativa com o livro, simples narrativa, fantoches, dedoches, luva, caixa de contação, gravuras (principais ilustrações ampliadas), tapete, avental, bonecos de vara, cineminha, flanelógrafo, ilustrações, interferência dos ouvintes, teatro de sombras, desenhos, objetos e instrumentos ▪ Criança no colo, ao lado, face a face ▪ Utilização das estratégias de leitura que estimulam o diálogo (completar a frase, recordar o lido, perguntas abertas, questões gerais, distanciamento do livro), além de outras que possibilitam a avaliação, a expansão e a repetição do texto (conhecimento prévio, conexão, visualização, síntese, inferência, sumarização e questionamento)
Relacional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Com quem se partilha o texto do livro ▪ Com quem se conversa a respeito do dito ou contado ▪ Relação estabelecida entre o leitor e o livro, o leitor e o espaço ▪ Vínculo construído entre criança e a voz que narra 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Com a mediadora ▪ Com a voz narradora ▪ Com as demais crianças ▪ Consigo mesmo ▪ Com o espaço ▪ Com o livro ▪ Com a narrativa

Fonte: Modesto e Silva (2019, p. 124)

Nesse Quadro 4, vemos uma organização dinâmica que pode ser utilizada no planejamento do trabalho do bibliotecário para que ele se aparelhe não apenas para oferecer o livro aos bebês, mas também crie um ambiente adequado para o desenvolvimento da prática de leitura e contação de histórias, uma interação pessoal e íntima entre os adultos e os pequenos, assim como uma escolha de materiais que para além das letras tragam materialidades para serem sentidas, saboreadas e ouvidas.

Com base neste quadro e na organização dos gestos embrionários de leitura de Girotto e Souza (2015), entendemos que todas as crianças podem e devem ter acesso a bons livros e espaços de leitura, mas para isso, é preciso considerar onde vai ser realizada a leitura para cada criança em diferentes períodos do desenvolvimento, os tipos de livros que serão oferecidos e preparar quem e como se lerá para as crianças.

Os mediadores devem ter claro que não basta oferecer o livro, é preciso estabelecer um motivo para aproximar a criança do objeto. No caso da criança na bebeteca ela sente o desejo de brincar e o livro é o objeto que ela dispõe para isso. Logo, a necessidade do lúdico direciona os pequenos ao livro, mas para chegar nele é preciso traçar objetivos que serão suas ações que determinarão se conseguirá pegar ou não o livro, manuseá-lo ou não e como será sua experiência. O papel do profissional da informação é deixar o livro “certo” no lugar “certo” para que os pequeninos vivam uma experiência significativa de leitura.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir das discussões até aqui apresentadas, definimos que a bebeteca precisa ser um espaço que faça sentido tanto ao olhar dos adultos quanto ao das crianças pequenas, deve ao mesmo tempo permitir a identificação e uso dos materiais por esses dois tipos tão distintos de usuários; assim, torna-se essencial que esse espaço seja visto, antes de qualquer coisa, como uma biblioteca especializada no atendimento de bebês e que, portanto, siga as normas de biblioteconomia, mas com as devidas adequações ao público que atenderá.

Distanciando do um senso comum em torno das bebetecas, que as coloca como um espaço sem organização, onde se “amontoa sem critério”

materiais e móveis coloridos que ninguém sabe ao certo como devem ser usados, percebemos que é um lugar que favorece a socialização do bebê com o mundo, da leitura e do adulto desde seu primeiro ano de vida. E, para o adulto, esse deve se configurar como um lugar onde ele possa encontrar materiais de qualidade para seu bebê e informações sobre o bebê leitor.

Os bebês leem o mundo desde que nascem e, portanto, também podem ler os livros por meio de receptores sensoriais e dos sentidos corporais. Por isso, todos esses estímulos devem ser considerados no momento da escolha dos materiais de leitura que irão compor a bebeteca, porque, na falta da leitura formal, os pequenos compensam lendo o mundo com seus demais sentidos de forma muito mais sensível e perceptível.

Em se tratando do atendimento de leitores sensoriais, que não verbalizam de quais livros mais gostaram ou não, é através da observação como esses leitores “consomem” os livros e do desgaste das obras que identificaremos as favoritas dos usuários. Além disso, com a correta orientação, o adulto responsável pelo bebê pode passar a fazer esse tipo de observação e nos oferecer feedbacks sobre os gostos desse leitor em formação.

Portanto, considerando essa humanização dos bebês precisamos ponderar que estes são leitores com gostos específicos e não mais podemos oferecer-lhes qualquer material e esperar que os agrade, temos a responsabilidade de localizar de forma eficiente e eficaz as obras que mais fazem sentido para o momento específico da vida do pequenino e oferecendo-lhes um trabalho bibliotecário de qualidade. Neste sentido, a organização sistemática do espaço, muito embora não faça sentido aos olhos dos bebês, expressa o respeito que temos por ele enquanto leitor, pois soma a efetiva mediação entre usuário e livro material de interesse. Não só aos pequenos, mas aos adultos que lhes acompanham e são conhecedores de seus gostos.

Para além de livros, atividades de mediação de leitura devem ser oferecidas aos pequenos leitores no espaço da bebeteca e sempre levando em consideração a característica mais marcante desse tipo de leitor, o fato dele ser sensorial, então atividades dinâmicas e lúdicas para serem ouvidas e apreciadas não só pelos pequenos mas por seus acompanhantes que aos poucos podem entender que o espaço da bebeteca é importante para além

do aprendizado a língua formal que aquele indivíduo ainda não é capaz de elaborar, mas para o desenvolvimento psíquico e motor por meio de diversos estímulos que os inserem enquanto indivíduo na cultura em que vive.

REFERÊNCIAS

AMÉRICO, T. **Peter Pan**. São Paulo: V & R Editoras, 2020.

BAJARD, E. **Da escuta de textos à leitura**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2014.

BUENO, S. B.; STEINDEL, G. E. A biblioteca e a brinquedoteca: mediadores do livro, objeto prazeroso de saber e lazer no ambiente escolar. **Ciências & Cognição**, vol. 8, p. 10-21, 2006.

CAMINHA, R. C. **Autismo: Um Transtorno de Natureza Sensorial**. 2008. Dissertação (Mestrado em Psicologia) Departamento de Psicologia do Centro de Teologia e Ciências Humanas da PUC-Rio, Rio de Janeiro, 2008.

ELKONIN, D. B. Sobre el problema de la periodización del desarrollo psíquico en la infancia. In: DAVIDOV, V.; SHUARE, M. (org.). **La psicología evolutiva y pedagógica em la URSS**: antología. Moscou: Editorial Progreso, 1987. p. 104-124.

ESCARDÓ, M. **B: bebeteca**. Educación y biblioteca, v. 11, n. 100, p. 8-10, 1999. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10366/115400>
Acesso em: 13 fev. de 2020.

FACCHINI, L. **A interação de bebês com a linguagem**. 2002. Tese (Doutorado em Educação) – PUCRS, Porto Alegre, 2002. p. 158.

FEBA, B. L. T.; VALENTE, T. A. O acervo PNBE por dentro e por fora dos livros: livros, crianças e escola. In: GIROTTO, C. G. G. S; SOUZA, R. J. **Literatura e educação infantil**: livros, imagens e prática de leitura. Campinas – SP: Mercado de Letras, 2016. p. 131-148.

GIROTTO, C. G. G. S.; SOUZA, R. J. **Primeira infância e educação literária**: atos embrionários de leitura e estratégias para a formação do bebê leitor. 2015. 28 f. Projeto de pesquisa (FAPESP) – Centro de

Estudos em Leitura e Literatura Infantil e Juvenil, CELLIJ; Centro de Estudos e Pesquisas em Leitura e Escrita, CEPLE, Universidade Estadual Paulista, Presidente Prudente; Marília, 2015.

GIROTTI, C. G. G. S. **A criança, o livro e a literatura**: a identidade leitora em constituição na infância. 2016. Tese (Livre Docência em Leitura e Escrita) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2016.

GRAZIANO R. M.; LEONE C. R. Problemas oftalmológicos mais frequentes e desenvolvimento visual do pré-termo extremo. **Jornal de Pediatra**, v. 81, n. 1, p. 95-100, 2005. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0021-75572005000200012&lng=pt&nrm=iso&tIng=pt. Acesso em: 14 set. 2019.

MARCOLINO, S. **A mediação pedagógica na educação infantil para o desenvolvimento da brincadeira de papéis sociais**. 2013. 189 f. Tese (Doutorado em Educação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2013. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/106628>. Acesso em: 05 jun. 2018.

MARTINS, L. M. **O desenvolvimento do psiquismo e a educação escolar**: contribuições à luz da psicologia histórico cultural e da pedagogia histórico-crítica. 2013. 249 f. Tese (Livre docência em Psicologia da Educação) - Departamento de Psicologia da Faculdade de Ciências, Universidade Estadual Paulista, Bauru, 2013.

MODESTO-SILVA, K. A. A. **O nascimento do pequeno leitor**: mediação, estratégias e leitura na primeiríssima infância. 2019. 279 f. Tese (Doutorado em Educação) - Faculdade de Ciências e Tecnologia, Universidade Estadual Paulista, Presidente Prudente, 2019.

MOTOYAMA, J. F. M. **Bebeteca**: engatinhando entre livros. 2020. 245 f. Tese (Doutorado em Educação) – Faculdade de Ciências e Tecnologia, Universidade Estadual Paulista, Presidente Prudente, 2020.

PAIVA, A. P. **Um livro pode ser tudo e nada**: especificidades da linguagem do livrobrinquedo. 2013. 739 f. Tese (Doutorado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013.

PASQUALINI, J. C.; EIDT, N. M. Periodização do desenvolvimento

infantil e ações educativas. In: PASQUALINI, J. C.; TSUHAKO, Y. N. (org.). **Proposta pedagógica para a Educação Infantil do Sistema Municipal de Ensino de Bauru/SP**. Bauru, Secretaria Municipal de Educação, 2016, p. 101-148.

SABUDA, R. **Peter Pan**: série clássicos em pop-up. São Paulo: Publifolha, 2009.

SILVERTHORN, D. U. **Fisiologia humana**: uma abordagem integrada. 7. ed. Porto Alegre: Artmed, 2016.

SOUZA, R. J., BORTOLANZA, A. M. E. **Leitura e literatura para crianças de meses a 5 anos**: livros, poesias e outras ideias. In: SOUZA, R. J., et. al. (org.) *Leitura e Cidadania*. Campinas: Mercado de Letras, 2012.

VÉNGUER, L.; VÉNGUER, A. El nacimiento de la inteligencia. In: VÉNGUER, L.; VÉNGUER, A. **Atividades inteligentes**: jugar em casa nestros hijos em edad preescolar. Oviedo: Visor Distribuciones S. A., 1993. p. 7-18.

VYGOTSKI, L. S. El problema de la edad. In: VYGOTSKI, L. S. **Obras escogidas**: Psicología infantil. Tomo IV. Madrid: Aprendizaje Visor, 1996.

ZIN, A. Prevenção de cegueira Infantil: enxergando novos horizontes. **Rio Pesquisa**, Rio de Janeiro, ano IX, n. 33, p. 24-28, 2015. Disponível em: http://www.faperj.br/downloads/revista/rio_pesquisa_33_2015.pdf. Acesso em: 14 set. 2019.

ZORZETTO, R. Mil dias que valem uma vida. 2011. **Rev. Pesquisa Fapesp**. Edição 179 jan. Disponível em: <https://revistapesquisa.fapesp.br/mil-dias-que-valem-uma-vida/>. Acesso em: 24 fev. 2020.

Capítulo 2

Cleide Vitor Mussini Batista

IN-FORMA-AÇÃO: CRIANÇAS COM AUTISMO E COM PSICOSE E O USO DA INFORMAÇÃO

1 INTRODUÇÃO

Desde meados do século passado e, especialmente, a partir do início do século XXI, no Brasil, as políticas de inclusão vêm ganhando espaço nas diretrizes educacionais brasileiras, de forma a garantir a escolarização de pessoas com necessidades educacionais específicas. Portanto, assistimos a um número significativo de alunos com Autismo e com Psicose matriculados nas escolas regulares, tanto em Classes Especiais como em classes comuns.

Sendo, então, a educação um processo de humanização, a escola é uma instituição social, promotora deste processo. Ou seja, por meio da educação o sujeito tem contato com a cultura mais elaborada ampliando seus conhecimentos, sendo capaz de agir em seu meio, refletir sobre suas atitudes, valores e agir com o objetivo de sempre procurar melhorar as suas condições sociais. Na escola há encontros, vivências das relações humanas e intercâmbio de valores e princípios de vida.

O tema da inclusão escolar de crianças e adolescentes com Transtorno Global de Desenvolvimento (TGD), vem sendo sensivelmente discutido em todos os segmentos sociais, proposto com maior ênfase a partir da década de 80, onde a proteção às pessoas com deficiência ou necessidades especiais passou a integrar as normas constitucionais brasileira, na Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1999). A partir de então, graças à mobilização e pressão social, criaram-se dispositivos legais em áreas como Educação, Trabalho, Saúde, Assistência Social e em um

campo amplo e normativo sobre acessibilidade, para garantir acesso aos direitos sociais com equidade às pessoas com deficiência.

Além das leis, várias iniciativas e mobilizações realizadas, resultaram em conquistas significativas nas questões voltadas a inclusão, fruto de muito envolvimento por parte das crianças e adolescentes com Transtorno Global de Desenvolvimento, suas famílias, as associações de defesa e instituições de ensino e de atendimento e apoio, que historicamente assumiram a luta e a causa pelos direitos desse segmento.

Frente a este, algumas inquietações acerca da inclusão dessas crianças com autismo ou com psicose, ainda se fazem presente, bem como indagações por parte do professor e, demais da equipe pedagógica da escola, incluindo aqui o bibliotecário: como ensinar/atender crianças que muitas vezes não falam, não sentam, não estão inseridas no mundo das leis e das regras? Como pensar a melhor forma de atender/trabalhar com estas crianças nos espaços escolares, mais especificamente na biblioteca? O que o bibliotecário precisa saber acerca deste usuário?

Entre as necessidades específicas apresentadas por estas crianças que são as mais variadas, neste artigo temos como objetivo discorrer acerca da criança com autismo e com psicose e o uso da informação.

Para tal, sentimos a necessidade de abordar as especificidades do autismo e da psicose, numa concepção psicanalítica, bem como acerca do trabalho desenvolvidos com estes meninos e meninas que frequentam a Classe Especial TGD da escola regular de ensino – Anos iniciais do Ensino Fundamental, balizado por tal teoria.

2 AUTISMO E PSICOSE

É recente a abordagem sobre a constituição do sujeito no autismo porque a própria clínica do autismo é recente. Mas, podemos dizer que são várias as contribuições psicanalíticas que fornecem material teórico-clínico, ampliando a compreensão acerca dessa “síndrome”. Destacaremos algumas dessas contribuições provenientes das correntes, mais especificamente da corrente francesa.

Antes de percorrê-la, ressaltamos que, segundo Batista e Piltz (2010) neste vasto contexto psicanalítico, privilegia-se a dimensão

do psiquismo e não mais a ordem do orgânico, abordando um “sujeito psíquico”, no qual “nascimento” e “destino” serão decididos, sobretudo, numa relação com outro ser humano, que procurará atender (ou não) as suas carências biológicas e simbólicas. Entretanto, como veremos, essas diversas contribuições psicanalíticas, apesar de pertencerem a um mesmo campo de saber, baseiam-se em conotações distintas quanto ao estatuto deste “sujeito psíquico”, às vicissitudes pelas quais este sujeito passa no percurso de sua constituição e às tramas características de um enlace com outro ser humano.

Para as autoras, as contribuições psicanalíticas provenientes da escola francesa, apoiando-se na corrente estruturalista da psicanálise, rompem radicalmente com os princípios básicos que serviram de sustentação para as linhas norte-americana e inglesa. Produzem um campo de discussão diferente, baseando-se nos seguintes pressupostos: 1) A linguagem é o eixo central da constituição do sujeito psíquico; 2) O sujeito psíquico se caracteriza por uma cisão: eu do enunciado (eu - moi) e eu da enunciação (eu - Je); 3) A constituição psíquica ocorre por meio de etapas lógicas, onde as posteriores re-significam as anteriores; 4) A relação com o Outro, representante do tesouro de significantes e da articulação de significação sociais, permite que o sujeito organize um saber sobre si mesmo, sobre os objetos e sobre o outro; 5) A noção de estrutura psíquica implica numa topologia de corte e de borda.

Neste contexto da corrente estruturalista da psicanálise, segundo Batista e Piltz (2010) para que um sujeito psíquico possa utilizar a linguagem em seu pleno exercício (polissemia, homofonia e homografia), é necessário apelar, juntamente, para o funcionamento dos três eixos que comportam uma estrutura psíquica: real, simbólico e imaginário. Em outras palavras, faz-se necessária uma base orgânica consistente (dimensão do real) que possa sustentar a inscrição da letra no corpo da criança (dimensão do simbólico). Além disso, por sua vez, os significantes advindos do discurso parental vão marcando o corpo da criança, contornando as bordas, por eles, esculpidas, transformando os orifícios corporais em zonas erógenas. Desta forma, vão se organizando as funções autônomas do ego (dimensão do imaginário), ferramentas imprescindíveis para se viver em comunidade.

Para observarmos como esses elementos se posicionam em relação

a criança com autismo e a criança com psicose, inicialmente, abordaremos sucintamente, as contribuições teóricas de duas grandes psicanalistas de criança na França: Françoise Dolto e Maud Mannoni. Essas autoras não trataram o autismo enquanto uma estrutura clínica específica, mas o situaram dentro do campo das psicoses, não o isolando dentro deste campo, localizando tal problemática em torno da posição da criança frente à linguagem.

a) Françoise Dolto

Dolto (1988), psicanalista francesa, fundamentou a sua clínica na corrente estruturalista da psicanálise, sendo pioneira no atendimento de crianças na França, mais particularmente, no tratamento de crianças psicóticas. Para pensar acerca das vicissitudes da constituição subjetiva, esta autora trouxe à tona a posição da criança frente à linguagem, como ser portador da palavra, possibilita pelo complexo de castração, em que o significante paterno ocupa um lugar crucial. Assim, produziu um redimensionamento nas concepções teóricas em torno das psicoses infantis, opondo-se aos autores ingleses e americanos que situavam fundamentalmente a problemática dessas crianças na relação imediata mãe-bebê ou no defeito do seu equipamento biológico.

Partindo do pressuposto de que não existe nada mais humano do que a própria linguagem, definiu a psicose infantil como uma experiência de desumanização, já que a criança psicótica estaria excluída do campo da linguagem. Saindo de um referencial evolucionista, onde reina o tempo cronológico, esta perspectiva estruturalista se baseia no “tempo lógico”, classificando, assim, os seguintes grupos de psicoses: 1) Psicoses pré-especulares: anteriores a precipitação do ego na alienação primordial da fase do espelho; 2) Psicoses especulares: relativas às próprias perturbações da vida imaginária.

Dessa forma, enquanto nas psicoses pré-especulares, as crianças não se beneficiam da situação imaginária, assumindo uma imagem especular, que as libertaria do fantasma do corpo esfacelado; nas especulares, as crianças ficariam presas nas amarras imaginárias da fase do espelho, onde a mãe é o “outro” (semelhante) e, por conseguinte, lei insensata, submetendo-as aos caprichos de seu desejo.

Para a autora, o ponto determinante na gênese das psicoses seria a impossibilidade da mãe, enquanto “outro” (semelhante), permitir a passagem ao “Outro” (função paterna). Para que esta passagem seja viável, é preciso que, na relação especular, esta mãe desvie o olhar para um terceiro, descentrando o filho da posição fálica. Porém, como o pai-marido não se constitui objeto do seu desejo de mulher, ela não viabiliza o descentramento fálico, permanecendo a criança neste lugar de falo. Dessa forma, a mãe não daria passagem à palavra paterna, na relação com a criança, aparecendo os fenômenos de privação simbólica, determinantes da psicose. Para a autora, “toda substituição do papel do pai pela mãe é patogênica, quer a mãe decrete a insuficiência do pai, colocando-se no lugar dele, quer ele esteja ausente, ou ainda quer ela não se refira ao seu desejo a ele”.

Nesse sentido, a experiência de humanização, a que essa teoria faz referencial, está diretamente ligada à possibilidade que a criança tem de escapar da alienação à palavra do “outro” e ascender à posição de sujeito falante, ou seja, de sujeito do seu próprio desejo, condição esta vetada às crianças psicóticas. Contudo, Dolto (1984) não somente apontou para a possibilidade de tratamento psicanalítico para as psicoses infantis, mas também para uma intervenção de caráter preventivo em torno das causas desta patologia. Desta forma, ela realizou trabalhos voltados para uma educação proflática das relações pais-filhos. A sua teoria, ainda, segundo Batista e Piltz (2010) ampliou os seus efeitos para a área da educação, à medida que ela denunciou que a escola e a sociedade também promovem experiências de desumanização, cercando drasticamente a liberdade da criança.

b) Maud Mannoni

Mannoni (1999), psicanalista francesa de crianças, é considerada uma “peça” fundamental na França, no que diz respeito ao tratamento psicanalítico de crianças psicóticas, tendo como referencial os ensinamentos de Lacan. Esta autora partiu do pressuposto de que, ao nascer, uma criança é marcada não apenas pela maneira como foi esperada pelos pais durante a sua gestação, mas também pelo que ela vai significar, para cada um deles, em função das suas próprias histórias familiares. Desta forma, a “sua existência

real vai chocar-se assim com as projeções paternas inconscientes donde vem os equívocos”.

Sendo assim, para Batista e Piltz (2010) quando uma criança é acometida por um sintoma e, por conseguinte, é levada a uma análise por seus pais, ela deve ser situada em relação a toda história familiar, ou seja, a criança, que se nos traz, não está só, ocupa no fantasma de cada um dos pais um lugar determinado.

Neste contexto, adentrando-se mais particularmente na gênese da psicose, Mannoni (1999) apontou para o fato de que esta problemática diz respeito a um fracasso da criança frente à palavra dos pais, principalmente da palavra materna, já que viabilizaria (ou não) a função paterna. Portanto, “a doença da criança constitui o próprio lugar da angústia materna, uma angústia privilegiada que geralmente interfere na evolução edípica normal”. Em consequência disso, o psicótico assume uma particular posição no campo do desejo materno. A criança psicótica aliena-se numa parte do corpo, em decorrência do não reconhecimento pelo Outro de sua condição de sujeito desejante. Desta forma, segundo Batista e Piltz (2010) a relação com a mãe perdura num terreno em que a criança não tem outra saída senão renovar indefinidamente uma procura, sem ter jamais o direito de se assumir como desejo.

Assim, para as autoras o tratamento analítico prioriza o que se passa no discurso, quer dizer, o lugar donde o indivíduo fala, a quem se dirige e para quem. Quanto ao adestramento educativo, Mannoni (1999) afirmou que se é capaz de fazer com que elas pronunciem algumas palavras, dirigem-na para o caminho da ecolalia, intensificando o quadro de desumanização em que elas se encontram. Nesse sentido, caberia às instituições sociais não barrar a circulação da loucura, mas recepcioná-la e compreendê-la.

Desta forma, segundo Batista e Piltz (2010), Mannoni engajou-se em elaborar propostas de modelos institucionais, que pudessem recepcionar adequadamente a palavra das crianças psicóticas. Fundou uma instituição nomeada “Bonneuil”, sendo antes um “lugar de vida”, privilegiando o circuito do desejo das crianças, do que propriamente um lugar de tratamento (que, quando é feito, se dá fora da instituição), embora tenha sido pensada por psicanalistas. Esta instituição oferece também regularmente à criança psicótica a oportunidade de estadas no campo (lugares isolados, haras,

regiões de pastoreio), com famílias de criação, na medida em que acredita que dessa oscilação de um lugar para outro [possa] emergir um sujeito que se interroga sobre o que quer. Nesses deslocamentos, convivendo com pessoas diferentes, implicando em outras relações sócio-econômicas, poderá haver uma ruptura do discurso cristalizado mantido pela criança e seus familiares.

Em continuidade a esta breve revisão da literatura psicanalítica de linha francesa sobre o autismo, abordaremos autores mais recentes, a saber, Marie Christine Lasnik-Penot e Alfredo Jerusalinsky, os quais, segundo Batista e Piltz (2010), também, são unânimes em apontar que a problemática central do autismo se refere à posição peculiar da criança frente à linguagem. Entretanto, tais autores tentam situar o autismo dentro da ideia de estrutura clínica, delimitando as especificidades de seu funcionamento. Desta forma, tomam o autismo como uma estrutura psíquica particular, isto é, como uma quarta estrutura, diferenciando-a da estrutura psicótica.

a) Marie Christine Lasnik-Penot

Desenvolvendo a clínica do autismo, há aproximadamente três décadas, Lasnik-Penot (1991) considerou essa síndrome como um fracasso da primeira estrutura do aparelho psíquico, à medida que as crianças autistas, na impossibilidade em que se acham de constituir uma relação qualquer com outro semelhante - nem que seja de alienação - situando-se necessariamente num tempo lógico anterior a constituição do estágio do espelho. Sendo assim, traz à tona a ideia de que para as crianças autistas não existem nem o Outro e nem o outro (semelhante). Para a autora, a problemática do autismo estaria marcada por uma “falta fundamental da própria presença original do Outro”, isto é, situada na ausência ou apagamento do “olhar fundador do grande Outro”, olhar este entendido como “signo de um investimento libidinal, muito mais que o órgão suporte da vista”.

Ressaltamos que este “Outro”, designado por Lasnik-Penot de Outro real/Outro primordial, é aquele que é frequentemente encarnado pelos pais e, mesmo a mãe, deve ter esse duplo papel: de ser ao mesmo tempo, o outro, o pequeno outro da relação intersubjetiva. Esse “Outro

primordial”, marcado pela falta, vai possibilitar a falicização da criança, inscrevendo já, neste momento, a falta inerente à subjetividade humana. O Outro é o lugar em que a constituição subjetiva se dá, sendo o elemento anterior necessário e o regulador da relação imaginária. Para se instaurar a antecipação ortopédica da totalidade corporal no estágio do espelho, é preciso o cone simbólico, como apontado nos esquemas ópticos, isto significa que para haver a alienação à imagem do outro, eixo de toda relação simétrica com o semelhante – é necessário que antes o Outro invista libidinalmente, afirme com seus significantes uma imagem.

Nessa perspectiva, segundo Batista e Piltz (2010), o bebê só pode se ver porque marcado pela falta. Nesse sentido, permite-se falar em uma ilusão antecipatória: o Outro vê, por meio do seu olhar o que está para vir, um vir a ser. O fracasso da instauração de uma relação especular entre mãe e filho se daria quando esta percebe seu bebê, ainda em seu ventre como um corpo estranho, que simplesmente pode estar acomodado aí ou não. Assim, não se forma a possibilidade de antecipar seu bebê, a sua imagem real não é percebida, nem sentida. Essa falha na ilusão antecipatória vai acarretar, na criança, uma impossibilidade de se ver, de se reconhecer, enquanto imagem do corpo. Nessa medida, a libido da criança, ou melhor, a forma como a criança vai dirigir sua libido sofre consequências.

Além disso, Laznik-Penot (1991) assinalou a importância de intervenção preventivas no sentido de detectar alguns sinais discretos de perigo de uma futura evolução autista que, segundo tal autora, são possíveis de ser percebidos já em torno dos quatro meses de vida. Tal proposta se baseia no princípio de que quanto mais precoce se intervém, maior a probabilidade de um restabelecimento da estrutura do aparelho psíquico.

Enfatizamos a relevância das contribuições de Laznik-Penot, à medida que tenta não apenas construir hipóteses metapsicológicas a respeito das primeiras estruturações do aparelho psíquico, mas também ampliar as discussões em torno do que a psicanálise pode oferecer à clínica do autismo, apostando na possibilidade de se avançar em torno das questões da subjetividade.

b) Alfredo Jerusalinsky

Jerusalinsky (1993) situou o autismo como uma quarta estrutura

clínica, diferenciando-o das psicoses infantis. Assim, o autismo não é uma variedade dentro das psicoses, mas uma maneira particular de organização psíquica. Concebendo a noção de estrutura psíquica a partir da lógica que articula a posição do sujeito a respeito do significante, Jerusalinsky (1993) afirmou que entre psicose e autismo não há nenhuma identidade de estrutura, porque num caso se trata da forclusão e no outro se trata da exclusão. Propôs a seguinte diferenciação entre esses dois mecanismos de defesa que no caso da forclusão se produz uma inscrição do sujeito numa posição tal, que esta inscrição não pode ter consequências na função significante. No caso da exclusão não há inscrição do sujeito; no lugar onde a inscrição deveria se encontrar, se encontra o Real, ou seja, a ausência de inscrição.

Esta diferenciação estrutural entre a psicose infantil e o autismo, decorrente da mobilização desses diferentes mecanismos defensivos, implica em manifestações clínicas peculiares e relações específicas da criança com o corpo e a linguagem. Desta forma, torna-se imprescindível abordar esses aspectos acima sugeridos, com o intuito de melhor esclarecer essa distinção estrutural proposta por este autor.

Trazendo a tona, inicialmente, a psicose infantil, para que a “insuficiente” inscrição do sujeito (por não poder ser simbolizada) se mantenha, faz-se necessário que a criança responda com seu próprio corpo a demanda do Outro, por meio dos seguintes sintomas: hiperatividade, gritos, retardo nas aquisições evolutivas no âmbito da motricidade, negação da passagem da ingestão de alimento líquido ao sólido e a bulimia indiferenciada.

Ainda transitando pela psicose infantil, que implica num aprisionamento da criança na relação especular com a mãe, estando ausente a instância paterna, encontra-se uma relação peculiar da criança com o seu corpo. Neste caso, o seu corpo está situado como um prolongamento do corpo materno, compondo imaginariamente uma unidade, não havendo “brecha” para qualquer dimensão de falta. Dito de outra forma, o corpo da criança está situado no campo da especularidade, ou seja, num espaço de indiferenciação com o outro. Em consequência disto, a criança não conseguirá se apropriar do seu corpo com efeito de linguagem (corpo subjetivado), estando presente o seu corpo apenas na dimensão de “coisa”.

Quanto a sua posição frente à linguagem, a criança psicótica fica subjugada a mãe na condição de signo. Isto quer dizer que a mãe sempre decodificará as reações do seu filho, alojando-se numa dimensão de absoluta certeza, sem apresentar nenhum vacilo (dúvida), já que ambos se mantêm indiferenciados. Desse modo, na psicose infantil, há uma relação unívoca (e não múltívoca) com a linguagem, não se estabelecendo uma hiância entre o significante e significado e, nem tampouco, um deslizamento de significantes (metafórico e metonímico), característico da ordem da linguagem, por estar ausente à função paterna, que promove o corte e a castração. Assim, a relação da criança ao desejo é fixa e unívoca.

É a ausência de inscrição no sujeito que leva a criança a responder frequentemente a demanda do “Outro” de uma posição de exclusão. Em decorrência disto, não é incomum observar na sala de aula a tendência de virar de costas a qualquer apelo que se faça em sua direção. Portanto, o isolamento e o retraimento social não se referem à insensibilidade ou a um desligamento do mundo, como alguns profissionais pensam, mas a uma posição de “alerta indireto” e constante da posição do outro para se manter sempre a distancia, remontando incessantemente a posição de exclusão que, paradoxalmente, lhe garante sua condição de ser.

Nesse sentido, Jerusalinsky (1993) apontou para o fato de que a demanda do “Outro” situa o autista num “lugar mínimo da subjetividade” que ainda, de certa forma, permite-lhe organizar uma relação precária com o mundo. Contudo, afirmou que ainda não há sujeito propriamente dito, porque não há deslocamento discursivo.

Além disso, por o autismo se referir a um tempo lógico anterior a fase do espelho, implicando não apenas num apagamento do “Outro”, enquanto aquele que introduz a função simbólica, mas também numa ausência do “outro’ (semelhante), “torna-se insustentável qualquer posição no espaço”. Desta forma, o corpo do autista está às margens da linguagem, numa condição de pura carne (“coisificado”), movimentando-se numa dimensão temporal sem pausas e numa dimensão espacial sem limites.

É possível, então, segundo Batista e Piltz (2010) justificar alguns atos dessas crianças, tais como: pegar um objeto e se “entreter” com o mesmo por um período indefinido; movimentos estereotipados (vazios) sem se dirigir a algo e a alguém especificamente etc. Quanto a sua relação

com a linguagem, se é que existe, é de anulação. Por isso, a criança autista é inicialmente mítica, não porque tem algum déficit auditivo, mas porque o que vê e ouve a seu respeito é o seu não-lugar, posição aniquilante na qual nenhum significante remete a outro, nem ordena a linguagem. Sendo assim, o que outorga seu ser é ficar do lado de fora de um universo que ativamente o exclui, seja porque os outros não param de falar, embora ele não compreenda, seja porque a fala dos outros não reserva para ele um lugar. Por outro lado, se a intervenção introduz a posição de um “Outro sem demanda”, a criança vai entrar no campo da linguagem, podendo, ela própria, demandar-lhe alguma coisa.

Como vimos e como cita Batista (2016) os problemas das crianças psicóticas e autistas não vêm de uma debilidade intelectual e nem de uma debilidade física. Seus problemas vêm de uma falha precoce no estabelecimento da relação com os outros. Dessa forma, se entende que o autismo é uma falha estrutural.

Batista (2016) aponta que a formação dos sujeitos autistas é afetada por esse Outro, então é preciso ressignificar os modos como os outros percebem a criança com autismo e com psicose, inicialmente desgarrando dos diagnósticos meramente clínicos. Ainda, destaca a importância de valorizar as experiências significativas, sem fixar limites, apostar no sujeito como possibilidade de mudanças significativas nas condições de participação da vida social e no desenvolvimento geral.

Para a psicanálise, tratar é recuperar o sentido das produções das crianças, é reconstruir ou construir o percurso do sujeito, é buscar recuperar o saber inconsciente dos pais. Ao fazer isso, estará tratando ou educando? Pode-se escolher a resposta: trata-se de educar tratando ou de tratar educando, tanto faz, já que cada um desses termos perde em importância para dar lugar a práticas - de tratamento ou educativas - cuja principal meta é permitir o surgimento do sujeito na criança (JERUSALINSKY; FENDRIK, 2011, p. 148).

Segundo Kupfer (2000) a psicanálise construiu, a partir de suas bases teórico-clínicas, uma concepção de educação, que ultrapassa aquela identificada com instrução, adaptação ou mesmo com o adestramento. Assim, finalizamos a revisão da literatura psicanalítica de linha francesa

sobre o autismo para adentrarmos na inclusão destes meninos e meninas dentro de um contexto denominado de escola.

3 CLASSE ESPECIAL TGD: POR UMA EDUCAÇÃO TERAPÊUTICA

No sentido de ilustração, relataremos sucintamente, o trabalho de escolarização da criança com Autismo e Psicose no município de Londrina (PR) a partir do referencial da Psicanálise lacaniana, conjugando a Psicanálise e a Educação, contrapondo-se à clássica antinomia entre esses processos.

Este estudo, oriundo de um Projeto de Extensão intitulado “Escarlarização de Crianças Autistas e Psicóticas”, da Universidade Estadual de Londrina (UEL) em parceria com a Secretaria Municipal de Educação (SME), ao amarrar experiência empírica e reflexão teórica, permite inferir a possibilidade de aprendizagem de crianças com Autismo e com Psicose, bem como as condições e os limites que se colocam no processo de escolarização delas.

Participam deste estudo e da formação dez professoras regentes das Classes Especiais TGD, sendo duas professoras por sala (distribuídas em cinco salas) e vinte crianças no total. Também participam deste estudo profissionais da Gerência de Apoio Especializado (GEAE - SME): psicólogos, psicopedagogos e discentes dos cursos de graduação em Pedagogia e em Psicologia.

Esse trabalho possibilitou um contato mais próximo e frequente com as professoras, assim, realiza-se supervisão delas; Grupos de Estudos acerca de uma Educação Terapêutica; observação, acompanhamento e elaboração das intervenções a serem realizadas com as crianças. O trabalho que aos poucos vai se desenvolvendo junto às professoras e a troca de experiências contemplam, de certo modo, esse entrelaçamento do educativo com o terapêutico, ou seja, um conjunto de práticas interdisciplinares de tratamento, com especial ênfase às práticas educacionais, que visa à retomada do desenvolvimento global da criança, ou da estruturação psíquica interrompida, ou à sustentação do mínimo de sujeito que uma criança possa ter construído.

Dentro dessa proposta de trabalho, somos guiadas pelo mesmo princípio teórico: considerar a criança não como tábula rasa ou mero objeto de cuidados, mas como sujeito particularizado e capaz de produzir um conhecimento. Assim, a inclusão de crianças que vivem impasses em sua constituição psíquica evoca a suspensão das explicações simplistas e a necessidade de construir instrumentos que permitam maior compreensão acerca da complexidade dos processos sociais, subjetivos e educacionais.

A escola, nesse sentido, consegue propiciar novas inscrições, as quais podem marcar uma elasticidade simbólica, ou seja, pode-se pensar a escola como um lugar possível de se educar tratando, uma possibilidade de Educação Terapêutica. Tratar, aqui, é tomado no sentido de permitir que a estruturação seja retomada.

Tem-se um tipo de intervenção no trato de crianças com questões relativas ao desenvolvimento, um conjunto de práticas interdisciplinares de tratamento, com especial ênfase às práticas educacionais que visam à retomada do desenvolvimento global da criança ou da estruturação psíquica interrompida, ou, ainda, à sustentação do mínimo de sujeito que uma criança possa ter construído.

Assim sendo, Educação Terapêutica é o nome que está sendo dado a um conjunto de práticas que aliam educação e tratamento para crianças com graves distúrbios de desenvolvimento ou, pensando de modo diferente, para crianças cuja posição na rede da linguagem e cuja inscrição no registro simbólico apresentam falhas a ponto de ficarem comprometidas a sua constituição subjetiva, a sua relação com o outro e a sua circulação no campo social. Essas falhas simbólicas instalam-se em crianças consideradas psicóticas, autistas, sindrômicas ou portadoras de deficiências (KUPFER, 1997).

Podemos afirmar que há três eixos em torno dos quais gira a Educação Terapêutica descrita por Kupfer (1997): a inclusão escolar, o eixo simbólico e a operação educativa propriamente dita. As crianças com Autismo e Psicose precisam ir à escola. As intervenções feitas designam um lugar de sujeito a essas crianças, que poderão aceitá-lo, caso queiram ou possam. Elas não deixam de ter, porém, certo caráter artificial, pois há uma espécie de aposta imaginária nas capacidades da criança. Embora se situe um lugar para essa criança, isso ocorre a partir do olhar do adulto, por isso pode-se afirmar que há, ainda, nessa dimensão da Educação Terapêutica,

uma prevalência do imaginário sobre o simbólico. Há apenas uma aposta do adulto, tendo em vista que esse aluno precisará juntar recursos para responder a essa imagem que lhe estão emprestando.

Transmitir o conhecimento, nesse panorama, proporciona, por exemplo, uma chance para a quebra, a saída das estereotípias, que são emergências de fala “decaídas” por falta de lastro significativo. Ao contrário, muitas vezes assistimos a práticas de “treinamento”. Nesse âmbito, poderemos pensar que dar treino é supor que a criança precisa apenas do valor instrumental das palavras e das ações, sem considerá-la como sujeito.

Da perspectiva da psicanálise, oferece-se o conhecimento não apenas em sua dimensão instrumental, mas como possibilidade de que este seja utilizado para separá-lo do gozo intrusivo do Outro¹. É um instrumento que constrói o sujeito, e não apenas uma ferramenta para o Eu² (KUPFER, 1997, n. p).

Na Classe Especial TGD, a transferência está condicionada pelo que caracteriza o sujeito em suas especificidades e pelo que dificulta seu advento. Para tanto, as professoras que atuam nessa turma devem ter sua presença vazia de qualquer demanda, possibilitando a essas crianças experiências com a linguagem. De início, foi feita a aposta de que as crianças são sujeitos, ou seja, há um sujeito na criança com transtorno.

¹ O grande Outro, em Lacan, escreve-se com a inicial maiúscula e, assim, dispensa o adjetivo “grande”, pois já se sabe que se trata do Outro, que se distingue do (pequeno) outro. A letra que aparece nos matemas para se referir ao Outro é A, do termo “Autre”, em francês. A é o lugar onde se coloca para o sujeito a questão de sua existência, de seu sexo e de sua história.

² A matriz do Eu, imago que também dá a forma fixa do Eu ideal. Sua imagem de perfeição narcísica se dá por meio da identificação com uma imagem que o homem capta do mundo a seu redor. Essa imagem se dá no Estádio do Espelho, momento que marca o indivíduo, quando a pequena criança captura seu reflexo e rejubila-se por se reconhecer lá, com sua imagem invertida, ou seja, a pequena criança inclina-se para captar a imagem pelo melhor ângulo e a retém em sua memória. Lacan (1998) considera o Estádio do Espelho um momento de virada decisiva no desenvolvimento mental da pequena criança, pois deixa uma marca. Ela é antecipada pela criança, ante a sua prematuridade e antes de coordenar a sua motricidade. A partir daí, não há ainda uma subjetividade, mas há um esboço do Eu, dessa unidade.

Fez-se, também, a escolha de dar a palavra ao sujeito, mesmo quando ele não fala, o que exige tomar como ato as produções verbais e não-verbais que essas crianças apresentam.

A aridez dessa Classe Especial TGD convoca a professora a trabalhar com o não-saber, com a surpresa, tomando as manifestações apresentadas por essas crianças como ato, como produções que, de alguma forma, demonstram alguma inscrição significativa.

Realizado uma breve descrição do trabalho realizado nesta Classe Especial TGD, abordaremos, então, como estes meninos e meninas com autismo e com psicose fazem uso da informação.

4 BIBLIOTECAS ESCOLARES: CRIANÇAS COM AUTISMO E COM PSICOSE E O USO DA INFORMAÇÃO

No contexto escolar, as bibliotecas escolares precisam atender crianças/usuários com autismo e com psicose, contemplando assim seus direitos como cidadãos de desenvolver plenamente seus processos de aprendizagem. Para isso, a biblioteca escolar precisa ir além, buscando soluções para uma realidade, por mais complexa que possa ser, focando na questão da importância de incluir todos os alunos nos seu espaço e serviços. E, ressalta Miranda (2017) que já é amplamente reconhecido que as bibliotecas deixaram de ser um local de preservação para se tornarem um local de universalização, da democratização da informação, do conhecimento de livre acesso aos documentos para todos.

Desta forma, a biblioteca escolar deve ser um ambiente acolhedor, que forneça informação segura, serviços informacionais de qualidade, de fácil acesso e ainda comprometida com o público ao qual ela destina-se a servir, buscando sempre estar inteirada da tecnologia, além de zelar pelo patrimônio cultural de sua responsabilidade. A Federação Internacional de Associações de Bibliotecas e Instituições (IFLA) define biblioteca escolar como sendo:

[...] A Biblioteca Escolar é um espaço de aprendizagem físico e digital na escola onde a leitura, pesquisa, investigação, pensamento, imaginação e criatividade são fundamentais para o percurso dos alunos da informação ao conhecimento e para o seu crescimento pessoal,

social e cultural. Este lugar físico e digital é designado por vários termos (por exemplo, centro de media, centro de documentação e informação, biblioteca/ centro de recursos, biblioteca/ centro de aprendizagem), mas biblioteca escolar é o termo mais utilizado e aplicado às instalações e funções (IFLA, 2016, p. 19).

Os serviços oferecidos pela biblioteca escolar, bem como o acervo e as instalações físicas, devem estar acessíveis para todos os seus usuários. Com essa vasta amplitude, muitos desafios também são encontrados, dentre eles, o da inclusão de pessoas com necessidades educacionais específicas. Marcolino e Filho (2014) salientam que em uma educação inclusiva, o aluno com deficiência deve fazer uso da biblioteca para ter acesso aos livros e outros tipos de materiais de apoio pedagógico.

A biblioteca escolar como parte integrante do sistema educacional deve ter iniciativas inclusivas para inserir alunos com autismo e com psicose e outros tipos de deficiência, cada um dentro da sua particularidade compondo o todo da escola. A Lei nº 12.244/2010 dispõe sobre a universalização das bibliotecas nas instituições de ensino do país, por direito o acesso à biblioteca escola até 2020. Logo, o bibliotecário, o deficiente, o autista e o psicótico estarão no mesmo ambiente: a biblioteca escolar. O bibliotecário escolar enquanto educador tem a grande tarefa de incluir esses alunos nas atividades desenvolvidas pela biblioteca. Mas, destacamos as necessidades e limitações dos bibliotecários quando se trata de crianças com autismo e com psicose.

É preciso, então, olhar cada menino e menina com autismo e com psicose dentro do espaço escolar de formar a individualizar seus interesses e predileções para que as atividades se desenvolvam de maneira vinculada com a vida cotidiana e real, conforme suas expectativas e capacidade de aprendizagem. Para atender usuários com necessidades específicas, propiciando acesso amplo a todo tipo de informações e autonomia, o profissional bibliotecário deve estar preparado e ter o domínio de estratégias adequadas para fazer frente a eventuais situações inusitadas, ou seja, se faz necessário elaborar estratégias de intervenção que favoreçam a interação e a socialização, destas crianças com os colegas e com os profissionais.

Em relação à construção e à partilha de propostas e de práticas

pedagógicas, pretendemos que sejam cada vez mais significativas aos alunos com autismo e com psicose. Em relação às atividades desenvolvidas pelas professoras, foram inclusas o uso das tecnologias na Classe Especial TGD, bem como da participação dos mesmos no projeto de informática desenvolvido pela escola. Assim, as crianças e adolescentes que frequentam a Classe Especial TGD além de desenvolverem atividades específicas em classe, participam junto aos demais alunos da escola de vários momentos e espaço, tais como: dos diversos projetos ofertados pela escola como um todo; da informática, da educação física etc e, do espaço da biblioteca.

A Classe Especial TGD conta com um ou dois computadores em sala para que possam ser inclusas na rotina de atividades, momentos onde as crianças com autismo e com psicose possam fazer uso dos mesmos mediados pelas professoras de sala. Geralmente, na rotina, destas crianças, há dois momentos da semana destinados a atividades específicas no computador, não significando que não haja outros momentos em decorrência do trabalho a ser desenvolvido.

A inserção do uso do computador na rotina, foi com o intuito de se trabalhar a regulação das crianças ao uso desta ferramenta, visto que algumas delas ficam amalgamadas a esta não querendo participar e/ou realizar outras atividades desenvolvidas em sala e, ainda prejudicando as interações com os demais colegas de classe. Também, o tempo de uso do computador é regulado, no sentido de trabalharmos o início e fim da atividade, bem como da consciência da vez do outro colega no uso da ferramenta. Com isto, as crianças vão se organizando, no sentido de dar conta que o seu tempo de uso da ferramenta chegou ao fim para que o seu colega possa fazer uso. Assim, vamos alternando o uso do computador em momentos de atividades em duplas, ora individual ou ora com a professora, sendo que todos estes momentos são mediados pelas professoras. Para além da intencionalidade pedagógica no uso desta ferramenta, a intenção é trabalhar o cumprimento de uma regra comum a todos e, suportá-la, bem como a percepção do outro e respeito ao mesmo.

Na Classe Especial TGD observamos que há crianças que ignoram o computador, enquanto outras se fixam em determinadas jogos. Ampliamos, assim, o uso dessa ferramenta para o uso da busca de informação dos conteúdos trabalhados em classe, como vemos na Figura 1.

Figura 1: Uso do computador em classe



Fonte: elaborada pela autora

Cada criança da Classe Especial TGD tem um currículo adaptado a ela, assim, cada atividade desenvolvida com a mesma há de se considerar a especificidade de cada uma delas, bem como o momento em que se encontra. Assim, o uso da ferramenta do computador na classe, também considera os interesses, as predileções da criança no momento, ou seja, enquanto algumas estão realizando pesquisas, outras estão jogando e, ainda outras estão a

desenhar com programa PAINT³.

Com o auxílio do bibliotecário foram levantados softwares, tais como: A Festa do Pijama; Alfabeto; Boardmaker; Brincando no Sótão da Vovó; Casa de Matemática da Millie; Cebolinha e Floquinho; Jardim da Infância; O menino que aprendeu a ver; Betsy; O pequeno Samurai e Gaining Face, para o uso tanto na Classe Especial TGD, bem como no laboratório de informática, como vemos na Figura 2, uma das alunas sendo mediada pela professora da sala de informática.

Figura 2: Uso de softwares no laboratório de informática



Fonte: elaborada pela autora

Estes softwares têm funcionado de modo adequado com as crianças com autismo e com psicose. O que há de comum entre estes programas é a questão da apresentação das interfaces, que exploram a percepção sensorial, com atividades interativas, com recursos de som e uso de imagens.

Quando o computador é utilizado em classe como uma ferramenta de aprendizagem, juntamente com uma metodologia de ensino, esta ferramenta pode ser explorada em benefício da educação destes meninos e meninas, favorecendo a participação ativa e, portanto, uma aprendizagem com maior autonomia, permitindo as professoras promover estratégias para desenvolver as habilidades cognitivas, sociais e comunicativas.

³ Editor de desenho, é um aplicativo que faz parte do sistema operacional Windows.

Estes meninos e meninas com autismo e psicose participam dos momentos de Contação de Histórias realizado pela bibliotecária em momentos distintos da rotina. Ora participam do projeto de Contação de Histórias em uma sala regular, junto aos demais colegas daquele ano de escolaridade, ora na Classe Especial TGD, bem como no espaço da biblioteca. E, entendemos a biblioteca escolar como uma ferramenta a mais inserida no ambiente escolar, ou seja, um espaço a mais para o trânsito da criança com autismo e com psicose.

A contação de história no espaço da biblioteca ou na Classe Especial TGD ou na sala regular, a bibliotecária, para deixar a hora do conto mais atrativa pode recorrer a recursos como fantoches ou recursos visuais tais como: figuras, realidade virtual, música etc. A música é uma grande aliada enquanto recurso de ludicidade para uma contação de história cantada, pois convoca estes meninos e meninas. E, a partir desses recursos pode-se iniciar também a criação da história, auxiliando essa criança com autismo e com psicose a desenvolver a imaginação e interpretação. Ainda, durante a contação de história, a fonética das palavras atrai estas crianças, bem como a leitura em voz alta com as entonações de acordo com o desenrolar da história, que pode ser mediada, também com elas.

Se pensarmos que a biblioteca é um meio de acesso ao conhecimento ainda na infância, devemos oportunizar a cada usuário um serviço com qualidade informacional e que atenda a especificidade destas crianças. Sendo assim, o bibliotecário tem, então, um desafio, o de compreender e desenvolver propostas para atender às necessidades informacionais das crianças e adolescentes com autismo e com psicose. Parafraseando Mannoni (1987) que diante da criança com TGD o profissional verifica o fracasso de suas teorias, e isso a interroga sobre o seu fazer, lançando-a em busca de novos referenciais teóricos.

Vemos que é aqui que as contribuições da psicanálise ganham sentido, pois, conforme nos mostra Mannoni (1987), aqueles que trabalham com a criança com autismo e com psicose é levado a repensar o que lhe foi dado em certa tradição cultural e a opor ao ensinamento recebido uma consideração radical de si mesmo no seu ofício. Para autora é nesse momento de “crise” que este profissional passa a repensar sobre sua maneira de ser ao se defrontar com seu desejo de adaptação dessa

criança, por desconhecê-la como sujeito de uma palavra ou de um desejo.

O trabalho com essa criança vai exigir de todos que trabalham com ela uma posição diferente, que leve em conta uma criança que não está em posição de curiosidade como todas as outras e isso é um grande desafio para todos. Continuando, estas meninas e meninos frequentam o espaço da biblioteca, como um espaço a mais tanto para exploração dos elementos portadores de texto, bem como para leitura dos diversos gêneros textuais.

Figura 3: Biblioteca escolar



Fonte: elaborada pela autora

Na escola onde há a Classe Especial TGD o bibliotecário poderá contar com o auxílio das professoras da classe, no sentido de dialogarem acerca dos gostos e preferências literárias destes meninos e meninas. Em uma de nossas classes, por exemplo, há um aluno que ama ler livros em inglês, outro que gosta da temática relacionada a geografia e, ainda outro que gosta de ver e ler jornais como vemos na Figura 3.

Ao bibliotecário cabe buscar por estratégias de leituras específicas

com histórias apropriadas e direcionadas para as necessidades de cada menino e menina. Enfim, uma ferramenta que auxilie de maneira qualificada os profissionais bibliotecários, especialmente, no que se refere às estratégias de identificação deste tipo de usuário que não apresenta características físicas específicas, assim como nos serviços e produtos oferecidos aos mesmos.

Figura 4: Contação de histórias por aluna da Classe Especial TGD



Fonte: elaborada pela autora

Na Figura 4, vemos uma das alunas da Classe Especial TGD, na biblioteca, contando a história da Branca de Neve para os alunos no 1º ano do Ensino Fundamental. Esta proposta de atividade, de contação de história para outras crianças é uma forma de reconhecer as capacidades destes meninos e

meninas com autismo e psicose, ou seja, apostar no sujeito.

Além, deste reconhecimento, a interação destes meninos e meninas com outras crianças da escola regular proporciona contextos sociais que permitem vivenciar experiências que dão origem à troca de ideias, de papéis e o compartilhamento de atividades que exigem negociação interpessoal a discussão para a resolução de conflitos.

Olhar para a criança com autismo e com psicose como um sujeito em condições de produzir sentidos, de se posicionar de forma ativa e responsiva nos processos interativos e buscar compreender suas formas peculiares de participar de uma situação de interlocução, é fundamental para que se possam desenvolver práticas que permitam avanços significativos em seu desenvolvimento.

Elucidamos que o trabalho com essas crianças com autismo e psicose é deveras delicado, delineado em seu tempo pela construção de um lugar subjetivo decorrente de um longo percurso de trabalho e marcado por constantes idas e vindas. Este trabalho requer tolerar o tempo de movimento dessas crianças, suportar sua “presença ausente” e, principalmente, controlar sua ansiedade de querer mais respostas quando se consegue algum “lampejo” delas.

É pensar que cada vez mais a diversidade se expande, para isto é necessário estar preparado para poder fornecer recursos educacionais para diferentes tipos de transtorno. A utilização de recursos instrucionais tais como: jogos, software, livros com gravuras e outros proporcionam uma aprendizagem mais instigante, desafiadora e significativa para estes meninos e meninas com autismo e com psicose. E, as bibliotecas precisam ter estes recursos.

5 ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

Durante o processo de escrita deste artigo e na busca de material bibliográfico acerca da criança/usuária da informação com autismo e com psicose evidenciou a falta de material, reforçando a ideia de que se trata de um campo pouco estudado no Brasil, especialmente na área da Biblioteconomia e Ciência da Informação, ou seja, as informações sobre o tema bibliotecas, autismo e psicose precisam ser organizadas para serem

disseminadas de maneira qualificada para a sociedade em geral.

Enfatizamos, por meio de recorte de um relato do vivido e experienciado na Classe Especial TGD, as possibilidades de atuação inclusiva do bibliotecário com esses sujeitos informacionais e do papel da biblioteca escolar na inclusão educacional e na promoção de ações inclusivas em ambientes educacionais ao aluno com autismo e psicose, bem como na promoção de ações práticas de atuação das bibliotecárias.

E, é esta realização de ações no ambiente das bibliotecas das escolas e a divulgação de seus resultados que irão construir um conhecimento mais sólido sobre como melhor planejar ações e atividades que integrem estas meninas e meninos com autismo e com psicose em unidades de informação.

REFERÊNCIAS

BATISTA, C. V. M.; PILTZ, P. L. S. Autismo Infantil. Trabalho de Monografia. **Transtorno do desenvolvimento na infância e na adolescência**: abordagem interdisciplinar. Centro Lidia Coriat, 2010.

BATISTA, C. V. M. Escolarização de crianças autistas e psicóticas: um possível entrelaçamento do educativo com o terapêutico. *In*: IX Encuentro Internacional “Diferencia, con-vivir, incluir”, 2016, Chile. **Anais [...]**. Chile : PUCV, 2016.

DOLTO, F. **A imagem inconsciente do corpo**. São Paulo: Perspectiva, 1984.

DOLTO, F. Prefácio. *In*: MANNONI, M. **A primeira entrevista em Psicanálise**. Rio de Janeiro: Campus, 1988.

IFLA School Libraries Section Standing Committee. **Diretrizes da IFLA para a biblioteca escolar**. 2. ed. revista. Traduzido por: Rede de Bibliotecas Escolares, Portugal, 2016. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/school-libraries-resource-centers/publications/ifla-school-library-guidelines-pt.pdf>. Acesso em: 3 dez. 2020.

JERUSALINSKY, A. Psicose e autismo na infância: uma questão de linguagem. *In*: **Psicose**. Boletim da Associação Psicanalítica de Porto Alegre. Porto Alegre: APPOA, 1993. p. 63-73.

JERUSALINSKY, A.; FENDRIK, S. Introdução. *In*: JERUSALINSKY,

C. V. M. B. A.; FENDRIK, S. (orgs.). **O livro negro da psicopatologia contemporânea**. São Paulo: Via Lettera, 2011. p. 5-10.

KUPFER, M. C. Educação Terapêutica: o que a psicanálise deve pedir à educação. **Estilos clin.**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 53-61, 1997. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-71281997000200006&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 3 dez. 2020.

KUPFER, M. C. **Uma Educação para o sujeito**. São Paulo: Escuta, 2000.

LACAN, J. **Escritos**. Rio de Janeiro: Zahar, 1998.

LAZNIK-PENOT, M. C. Do Fracasso da Instauração da Imagem do Corpo ao Fracasso da Instauração do Circuito Pulsional: quando a alienação faz falta. In: LAZNIK-PENOT, M. C. (org.) **O que a clínica do autismo pode ensinar aos psicanalistas**. Salvador: Algamma, 1991. p. 31-48.

MANNONI, M. **A criança, sua “doença” e os outros**. Rio de Janeiro, RJ: Editora Guanabara Koogan S.A., 1987.

MARCOLINO, A. R.; CASTRO FILHO, C. M. de. Biblioteca escolar e os usuários especiais: O profissional da informação frente ao desafio da inclusão. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, Rio Grande. v. 28, n. 2, p. 9-25, 2014.

MIRANDA, S. N. Acessibilidade em bibliotecas: de Ranganathan à agenda 2030. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, p. 1669-1683, 2017.

Capítulo 3

André Luís Onório Coneglian

USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO COM ALTAS HABILIDADES/SUPERROTAÇÃO: UMA COMUNIDADE DISCURSIVA CONVERGENTE E DIVERGENTE

1 INTRODUÇÃO

A superdotação deveria ser tema comum na Educação e na Psicologia, em ambas de modo especial, mas não apenas. O verbo conjugado no futuro do pretérito do indicativo – “deveria” – todavia, indica que não é o que ocorre nas duas áreas citadas e em outras áreas, que poderiam contribuir para a compreensão do fenômeno.

No âmbito da Educação são poucos os envolvidos com a temática, se comparados ao universo de pesquisadores da área, que se dedicam em outras frentes de estudos e pesquisas. Na Psicologia, o escopo da superdotação também encontra-se relegado há poucos estudiosos. O que pode justificar a ausência da temática nas áreas afins e outras (OLIVEIRA; BARBOSA; ALENCAR, 2017).

Na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (BRASIL, 2013), os alunos com altas habilidades/superdotação configuram o público-alvo da Educação Especial, onde se lê: “Art. 58. Entende-se por educação especial, para os efeitos desta Lei, a modalidade de educação escolar oferecida preferencialmente na rede regular de ensino, para educandos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação”.

Dentro da especificidade da Educação Especial, grande parte das políticas públicas contemplam alunos com deficiências e transtornos, relegando aos educandos com altas habilidades/superdotação uma

incômoda invisibilidade (PÉREZ, 2004; MARTINS; PEDRO; OGEDA, 2016). Tais atitudes, ainda que não realizadas de modo consciente, para além da invisibilidade, criam mitos e preconceitos de que são alunos de sucesso e, portanto, concluir equivocadamente que não precisam de atendimento educacional especializado ou outras políticas educacionais, sociais e psicológicas.

Os dados do INEP referentes à matrícula de alunos com altas habilidades/superdotação na Educação Básica, no último relatório do Censo Escolar (BRASIL, 2019a) temos: 15.751 (2016), 19.451 (2017) e 22.161 (2018). Com relação às matrículas dos alunos superdotados no Ensino Superior (BRASIL, 2019b) temos: 1.202 (2016), 1.067 (2017) e 1.486 (2018).

Nas bases de dados consultadas – BRAPCI¹, Scielo² e Athena³ – encontramos os seguintes resultados: 46 artigos com os descritores “superdotação” e “educação” (Scielo) e 372 (Athena) entre artigos, livros, teses e dissertações; 17 artigos ao utilizar “superdotação” e “psicologia” (Scielo) e 149 (Athena) juntando artigos, livros, teses e dissertações.

Oliveira, Rodrigues e Capellini (2020, p. 4) apontam a produção de cinco dissertações de mestrado e duas teses de doutorado, entre os anos de 2011 a 2017 em cinco universidades brasileiras, sendo quatro federais e uma estadual do Paraná, nos Programas de Pós-graduação de Educação (5), Educação Especial (1) e Psicologia (1).

Na BRAPCI, os termos “superdotação *and* biblioteca” ou “superdotação *and* Ciência da Informação”, ou ainda “altas habilidades *and* biblioteca” ou “altas habilidades *and* Ciência da Informação” não houve nenhum resultado.

Pedro (2016) e Pedro e Chacon (2017a, 2017b) apresentam pesquisas que relacionam alunos que apresentam precocidade e/ou comportamentos superdotados com competências digitais, com foco no uso da internet ou Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação (TDCI). A produção de 2016 refere-se à tese de doutoramento da autora

¹ Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/>

² Disponível em: <https://www.scielo.br/>

³ Disponível em: https://unesp.primo.exlibrisgroup.com/discovery/search?vid=55U-NESP_INST:UNESP

no Programa de Pós-graduação em Educação e os artigos são derivados da tese.

[...] acreditamos que as TDIC são valiosas ferramentas intelectuais para enriquecimento de estudantes PCD [precoces e/ou com comportamento dotado]. No entanto, é necessário identificar as habilidades que são específicas destes estudantes e aquelas que são comuns a todos os nativos digitais para que possamos orientá-los e ajudá-los a desenvolver competências digitais. Sendo assim, o objetivo deste estudo é verificar se estudantes com e sem PCD apresentam competências digitais relacionadas ao tratamento da informação (PEDRO; CHACON, 2017b, n. p.).

Desse modo, é com imensa satisfação que apresento este capítulo sobre usuários com altas habilidades/superdotação, para a comunidade científica da Ciência da Informação, especialmente, no campo voltado aos Estudos de Usuários. A seção seguinte apresenta conceitos e características dos sujeitos com altas habilidades/superdotação, para uma compreensão mais geral do fenômeno.

Posteriormente, superdotados adultos participantes dessa pesquisa, questionados sobre o uso que fizeram/fazem da informação na graduação ou pós-graduação, materializam em suas respostas comportamentos que os configuram como uma comunidade discursiva convergente e divergente.

Convergente, no aspecto psicológico, de funcionamento cognitivo e certos comportamentos, os aproximando, pois todos os participantes são superdotados. Divergente no aspecto da amplitude das áreas e atividades em que estão envolvidos, portanto, participantes de diferentes comunidades usuárias de informação. Neste capítulo, apresentamos as características dos aspectos convergentes, ainda que seja necessário destacar alguns aspectos divergentes.

2 ALTAS HABILIDADES/SUPERDOTAÇÃO: CONCEITOS E CARACTERÍSTICAS

Para discutir a invisibilidade da superdotação, tomarei como exemplo a deficiência auditiva, a qual é considerada uma deficiência

invisível, se comparada às demais deficiências: física, intelectual e visual.

Uma pessoa cadeirante ou sem pernas ou braços é vista e percebida no ambiente; as pessoas em geral percebem uma pessoa cega quando essas utilizam a bengala, especialmente. Uma pessoa com deficiência intelectual ou com transtorno do espectro autista podem ser distinguidas por determinados comportamentos.

A deficiência auditiva, diferentemente, seja pelo uso do(s) aparelho(s) de amplificação sonora individual (AASI) – intra-auricular ou retro-auricular, seja pelo uso da Língua de Sinais para se comunicar, é uma deficiência imperceptível somente pela observação. O uso da Língua de Sinais numa conversação entre duas ou mais pessoas não garante que todas sejam surdas, pode ter uma ou mais pessoas ouvintes nesse grupo.

No longa-metragem “Querido Frankie” (2004), o personagem principal é um garoto com deficiência auditiva e, numa cena, Frankie entra numa biblioteca pública. A mulher responsável pelo local dirige-lhe a palavra, porém, Frankie não a ouve e segue biblioteca adentro. A senhora vai apressada atrás dele, proferindo muitas palavras, dizendo inclusive que pode estar “cabulando” a aula. Quando o alcança e bate sua mão no ombro do menino, ele se vir e coloca o AASI. Só então, a senhora percebe que se trata de um menino com deficiência auditiva.

Desse modo, os sujeitos em idade escolar, que apresentam comportamentos de altas habilidades/superdotação não são conhecidos, pois, primeiro: não foram identificados como superdotados; segundo: mesmo identificados, não é uma diferença física e, mesmo que seja uma diferença de comportamento relacionada à inteligência, cognição, emoção, não tem uma etiqueta ou rótulo “sou superdotado” (e nem deve existir o rótulo pelo rótulo).

Quando as características da Superdotação não é conhecida pelos professores, eles não poderão identificar os alunos superdotados. Sem a identificação não terão atendimento educacional especializado, ocasionando uma acomodação do aluno ou uma irritação com comportamentos de indisciplina e, dependendo, do nível de escolaridade, evasão escolar.

Altas habilidades/superdotação é um fenômeno subjetivo, interno, não observável a olho nu. É um fenômeno que se manifestará essencialmente no ambiente familiar, escolar e social, quando o comportamento da criança

começa a se diferenciar ou se distanciar qualitativamente de um padrão esperado para a idade.

No Brasil são utilizados os termos “altas habilidades/superdotação”, separados pela barra, com o entendimento de que se trata do mesmo fenômeno; e também “altas habilidades ou superdotação”, como consta na LDB (BRASIL, 2013). O uso da conjunção alternativa representa o entendimento de que são fenômenos distintos, sendo altas habilidades aquela que o sujeito manifestará em ambiente escolar/acadêmico, ou seja, demonstrará habilidades acima da média em relação aos demais alunos, nesta ou naquelas disciplinas: Língua Portuguesa, Matemática, História, Geografia, Ciência, Artes.

A superdotação, na linha de raciocínio que entende como fenômenos distintos, compreenderia aquele sujeito que manifesta um alto conhecimento ou habilidade sem passar por um processo formal de Educação. Por exemplo, há sujeitos que nunca frequentaram aulas de Inglês ou outra língua estrangeira, porém, apresentam facilidade na leitura, escrita e fala do idioma, somados a outros indicadores e características da superdotação. Neste capítulo, utilizarei “altas habilidades/superdotação” ou “superdotados” abrangendo todo o fenômeno, seja ele evidenciado nos espaços acadêmicos/escolares ou em outros ambientes.

Na Língua Inglesa utilizam os termos “*gifted*” para designar a pessoa, e “*giftedness*” para o fenômeno. Também utilizam “*talented children*” (crianças talentosas). Em Portugal utilizam “sobredotação” e “sobredotados”. Na Língua Espanhola utilizam “*altas capacidades*” e “*superdotación*”.

O uso incorreto e inadequado dos termos “gênio”, “prodígio” ou “precoce” como sinônimos para superdotados compreende um dos mitos acerca das altas habilidades/superdotação, o que prejudica a compreensão do fenômeno.

Pode-se classificar como “gênio” a pessoa, cuja criação ou criações, contribuíram ou permaneceram de modo relevante para toda a humanidade ou grande parte dela. Por exemplo: Leonardo da Vinci, com destaque em todas as áreas que se dedicou: artes, arquitetura, “engenharia”, medicina, outras. Thomas Edson, tido como o inventor da luz elétrica, porém, com contribuições de tantos outros inventores anteriores ou contemporâneos a ele. Alberto Santos Dumont, conhecido como inventor do avião, também

criou outros objetos como o relógio de pulso. Marie Curie, ganhadora do Prêmio Nobel de Física (1903) e do Prêmio Nobel de Química (1911), toda a vida dedicada a atividades radioativas – morreu aos 66 anos de idade, suas descobertas revolucionaram o mundo: a bomba atômica e a radiografia, por exemplo.

Segundo Virgolim (2007, p. 24), baseada em Feldman *et al.* (1991) e Morelock e Feldman (2000), o termo “prodígio” “é utilizado para designar a criança precoce que apresenta um alto desempenho, ao nível de um profissional adulto, em algum campo cognitivo específico”. Ele se difere da superdotação, no sentido de que a criança prodígio não apresenta alto desempenho na inteligência geral.

A criança prodígio em Artes, por exemplo, se destacará nessa área com excelência, porém, o funcionamento cerebral não terá o mesmo destaque em Línguas ou Matemática. Uma criança superdotada que se destaca em Línguas, pode não ter o mesmo desempenho em Artes ou Matemática, entretanto, tem recursos cerebrais e uma capacidade de processamento para adquirir dados, organizar informações e ressignificá-los como conhecimento útil, de modo muito rápido, especialmente se for do interesse da criança, típico comportamento do indivíduo superdotado.

A “precocidade” pode estar presente em algumas áreas do desenvolvimento de muitas crianças, entretanto, nem toda criança precoce apresentará os comportamentos de superdotação ao longo da vida. O comportamento precoce poderá se estabilizar permanecendo na média conforme a criança se desenvolve. Pode estar relacionada ainda com o assincronismo, que será citado nas próximas páginas.

A definição dos alunos que apresentam altas habilidades/superdotação, conforme Resolução N°. 4, do Conselho Nacional de Educação, são aqueles que “[...] apresentam potencial elevado e grande envolvimento com as áreas do conhecimento humano, isoladas ou combinadas: intelectual, liderança, psicomotora, artes e criatividade” (BRASIL, 2009).

Delou (2014) faz um alerta acerca desse perfil passar despercebido nos espaços educacionais, pois são características qualitativamente diferentes do “ótimo aluno” idealizado pela escola:

Embora o perfil seja comum nas diversas salas de aulas

e a cultura popular aponte para uma expectativa de alunos com excelência escolar, não raramente, são alunos que se entediam na sala de aula pelos baixos níveis de ensino praticados, passando a demandar atendimento educacional especializado [...] (DELOU, 2014, p. 411).

No Brasil, muitos documentos oficiais acerca das altas habilidades/ superdotação têm como base as pesquisas do psicólogo norte-americano Joseph Renzulli, especialmente a Teoria dos Três Anéis:

Figura 1: Os três Anéis



Fonte: adaptado de Virgolim (2007)

1. Habilidade acima da média (em uma ou mais áreas do conhecimento):
[...] engloba a habilidade geral e a específica. A habilidade geral consiste na capacidade de utilizar o pensamento abstrato ao processar informação e de integrar experiências que resultem em respostas apropriadas e adaptáveis a novas situações. Em geral, essas habilidades são medidas em testes de aptidão e de inteligência, como raciocínio verbal e numérico, relações espaciais, memória e fluência verbal. Habilidades específicas consistem na habilidade de aplicar várias combinações das

habilidades gerais a uma ou mais áreas especializadas do conhecimento ou do desempenho humano, como dança, fotografia, liderança, matemática, composição musical, etc (VIRGOLIM, 2007, p. 36-37).

2. Envolvimento ou comprometimento com a tarefa:

[...] se refere à energia que o indivíduo investe em uma área específica de desempenho e que pode ser traduzido em termos como perseverança, paciência, autoconfiança e crença na própria habilidade de desenvolver um trabalho. Trata-se de um ingrediente muito presente naqueles indivíduos que se destacam por sua produção criativa (VIRGOLIM, 2007, p. 37).

3. Criatividade:

[...] apontada como um dos determinantes na personalidade dos indivíduos que se destacam em alguma área do saber humano. No entanto, como é difícil de se medir a criatividade por meio de testes fidedignos e válidos, tem sido proposta a utilização de métodos alternativos em adição aos testes, como a análise dos produtos criativos e auto-relatos dos estudantes (Hocevar & Bachelor, 1989; Reis, 1981). No entanto, torna-se um desafio determinar os fatores que levariam o indivíduo a usar seus recursos intelectuais, motivacionais e criativos de forma em produtos de nível superior ou em comportamentos de Superdotação (VIRGOLIM, 2007, p. 37).

Renzulli (2004 *apud* VIRGOLIM, 2007) diferencia dois grandes grupos de superdotados: acadêmico-intelectual, que neste material ele denomina também de “superdotação escolar” e criativo-produtivo. O primeiro grupo contempla alunos mais “consumidores” de informação, são natos seguidores de regras, com elevado senso de justiça para as questões de ordens sociais, políticas ou outras.

A superdotação escolar pode também ser chamada de “habilidade do teste ou da aprendizagem da lição”, pois é o tipo mais facilmente identificado pelos testes de QI para a entrada nos programas especiais. Como as habilidades medidas nos testes de QI são as mesmas exigidas nas

situações de aprendizagem escolar, o aluno com alto QI também tira boas notas na escola. A ênfase neste tipo de habilidade recai sobre os processos de aprendizagem dedutiva, treinamento estruturado nos processos de pensamento, e aquisição, estoque e recuperação da informação (VIRGOLIM, 2007, p. 43).

A superdotação criativo-produtiva compreende muitos aspectos que a escola tida como tradicional dificilmente irá contemplar: habilidades artísticas muito acima da média e desempenho de alta performance nos esportes. Somada aos traços da personalidade e comportamento da criança, poderá acarretar desajustes em relação à disciplina (correção), igualmente aos superdotados do primeiro grupo, possuem senso de justiça aguçado, mais propensos a questionarem as regras e não segui-las, caso entendam como descabidas:

A superdotação criativo-produtiva implica o desenvolvimento de materiais e produtos originais; aqui, a ênfase é colocada no uso e aplicação da informação – conteúdo – e processos de pensamento de forma integrada, indutiva, e orientada para os problemas reais. O aluno, nesta abordagem, é visto como um “aprendiz em primeira-mão”, no sentido de que ele trabalha nos problemas que têm relevância para ele e são considerados desafiadores (VIRGOLIM, 2007, p. 43).

Pérez (2003, 2004, 2008) com vasta produção científica na área das altas habilidades/superdotação, tem vários artigos sobre os mitos que envolvem este fenômeno. Baseado em Pérez (2003), no qual a autora apresenta e discorre sobre os mitos e as dimensões, elaborei uma lista para favorecer a visualização:

Quadro 1: Mitos (A-G) e Dimensões (1-30) sobre a Superdotação

(continua)

A. Constituição
1. Exclusivamente genética
2. Exclusivamente pelo estímulo ambiental
3. Pais organizadores (condutores)
4. Egoística e solitária
5. “Metida”, “sabichona”, “exibida”, “nerd”, “CDF”
6. Fisicamente frágeis, socialmente ineptas e com interesses estreitos
7. Se destaca em todas as áreas de desenvolvimento humano. Superdotação Global
8. Tudo é fácil para a pessoa
9. Se auto-educam, não precisam de ninguém
B. Distribuição
10. Basta estimular e “fabricar” crianças com AH
11. A incidência das AH na população é muito pequena
12. Existem mais homens do que mulheres com AH
13. Provêm de classes socioeconômicas privilegiadas
C. Identificação
14. Fomenta a rotulação
15. Fomenta atitudes negativas na pessoa com AH
16. Não se deve identificar a criança com AH
17. Não se deve comunicar à criança que ela tem AH
D. Níveis ou graus de inteligência
18. É apenas aquela que tem um QI excepcional
19. Talentosa, mas não tem AH
20. Inteligentes e criativas na mesma proporção
E. Desempenho
21. Se destaca em todas as áreas do currículo escolar. É aluno nota 10 em tudo
F. Consequências
22. Desenvolve doenças mentais (AH linguísticas ou lógico-matemáticas)
23. O QI se mantém estável durante toda a vida

(conclusão)

24. É propensa ao desajustamento social e instabilidade emocional
25. Crianças com AH serão adultos eminentes
G. Atendimento
26. Não precisam de atendimento educacional [especial]
27. O atendimento especial fomenta a criação de uma elite
28. Devem ir a escolas especiais
29. A aceleração é a abordagem de atendimento mais correta para os alunos c/ AH
30. Não se deve incentivar o agrupamento de crianças com AH

Fonte: adaptado de Pérez (2003)

As dimensões demonstram como os mitos podem se manifestar. A produção de pesquisas acadêmico-científicas na área e a difusão dos resultados dessas pesquisas precisam alcançar os ambientes educacionais e outros setores da sociedade para favorecer a urgente desconstrução desses mitos e as dimensões em que se manifestam. Concomitantemente, os profissionais da educação, psicologia e outras áreas, junto com os superdotados poderão favorecer que as novas histórias de identificação e desenvolvimento dos potenciais e talentos sejam mais adequadas.

Como está posto nos mitos e dimensões, altas habilidades/superdotação não é uma questão exclusivamente genética ou exclusivamente ambiental; é mito acreditar que a pessoa superdotada tem alto desempenho em todas as áreas do conhecimento; é mito de que terão, necessariamente, sucesso pessoal e profissional e que não precisam de atendimento especializado.

A baixa identificação de meninas e mulheres nas altas habilidades/superdotação pode ser resultado da visão extremamente machista da sociedade. Meninas e mulheres são impedidas de demonstrarem e/ou aprimorarem seus potenciais e talentos, especialmente em áreas tidas como masculinas (dentro da visão machista). Assim sendo, os mecanismos dessa visão machista, não permite que as mulheres alcancem patamares e lugares de destaque, para configurar em estatísticas de identificação e atendimento educacional especializado.

Portanto, programas que possibilitam as meninas terem o devido acesso à Ciência, Engenharias e outras áreas são mais que bem-vindos, são

necessários para a visão machista perder força, cuja lógica e argumentos não se sustentam, para que as mulheres superdotadas tenham visibilidade.

Para reconhecermos e identificarmos crianças, jovens adultos e idosos superdotados, precisamos também ampliar o conceito e entendimento acerca da “inteligência”, iniciando pelo aspecto “singular” da palavra. A inteligência é diversa e fluida. Aquilo que conhecemos como “teste de inteligência”, com resultados quantitativos (quociente de inteligência – Q.I.) é um teste que retrata aquele período específico em que foi aplicado e “mede” um tipo específico de inteligência e não todas as inteligências.

Gardner (1995) apresenta nove tipos, as quais ele denominou Inteligências Múltiplas:

- 1. Lógico-matemática:** capacidade de realizar operações numéricas e de fazer deduções.
- 2. Linguística:** habilidade de aprender idiomas e de usar a fala e a escrita para atingir objetivos.
- 3. Espacial:** disposição para reconhecer e manipular situações que envolvam apreensões visuais.
- 4. Físico-cinestésica:** potencial para usar o corpo com o fim de resolver problemas ou fabricar produtos.
- 5. Interpessoal:** capacidade de entender as intenções e os desejos dos outros e conseqüentemente de se relacionar bem em sociedade.
- 6. Intrapessoal:** inclinação para se conhecer e usar o entendimento de si mesmo para alcançar certos fins.
- 7. Musical:** aptidão para tocar, apreciar e compor padrões musicais.
- 8. Naturalista:** reconhecer e classificar espécies da natureza.
- 9. Existencial:** refletir sobre questões fundamentais da vida humana.

Por tratar-se um fenômeno essencialmente da cognição, vinculamos as altas habilidades/superdotação somente às questões da(s) inteligência(s). Porém, a ele se associam outros aspectos, por exemplo, o aspecto afetivo/emocional envolvido com a aprendizagem de modo geral e também ao desenvolvimento da personalidade.

Pode-se afirmar que a cognição e a afetividade nascem simultaneamente ou que geram uma à outra. Ao pensar na afetividade, nos vêm à mente palavras como emoção e sentimento. Destas múltiplas convergências (Barros de Oliveira, 1991) é possível deduzir que as construções cognitivas sejam a causa da aceleração ou do retardo do desenvolvimento cognitivo, mas os mecanismos afetivo-cognitivos permanecem sempre indissociáveis, ainda que distintos, assim como os mecanismos da criatividade (METTRAU, 2013, p. 33-34).

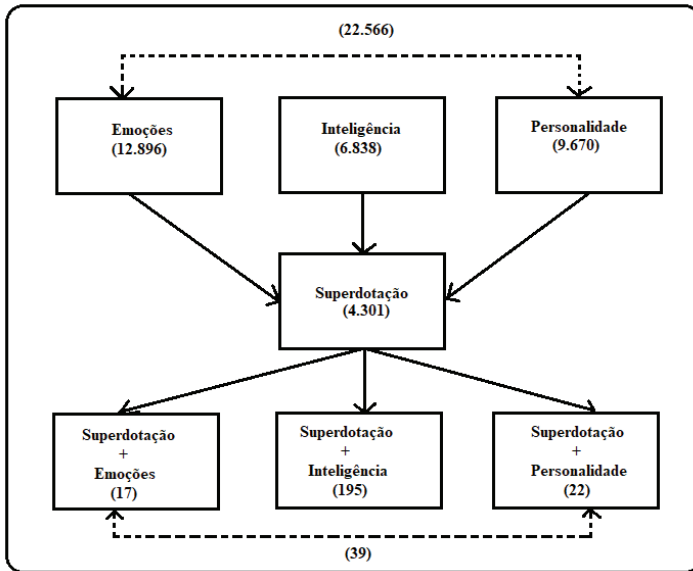
Ainda segundo Mettrau (2013), o aspecto emocional para a aprendizagem é muito importante:

A vida afetiva, tal como a vida intelectual, corresponde a adaptação contínua e estas adaptações são ‘paralelas e interdependentes’, donde os sentimentos exprimem os interesses e valores das ações cuja estrutura é a inteligência (Barros de oliveira, 1991. Assim, as funções cognitivas abarcam aspectos diversos tais como: percepção, aprendizagem, conhecimento, pensamento, conceito, juízo, raciocínio, solução de problemas, etc. a afetividade e a motivação constituem o fator energético do comportamento sem o qual não é possível trabalhar bem e com prazer (METTRAU, 2013, p. 35).

Acerca do desenvolvimento da personalidade, o psicólogo e psiquiatra polonês Kazimiers Dabrowski elaborou a Teoria da Desintegração Positiva (TDP), uma perspectiva que não considera como patológico crises psicológicas ou desajustes mentais, pois a desintegração ocorre para elaborar uma nova estrutura psíquica.

Oliveira, Barbosa e Alencar (2017) apontam que a partir de 1979, a Teoria da Desintegração Positiva foi introduzida nas pesquisas de Altas Habilidades/Superdotação. Demonstram por meio da consulta na Base de Dados PsyclINFO que a inteligência é o aspecto mais investigado se comparada com os aspectos emocionais e de personalidade, nas altas habilidades/superdotação (FIGURA 2).

Figura 2: Estudos empíricos indexados na PsycINFO



Fonte: Oliveira, Barbosa e Alencar (2017, p. 1)

Acerca do desenvolvimento humano com base na TDP, Oliveira, Barbosa e Alencar (2017) afirmam que

O desenvolvimento humano, na perspectiva da TDP, não é dividido em estágios fixos, organizados por faixas etárias, mas sim de acordo com um *continuum* hierárquico de níveis, denominados multiníveis, ou seja, em uma progressão de um baixo e primitivo nível para um alto e avançado nível.

Os pressupostos da Teoria da Desintegração Positiva, de acordo com Neumann (2017):

Esta teoria está fundada nos pressupostos de que 1) a personalidade é estruturada, 2) o desenvolvimento psicológico acontece mediante a desintegração de um nível menor, intrapsíquico e, no lugar, surge um nível mais elevado e 3) o processo de transformação de um nível em outro é dirigido por fatores emocionais e cognitivos. A capacidade de desenvolvimento psicológico se baseia na intensa reação em várias áreas de funcionamento (NEUMANN, 2017, p. 16622).

Neumann (2017) aponta que na TDP, a intensidade das reações presentes no processo de desenvolvimento, Dabrowski as denominou de sobre-excitabilidades e as classificou em cinco tipos: 1. Emocional, 2. Imaginativa, 3. Intelectual, 4. Sensorial e 5. Psicomotora.

Oliveira, Barbosa e Alencar (2017) explicam a importância das sobre-excitabilidades no desenvolvimento humano, com base nas pesquisas do fundador da teoria:

Dabrowski (1972) apresentou os padrões de SE [sobre-excitabilidade] de forma hierarquizada, ou seja, alguns (Emocional, Imaginativo e Intelectual) são mais elevados que outros (Sensorial e Psicomotor) em relação ao processo de desenvolvimento humano. A SE Emocional é de fundamental importância na formação de uma hierarquia de valores, empatia, autoconsciência, entre outros dinamismos que desempenham um papel decisivo no desenvolvimento humano; a SE Imaginativa tem grande importância na criatividade artística, no planejamento intuitivo etc.; e a SE Intelectual dá origem à criatividade acadêmica e possibilita reflexão, autocontrole, autonomia e autenticidade (DABROWSKI, 1973) (OLIVEIRA, BARBOSA, ALENCAR, 2017, p. 4).

A Associação Brasileira de Pesquisadores em Educação Especial (ABPEE), responsável pela publicação da Revista Brasileira de Educação Especial, lançou um número especial sobre o tema “Altas Habilidades/ Superdotação: atendimento especializado” (PÉREZ ; FREITAS , 2012).

As autoras apresentam à comunidade científica a metodologia de criação de instrumentos – triagem, identificação, automeação e nomeação por colegas – dos alunos com superdotação, questionários que podem ser preenchidos por professores, pois os testes psicométricos são de responsabilidade exclusiva dos psicólogos.

Para tanto, com base em diversas pesquisas, Pérez e Freitas (2012) explicitam as “características gerais das pessoas com Altas Habilidades/ Superdotação”, listadas abaixo:

Quadro 2: Características Internas e Externas nas Altas Habilidades/ Superdotação

CARACTERÍSTICAS INTERNAS – INTRÍNSECAS À PESSOA
<ul style="list-style-type: none">○ Precocidade e gosto pela leitura○ Interesses variados e diferenciados dos seus pares [das crianças da mesma faixa etária]○ Assincronismo: “[...] carência de sincronização nos ritmos de desenvolvimento intelectual, afetivo e motor em relação ao desenvolvimento considerado normal, costuma ocorrer em crianças com AH/SD”<ul style="list-style-type: none">▪ Assincronismo afetivo-intelectual▪ Assincronismo intelectual-psicomotor▪ Assincronismo da linguagem e do raciocínio
CARACTERÍSTICAS EXTERNAS – INTERAÇÃO COM O AMBIENTE
<ul style="list-style-type: none">○ Assincronismo criança-escola ou escolar-social○ Assincronismo nas relações familiares/assincronismo familiar○ Preferência por trabalhar/estudar sozinho○ Independência e autonomia○ Senso de humor desenvolvido○ Perfeccionismo○ Capacidade de observação muito elevada○ Liderança○ Gosto e preferência por jogos que exijam estratégias

Fonte: adaptado de Pérez e Freitas (2012)

A conceituação e caracterização das altas habilidades/superdotação, em linhas gerais, são aplicadas a todas as idades, porém, os comportamentos poderão ser diferentes conforme os ambientes: educacionais (em seus vários níveis); sociais; profissionais e suas múltiplas configurações para crianças, jovens, adultos e idosos. Com relação a outros adultos, Pérez (2008, p. 57) explica que

Em muitos aspectos, o desenvolvimento da PAH/SD [pessoa com altas habilidades/superdotação] adulta não difere do dos demais adultos; contudo, existem características particulares que constituem diferenciais significativos e podem interferir nesse desenvolvimento do adulto.

Nesse sentido, com objetivo de provocar a reflexão sobre as

pessoas com altas habilidades/superdotação, dentro do contexto da Ciência da Informação, com ênfase nos Estudos de Usuários, na próxima seção apresentarei aspectos do comportamento informacional de adultos superdotados.

3 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE ADULTOS SUPERDOTADOS

A pesquisa que desenvolvi no doutorado teve como objetivo analisar a inserção da Competência Informacional no âmbito da escola de educação básica. Professores do ensino fundamental, nível I – foram convidados para participarem da pesquisa, com vistas a refletir modos de inserir a Competência Informacional nas atividades escolares, tendo as bibliotecas de suas escolas como espaços adequados para este fim (CONEGLIAN, 2013).

No mestrado, a pesquisa pautou-se no comportamento informacional de pós-graduandos surdos (CONEGLIAN, 2008), que utilizavam a Língua Brasileira de Sinais para se comunicarem. Portanto, uma pesquisa mais voltada para os Estudos de Usuários. Um dos apontamentos feitos, discutindo as bases teóricas da pesquisa foi

Investigar o comportamento humano frente à informação, ainda que mediados por sistemas informacionais e as mais diversas tecnologias, é preciso considerar diversos aspectos que interferem e/ou influenciam o comportamento, a partir da necessidade que motiva e desencadeia esse comportamento (CONEGLIAN, 2008, p. 48).

Com base em Hjørland⁴ (2002) acerca dos diferentes domínios do conhecimento, das diversas comunidades discursivas compostas por sujeitos distintos, compreendi que “o fator humano deve ser o carro-chefe nessa análise” (CONEGLIAN, 2008), ou seja, há aspectos divergentes e convergentes nos diferentes grupos que se propõe investigar Comportamento e Competência Informacional.

⁴ HJØRLAND, B. Domain analysis in information science: eleven approaches – traditional as well as innovative. **Journal of Documentation**, v. 58, n. 4, p. 422-462, 2002.

O corpus de dados para a presente pesquisa contou com a participação de 13 mulheres e cinco homens, perfazendo um total de 18 integrantes. Responderam voluntariamente o questionário em formulário eletrônico, disponibilizado nas redes sociais (outubro de 2020), em grupos fechados, de adultos com altas habilidades/Superdotação. Dos 18 respondentes, a pessoa mais nova tem 33 anos e a mais velha, 63. Os demais têm as seguintes idades: 34 (1), 35 (2), 37 (2), 39 (2), 40 (2), 41 (3), 42 (2), 55 (1) e 57 (1).

Os participantes responderam qual função ou atividade profissional exercem, com o propósito de verificar se atuam nas áreas em que são formados, pois, como veremos, a maioria dos participantes possuem mais de uma graduação e diversas pós-graduações. No Quadro 3 está listada as profissões exercidas pelos participantes, os quais são denominados pela sigla “Sd” (superdotado), com o acréscimo do número, para diferenciá-los:

Quadro 3: Profissões dos participantes

Sd01	Analista de Segurança da Informação
Sd02	Bancária
Sd03	Cirurgião-dentista e Professor
Sd04	Coach e Neuroeducadora
Sd05	Consultora na área de talento x genialidade
Sd06	Coordenador Técnico Tecnologia da Informação
Sd07	Dentista
Sd08	Oficial das Forças Armadas
Sd09	Professor de Inglês
Sd10	Professora da Educação Básica
Sd11	Professora do Ensino Superior
Sd12	Psicanalista
Sd13	
Sd14	Psicóloga (3)
Sd15	
Sd16	Servidora Pública Federal
Sd17	Supervisora Pedagógica
Sd18	Tradutora

O Professor de Inglês (Sd09) abandonou a graduação em Letras Português/Inglês; o coordenador técnico em Tecnologia da Informação (Sd06) está cursando o 4º período de Engenharia de Produção.

Podemos dividir os demais participantes, como demonstrado no Quadro 04, em dois grupos distintos: 1) Graduação e pós-graduação (*latu e/ou strictu sensu*) na mesma área, com seis integrantes e 2) Graduações diferentes e pós-graduações diferentes (*latu e/ou strictu sensu*), com dez integrantes (incluindo Sd02 e Sd08).

Quadro 4: Graduação e Pós-graduação

(continua)

Grupo 01: Graduação e pós-graduação na mesma área
Sd03: Cirurgião-dentista e professor – Graduação incompleta em Geografia. Graduação em Odontologia, Mestrado em Periodontologia, Doutorado em Microbiologia Bucal e Imunologia.
Sd07: Odontologia, Mestrado, especialização em cirurgia bucomaxiofacial, harmonização orofacial, e disfunção temporomandibular e dor orofacial.
Sd10: Professora de Educação Básica – Graduação incompleta em Engenharia Civil. Graduação em Pedagogia. Pós-graduação em Educação Especial, Educação Inclusiva, Altas Habilidades, Psicopedagogia, Neuropsicopedagogia, Mestrado em Educação, cursando pós-graduação em Neurociência Pedagógica.
Sd11: Professora do Ensino Superior - Graduação, Mestrado e Doutorado em Administração.
Sd12: Psicanalista – Graduação em Pedagogia. Especialização em Psicopedagogia. Formação em Psicanálise.
Sd13: Psicóloga – Licenciatura em Psicologia. Pós-graduanda em Psicologia Humanista Existencial Fenomenológica, diversos cursos de extensão e atualização em saúde mental, acolhimento ao luto, atendimentos de primeiros socorros psicológicos e manejo e atendimento clínico de tentativas de suicídio.
Grupo 02: Graduações diferentes e pós-graduações diferentes
Sp01: Analista de Sistema de Segurança - Graduado em Jornalismo. Especialização incompleta em <i>Machine Learning</i> .

(conclusão)

Sd04: Coach e Neuroeducadora – Graduação Engenharia de Alimentos. Pós-graduação nas áreas de logística empresarial, engenharia de produção e qualidade, mas minha paixão por desenvolver pessoas está me levando para a área da neuroeducação, então recentemente conclui uma especialização em neuropsicopedagogia e iniciei a graduação em gerontologia e formações complementares nas áreas de educação especial e altas habilidades, no Brasil e fora.
Sd05: Consultora na área de talento e genialidade – Graduação em Letras Inglês/Português. Mestrado em Filosofia.
Sd14: Psicóloga – Graduação em Arquitetura e Urbanismo (1987). Pós-graduação em Gestão da Qualidade (1995), Pós-graduação em Administração (1997). Graduação em Psicologia (2017) todas completas. Incompleta: formação em psicologia transpessoal da escola Dinâmica Energética do Psiquismo (2003).
Sd15: Psicóloga – Primeira graduação em Psicologia. Segunda graduação em Filosofia. Entre Psicologia e Filosofia, fiz Mestrado em Educação. Tornei-me pesquisadora em educação especial e educação ambiental. No momento, faço minha formação para me tornar psicanalista.
Sd16: Servidora Pública Federal - Graduação em Relações Internacionais (2004-2008). Especialização EAD em Inteligência Estratégica (2009-2010). Mestrado (2011-2013) e Doutorado (2014-2018) em Desenvolvimento, Sociedade e Cooperação Internacional. Nova Graduação EAD em Ciência da Computação (2018-em andamento).
Sd17: Supervisora Pedagógica - Técnico em Enfermagem. Educação musical no Conservatório de Música inconcluso. Desisti do Superior em Enfermagem (pela localidade). Desisti de Letras (financeiro). Depois ganhei bolsa em pedagogia EAD em 2009 e assim consegui finalmente estudar. Sou especialista em educação especial e inclusiva, e coordenação pedagógica. Atualmente faço psicopedagogia clínica e institucional. E estou terminando o curso superior em Educação Especial.
Sd18: Tradutora - Formação Técnica em Música Clássica (piano). Diploma em Tradução do <i>Institute of Linguists</i> em Londres. Administração de Empresas.

Fonte: elaborado pelo autor

Dois últimos participantes – Sd02 e Sd08 – que não constam no quadro acima, exemplificam comportamentos mais extremos do sujeito superdotado e, portanto, mais evidentes. O primeiro, a participante relata que outras condições associadas à superdotação, bem como a

incompreensão das instituições onde estudava acerca das suas necessidades, foram responsáveis pelo percurso académico inconstante e inconclusivo:

Abandonei sete graduações, todas em áreas diferentes. A 1ª por ter TDAH não diagnosticado junto com as altas habilidades, ainda não identificada, e não ter repertório pessoal o sistema de apoio pra lidar com toda essa complexidade. a 2ª por ter me mudado de cidade. As demais por não me adaptar mais ao sistema de ensino, sem o suporte necessário quando à distância e com interferências demais no presencial, como superestimulação sensorial, ter que disfarçar as altas habilidades, não poder direcionar a hiperatividade mental de forma produtiva dentro de sala de aula, e falta de adaptações por recusa ou desconhecimento da instituição - teve um caso que foi recusa mesmo, não se dignaram a ler o programa proposto nem a fundamentação (Sd02 – Bancária).

○ participante Sd08 – Oficial das Forças Armadas, igualmente à Sd02, também passou por muitos cursos, como o próprio indica, somente os dois últimos cursos não concluídos:

Graduações: 1. Ciências militares, 2. Teologia (curso livre), 3. Ciências Sociais, 4. Teologia (com reconhecimento), 5. Pedagogia. Especializações: 1. Ética, valores e cidadania na escola, 2. Planejamento, Implementação e Gestão da EAD, 3. Formação de Professores para o Ensino Superior, 4. Psicopedagogia, 5. Educação Inclusiva. 6. Atendimento Educacional Especializado, 7. AH/SD⁵ (cursando). 8. Teologia (cursando). Iniciados e não concluídos: Graduação em Adm. Pública (2 sem.). Mestrado profissional em Educação (2 sem.). Normalmente, cursando mais de um curso ao mesmo tempo.

○ questionário também objetivou resgatar o modo como utilizavam os serviços das bibliotecas, para produzirem os trabalhos académicos – artigos, trabalhos de conclusão de curso, monografias, dissertações, teses, outros. “Você utilizou a biblioteca da instituição a qual estava vinculado? Utilizava o sistema de busca de modo independente? O bibliotecário ou

⁵ Altas Habilidades/Superdotação

outra pessoa te ajudou nas primeiras buscas”.

Unanimemente, 15 participantes disseram explicitamente usar a biblioteca:

“Utilizei bastante a biblioteca” (Sd01); “Sempre que tive acesso a bibliotecas físicas eu usei e abusei delas” (Sd02); “No mestrado cheguei a utilizar o Comut, e biblioteca da faculdade no primeiro ano” (Sd03); “Sim, tive o privilégio de poder acessar uma biblioteca de 100 mil livros” (Sd05); “Sim, utilizava sempre as bibliotecas” (Sd08); “Usava a biblioteca da instituição” (Sd09); “Para a monografia da graduação em pedagogia e na iniciação científica utilizei a biblioteca” (Sd10); “Na [graduação em] psicologia, utilizei a biblioteca da instituição” (Sd15).

A questão sobre a autonomia no uso, dois participantes indicaram que precisavam de ajuda: “Usava a biblioteca da instituição com a ajuda dos profissionais” (Sd09) e “Sempre tinha dificuldade para me achar nas bibliotecas. O bibliotecário sempre tinha que me ajudar” (Sd18). Os outros participantes indicaram que precisaram uma única vez ou aprenderam de modo autônomo:

“Raramente pedia ajuda de alguém” (Sd01); “Difícilmente precisei de ajuda, acho que só na 1ª utilização, e aprendi bem rápido a fazer pesquisas” (Sd02); “A busca independente também é uma constante” (Sd05); “Sistema de busca de modo independente” (Sd06); “Depois da primeira explicação do uso do sistema de busca, sempre pesquisei sozinho por obras, autores, temas, etc” (Sd08); “não necessitei de auxílio do bibliotecário porque recebemos um treinamento de como usar o sistema de buscas e como localizar os livros” (Sd10); “Na maior parte do tempo meu uso foi independente” (Sd11); “Bibliotecários me ajudaram nas primeiras buscas, mas depois faço sozinha, sou bastante independente” (Sd14); “Raramente precisei de ajuda de bibliotecária(o), sempre fui bem independente neste sentido. Sempre gostei de aprender sozinha a achar o que precisava na biblioteca. Eu só pedi ajuda quando o livro não estava na prateleira por algum motivo e eu não o achava.” (Sd15); “Sempre usei de maneira independente o sistema de buscas da Biblioteca Central” (Sd16); “Utilizei

o sistema de busca de modo independente” (Sd17).

Os participantes também apontaram os modos pessoais que utilizavam a biblioteca ou outros serviços de informação, com destaque para Sd03, que demonstra conhecer bases de dados específicas e como utilizá-las de modo independente:

“Tinha o hábito de chegar horas antes das aulas para ficar lendo coisas diferentes na biblioteca. [...] Me deleitava em navegar por entre os livros a procura de material interessante (Sd01); “Gosto de surfar pelas prateleiras também. A utilização de bibliotecas virtuais fica meio prejudicada por causa da interface de leitura, mas também pesquisei muito artigo científico na internet” (Sd02); “no segundo [ano utilizava] o Pubmed, já no doutorado utilizei pesquisas apenas no Pubmed ou direto nas editoras (p.e. Elsevier, Science etc.), não entrei em bibliotecas” (Sd03); “Meu tutor no mestrado me ensinou a consultar e comprar em sebos. Uma experiência fantástica” (Sd05); “No mestrado usei pouco a biblioteca porque não tinha materiais que versava sobre meus temas” (Sd10); “sempre usei o Scielo e repositórios de teses e dissertações de universidades brasileiras, bem como periódicos especializados da França, Canadá e os das escolas de psicanálise brasileiras e europeias” (Sd12); “Utilizo sites de periódicos científicos. Os professores fizeram um pouco essa mediação” (Sd13); “[...] busquei artigos no Google Acadêmico. Na filosofia, comprei os livros que precisava e busquei alguns artigos também no Google Acadêmico. No mestrado, usei a biblioteca da instituição e busquei o que precisava no Google Acadêmico e revistas online da área” (Sd15).

Dois participantes demonstram em suas respostas comportamento típico dos superdotados, especialmente, aqueles com perfil acadêmico-intelectual:

“Costumava pegar livros no registro de algum amigo, pois pegava mais do que o limite individual no período. Ou, então, usava meus 2 registros de aluno, quando fazia 2 cursos simultâneos na mesma IES” (Sd08) e “Porém, não

gosto de ter que adivinhar ou descobrir como as coisas funcionam, porque para mim é perda de tempo. Então espero manuais, procedimentos, métodos definidos e claros para que o usuário consiga fazer o que almeja no menor tempo e maior qualidade” (Sd14).

A participante Sd07 – Dentista, foi a única que indicou não utilizar a biblioteca no período em que cursou as especializações e “não solicitei a ajuda de bibliotecário”. Na questão seguinte – “além do empréstimo de livros, conhece outros serviços oferecidos pelas bibliotecas?”, Sd07 respondeu: “Pesquisa de artigos. Obras raras. Utilizei o serviço de partituras musicais diversas vezes”.

Chama atenção, pois no Quadro 04, a participante está no Grupo 01, aquele que manteve a formação acadêmica da mesma área – graduação, especialização, mestrado (no caso específico, Odontologia) – surpreende o fato de que utilizou a biblioteca várias vezes para buscar partituras musicais, atividade de caráter mais cultural, de lazer ou *hobby*, levando em consideração a formação e atuação da participante.

Os demais participantes, a partir das suas respostas, foram divididos em dois grupos, conforme Quadro 05. O primeiro, no qual indicaram o uso de serviços mais gerais da biblioteca e o segundo com indicação de serviços mais específicos:

Quadro 5: Serviços gerais e específicos das bibliotecas indicados

(continua)

Serviços Gerais
Utilização de computadores, cabines de estudo, revistas e jornais... usei isso tudo (Sd02)
Nas bibliotecas europeias é muito comum o consultor gravar em pen drive, livros e reses completas, pois a maioria do acervo é digitalizado, além da permissão natural de xerocar, pagando valores irrisórios por folha xerocada sem regras. (Sd05)
Eles dão cursos, restauram livros, promovem leituras com autores e contação de histórias para crianças. Algumas bibliotecas fazem grupos de leitura (Sd10)

Acesso gratuito para nós a bases de publicações pagas, internet de boa qualidade, ambiente silencioso e com conforto térmico, conforto ergonômico no mobiliário. Em algumas universidades e institutos de pesquisa, cafeteria com café expresso, lanche e refeições de qualidade para a gente não ter que sair para a rua para comer ou tomar um suco (Sd14)
Conheço outros serviços oferecidos, como treinamentos, laboratório de acesso digital, cabines de áudio e vídeo para consultar material multimídia, clubes de leitura e exposições (Sd16)
Serviços Específicos
Nas bibliotecas que frequentava era possível agendar o uso de salas de estudos (Sd01)
Envio de artigos de revistas não digitalizadas (Sd03)
Orientação a autores de acordo com o tipo de pesquisa (Sd04)
Utilizei também bibliotecas virtuais e fiz pesquisas em livro no local, no caso de não haver exemplares para empréstimo. Esse último ponto dificultava as pesquisas, em geral, exigindo uma leitura muito dinâmica e anotações pontuais ou de ideias gerais (Sd08)
Acesso a bases de dados (Sd11)
Nas escolas onde trabalhei, havia reforço escolar, projetos literários (Sd17)

Fonte: elaborado pelo autor

Por fim, os participantes foram convidados a falar sobre o perfil do superdotado para os profissionais da informação e escrever como os centros de informação poderiam ser amigáveis às pessoas superdotadas.

As respostas foram divididas em três categorias: **A. Aspectos Ignorados:** pois não souberam ou não puderam responder; **B. Aspectos Logísticos:** relacionados à organização do acervo, aos prazos e quantidades de itens para empréstimos, ao atendimento e **C. Aspectos Pessoais:** mais intimistas, ou seja, o aspecto sentimental na relação com a biblioteca, os livros, o conhecimento, citando a especificidade do superdotado.

Na categoria “Aspectos Ignorados” com apenas dois participantes: “Desculpe, não sei responder isso nem mesmo para meus familiares” (Sd01), se referindo ao perfil da pessoa superdotada e a dentista musicista: “Não saberia informar. Prefiro fazer as buscas sozinha” (Sd07).

Para valorizar a participação desse primeiro grupo de superdotados adultos que se disponibilizaram a colaborar com a pesquisa, todas as respostas foram trazidas na íntegra e, por ser a última questão de caráter mais subjetivo, os participantes descreveram comportamentos, os quais considero relevante manter a integridade dos depoimentos, analisando-os e discutindo-os na sequência de cada categoria. Ainda é possível, por meio dos depoimentos, evidenciar a diversidade e ao mesmo tempo, as proximidades dos apontamentos para os profissionais da informação.

Quadro 6: Aspectos Logísticos

(continua)

(Sd03) Atualmente, deveria ser mais rápida, com acesso com QR code, pesquisa via celular. Atendimento online, preferencialmente com vídeo e individualizado. E nessa época de pandemia, garantias para diminuir risco de contaminação em caso de visitas presenciais.
(Sd05) Os profissionais da informação devem ter disposição para conhecer o conteúdo total com o qual trabalham, para poder prestar informação de excelente abrangência e ao mesmo tempo especialidade, atendendo o requerente.
(Sd06) Que se mantenha a organização dos assuntos, títulos, ano de publicação, e que o layout da disposição seja objetiva.
(Sd08) Processos de renovação de livros podem ser mais facilitados. Além disso, oferecer espaço confortável para pesquisas, bem como para espera, inclusive no caso de consultas em livros únicos ou locais. Ter boa vontade em disponibilizar essas obras, ainda que com recomendações de cuidado. Paciência para permitir ao aluno fazer suas consultas, sem interrupções do tipo “já terminou, está acabando?”. Tive uma experiência como essa, por isso, vale mencionar. Pela expertise do bibliotecário, as sugestões de obras de referência, dentro do assunto em pauta, creio que serão muito bem-vindas, quando for possível essa atenção.
(Sd10) Precisamos pegar uma maior quantidade de livros porque lemos vários ao mesmo tempo. Em alguns momentos vamos precisar de extensão do prazo do empréstimo. Em outros momentos precisamos de uma sala pra falar sozinhos com os livros. Nem sempre queremos fazer silêncio na biblioteca quando achamos o que queríamos, é aquele momento Eureka!

(Sd11) Nos acervos físicos e nos virtuais: deveriam ser cada vez mais amplos e multidisciplinares, com total liberdade para nossa visitação e permanência, prazos e quantidades mais flexíveis para empréstimos, disponibilidade para esclarecimento de d�vidas quando e se questionarmos. Penso que seria isso...
(Sd15) Das vezes que precisei destes profissionais, fui sempre bem atendida. Mas acho que uma coisa simples que poderia ser feita � eles perguntarem se a gente quer mais alguma coisa ali no espaço. Na minha experiência, sempre o profissional s� localiza o que a gente pede e nem quer saber se estamos interessadas(os) em mais algo. Pode parecer algo até banal, mas acho que faz a diferença no atendimento ao público.
(Sd17) Que seja gentil com todas as pessoas, e indique livros quando elas precisarem e que seja leitor também e procure ter empatia.
(Sd18) No meu caso, se houvesse um sofá onde eu pudesse me deitar e ler, ler, ler, n� sairia mais da biblioteca naquela época. Hoje é mais fácil adquirir material para o <i>kindle</i> , por exemplo.

Fonte: elaborado pelo autor

Os aspectos logísticos também demonstram características dos aspectos pessoais, quando os participantes Sd10 e Sd11 pedem maior flexibilização das datas e quantidades de itens para empréstimos, ou seja, querem emprestar mais livros do que é permitido, portanto, desejam um prazo mais estendido.   uma necessidade, como demonstrado por Sd08 que criou a estratégia de emprestar a carteirinha de colegas para sanar a necessidade de emprestar uma quantidade maior de livros permitida por usuários.

O participante Sd05 acredita que o bibliotecário precisa dominar todo o acervo pelo qual é responsável. Será possível? Afinal, há toda uma organização e logística do acervo, o tratamento das obras, as escolhas dos metadados, para constarem nos sistemas de buscas e oferecerem os melhores resultados para os usuários.

Entretanto, o usuário precisa entender o funcionamento dos sistemas de buscas, suas possibilidades para além da busca simples. Acredito que o comentário de Sd05 seja no sentido de desejar intera o com a pessoa e n  com os robôs (motores de buscas).

Os participantes Sd08, Sd15 e Sd17 são mais diretos neste aspecto do contato com o atendente nas bibliotecas. Há superdotados que têm

uma característica de liderança mais aguçada e podem ser mais articulados com pessoas desconhecidas.

Porém, há aqueles com perfis mais tímidos, que terão dificuldades em se aproximar e se expressar. Ainda, aqueles cujo perfeccionismo ou peso de que “a pessoa superdotada sabe tudo”, dificulta ou impede demonstrar que não sabe o que fazer num ambiente com possibilidades tão vastas.

Conforme os dados de matrícula de alunos com superdotação no Ensino Superior em 2018 (1.486), é uma porcentagem pequena, por isso estão inseridos na Educação Especial, porém, são alunos presentes no dia a dia. Ressalto que são alunos que foram identificados em algum momento do processo escolar como superdotados e se declaram como superdotados no Ensino Superior.

A identificação pode ser realizada no Ensino Superior também, os Núcleos de Acessibilidade e Inclusão (NAI, NAC, NAPNE, etc) das universidades podem desenvolver programas de identificação e atendimento aos alunos superdotados – da própria instituição ou de outras. Uma dessas importantes iniciativas é descrita por Basso *et al.* (2020):

[...] o objetivo deste trabalho foi descrever o protocolo utilizado para identificar e avaliar estudantes de uma Universidade do Estado do Paraná, Brasil, realizado mediante o Programa de Evidências Globais de AH/SD (PEGAHSUS), o qual executa ações de identificação e de acompanhamento de universitários com indicativos de AH/SD (p. 456).

Quadro 7: Aspectos Pessoais

(continua)

(Sd02) Muita dificuldade de responder isso porque sempre considerei as bibliotecas meu habitat natural e navego bem nelas sozinha. A única coisa que me deixava triste era a biblioteca do colégio onde cursei da 4^a à 6^a séries porque ela ficava fechada, só a bibliotecária podia acessar os livros, o que além de limitar o acesso, dificultava o conhecimento do acervo. Acho que mais espaços de estudo individuais ou para grupos pequenos, com superfícies apagáveis dentro deles e isolados do ruído externo, poderiam ser uma vantagem, pois favorecem a concentração por longos períodos.

<p>(Sd04) Que o AH/SD tem, geralmente, a necessidade diante da busca de um tema, de ampliar ao máximo e aprofundar os conhecimentos. E que isto não tem haver com emergir apenas em autores da mesma área de conhecimento, mas múltiplas áreas de abordagem sobre o mesmo assunto. Pois ele passeia pela pluralidade do universo das coisas e não apenas no aprofundamento das minuciosidades do tema.</p>
<p>(Sd09) Diria para darem suporte respeitando a autonomia e curiosidade do indivíduo superdotado. Serem facilitadores das pesquisas.</p>
<p>(Sd12) Que precisamos de materiais mais específicos possíveis pra nossa pesquisa haja vista que nosso interesse por muitos temas podem gerar dispersão e procrastinação assim como perda de prazos</p>
<p>(Sd13) Meu filho é [superdotado], ele tem 12 anos hoje. Acredito que quando é o interesse a busca acontece de forma natural. Mas quando não, é necessário uma mediação, então acredito que esse profissional deva ter preparo para lidar com esse e outros públicos, onde é necessário estar mais disponível para o atendimento e também orientação quanto a sua busca.</p>
<p>(Sd14) Contratem profissionais superdotados para que eles nos atendam. É muito bom conversar com interlocutores semelhantes. E eles saberão o que fazer por nós. Você que não é superdotado, não tente inferir o que seria bom para nós, pois não vai dar certo. Precisamos de representatividade em todos os ambientes e setores da sociedade. “Nada sobre nós sem nós”.</p>
<p>(Sd16) Espaços como bibliotecas e museus fornecem importantes fontes de conhecimento para pessoas envolvidas com ensino e pesquisa. Para indivíduos e grupos com altas habilidades e superdotação (AHSD), podem representar lugares muito especiais onde pessoas nessa condição são rodeadas por recursos que matam sua imensa e intensa “sede de conhecimento”. Pessoas AHSD podem se sentir especialmente confortáveis em bibliotecas para se concentrar em atividades acadêmico-intelectuais (consultar obras, realizar estudos e pesquisas, escrever trabalhos, etc). Esses espaços podem ser mais amigáveis e favoráveis a todos os estudantes, pesquisadores ou professores (AHSD ou não) logo que ingressam na instituição à qual os espaços pertencem, por meio de iniciativas como visitas e treinamentos de curta duração fornecidos pela instituição. Pessoas AHSD do tipo acadêmico-intelectual aproveitariam melhor essas iniciativas se delas pudessem tomar conhecimento o quanto antes, com repercussões positivas em sua trajetória de estudos e pesquisas. As atividades oferecidas nesses espaços poderiam ser mais amplamente divulgadas em todos os setores da instituição à qual estão vinculados, sobretudo os ligados à área de AHSD.</p>

Fonte: elaborado pelo autor

Sd04 aponta que um tema pelo qual tem interesse pode ser abordado num aspecto multidimensional e deseja encontrar interlocutores para esse diálogo de múltiplas possibilidades, assim como Sd05 declarou que o profissional da biblioteca precisa ter abrangência e especificidade de conhecimento do acervo para atender o requerente. Enquanto Sd12, consciente dessa característica de interesses múltiplos, deseja que o profissional a direcione para a especificidade do tema, pois do contrário terá como consequências indesejáveis a dispersão, procrastinação e perdas de prazos.

Ao trazer para essa análise e discussão aspectos dos programas para o desenvolvimento da Competência Informacional, por meio dos Estudos de Usuários, cujo objetivo final – da Competência Informacional, é que o sujeito “aprenda a aprender” e tenha a autonomia para seguir como aprendiz ao longo da vida, é uma característica encontrada em muitos superdotados: o interesse natural em conhecer, descobrir, relacionar, acaba desenvolvendo um estilo de aprendizagem mais independente.

Sd13 cita o filho de 12 anos também superdotado “quando é o interesse a busca acontece de forma natural”, caso contrário, ela cita a importância da mediação do profissional. O que deve fazer o profissional? O mínimo para começar, é saber que existe a comunidade discursiva dos superdotados e muitos nem se descobriram como superdotados – ainda que seja provável o sentimento de inadequação constante.

Os profissionais – da Educação, Psicologia, Informação – por meio do conhecimento, leituras, cursos de formação, contatos, cultivar a sensibilidade para os sujeitos com potenciais elevados, comprometidos com a tarefa (seja a tarefa acadêmica ou de outra natureza), mais o tempero da criatividade em menor ou maior intensidade, quase sempre na invisibilidade.

Sd14 faz um pedido especial: “contratem profissionais superdotados [...] É muito bom conversar com interlocutores semelhantes. E eles saberão o que fazer por nós [...] ‘Nada sobre nós sem nós’”. Sobre as bibliotecas, Sd16 diz que “podem representar lugares muito especiais onde pessoas nessa condição são rodeadas por recursos que matam sua imensa e intensa ‘sede de conhecimento’”.

Centros informacionais e bibliotecas podem e devem ser valorizados

por todas as pessoas, é sabida sua relevância para a sociedade, até mesmo no imaginário coletivo daqueles que não podem ou simplesmente não utilizam ou não frequentam esses “lugares especiais”, quanto mais para quem tem “sede de conhecimento”.

Os Estudos de Usuários e programas de desenvolvimento da Competência Informacional podem, inclusive, colaborar qualitativamente no processo de identificação dos alunos superdotados. Há propostas voltadas para a iniciação científica na Educação Básica – fazer pesquisa séria, conforme aponta Bagno (2000), desde tenra idade, a utilizar bases de dados, em bibliotecas físicas e virtuais, como escrever projetos de pesquisa, desenvolver a pesquisa e apresentar os resultados. Todos esses elementos podem estar presentes no atendimento educacional especializado dos alunos superdotados na Educação Básica.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A guisa de conclusão, preciso fazer referência a um verso que utilizei no último capítulo da minha tese de doutorado, concluído em março de 2013: “[...] não quero fome nem queijo. Quero a fome” (último verso do poema “Tempo” de Adélia Prado).

Em 2002, Rubem Alves escreveu “A arte de produzir fome”, em sua coluna na Folha. Começou assim: “Adélia Prado me ensina pedagogia. Diz ela: ‘não quero faca nem queijo; quero a fome’. O comer não começa com o queijo. O comer começa na fome de comer queijo. Se não tenho fome é inútil ter queijo”.

Minha trajetória escolar e acadêmica foi guiada e movida por essa fome, uma fome constante, saciada aqui, mas logo renascida ali. Somente aos 37 anos de idade (2018), depois de passar por um processo de avaliação psicoeducacional, realizado por uma psicóloga, entendi minha condição de superdotado.

De modo geral, o superdotado não precisa “querer a fome”, a fome é nossa condição natural. Rubem Alves escreve que “A verdadeira cozinha é aquela que sabe a arte de produzir fome...” e

Toda experiência de aprendizagem se inicia com uma experiência afetiva. É a fome que põe em funcionamento o aparelho pensador. Fome é afeto. O pensamento

nasce do afeto, nasce da fome. Não confundir afeto com beijinhos e carinhos. Afeto, do latim “*affetare*”, quer dizer “ir atrás”. É o movimento da alma na busca do objeto de sua fome. É o Eros platônico, a fome que faz a alma voar em busca do fruto sonhado (ALVES, 2002).

Rubem Alves diz que o professor deve fazer o mesmo que a cozinheira: “antes de dar faca e queijo ao aluno, provocar a fome...”. A mesma tarefa do bibliotecário e de todo mediador de conhecimento é saber provocar a fome e quando a fome já está ali, oferecer ótimas opções de cardápio ou meios para o próprio “esfomeado” preparar seu banquete – perfil criativo-produtivo, por exemplo.

Depois da Educação Infantil, Educação Básica, Educação Profissional (Técnico em Contabilidade), iniciado e desistido do Técnico em Administração, Ensino Superior (Pedagogia com habilitação em Deficiência Auditiva), iniciado e desistido da habilitação em Deficiência Visual, Mestrado e Doutorado em Ciência da Informação – um zumbi acadêmico, uma auto referência (CONEGLIAN, 2020, p. 35). Atuo como professor de Língua Brasileira de Sinais – Libras, no Ensino Superior, há 12 anos em pelo menos três instituições diferentes. Os relatos apresentados neste capítulo representam a minha trajetória escolar, acadêmica profissional e pessoal.

As bibliotecas fizeram parte da minha formação desde a 2ª. série do ensino fundamental, biblioteca escolar do SESI. No ensino médio, em escola estadual pública, a biblioteca existia, porém, sem bibliotecário e sempre fechada. Na graduação, utilizava somente para empréstimos de livros e seus espaços para trabalhos e reuniões em grupo. Para o Trabalho de Conclusão de Curso, no último ano, agendei orientação com a bibliotecária de referência – a querida Luzinete. Guardo aqueles trinta minutos como uma memória afetiva onde aprendi a fazer referência de livros, capítulos de livros, artigos.

Somente na pós-graduação, a partir mestrado na Ciência da Informação fui apresentado ao multiverso da biblioteca: COMUT, operadores booleanos, base de dados específicas para as áreas, Classificação Decimal de Dewey, metadados, tesouro, indexação, mediação, Estudos de Usuários, comportamento e competência informacional...

Há tanto para conhecer e realizar! Convido-os a conhecer mais sobre altas habilidades/superdotação. Estamos em tantas áreas, famintos e alguns provavelmente sendo mal alimentados. Os superdotados estão nas escolas, muitos entediados com o “cardápio”. Muitas dessas escolas sem bibliotecas e sem bibliotecários. Quando há, os alunos de modo geral não encontram sentido em frequentá-la e usufruir de seus serviços e possibilidades.

REFERÊNCIAS

ALVES, R. A arte de produzir fome. **Folha**, São Paulo, 29 out. 2002 [Sinapse].

BAGNO, M. **Pesquisa na escola**: o que é, como se faz. 4. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2000.

BASSO, Eduarda *et al.* Identificação de Estudantes com Altas Habilidades/Superdotação no Ensino Superior1. **Rev. bras. educ. espec.**, Bauru, v. 26, n. 3, p. 453-464, jul. 2020. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-65382020000300453&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 30 nov. 2020.

BRASIL. **Lei nº 12796, de 04 de abril de 2013**. Altera a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, para dispor sobre a formação dos profissionais da educação e dar outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2013. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12796.htm. Acesso em: 20 out. 2020.

BRASIL. **Resolução Nº. 4, de 2 de outubro de 2009**. Institui Diretrizes Operacionais para o Atendimento Educacional Especializado na Educação Básica, modalidade Educação Especial. Brasília: Conselho Nacional de Educação/Câmara de Educação Básica, 2009.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). **Censo da Educação Básica 2018**: Resumo Técnico. Brasília, 2019a.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). **Censo da Educação Superior 2018**: Divulgação dos

Resultados. Brasília, 2019b.

CONEGLIAN, A. L. O. **Análise do comportamento informacional de pós-graduandos surdos**: subsídios teórico-práticos para a organização e representação do conhecimento. 2008, 165 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília, 2008.

CONEGLIAN, A. L. O. **Inserção da competência em informação em documentos prescritivos e normativos e a prática de professores do ensino fundamental – ciclo I, na cidade de Marília-SP**. 2013, 166 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília, 2013.

CONEGLIAN, A. L. O. **Cartas do menino do quarto para o mundo**. Guarapuava: Editora Apprehedere, 2020.

DELOU, M. C. C. Plano de atendimento educacional especializado integrado ao plano individual de ensino com vistas à aceleração de estudos: sugestão adaptada do modelo de Joseph Renzulli. In: VIRGOLIM, A. M. R.; KONKIEWITZ, E. C. (orgs.). **Altas habilidades/superdotação, inteligência e criatividade**: uma visão multidisciplinar. Campinas: Papirus, 2014. p. 411-426.

GARDNER, H. **Inteligências múltiplas**: a teoria na prática. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.

HJØRLAND, B. Domain analysis in information science: eleven approaches – traditional as well as innovative. **Journal of Documentation**, v. 58, n. 4, p. 422-462, 2002.

MARTINS, B. A.; PEDRO, K. M.; OGEDA, C. M. M. Altas habilidades/superdotação: o que dizem as pesquisas sobre estas crianças invisíveis? **Psicol. Esc. Educ.**, Maringá, v. 20, n. 3, p. 561-568, 2016. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-85572016000300561&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 09 set. 2020.

METTRAU, M. B. **O funcionamento inteligente de adultos com altas habilidades**. Curitiba: Appris, 2013.

NEUMANN, P. 'O que tem de errado comigo?': empatia, autonomia e

aprendizagem nas altas habilidades/superdotação a partir de Dabrowski. In: CONGRESSO NACIONAL DE EDUCAÇÃO, 13. 2017, Curitiba. **Anais [...]**. Curitiba: EDUCERE, 2017. p. 16.620-16.636.

OLIVEIRA, J. C. de; BARBOSA, A. J. G.; ALENCAR, E. M. L. S. Contribuições da Teoria da Desintegração Positiva para a Área de Superdotação. **Psic.: Teor. e Pesq.**, Brasília, v. 33, e3332, 2017. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-37722017000100302&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 30 out. 2020.

OLIVEIRA, A. P.; RODRIGUES, O. M. P. R.; CAPELLINI, V. L. M. F. Altas habilidades/superdotação no ensino superior: análise de dissertações e teses brasileiras. **Psicol. Esc. Educ.**, Maringá, v. 24, e193985, 2020. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-85572020000100318&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 10 nov. 2020.

PEDRO, K. M. **Estudo comparativo entre nativos digitais sem e com precocidade e comportamento dotado**. 2016. 254 f. Tese (Doutorado em Educação) - Faculdade de Filosofia e Ciências da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Marília, 2016.

PEDRO, K. M.; CHACON, M. C. M. Competências Digitais e Superdotação: uma Análise Comparativa sobre a Utilização de Tecnologias. **Rev. bras. educ. espec.**, Marília, v. 23, n. 4, p. 517-530, 2017a. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-65382017000400517&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 05 nov. 2020.

PEDRO, K. M.; CHACON, M. C. M. Pesquisas na internet: uma análise das competências digitais de estudantes precoces e/ou com comportamento dotado. **Educ. rev.**, Curitiba, n. 66, p. 227-240, 2017b. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-40602017000400227&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 14 out. 2020.

PEREZ, S. G. P. B. Mitos e crenças sobre as pessoas com altas habilidades: alguns aspectos que dificultam seu atendimento. **Cadernos de Educação Especial**, Santa Maria, v. 2, n. 22, p. 45-59, 2003.

PEREZ, S. G. P. B. **Gasparzinho vai à escola**: um estudo sobre as

características do aluno com altas habilidades produtivo-criativo. 2004. 306 f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

PEREZ, S. G. P. B. **Ser ou não ser, eis a questão:** o processo de construção da identidade na pessoa com altas habilidades/superdotação adulta. 2008. 230 f. Tese (Doutorado em Educação) - Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008.

PEREZ, S. G. P. B.; FREITAS, S. N. A mulher com altas habilidades/superdotação: à procura de uma identidade. **Rev. bras. educ. espec.**, Marília, v. 18, n. 4, p. 677-694, 2012. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-65382012000400010&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 30 out. 2020.

PRADO, A. **Poesia reunida**. Siciliano: São Paulo, 1999.

VIRGOLIM, A. M. R. **Altas habilidade/superdotação:** encorajando potenciais. Brasília: MEC/SEED, 2007.

Capítulo 4

André Luís Onório Coneglian
Ana Paula Pereira
Layara Feifer Calixto Seco
Adriana Rosecler Alcará
Sueli Bortolin

OS USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO CEGOS, SURDOS E SURDOCEGOS NAS BIBLIOTECAS

1 INTRODUÇÃO

O objetivo deste capítulo consiste em abordar os aspectos histórico-conceituais da cegueira, surdez e surdocegueira, assim como as habilidades necessárias para o bibliotecário atuar com esses usuários. O texto se constituiu a partir de um recorte de pesquisas mais amplas realizadas no âmbito de duas dissertações de mestrado¹ e de uma breve revisão de literatura não sistemática, com abordagem qualitativa, realizada por meio de uma busca e análise de estudos da Ciência da Informação e da Educação.

Há iniciativas e pesquisas na Ciência da Informação voltadas tanto para os surdos quanto para os cegos com o foco nas chamadas tecnologias assistivas. Ao fazer uma busca na Base de Dados em Ciência da Informação (BRAPCI) com os termos *deficiente visual, deficientes visuais, cego, cegos, deficiente auditivo, deficientes auditivos, surdo, surdos, surdocegos e surdocegueira* obtivemos como resultado: 28 itens voltados para cegueira, 24 referentes a temática surdez e apenas um item para pessoas surdocegas.

Destacamos que esses trabalhos foram publicados no período de

¹ PEREIRA, A. P. **A competência em informação dos pais de surdos**. Orientadora: Adriana Rosecler Alcará. 2020. 157 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2020.

SECO, Layara Feifer Calixto. **Mediação e inclusão informacional para musicistas cegos**. Orientadora: Sueli Bortolin. 2017. 120 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2017.

2001-2020 e a maioria encontra-se na revista da Associação Catarinense de Bibliotecários (ACB) em 2008². Dessa forma, fica evidente que as investigações, nas últimas décadas, com maior frequência estão mais ligadas aos cegos do que aos surdos. No Brasil, os estudos relacionados aos sujeitos surdocegos são escassos ou ficaram na invisibilidade, da mesma forma que esses sujeitos, em sua maioria, ainda permanecem.

A Lei de Diretrizes e Bases (Lei Federal 9.394/1996) em seu capítulo V Art. 58, que recebeu nova redação pela Lei nº 12.796/2013, entende “[...] por educação especial, para efeitos de Lei, a modalidade de educação escolar oferecida preferencialmente na rede regular de ensino, para educandos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação.” (BRASIL, 2013, n. p.).

A deficiência compreende a deficiência física (motora), deficiência sensorial (visual e auditiva), deficiência intelectual e deficiência múltipla (associação de duas ou mais deficiências, por exemplo, a surdocegueira). Neste capítulo abordaremos a deficiência visual, a auditiva e a surdocegueira.

Historicamente, as diferentes sociedades excluíram – e ainda excluem – pessoas com deficiência. O acesso à educação, conhecimento, informação, leitura, literatura, cultura e lazer é insistentemente negado a elas, com grandes prejuízos à convivência de maneira socialmente digna (RELATÓRIO..., 1981) para a efetiva apropriação nos ambientes informacionais.

Nas últimas décadas podemos perceber diferentes esforços em unidades de informação para promover a acessibilidade, porém, não pode ficar restrita ao espaço físico, precisa ser ampliada também aos recursos informacionais, produtos, serviços e às diferentes formas de leitura e informação. Há muito a ser realizado nas bibliotecas visando os sujeitos cegos, surdos e surdocegos de modo a promover equidade, inclusão e o sentimento de pertencimento nesses espaços. A Biblioteconomia há

² Talvez isso se explica porque em 2007 foram realizados em Florianópolis os eventos: XXVI Painel *Biblioteconomia em Santa Catarina* que abordou o tema a “Acessibilidade à informação: tecnologias e práticas inovadoras” e o V Seminário Nacional de Bibliotecas Braille (SENABRILLE) com o tema “Tecnologias para acessibilidade ao livro e à informação pelos portadores de deficiência visual” (EDITORIAL, 2008, p. 5).

muitos anos desenvolve projetos visando atender os sujeitos com cegueira. Isso acontece desde os tempos em que a forma mais usual de acesso à informação pelos cegos era por meio dos livros em Braille.

Para tanto, o bibliotecário precisa de habilidades e estratégias para propor ações que atendam de forma adequada esse público, especialmente com visão crítica, reflexiva e acolhedora. Sampaio e Farias (2020, p. 21) destacam que “[...] a efetivação de uma biblioteca inclusiva requer esforço e sensibilidade contínua do bibliotecário, pois, quando este compreende seu papel e reconhece sua influência na sociedade, está sempre reinventando e criando possibilidades em sua prática laboral”.

Assim, nas próximas seções procuramos caracterizar a cegueira, a surdez e a surdocegueira, no sentido de promover uma reflexão em relação às habilidades dos bibliotecários e demais profissionais envolvidos com as bibliotecas.

2 SUJEITOS CEGOS

Ao nascer, a criança possui os órgãos da visão imaturos e não tem a capacidade de enxergar como um adulto; do nascimento até aproximadamente oito anos de idade a visão pode ser aperfeiçoada ou deteriorada. Sousa (1997) discorre que durante esse processo de maturação o cérebro precisa receber informações claras e precisas, por esse motivo comunica-se abertamente com a retina para melhorar as informações do ambiente.

Durante a juventude os olhos modificam-se muitas vezes, mas a partir da meia-idade, em consequência do envelhecimento, essas alterações afetam seu desempenho normal, acarretando gradativamente dificuldades para enxergar com nitidez objetos próximos.

A ausência da visão pode ser avaliada por perspectivas sociais, anatômicas ou pedagógicas, mas como comenta Amiralian (1997), são apenas recortes de um agrupamento de circunstâncias a que os indivíduos cegos estão suscetíveis, uma vez que pertencem a um núcleo familiar, uma religião, uma cultura que assimila a cegueira de uma determinada maneira.

A autora supracitada comenta que durante muito tempo as Ciências Médicas perceberam a cegueira como uma consequência de outras

doenças e buscavam reduzi-la almejando cada vez mais qualidade de vida para o indivíduo cego. Para tal fim, analisaram as condições da capacidade visual de indivíduos cegos e com baixa visão que corroboraram para trazer à luz medidas avaliativas visuais, como acuidade e campo visual.

A partir da década de 1970 as Ciências Médicas passaram a considerar dois ramos de diagnóstico para identificar o nível de deficiência visual: a acuidade visual e a baixa visão. De acordo com Ormelezi (2000) os avanços educacionais e médicos almejados nessa época proporcionaram a mudança da classificação de cegueira, apoiando-se na capacidade da visão, e não mais na acuidade visual, que identificava um sujeito como cego, no entanto, ele aplicava visão residual para ocupações habituais, leitura em tinta e escrita.

O conceito de cegueira total se aplica à inexistência de percepção luminosa em que se qualificam cegos parciais, indivíduos cujo campo visual é restrito a um ângulo de 20 graus ou menos, já que não conseguem visualizar o ambiente em sua totalidade, como afirma Ormelezi (2000). Consequentemente, os sujeitos afetados por essa condição conseguem contar os dedos a curta distância e visualizar vultos; precisam de recursos pedagógicos e equipamentos educacionais adaptados, além do alfabeto braile para leitura e escrita.

Próximos da cegueira total estão indivíduos que têm apenas percepção e projeção luminosas (ROCHA; RIBEIRO-GONÇALVES, 1987). As causas da diminuição da visão podem ser diversas e são classificadas como *congênitas* (diagnosticadas no nascimento) e *adquiridas*, que sobrevivem mediante doenças, além de traumas oculares, alcoolismo, drogas, radiações e infecções como sífilis, rubéola, toxoplasmose.

Do ponto de vista clínico, a baixa visão é definida como a ausência severa de visão ou a debilidade visual que ocasiona diminuição da capacidade de enxergar mesmo após tratamento e correção de erros de refração (MASINI; GASPARETTO, 2007). Nesta, a acuidade visual, ou seja, a percepção de contornos e objetos é inferior a 20/60, no melhor olho e após correção máxima, ou seja, aquilo que uma pessoa com baixa visão consegue enxergar à distância de 20 metros, uma pessoa com acuidade visual total é capaz de ver à distância de 60 metros.

Indivíduos com baixa visão conseguem utilizar a acuidade visual

como meio principal de aprendizagem e não necessitam do alfabeto braille. Telford e Sawrey (1976) comentam que neste estágio da deficiência o educando consegue ler materiais impressos em tipos garrafais se forem utilizados recursos didáticos e auxílios ópticos para ampliação, ou é capaz de ler impressão normal em quantidades limitadas e em condições especiais.

Bruno (1993) e Telford e Sawrey (1976) afirmam que a limitação sensorial da visão cria uma maneira única de assimilação de mundo, uma vez que os indivíduos cegos buscam outras maneiras de sensibilidade. Além de acuidade e campo visual, comprometimentos significativos no âmbito funcional dos olhos são impostos aos indivíduos acometidos de baixa visão, tais como, sensibilidade ao contraste, adaptação à luz e escuridão, percepção de cores, limitação de locomoção, compreensão do meio, dificuldade de interação e acesso à informação, privação de vivências, limitações nas atividades rotineiras, prejuízo cognitivo e perceptivo, estigmas sociais que são revelados nos estereótipos culturais da pessoa com deficiência visual e seu autoconceito.

Telford e Sawrey (1976) afirmam ainda que esses indivíduos utilizam o tato e o movimento para ampliar sua noção de espaço, atividade que ocorre por intermédio da visão em pessoas videntes³. Os cegos congênitos constroem seu conhecimento de mundo a partir de estímulos diferentes dos utilizados por crianças videntes, mas isso não significa que sua cognição seja menos adequada, pois não tem deficiência significativa nessa área.

Os autores comentam que os estigmas sobre a deficiência visual são equivocados; opiniões e falsas interpretações da população subestimam o indivíduo cego, e indicam características de impotência, dependência ou de capacidades incomuns como a suposta intensificação da acuidade de outros sentidos (por exemplo, ouvido absoluto). Isso resulta em uma parca receptividade coletiva, em uma ausência de práticas sociais proativas que impedem o desenvolvimento de aptidões que possibilitariam sua independência.

Lira e Schindwein (2008) declaram que a criança cega se apropria de significados do seu ambiente e desfruta de experiências sociais por intermédio da linguagem; utilizando a atenção voluntária, percepção, memória e pensamento que modificam sua relação com o mundo e

³ Pessoas videntes são aquelas que não tem a visão comprometida.

reduzem as dimensões da perda da visão. Lograr os benefícios trazidos pelas tecnologias assistivas possibilitou aos indivíduos com deficiência visual uma relação natural com computadores e aparelhos celulares, que proporcionam interação e possibilitam a escrita e a leitura sem a mediação de terceiros.

Afirma Borges (2009, p. 99) que as tecnologias ampliam as possibilidades dos indivíduos cegos, oportunizando o envolvimento com outros meios de comunicação que permitam acesso a materiais produzidos ou utilizados por pessoas com deficiência visual, empregando sentidos de audição e tato: “[...] textos sintetizados ou copiados para painéis táteis, gravações de áudio, indicações sonoras, feedbacks de vários tipos para as ações tomadas etc.”

Ainda que as tecnologias assistivas desempenhem papel importante na atuação social do indivíduo cego, convém manejar o direcionamento adequado para a utilização de determinado recurso valendo-se de aspectos que acometem esse sujeito, tais como o interesse, o entusiasmo e a disponibilidade e acessibilidade dos recursos tecnológicos para descobrir suas preferências de acesso à informação (táteis, auditivas ou aproveitamento de resíduo visual) de modo que eles se apropriem da informação da maneira mais satisfatória possível. Melhor dizendo, o cego habilita-se a escrever e ser lido, além de ler o que já foi escrito utilizando as ferramentas de acessibilidade que forem mais apropriadas para sua situação (BORGES, 2009; BORGES, 2019).

O domínio da tecnicidade de aplicativos, programas de gerenciamento de recursos e ferramentas de acessibilidade proporcionam a pessoa com deficiência visual novos modos de organização individual e comunicação que, de outra forma, seriam inacessíveis a ele, além de fortalecerem a relação interpessoal entre pessoas cegas e videntes (BORGES, 2009).

As adaptações tecnológicas possibilitam a inclusão e trazem independência e autonomia à pessoa com deficiência, desde atividades básicas de autocuidado como comunicação, preparo de alimentos, tarefas ocupacionais, locomoção, cuidados com o lar, lazer, resolução de problemas, atividades profissionais e acadêmicas, promovendo interação e aprendizagem; e facilitam a prática de atividades que não poderiam ser

realizadas de maneira independente, como afirma Rodrigues (2007).

Borges (2009) argumenta que a internet criou um ambiente de acesso a textos publicados em qualquer lugar do mundo, compartilhamento de arquivos, *e-mails*, *chats* e até jogos *online*. Textos volumosos em Braille atualmente são produzidos rapidamente utilizando impressoras Braille e *softwares* para transcrição de textos; arranjos orquestrais podem ser elaborados acoplando instrumentos musicais eletrônicos a computadores, além da impressão de partituras com programas de transcrição para leitura.

O aproveitamento das tecnologias para inclusão de pessoas com deficiência visual trouxe demandas inovadoras ao bibliotecário quanto à aplicabilidade dos dispositivos e o desenvolvimento de estratégias e programas para formação de usuários. Gomes (2014) salienta o bibliotecário como o profissional que, partindo de princípios éticos, pode intermediar, possibilitar e facilitar o acesso à informação que está incorporada em suportes físicos e digitais, garantindo que as necessidades informacionais dos usuários sejam – parcialmente – supridas.

Acreditamos que as situações que envolvem a falta de informação em formatos adaptados e a constante superação de desafios e preconceitos tornam-se fatores desgastantes para o indivíduo que, para tanto, necessita de apoio familiar e educacional – incluímos aqui as bibliotecas – no sentido de fortalecer a autoestima e a capacidade de enfrentamento ante as adversidades. Sendo assim, confrontar obstáculos, apesar de incômodo, torna-se necessário para que os sujeitos não fiquem à margem do desenvolvimento tecnológico e intelectual oportunizado à população de sua época.

A inclusão desses indivíduos no meio social através de espaços de apoio, compreensão, estímulos e aceitação assegura a individualidade, autonomia e expectativas pela realização de aspirações de vida, trazendo à tona o sentimento de pertencimento. Ao incluir a acessibilidade no debate, vislumbramos que mudanças estruturais e de condutas no ambiente social estabelecem benefícios a esse nicho de usuários, pois enriquecem a compreensão de princípios que mostram a diferença como algo natural do homem e não como uma circunstância inconveniente. Essas premissas devem ser concebidas pelo meio social para melhorar as condições de vida das pessoas com deficiência visual.

Esse é um processo desafiador e de superação social constante, contudo, a união ativa de bibliotecas, tecnologias e desenvolvimento social poderá garantir a esses indivíduos o direito de colaborar de maneira prática com a elaboração e disseminação do conhecimento. Ferreira (2008) afirma que pensar em ações inclusivas na biblioteca traz à luz medidas que ampliam, atualizam, aperfeiçoam e expandem serviços e recursos que acompanhem as tendências. Somente assim estará preparada para atender as necessidades informacionais desses usuários.

Portanto, segundo Silveira (2000, p. 13), “[...] considerando que as bibliotecas são organizações sociais dinâmicas, [...] devem centrar sua missão na utilidade social e na sua capacidade de contribuir efetivamente para o crescimento de seres humanos”, modificando-se para cumprir sua missão, seja com indivíduos cegos, surdos ou surdocegos. O mesmo pode ser dito em relação aos indivíduos surdos e surdocegos, condições que abordaremos nas seções a seguir.

3 SUJEITOS SURDOS

O uso da Língua de Sinais, seja na atuação do intérprete na TV ou de sujeitos surdos conversando em outro ambiente, apresenta à sociedade uma “nova” forma de comunicação e que existe um público para qual é direcionada. De forma geral, em nosso contexto conhecemos alguém surdo, seja um vizinho, um amigo, um familiar, que pode ter nos provocado a vontade de aprender Libras para melhor nos comunicar, mas existe também a possibilidade, por ser algo desconhecido, de causar distanciamento.

A deficiência auditiva, aferida por meio de audiometria, pode ser classificada em:

Audição normal - de **0 a 15 dB**.

Surdez leve – de **16 a 40 dB**. Nesse caso a pessoa pode apresentar dificuldade para ouvir o som do tic-tac do relógio, ou mesmo uma conversação silenciosa (cochicho).

Surdez moderada – de **41 a 55 dB**. Com esse grau de perda auditiva a pessoa pode apresentar alguma dificuldade para ouvir uma voz fraca ou o canto de um pássaro.

Surdez acentuada – de **56 a 70 dB**. Com esse grau de perda auditiva a pessoa poderá ter alguma dificuldade para ouvir uma conversação normal.

Surdez severa – de **71 a 90 dB**. Nesse caso a pessoa poderá ter dificuldades para ouvir o telefone tocando ou ruídos das máquinas de escrever num escritório.

Surdez profunda – **acima de 91 dB**. Nesse caso a pessoa poderá ter dificuldade para ouvir o ruído de caminhão, de discoteca, de uma máquina de serrar madeira ou, ainda, o ruído de um avião decolando. (BRASIL, 2006, p. 16-17).

Outra classificação utilizada refere-se às doenças que podem causar a surdez:

- **Pré-natais:** surdez provocada por fatores genéticos e hereditários, doenças adquiridas pela mãe na época da gestação (rubéola, toxoplasmose, citomegalovírus), e exposição da mãe a drogas ototóxicas (medicamentos que podem afetar a audição).
- **Peri-natais:** surdez provocada mais freqüentemente por parto prematuro, anóxia cerebral (falta de oxigenação no cérebro logo após o nascimento) e trauma de parto (uso inadequado de fórceps, parto excessivamente rápido, parto demorado).
- **Pós-natais:** surdez provocada por doenças adquiridas pelo indivíduo ao longo da vida, como: meningite, caxumba, sarampo. Além do uso de medicamentos ototóxicos, outros fatores também têm relação com a surdez, como avanço da idade e acidentes. (BRASIL, 2006, p. 15).

A autora surda Karin Lilian Strobel (2008, p. 35) explica que “para o povo surdo, a terminologia ‘Deficiente Auditivo’ é rejeitada porque define o surdo segundo sua capacidade ou ausência de ouvir e não a presença de uma cultura lingüística diferente.” Ainda é preciso evitar os termos no diminutivo: surdinho, mudinho, entre outros que camuflam ou indicam um sentimento de compaixão ou piedade em relação aos surdos.

A sociedade não conhece nada sobre o povo surdo e, na maioria das vezes, fica com receio e apreensiva, sem saber como se relacionar com os sujeitos surdos, ou tratam-nos de forma paternal, como “coitadinhos”, ou lidam como se tivéssemos “uma doença contagiosa”, ou de forma preconceituosa e outros estereótipos causados pela falta de conhecimento [...] (STROBEL, 2008, p. 31).

Skliar (2012, p. 21) explica que historicamente além de serem concebidos como não ouvintes, os surdos foram classificados como “[...] autistas, psicóticos, deficientes mentais, afásicos e esquizofrênicos.” Tais “[...] estereótipos sobre os surdos não podem ser considerados inocentes [porque] contêm formas opressivas, que permitem um controle social eficaz e determinam, exatamente, uma devastação psíquica sistemática nos surdos.” (SKLIAR, 2012, p. 21).

A surdez pode ser concebida de acordo com duas abordagens, ou seja, a concepção clínico-patológica e concepção socioantropológica. Assim, a concepção clínico-patológica representa um conceito amparado na Medicina em que a surdez seria uma doença que pode ser tratada e curada. Mas de que forma? Com o

[...] treinamento de fala e audição, adaptação precoce de aparelhos de amplificação sonora individuais, intervenções cirúrgicas como o Implante Coclear etc. Nesse sentido, o encaminhamento é o trabalho fonoaudiológico e a escola comum, com o objetivo de “integrar” a pessoa surda no mundo dos ouvintes através da “normatização” da fala. (STROBEL, 2008, p. 36).

A concepção socioantropológica “[...] concebe a surdez como uma diferença a ser respeitada e não uma deficiência a ser eliminada. O respeito à surdez significa considerar a pessoa surda como pertencente a uma comunidade [...] com direito à língua e cultura própria.” (STROBEL, 2008, p. 36). Essa é a concepção que respeitamos: o surdo tem direito a usar a biblioteca e os serviços oferecidos por meio da Língua de Sinais.

Pesquisas desenvolvidas nos últimos anos, no âmbito da Ciência da Informação, têm buscado compreender o comportamento e as necessidades informacionais dos surdos em ambientes educacionais, em escolas regulares e escolas especiais, bem como surdos no ensino superior e como pesquisadores em formação (CONEGLIAN; CASARIN, 2007; THOMA; PONTIN; LOPES, 2018).

No contexto atual, em tempos de pandemia (Covid-19), por exemplo, os pais encontram dificuldades em auxiliar seus filhos surdos nas atividades escolares sem o apoio da escola, ou seja, algo que já é complexo para crianças e adolescentes ouvintes, torna-se um desafio ainda maior para

os pais e mães de surdos, principalmente pela dificuldade de comunicação e localização de materiais de apoio.

Tanto familiares quanto os filhos surdos (seja na infância, adolescência ou vida adulta) se configuram como usuários da informação, no ambiente escolar ou mesmo na vida pessoal, entendendo a informação como elemento que subsidia a produção do conhecimento sobre a surdez e outros aspectos, reduz incertezas e colabora para o pertencimento dos surdos e de seus familiares.

Nesse sentido, o bibliotecário pode contribuir não apenas fazendo com que os surdos e seus familiares se sintam pertencentes e assim se apropriem dos diferentes ambientes informacionais, mas que saibam desenvolver e utilizar diferentes estratégias e habilidades que os levem a buscar e encontrar a informação com autonomia, atendendo aquilo que de fato necessitam.

Pode parecer um desafio no primeiro momento, mas todo profissional que se compromete com sua profissão e respeita o outro deve considerar o seu usuário (cliente, paciente, aluno ou seja qual for a terminologia utilizada) como cidadão, possuidor de direitos e deveres. Estar e usufruir do ambiente informacional também é direito dele. (WELLICHAN; LINO, 2020, p. 155).

Santos (2020, p. 267) salienta que “[...] ter o ‘acesso à informação’ é diferente de ter uma ‘informação acessível’ [...]”. De fato, ter a “posse” ou o acesso em si não significa que todos poderão ter uma apropriação acessível. Strobel (2008, p. 16-17) explica que “[...] a forma como o surdo aprende o português é diferente dos ouvintes, devendo ser adaptada com a realidade cultural deles.” Assim, em termos de leitura, a presença de textos escritos sem outros recursos complementares pode ser prejudicial de modo que tais informações se tornam inacessíveis.

Nesse sentido, Dias e Bon (2019) elencam oito aspectos aplicáveis ao contexto da biblioteca universitária, mas que são adequados para qualquer modalidade: 1. Formar um acervo digital com diferentes materiais (artigos científicos, trabalhos de conclusão de curso de outras instituições) com o objetivo de criar um repositório sobre a surdez; 2. Identificar e buscar parcerias com bancos de dados com materiais acessíveis às pessoas

surdas; 3. Incluir de modo objetivo as pessoas com necessidades especiais na Política de Desenvolvimento de Coleções; 4. Demandar das editoras arquivo digital das obras adquiridas que possibilite a conversão através das tecnologias assistivas em formato acessível para os surdos; 5. Implementar a tecnologia assistiva e disponibilizá-la aos surdos como os tradutores automáticos da Língua Portuguesa para Língua de Sinais; 6. Propiciar a organização e sinalização da biblioteca de modo visual, a exemplo das informações nas estantes utilizando não somente a palavra em Língua Portuguesa, mas a datilologia⁴ e imagens em Língua de Sinais; 7. Oferecer cursos de Libras para toda equipe da biblioteca com o objetivo de melhorar o atendimento e a comunicação com o usuário surdo; 8. Divulgar os serviços da biblioteca para atrair estudantes e professores surdos. (DIAS; BON, 2019, p. 99).

Incluir as pessoas com deficiência na Comissão de Desenvolvimento de Coleções aumenta a representatividade, oferecer cursos de Libras não somente para comunidade acadêmica, mas também para comunidade externa, possibilita que mais pessoas aprendam a Língua de Sinais. É imprescindível que o acervo seja composto por livros de imagem e que existam momentos de contação de histórias em Libras nas bibliotecas escolares ou infantis. Por ser essencialmente visual, o livro de imagem pode despertar o interesse e a motivação das crianças e adolescentes surdos pela leitura e literatura de modo que ler seja um ato prazeroso, criativo e instigante.

No artigo de Bari e Cardoso (2017) intitulado: *A mediação de leitura literária aos surdos por meio da adaptação para a linguagem das histórias em quadrinhos* as autoras concluem “[...] que as adaptações em quadrinhos são recursos de excelente qualidade para a mediação de leitura literária, para leitores novatos surdos, assim como para leitores ouvintes.”

Concordamos com Coneglian (2008, p. 33) quando defende que “[...] bibliotecas ou centros informacionais que pretendem atender à comunidade surda presencialmente, precisam considerar princípios de comunicação, acervos e serviços específicos conforme recomendações

⁴ A datilologia atual “[...] também conhecida como alfabeto manual, é utilizada para informar (representar) coisas que ainda não possuem um sinal na LIBRAS, para expressar nomes e palavras de línguas estrangeiras.” (BREGA *et al.*, 2008, p. 2).

da IFLA.”⁵ Estes últimos abordaremos mais detalhadamente na próxima seção.

4 SUJEITOS SURDOCEGOS

Para evitar possíveis incompreensões, buscamos e incluímos nessa subseção, alguns esclarecimentos fundamentais para subsidiar os bibliotecários na construção de uma biblioteca acessível e inclusiva. Iniciamos isso fazendo uma referência ao I Congresso Internacional Helen Keller⁶, nele Kidney (1977 *apud* ARÁOZ, 1999) propõe uma definição para o indivíduo surdocego e ela foi aprovada da seguinte forma: são “[...] os indivíduos que tem uma perda substancial da visão e audição, de tal modo que a combinação das suas deficiências causa extrema dificuldade na conquista de habilidades educacionais, vocacionais, de lazer e sociais.” (ARÁOZ, 1999, p. 22).

No entender do Instituto Benjamin Constant a surdocegueira é uma “[...] deficiência singular que apresenta perdas auditivas e visuais concomitantemente em diferentes graus, levando a pessoa [...] a desenvolver diferentes formas de comunicação para entender e interagir com a sociedade.” (INSTITUTO..., 2017, n. p.).

Os surdocegos têm *déficits* sensoriais e, portanto, são enquadrados entre os sujeitos com múltipla deficiência sensorial. Essa condição exige, nas relações interpessoais, uma comunicação tátil-corporal, assim, “[...] as trocas interativas das crianças precisam estar orientadas para o desenvolvimento dos sentidos remanescentes, entre eles, cutâneo, cinestésico (corporal - articulações e músculos; e, sensorial - visceral), gustativo e olfativo [...]” (NASCIMENTO, 2006, p. 12).

⁵ Segundo Miglioli e Santos (2017, p. 143) o documento *Diretrizes para serviços de biblioteca para surdos* da *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) produzido em 2000 “[...] têm como objetivo informar os bibliotecários sobre as necessidades de informação das pessoas surdas e refere-se a todas as bibliotecas que têm pessoas surdas como qualquer parte de seu público potencial.”

⁶ Helen Adams Keller – “Nascida na cidade de Tusculumbia, Alabama, em 27 de junho de 1880 [...] ficou cega e surda aos 18 meses de idade devido a uma doença diagnosticada então como “febre cerebral” (hoje acredita-se que possivelmente tenha sido escarlatina ou meningite)” (WIKIPÉDIA, 2020, n. p.).

Os documentos que se referem à surdocegueira apontam que as principais causas dela são: a rubéola materna, toxoplasmose, herpes, AIDS, sífilis, prematuridade, álcool, drogas e as síndromes genéticas (o exemplo mais citado é a Síndrome de Usher⁷).

Visando potencializar o atendimento dos surdocegos em todos os gêneros de bibliotecas apresentaremos algumas características desses sujeitos, antes, porém, incluímos a seguir um relato histórico esclarecedor: “A grafia dos termos surdocegueira e surdocego como a conhecemos agora, sem hífen, foi proposta por Salvatore Lagati (1995), em Trento, na Itália, em 1991, onde começou uma cruzada para a aceitação da surdocegueira como uma condição única [...]” (SIERRA, 2010, p. 22).

Outro aspecto fundamental para os profissionais da biblioteca é saber que a surdocegueira é classificada em: pré-natal, perinatal⁸ e pós-natal. Segundo Araújo (1999) a pré-natal tem características congênitas; a perinatal é resultado de infestações em virtude dos órgãos imaturos e pós-natal pode aparecer em diferentes etapas da vida; nesse caso se ocorrer na fase inicial do desenvolvimento da criança, a tendência é comprometer com mais intensidade as condições biopsicossocial do indivíduo.

Abordamos nessa subseção características do sujeito surdocego, mas também o nível de comprometimento dos bibliotecários e demais profissionais da biblioteca em aprender continuamente para melhor se comunicar com os sujeitos nessa condição. A Secretaria da Educação do Estado do Paraná em seu site esclarece que a comunicação com a pessoa surdocega se estabelece por meio de:

- Língua de sinais tátil - Sistema não alfabético que corresponde à língua de sinais utilizadas tradicionalmente pelas pessoas surdas, mas adaptadas ao tato⁹, através do contato das mãos da pessoa surdocega com as mãos do

⁷ Segundo Silva (2011, p. 20) a Síndrome de Usher “[...] é apontada como a maior causa de surdocegueira mundial. A doença é uma alteração genética caracterizada por uma progressiva perda das funções das células sensitivas da audição e da visão. A forma mais comum de transmissão genética é a autossômica recessiva, ou seja, é necessário que o indivíduo receba genes com alteração do pai e da mãe para contrair a síndrome de Usher.”

⁸ Perinatal correspondente ao momento do nascimento ou até 7 dias após o nascimento.

⁹ Comunicação também denominada háptica (sensível ao tato).

interlocutor.

- Método Tadoma - Consiste na percepção da língua oral emitida, mediante uso de uma ou das duas mãos da pessoa surdocega utilizando geralmente o dedo polegar, colocado suavemente sobre os lábios e os outros dedos mantidos sobre a bochecha, a mandíbula e a garganta do interlocutor.
- Alfabeto datilológico - As letras do alfabeto se formam mediante diferentes posições dos dedos da mão.
- Sistema Braille Tátil - Sistema alfabético baseado no sistema Braille tradicional de leitura e escrita adaptado de maneira que possa ser percebido pela pessoa surdocega através do tato. (PARANÁ, 2020, n. p.).

Acreditamos ser necessário compreender também que as dificuldades de comunicação são diferentes em duas situações – a pré-linguística (antes da aquisição da linguagem) e na pós-linguística (depois da aquisição de uma língua oral ou sinalizada). Na fase pós-linguística, em virtude das denominações de objetos, pessoas, ações etc. estarem depositadas na memória há uma tendência do surdocego se comunicar com maior autonomia e destreza.

O desenvolvimento humano acontece por meio de interações e trocas verbais, conforme a teoria vigotskiana no momento da mediação entre o sujeito mais experiente para o menos experiente, até alcançar total domínio de seus atos. No caso da criança surdocega, as trocas não são verbais e a sua autonomia tem certo limite. Para Cader-Nascimento e Costa (2013, p. 3581) em se tratando da leitura dos “[...] surdos a experiência se dará no plano visual-espacial, dos cegos ocorre pela via tátil-auditiva, na surdocegueira o processo da audição se dará pelo ato de manipular os objetos [e] por meio da simulação das situações [...]” Assim há de se considerar que as crianças e adolescentes surdocegos ao terem seu potencial valorizados possam alçar voos mais altos.

Em artigo intitulado *Pessoas surdocegas em bibliotecas: discussões iniciais* que foi apresentado em 2017 no Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação (CBBDD), Santos, Diniz e Rangni (2017, p. 2060) afirmam que “Não há como utilizar as mesmas atividades de leitura de outros tipos de deficiência para usuários

com surdocegueira.”

Esses autores concluem que “É imperioso pontuar que o profissional de biblioteca encontraria muitas dificuldades para atender com qualidade o usuário com surdocegueira.” (SANTOS; DINIZ; RANGNI, 2017, p. 2061). E finalizam informando que há a “[...] necessidade de os profissionais da biblioteca desenvolverem competências [...]” (p. 2062) nesse sentido. Porém, apesar de ser louvável o pioneirismo, os autores não informam as possibilidades de se estabelecer comunicação especificamente com os surdocegos; não elencam quais seriam as habilidades necessárias para os profissionais atuantes em unidades de informação ao atender surdocegos e, apesar de mencionarem alguns documentos ao longo da discussão, não informam a existência ou inexistência de iniciativas em bibliotecas brasileiras.

Quanto às iniciativas, por estarem pulverizadas na literatura cinzenta, realizamos uma busca no site da Biblioteca Nacional para consultar os documentos do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), especificamente, o Projeto *Acessibilidade em Bibliotecas Públicas*. Nesse site há um link direcionado para o Facebook¹⁰ onde encontramos o documento *Fortalecimento de bibliotecas acessíveis e inclusivas: manual orientador*, que cita o Decreto nº 5.296/2004 que regulamenta a prioridade no atendimento às pessoas específicas. Nele há a seguinte recomendação: “III - serviços de atendimento para pessoas [...] surdocegas, prestado por guias-intérpretes ou pessoas capacitadas neste tipo de atendimento [...]” (FORTALECIMENTO..., 2016, p. 18).

Porém, essa é a única vez que esse Documento faz referência ao surdocego e se limita a defender que ele deve ser acompanhado por um intérprete. Vale destacar que, no caso do surdocego, a presença do intérprete é fundamental, principalmente na fase inicial da aprendizagem. Isso é retratado no filme *O milagre de Anne Sullivan*¹¹ que tem como base a biografia de Helen Keller (surdocega) que na infância, por desconhecimento dos pais, era alimentada e tratada como um animal raivoso. Para não internar a menina

¹⁰ Disponível em: <https://www.facebook.com/acessibilidadeembibliotecas/photos/a.505925009534797/1119295564864402/>. Acesso em: 28 out. 2020.

¹¹ Filme *O milagre de Anne Sullivan* (1962). Diretor Arthur Penn, roteiro de William Gibson baseado em sua peça *The Miracle Worker*. (WIKIPEDIA, 2020, n. p.).

em uma instituição, a família recebe em casa a educadora *Anne Sullivan*, que no primeiro momento tem atitudes aparentemente cruéis, mas aos poucos estabelece, ora com rigidez, ora com afetividade uma comunicação corporal com ela, ensinando-a a tatear o mundo e a aprender o método *tadoma*.

No contexto do surdocego, o intérprete, também denominado *informante do mundo*, precisa, além dos conhecimentos especializados, ter comprometimento social, postura ética e fidedignidade do conteúdo no momento da comunicação.

Essa investigação evidencia que apenas dar visibilidade aos surdocegos é insuficiente. A Biblioteconomia, até então alijada dessa questão, precisa promover ações específicas, entre elas: capacitação de mediadores, equipe, aquisição de acervos especializados e de tecnologias adequadas que possibilitem ao surdocego o acesso à leitura, à literatura e a informação.

Evidentemente que, para os bibliotecários que não tiveram mínima informação a respeito do trabalho a ser desenvolvido com os cegos, surdos e surdocegos na graduação, a tarefa se torna mais complexa, porém há em terras brasileiras incontáveis instituições que desenvolvem palestras, oficinas entre outras atividades. As instituições estruturadas em níveis, estadual e municipal são mais numéricas quando se trata do surdo e do cego. Já não se pode dizer o mesmo quando se refere ao surdocego.

No entanto, destacamos a Associação Educacional para Múltipla Deficiência, conhecida como AHIMSA¹². No site dessa Associação consta que ela atua no Brasil desde 1991 e tem como missão: “Qualificar a vida de pessoas com surdocegueira e de pessoas com deficiência múltipla sensorial, possibilitando-lhes a aquisição de uma forma de comunicação, independência e autonomia e um estilo próprio de aprendizagem, visando a inclusão educacional e social.” (ASSOCIAÇÃO..., 2020, n. p.).

Acreditamos que iniciativas nesse sentido podem demolir a visão capacitista, isto é, a pré-concepção, muitas vezes preconceituosa, de que as pessoas com alguma deficiência são inferiores, sem capacidade e autonomia para a realização de tarefas. Nesse sentido, considerando o bibliotecário como sujeito que pode motivar a aprendizagem, abordaremos algumas das habilidades que ele precisa desenvolver ao atuar com cegos, surdos e surdocegos.

¹² AHIMSA – esta palavra se refere a não-violência.

5 HABILIDADES DO BIBLIOTECÁRIO PARA SUA ATUAÇÃO COM USUÁRIOS CEGOS, SURDOS E SURDOCEGOS

Uma das primeiras ações do bibliotecário é se informar buscando conhecer e se aprofundar nas questões relativas a esses indivíduos considerando suas particularidades e especificidades. Para evitar constrangimentos, por exemplo, é preciso consultá-los sobre a melhor forma de atender suas necessidades (ALVES, 2017). Complementar a isso, Miglioli e Santos (2017, p. 144) indicam que é preciso atentar-se “[...] para uma comunicação clara e precisa, a fim de evitar mal-entendidos e interações inadequadas” e isso já requer um conhecimento prévio sobre a comunicação com surdos, cegos e surdocegos. Em caso de desconhecimento por parte do bibliotecário e para que sua biblioteca obtenha êxito o ideal é

[...] estabelecer parcerias, seja com os NAPNEs (Núcleo de Atendimento a Pessoas com Necessidades Específicas), Salas de AEE (Atendimento Educacional Especializado), com os profissionais específicos (Tradutores/Intérpretes de Libras, Psicopedagogos, Professores, Pedagogos, Psicólogos, dentre outros profissionais que compõem a equipe multifuncional), seja com Instituições, Organizações não-Governamentais e Setores governamentais diretamente ligados às temáticas. (ALVES, 2017, p. 1895-1896).

Em suma, uma forma de ampliar e multiplicar informação e conhecimento é a formação de uma equipe multidisciplinar que seja composta também por familiares que com sua experiência e vivência conhecem os cegos, surdos e surdocegos mais de perto. São indivíduos pertencentes às associações de pais, instituições especializadas, entre outros, que podem contribuir nesse sentido visto que “Há extrema relevância e fecundidade na parceria entre as bibliotecas e as instituições nas quais estão vinculadas (escolas, faculdades, universidades, prefeituras etc.)” (CONEGLIAN, 2008, p. 66).

Dias e Bon (2019) refletem sobre as atitudes para lidar com pessoas surdas que se aplicam também aos cegos e surdocegos.

O bibliotecário tem que estar atento às necessidades de seus usuários, buscando se qualificar e ter uma postura em prol da inclusão [...] independente de qual seja, passando da simples tarefa de organizar a informação que se encontra dentro da biblioteca e se adaptar à comunidade usuária da instituição que nela está inserida. Deve também acompanhar os avanços das tecnologias, estando atento sobre novas soluções que estejam disponíveis que facilite o acesso à informação [...]. (DIAS; BON, 2019, p. 100).

Miglioli e Santos (2017) apresentam algumas atitudes e ações significativas no âmbito da surdez passíveis de uso com os demais nas condições aqui abordadas:

(a) estar ciente das indicações na linguagem corporal ou gestuais não-verbais; (b) direcionar o foco na pessoa e não na deficiência; (c) aproximar o usuário com respeito e aceitação, em oposição à desaprovação ou reserva; (d) evitar o sentimento de pena; (e) oferecer assistência, do mesmo modo como para qualquer outro usuário em dificuldade ao usar a biblioteca; (f) conhecer bem a coleção sobre o tema e as necessidades especiais dos usuários com deficiência; (g) utilizar serviços orientados pelo design e experiência do usuário (*user experience*) [...]. (MIGLIOLI; SANTOS, 2017, p. 144).

Coneglian (2008, p. 66) enfatiza que as bibliotecas têm o potencial “[...] para serem multiplicadoras de práticas inclusivas, dando o exemplo, formando e informando seus usuários (com ou sem deficiências motoras, sensoriais e/ou cognitivas).” Assim também os seus profissionais ao desenvolverem diversas habilidades.

Em linhas gerais e com fins didáticos, entendemos que as habilidades podem ser agrupadas em três grandes eixos, quais sejam: as *habilidades técnicas* em relação ao uso de recursos tecnológicos e informacionais para a realização de uma determinada atividade; *habilidades informacionais*, envolvendo a apropriação de conteúdos e conhecimentos técnicos e científicos em relação aos diferentes tipos de deficiências; e *habilidades comunicacionais, sociais e emocionais*, que se referem aos relacionamentos

e diálogos, de maneira a considerar o contexto do outro, estar atento para o outro; posturas estas que exigem: conhecer, compreender e respeitar sempre. Convém, enfatizar que essas habilidades se completam e coexistem uma em função das demais.

No Quadro 1, procuramos mencionar algumas características que julgamos importantes ao bibliotecário no contexto dos três conjuntos de habilidades.

Quadro 1: Habilidades do bibliotecário para atuação com usuários cegos, surdos e surdocegos

(continua)

HABILIDADES DO BIBLIOTECÁRIO		
Habilidades técnicas (recursos tecnológicos e informacionais)	Habilidades informacionais (conhecimentos técnicos e científicos)	Habilidades comunicacionais, sociais e emocionais
Conhecer diferentes recursos informacionais e técnicos para o cego, surdo ou surdocego	Ter o conhecimento científico das questões da surdez, cegueira e surdocegueira	Ter disponibilidade, empatia, respeito e altruísmo
Conhecer a coleção disponível sobre a temática	Saber identificar quais são os estudiosos e especialistas nas questões da surdez, cegueira e surdocegueira	Saber ouvir exercendo a escuta alteritária
Ampliar o acervo da biblioteca sobre a cegueira, surdez e surdocegueira e fazer a curadoria de materiais que estejam em livre acesso	Conhecer a legislação para compreender os direitos dos cegos, surdos e surdocegos	Saber motivar e acolher

(conclusão)

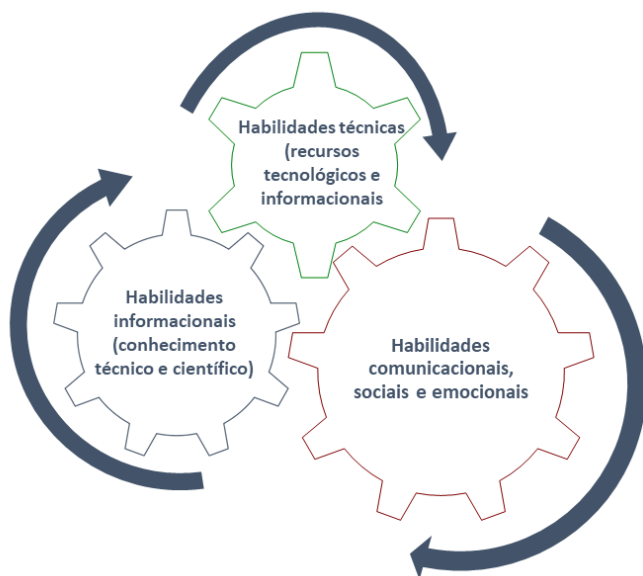
Organizar e representar o acervo de modo acessível	Buscar formação e capacitação específica de forma contínua para acompanhar os avanços científicos	Promover autonomia, aprendizado e sentimento de pertencimento à biblioteca
Promover a leitura e a literatura de modo acessível	Promover para toda comunidade informação e conhecimento sobre a cegueira, surdez e surdocegueira	Estar aberto e saber respeitar e valorizar a diferença; ter comportamento alteritário e criar ambientes alteritários
Buscar qualificação e atualizar-se para lidar com as tecnologias assistivas e demais inovações	Lutar e exigir que a instituição a qual pertence atenda as Leis e Diretrizes da Inclusão e Acessibilidade (<i>advocacy</i>)	Conhecer e compreender as pessoas cegas, surdas e surdocegas
Conhecer Libras, Libras tátil e braille e se dispor a utilizá-los	Promover palestras, encontros e eventos sobre a surdez, cegueira e surdocegueira	Ter sensibilidade para compreender as formas de comunicação de cada cego, surdo ou surdocego; não ter medo das deficiências
Buscar e conhecer instituições, núcleos de atendimentos especializados, organismos governamentais e não-governamentais, profissionais especializados	Estabelecer parcerias com outros profissionais e instituições, participar de redes ou comissões visando ações colaborativas e de apoio às pessoas com deficiência	Formar e desenvolver uma equipe multidisciplinar com postura/pensamento anticapacitista

Fonte: elaborado pelos autores com base nos resultados do estudo

Acreditamos que estas habilidades exercidas com afinco, permitem interações e encontros entre ouvintes e surdos, videntes e cegos, ouvintes e videntes com surdocegos e vice-versa. Salientamos ainda, que é a inter-relação e o movimento entre esses três conjuntos de habilidades que aproximará o bibliotecário e demais profissionais dos usuários e contribuirá para a compreensão de suas necessidades, favorecendo a interação e o pertencimento ao ambiente da biblioteca.

Na Figura 1 procuramos representar a importância dos três conjuntos de habilidades na constituição de um todo, evidenciando a inter-relação e a “alimentação” de um sobre o outro. Enfatizamos que, o conjunto que corresponde às habilidades comunicacionais, sociais e emocionais representa um conjunto maior que influencia os demais conjuntos, já que implica diretamente nas atitudes e ações do bibliotecário. Também vale salientar, que a ideia aqui não é mecanizar esses conjuntos, mas mostrar, de forma ilustrativa na figura 1, sua ação sistêmica, quando o movimento de uma das engrenagens recebe a interferência das outras.

Figura 1: Movimento das habilidades



Fonte: elaborada pelos autores

Exemplificando algumas atitudes dos bibliotecários em relação aos diferentes tipos de habilidades que lhes são requeridas, destacamos que no trabalho com os surdocegos (condição menos abordada na Ciência da Informação), antes de tudo é preciso saber identificar se eles têm resíduo visual ou auditivo (habilidades informacionais técnicas e científicas) e respeitar sua escolha por uma determinada forma de comunicação (habilidades comunicacionais, sociais e psicológicas). Além disso, o bibliotecário deve permitir o toque para que possam sentir as vibrações da caixa de voz (conhecida como linguagem de toque ou tadoma).

É necessário que o bibliotecário incorpore o antipacitismo ao desenvolver tais habilidades, ou seja, desconstruir a crença errônea e preconceituosa de que as pessoas com deficiência são inferiores, e por isso não teriam capacidade para a vida funcional.

O Documentário “As borboletas de Zagorsk” (1990), demonstra que Vygotsky na sua época já defendia que “crianças deficientes poderiam ser transformadas em adultos inteligentes.” Mas de que modo? Quando uma criança tem deficiência de sentidos deve ter todos os outros sentidos remanescentes estimulados. Acreditamos que tanto a criança quanto o adulto cego, surdo ou surdocego podem potencializar os seus sentidos nas unidades de informação, em especial na biblioteca, principalmente quando o bibliotecário se colocar na condição de aprendiz e buscar a educação continuada, em contato direto com esses usuários.

A preparação para acolher crianças, adolescentes e adultos com deficiência, por parte do bibliotecário como da comunidade, deve ser constante. No caso das crianças há de se considerar que “[...] merecem a mesma consideração que os demais, e, portanto são bem-vindas e desejáveis: entretanto, há que haver tanto constatação quanto preparo para saber lidar com suas capacidades, que diferem daquelas das outras crianças/alunos” (BARROS, 2006, p. 150).

Novamente com a intenção de exemplificar a atuação do bibliotecário, é relevante mencionar duas unidades de informação que tem se destacado nesse contexto, que são a Biblioteca do Instituto Nacional de Educação de Surdos e a Biblioteca Braille *José Álvares de Azevedo*. A Biblioteca do Instituto Nacional de Educação de Surdos possui

[...] uma equipe capacitada na Língua de Sinais e ativa na comunidade [que] permitiu entre outras questões, tornar a biblioteca identificável pessoalmente, e a incentivar os surdos a manter contato. O fato de conhecer os profissionais e saber que tinham o domínio da Língua de Sinais proporciona o estabelecimento de um vínculo importante para a inclusão destes usuários. (MIGLIOLI; SANTOS, 2017, p. 141).

Esse é o primeiro passo para que os surdos se sintam acolhidos e pertencentes. Já a Biblioteca Braille *José Álvares de Azevedo* localizada em Goiânia tem como diferencial o fato de que “[...] todos os atendentes [...] são deficientes visuais, inclusive a bibliotecária que é cega.” (GIACUMUZZI; MORO; ESTABEL, 2013). No Brasil ela é considerada uma biblioteca referência para os cegos. Oferece diversos serviços, tais como, consulta ao acervo, empréstimos, auxílio em pesquisas, digitalizações, transcrições de pequenos textos em Braille, concursos e clubes de leitura em Braille, orientações no uso de tecnologias assistivas e seus diferentes recursos, seja no computador ou demais dispositivos, como por exemplo, os *smartphones*.

Em relato no *Youtube* para o canal da *Fundação Dorina Nowill* para Cegos, a bibliotecária Maria Eunice Soares Barbosa¹³ destacou a importância das parcerias que ela realiza, seja com instituições ou pessoas voluntárias, para o atendimento das necessidades informacionais dos usuários. A partir desse relato fica evidente a importância do trabalho colaborativo, requerendo para isso um conjunto de habilidades do bibliotecário, sejam técnicas, informacionais, científicas ou sociais, conforme mencionamos no quadro 1.

Dessa forma, cabe ao bibliotecário conhecer a diversidade e necessidades de seus leitores; assumir a responsabilidade do “[...] trabalho de sensibilização contínuo e projetos por meio dos quais capacite sua equipe e promova para todos conhecimento suficiente para lidar com as questões das deficiências e diferenças [...]” (ALVES; VIGENTIM, 2013, p. 13).

Nesse sentido, vale enfatizar a relevância da formação do

¹³ FUNDAÇÃO Dorina Nowill Para Cegos. **Biblioteca inclusiva**. 22 de maio 2020 (63 min.), [color.] Disponível em: <https://youtu.be/G05QpUckXc4>. Acesso em: 10 nov. 2020.

bibliotecário e sua educação continuada. Costa e Duarte (2017, p. 163) salientam que ele precisa atentar-se para sua educação continuada, a fim de desenvolver competências e habilidades para atender os usuários com deficiência considerando que “[...] as escolas de Biblioteconomia formam profissionais generalistas” e, conseqüentemente, despreparados para lidar com cegos, surdos e surdocegos, entre outros. Tal aspecto não pode ser ignorado na atualidade se considerarmos que “[...] desenvolver habilidades, tornar possível incluir e integrar dizem respeito ao enfoque social que possui a biblioteca, quando é tomada como um espaço de disseminação da informação e construção do conhecimento.” (RODRIGUES; FUJITA; DAL’EVEDONE, 2018, p. 73).

Em acréscimo, destacamos a reflexão de Wellichan e Lino (2020, p. 155): “Utilizar o discurso de que não houve formação acadêmica, qualificação ou treinamento para tal são argumentos que não cabem mais aos profissionais em uma sociedade que deseja a inclusão e que busca o respeito à diversidade.”

Em outras palavras, na sociedade atual, a ausência de formação, seja para profissionais da informação ou educação, não é justificativa suficiente para a falta de preparo e atendimento adequado de forma acessível e inclusiva. Assim como para outras atividades, cabe a cada um de nós, ir em busca de formação complementar, participar das questões sociais para aprender, ensinar e agir.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O movimento no sentido de investigar a surdez e a cegueira, é um exercício de aprendizagem constante para os pesquisadores envolvidos nessa temática, no entanto, nesse capítulo, assumimos um desafio novo, pensar também a surdocegueira.

Após refletir a respeito das características das três condições, passamos a discutir sobre as habilidades necessárias para o bibliotecário tornar a biblioteca de fato acessível e inclusiva, com recursos informacionais e tecnológicos, produtos e serviços que atendam as demandas dos usuários de acordo com suas diferentes especificidades.

Se retomarmos atentamente cada item exposto no Quadro 1, é

possível concluir que o bibliotecário tem a sua frente um desafio hercúleo, visto que as condições, da maioria das bibliotecas brasileiras, são precárias. Nesse sentido, o esforço para propiciar condições mínimas de uso pelos sujeitos aqui estudados, não pode ser individual. Há de se ter uma força coletiva para esse enfrentamento, portanto, o bibliotecário, urgentemente, necessita estabelecer parcerias e trabalhos cooperativos com outros profissionais de diferentes áreas do conhecimento, com vistas a formar equipes multidisciplinares.

Do mesmo modo, é imprescindível o envolvimento do bibliotecário com instituições, organismos da área da cegueira, surdez e surdocegueira para que a biblioteca seja um espaço em que cegos, surdos e surdocegos tenham acesso e se apropriem da informação diversificada, preferencialmente não de uma forma mecânica, transmissivista, mas de forma que eles se sintam acolhidos e familiarizados com o recursos apropriados e inclusivos.

O bibliotecário não pode perder de vista a sua educação continuada, acompanhando e se apropriando dos documentos, leis e diretrizes que orientam o atendimento das pessoas com deficiências em diferentes gêneros de biblioteca. Assim como, as pesquisas e estudos científicos e as inovações em relação aos recursos técnicos e tecnológicos, que poderão fundamentar e apoiar as ações no contexto da Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Acreditamos que com planejamento e estratégias o bibliotecário fortalecerá o conjunto de suas habilidades técnicas, informacionais, comunicacionais, sociais e emocionais, que sustentarão sua atuação reflexiva, crítica e ética. Isso se refletirá na sua prática com maior responsabilidade social e com o atendimento das demandas dos diferentes tipos de usuários, garantindo a eles o acesso à biblioteca, à informação e à leitura e ao conhecimento.

REFERÊNCIAS

ALVES, T. L. Biblioteca acessível: eliminando barreiras. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. esp., p. 1883-1898, 2017. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/561>. Acesso em: 22 out. 2020.

ALVES, A. P. M.; VIGENTIM, U. D. Mediação da informação e acessibilidade: a função social do profissional da informação para a inclusão e reconhecimento político das diferenças. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2013, Florianópolis. **Anais [...]** Florianópolis: UFSC, 2013. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1630/1631>. Acesso em: 19 nov. 2020.

AMIRALIAN, M. L. T. M. **Compreendendo o cego**: uma visão psicanalítica da cegueira por meio de desenhos-estórias. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1997.

ARÁOZ, S. M. M. **Experiências de pais de múltiplos deficientes sensoriais-surdocegos**: do diagnóstico à Educação Especial. 1999. 150 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia da Saúde) – Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo, 1999. Disponível em: <http://www.agapasm.com.br/Artigos/Experiencias%20de%20Pais%20de%20Multiplos%20Deficientes%20Sensoriais%20Sur.pdf>. Acesso em: 21 out. 2020.

ASSOCIAÇÃO Educacional para Múltipla Deficiência. AHIMSA: missão. Disponível em: ahimsa.org.br. Acesso em: 20 nov. 2020.

BARI, V. A.; CARDOSO, F. P. A mediação de leitura literária aos surdos por meio da adaptação para a linguagem das histórias em quadrinhos. **Revista Espaço**, Rio de Janeiro, n. 47, jan./jun. 2017.

BARROS, M. H. T. C. De leitura, classes especiais e bibliotecas escolares. In: BARROS, M. H. T. C.; BORTOLIN, S.; SILVA, R. J. (org.). **Leitura**: mediação e mediador. São Paulo: Ed. FA, 2006. p. 147-155.

BORBOLETAS de Zagorsk. Documentário BBC, 1990. (60 min.), [color.]. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=KxEaHMxi7wE>. Acesso em: 12 nov. 2020.

BORGES, J. A. S. **Do braille ao DOSVOX**: diferenças nas vidas dos cegos brasileiros. 2009. 343 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Sistemas e Computação) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: http://intervox.nce.ufrj.br/dosvox/textos/tese_antonio_borges.pdf. Acesso em: 21 nov. 2020.

BORGES, W. F. **O uso de dispositivos eletrônicos móveis como**

Tecnologia Assistiva por pessoas com baixa visão. 2019. 146 f. Tese (Doutorado em Educação Especial) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2019. Disponível em: https://repositorio.ufscar.br/bitstream/handle/ufscar/11603/Borges_Wanessa%20Ferreira_aaaa.pdf?sequence=3&isAllowed=y. Acesso em: 21 nov. 2020.

BRASIL. **Ministério da Educação.** Saberes e práticas da inclusão: desenvolvendo competências para o atendimento às necessidades educacionais especiais de alunos surdos. 2. ed. Brasília: MEC, Secretaria de Educação Especial, 2006. 116 p. (Série: Saberes e práticas da inclusão). Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/alunossurdos.pdf>. Acesso em: 09 mar. 2019.

BRASIL. **Lei nº 12796, de 04 de abril de 2013.** Altera a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, para dispor sobre a formação dos profissionais da educação e dar outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12796.htm. Acesso em: 20 nov. 2020.

BREGA, J. R. F. *et al.* Um sistema interpretador para datilologia com saída tridimensional. *In: WORKSHOP DE REALIDADE VIRTUAL E AUMENTADA (WRVA)*, 5., 2008. **Anais [...]** Bauru: 2008. p. 01-05. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Ildeberto_Rodello/publication/238110346_UM_SISTEMA_INTERPRETADOR_PARA_DATILOLOGIA_COM_SAIDA_TRIDIMENSIONAL/links/0c960533862e56f246000000/UM-SISTEMA-INTERPRETADOR-PARA-DATILOGIA-COM-SAIDA-TRIDIMENSIONAL.pdf. Acesso em: 14 out. 2020.

BRUNO, M. M. G. **O desenvolvimento integral do portador de deficiência visual:** da intervenção precoce à integração escolar. São Paulo: Newswork, 1993.

CADER-NASCIMENTO, F. A. A. A.; COSTA, M. P. R. Procedimento de intervenção com surdocego total na mediação da leitura. *In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISADORES EM EDUCAÇÃO ESPECIAL*, 8., 2013. **Anais [...]**. Londrina: 2013. p. 3580-3586. Disponível em: <http://www.uel.br/eventos/congressomultidisciplinar/pages/arquivos/anais/2013/AT16-2013/AT16-009.pdf>. Acesso em: 26 out. 2020.

CONEGLIAN, A. L. O. **Análise do comportamento informacional de pós-graduandos surdos:** subsídios teórico-práticos para a organização e representação do conhecimento. 2008. 165 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília, 2008. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/190824/CONEGLIAN%20Andr%c3%a9%20Lu%c3%ads%20On%c3%b3rio%202008%20%28disserta%c3%a7%c3%a3o%29%20UNESP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 18 out. 2020.

CONEGLIAN, A. L. O.; CASARIN, H. C. S. Caracterização do comportamento informacional de pós-graduandos deficientes auditivos/surdos: um estudo de caso. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS DIGITAIS BRASIL [SIBDB], 2007. **Anais [...]**. São Paulo: 2007. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/document/?code=23459&opt=1>. Acesso em: 26 out. 2020.

COSTA, M. K. A.; DUARTE, A. B. S. A (in)acessibilidade nas bibliotecas universitárias: a interação entre o bibliotecário de referência e o usuário com deficiência. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. 2, p. 161-178, dez. 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/479/647>. Acesso em: 26 out. 2020.

DIAS, M. R.; BON, G. Um olhar ao estudante com surdez da Universidade Federal do Rio Grande do Norte: análise sobre a acessibilidade à informação na Biblioteca Central Zila Mamede. **BiblioCanto**, Natal, v. 5, n. 1, p. 83-104, 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/bibliocanto/article/view/18864/12498>. Acesso em: 13 out. 2020.

EDITORIAL da revista ACB, Florianópolis, v. 13, n. 1, 2008, p. 5-6. Disponível em: <https://revistaacb.emnuvens.com.br/racb/article/view/565>. Acesso em: 25 out. 2020.

FERREIRA, A. F. B. C. Biblioteca Louis Braille do Instituto Benjamin Constant: assegurando ao deficiente visual acesso ao conhecimento. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 13, n. 1, p. 282-290, jan./jun. 2008. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/554/679>. Acesso em: 21 nov. 2020.

FORTALECIMENTO de bibliotecas acessíveis e inclusivas: manual orientador. São Paulo: Mais Diferenças, 2016. Disponível

em: <https://www.facebook.com/acessibilidadeembibliotecas/photos/a.505925009534797/1119295564864402/>. Acesso em: 28 out. 2020.

FUNDAÇÃO Dorina Nowill Para Cegos. **Biblioteca inclusiva**. 22 de maio 2020 (63 min.), [color.]. Disponível em: <https://youtu.be/G05QpUckXc4>. Acesso em: 10 nov. 2020.

GIACUMUZZI, G. S.; MORO, E. L. S.; ESTABEL, L. B. Partituras em Braille nas bibliotecas públicas estaduais do Brasil: acessibilidade para as pessoas com deficiência visual. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013. **Anais [...]**. Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/76999/000895389.pdf?sequence=1>. Acesso em: 14 nov. 2020.

GOMES, H. F. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 46-59, maio/ago. 2014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19994/19090>. Acesso em: 12 nov. 2020.

INSTITUTO BENJAMIN CONSTANT. **Conceituando a surdocegueira**. 2017. Disponível em: <http://www.ibc.gov.br/paas/308-conceituando-a-surdocegueira>. Acesso em: 26 out. 2020.

LIRA, M. C. F.; SCHLINDWEIN, L. M. A pessoa cega e a inclusão: um olhar a partir da psicologia histórico-cultural. **Cadernos CEDES**, Campinas, v. 28, n. 75, p. 171-190. 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ccedes/v28n75/v28n75a03.pdf>. Acesso em: 14 nov. 2020.

MASINI, E. A. F. S.; GASPARETTO, M. E. R. F. (org.). **Visão subnormal: um enfoque educacional**. São Paulo: Vetor, 2007.

MIGLIOLI, S.; SANTOS, G. A. Acessibilidade e serviços inclusivos para minorias sociais: a Biblioteca do Instituto Nacional de Educação de Surdos. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 22, n. 1, p. 136-149, dez./mar. 2017. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1278/pdf#>. Acesso em: 22 out. 2020.

O MILAGRE de Anne Sullivan. In: Wikipédia, 2020. Disponível em:

https://pt.wikipedia.org/wiki/O_Milagre_de_Anne_Sullivan. Acesso em: 30 out.2020.

NASCIMENTO, F. A. A. C. **Educação infantil; saberes e práticas da inclusão**: dificuldades de comunicação e sinalização: surdocegueira/múltipla deficiência sensorial. 4. ed. Brasília: MEC, 2006. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/surdocegueira.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2020.

ORMELEZI, E. M. **Os caminhos da aquisição do conhecimento e a cegueira**: do universo do corpo ao universo simbólico. 2000. 273 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia e Educação) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2000. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/48/48131/tde-13072007-155541/publico/DissertacaoElianaMariaOrmelezi2000.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2020.

PARANÁ. Secretaria da Educação. **Surdocegueira**. Disponível em: <http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=707>. Acesso em: 28 out. 2020.

PEREIRA, A. P. **A competência em informação dos pais de surdos**. Orientadora: Adriana Rosecler Alcará. 2020. 157 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2020.

RELATÓRIO DO ANO INTERNACIONAL DAS PESSOAS DEFICIENTES. Rio de Janeiro: Comissão Nacional do Ano Internacional das Pessoas Deficientes, 1981. 58 p. Disponível em: <http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/me002911.pdf>. Acesso em: 19 nov. 2020.

ROCHA, H.; RIBEIRO-GONÇALVES, E. **Ensaio sobre a problemática da cegueira**. Belo Horizonte: Fundação Hilton Rocha, 1987.

RODRIGUES, A. S. **A informática como uma ferramenta de apoio a inclusão do deficiente visual**. 2007. 176 f. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2007. Disponível em: http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UFRN_61e736149d4f3f190f3c4ebc32ce7207. Acesso em: 23 out. 2020.

RODRIGUES, T. A.; FUJITA, M. S. L.; DAL'EVEDOVE, P. R.

Representações mentais e a deficiência visual: uma abordagem dos modelos mentais de Johnson Laird. **Páginas a&b: arquivos & bibliotecas**, Porto, n. esp., 2018. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/66786>. Acesso em: 29 out. 2020.

SAMPAIO, R. K. O.; FARIAS, G. B. Biblioteca escolar inclusiva: análise acerca do transtorno do espectro autista. **Brazilian Journal of Information Science: Research Trends**, Marília, v.14, n.3, jul./set. 2020. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/10302>. Acesso em: 20 nov. 2020.

SANTOS, M. P.; DINIZ, C. N.; RANGNI, R. A. Pessoas surdocegas em bibliotecas: discussões iniciais. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. esp., p. 2051-2064, 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1002>. Acesso em: 28 nov. 2020.

SANTOS, S. K. S. L. Usuários surdos e acessibilidade em bibliotecas: uma revisão da literatura científica brasileira. **Informação & Informação**, Londrina, v. 25, n. 2, p. 258-276, abr./jun. 2020. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/38938/pdf>. Acesso em: 13 out. 2020.

SECO, L. F. C. **Mediação e inclusão informacional para musicistas cegos**. Orientadora: Sueli Bortolin. 2017. 120 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2017.

SIERRA, M. A. B. **A humanização da pessoa surda pelo atendimento educacional**: contribuições da Psicologia Histórico-cultural. 2010. 180 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Estadual de Maringá, Maringá, 2010. Disponível em: <http://repositorio.uem.br:8080/jspui/bitstream/1/3003/1/000185254.pdf>. Acesso em: 21 nov. 2020.

SILVA, Â. M. C. **O sentir dos sentidos**: a surdocegueira em questão. 2011. 178 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Educação - Educação Especial) – Escola Superior de Educação de Paula Frassinetti, Porto, 2011. Disponível em: <http://repositorio.esepf.pt/bitstream/20.500.11796/738/2/TM-%20ESEPF%20angelasilva.pdf>. Acesso em: 26 out. 2020.

SILVEIRA, J. G. Biblioteca inclusiva?: repensando barreiras de acesso aos deficientes físicos e visuais no Sistema de Bibliotecas da UFMG e revendo trajetória institucional na busca de soluções. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 11., 2000, Florianópolis. **Anais [...]** Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2000. Disponível em: https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/anais_anterior/XI-SNBU/Dados/TrabLiv/t081.pdf. Acesso em: 10 nov. 2020.

SOUSA, S. J. F. Fisiologia e desenvolvimento da visão. **Medicina**, Ribeirão Preto, v. 30, p. 16-19, jan./mar. 1997. Disponível em: <http://www.periodicos.usp.br/rmrp/article/view/807>. Acesso em: 10 nov. 2020.

SKLIAR, C. Os estudos surdos em Educação: problematizando a normalidade. In: SKLIAR, C. (org.). **A surdez**: um olhar sobre as diferenças. Porto Alegre: Mediação, 2012. p. 07-32.

STROBEL, K. L. **Surdos**: Vestígios Culturais não Registrados na História. 2008. 176 f. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/91978/261339.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 13 out. 2020.

TELFORD, C. W.; SAWREY, J. M. **O indivíduo excepcional**. Rio de Janeiro: Zahar, 1976.

THOMA, A. S.; PONTIN, B. R.; LOPES, L. B. Política de ações afirmativas na UFRGS: condições de acesso e permanência dos surdos na universidade. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE EDUCAÇÃO ESPECIAL, 8., 2018. **Anais [...]**. São Carlos: 2018.

WELLICHAN, D. S. P.; LINO, C. C. T. S. Aprender, ensinar e praticar: a biblioteca escolar como recurso estratégico para inclusão de pessoas com deficiências. **Revista Bibliomar**, São Luís, v. 19, n. 1, p. 141-158, jan./jun. 2020. Disponível em: <http://www.periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/bibliomar/article/view/13865/7705>. Acesso em: 13 out. 2020.

WIKIPEDIA. **Helen Keller**. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Helen_Keller. Acesso em: 22 out. 2020.

Capítulo 5

Marcela Aguiar da Silva Nascimento
Marta Leandro da Mata

PRÁTICAS INFORMACIONAIS DE TRAVESTIS, TRANSEXUAIS E TRANSGÊNEROS: UMA REVISÃO DE LITERATURA

1 INTRODUÇÃO

Na atualidade, a informação é elemento primordial no desenvolvimento intelectual e social dos indivíduos. Com as transformações dos problemas oriundos da Sociedade da Informação e das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's), os moldes clássicos da cultura e da informação nos ambientes sociais, educacionais e governamentais estão sendo modificados.

A relação entre os meios de comunicação e as tecnologias informatizadas têm colaborado para a disseminação, a circulação e o consumo das informações (re)produzidas nos mais diversos canais informacionais existentes. No entanto, o fluxo informacional nas redes midiáticas de comunicação, as constantes alterações das necessidades de informação e a crescente reformulação dos discursos hegemônicos por comunidades historicamente estigmatizadas têm sido configuradas como um desafio para as bibliotecas, arquivos e museus que atuam em moldes tradicionais, isto é, que não visualizam populações vulnerabilizadas como públicos reais e/ou potenciais.

Tradicionalmente, os acervos das unidades de informação demonstraram não satisfazer as necessidades de informação da população LGBTQIA+ (Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais, Transgêneros, Queer, Intersexo, Assexual e demais gênero-diversas) no que concerne a história cotidiana, a memória coletiva e a reconstrução identitária. As unidades de informação mais conservadoras podem ser

consideradas problemáticas para os estudos relacionados à memória, história, cultura e senso político desta população, tendendo a ocultar o tema, recusar materiais sobre a temática e até conspirar negativamente (HAUNTON, 2013).

Há cerca de vinte anos, o público LGBTQIA+ não possuía representatividade nas esferas das políticas de coleções das unidades de informação, o que delimitava a busca por materiais relacionados a gênero/sexualidade e a disseminação de informações sobre identidades dissidentes em ambientes informacionais formais (NORMAN, 1999). Conforme os movimentos sociais foram ganhando voz em solo brasileiro, as pesquisas na Ciência da Informação (CI) começaram a enfatizar os esforços na compreensão dos *modus operandi* de grupos fora da cisgeneridade e heterossexualidade hegemônica, aumentando o escopo e ampliando as comunidades de análise.

Todavia, apesar do crescimento – mesmo que ínfimo – de trabalhos relacionados à população LGBTQIA+ na CI, ainda se nota uma lacuna bibliográfica nas unidades de informação sobre travestilidade, transexualidade e transgeneridade que necessita ser preenchida, tendo em vista que as demandas da população em voga têm crescido exponencialmente nas últimas duas décadas.

Drake e Bielefield (2017) pontuam que embora tenha havido um crescimento de trabalhos sobre pessoas LGBTQIA+ nos estudos de usuários da informação, travestis, transexuais e transgêneros raramente tiveram suas necessidades de informação estudadas e/ou compreendidas, e portanto, dificilmente tiveram suas necessidades supridas em bibliotecas, arquivos e museus. A falta de pesquisas com esse público é atribuída à invisibilidade dos sujeitos que não pertencem às normatividades cisgêneras e heterossexuais hegemônicas, o que contribui para o negligenciamento científico das identidades divergentes aos padrões normativos.

Nesse sentido, esta pesquisa se estrutura para visibilizar a população travesti, transexual e transgênera na CI, tendo as práticas informacionais como alicerce para os processos ligados à identificação de suas necessidades de informação, à busca sobre identidade de gênero, à forma com que têm sido utilizadas as informações acessadas, trocadas e compartilhadas, bem como os contextos sociais influenciam em suas pesquisas cotidianas. Além

disso, compreende-se que os estudos de práticas informacionais podem auxiliar não só nas políticas de coleções e atendimento humanizado nas unidades de informação, mas também colaborar para que outras disciplinas, como as vinculadas à área da saúde, criem mecanismos de cidadanização para lidar com a realidade desta população.

Com base no exposto, este estudo teve como objetivo refletir sobre os estudos das práticas informacionais voltados para as travestis, transexuais e transgêneros, visando identificar como se formam as principais necessidades de informação, quais as motivações para o processo de busca e como é realizada o uso/compartilhamento de informação sobre identidade de gênero.

Quanto à abordagem metodológica, essa pesquisa se caracteriza no que se referem aos objetivos como exploratória, que [...] têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores” (GIL, 2008, p. 27). Quanto aos procedimentos, utilizou-se a pesquisa bibliográfica, realizando-se um levantamento de artigos na Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), no Portal de Periódicos da Capes, no ResearchGate e em livros, cujos assuntos procurados foram práticas informacionais, comportamento informacional, estudos de usuários conjuntamente com os termos travestis, transexuais e transgêneros.

2 ESTUDOS DE USUÁRIOS

Os estudos de usuários da informação fundamentaram-se, tradicionalmente, com o propósito de traçar o perfil dos grupos de indivíduos de uma mesma unidade social para avaliar os sistemas de informação e os serviços prestados pelas bibliotecas, em uma tentativa de aperfeiçoamento do acervo. Constata-se que estes estudos passaram por mudanças ao longo das décadas, as quais foram sendo readequadas e modificadas para atender diferentes e múltiplas identidades (sexuais, de gênero, sociais e culturais) de usuários.

A longa tradição desses estudos remonta à década de 1930, desde a imigração em massa ocorrida na cidade de Chicago, nos Estados Unidos,

sob a demanda de conhecer o perfil dos usuários potenciais das bibliotecas públicas da cidade. Visava-se adequar a coleção, o sistema e o serviço de referência, no sentido de atender as necessidades de informação dos novos moradores do local (BERTI; ARAÚJO, 2017).

Uma década depois, esses estudos foram sistematizados e reelaborados na apresentação dos trabalhos de Bernal e Urquhart, na Royal Society Scientific Information Conference, no Reino Unido, em 1948. Verifica-se, a datar de 1950, o inclinamento de uma tradição de estudos sendo direcionados para os hábitos informacionais dos cientistas e dos técnicos das áreas de ciências naturais e das engenharias (ARAÚJO, 2016; FIGUEIREDO, 1994).

Cabe ressaltar que, neste momento, vive-se o período histórico de Guerra Fria. Como consequência, a guerra foi decisiva na propagação do modelo de produtividade dos Estados Unidos ao redor do mundo, com afetação no direcionamento estratégico e produtivo de inúmeras organizações e empresas. Esse modelo de produção científica atinge a CI e os estudos de usuários, e para Araújo (2008), neste último campo, a orientação se concentrou na definição dos usuários a serem estudados: cientistas e tecnólogos; a fim de colaborar na produção do desenvolvimento científico e tecnológico de maneira ágil e eficiente.

Para Costa, Silva e Ramalho (2009), intensificam-se, neste período, os estudos de usuários voltados ao uso da informação, com ampliação de comunidades específicas de usuários, como os grupos de pesquisadores das ciências aplicadas. Foram surgindo diversos estudos dedicados aos interesses de leitura, às fontes e canais de informação e aos serviços prestados pelas unidades de informação.

No entanto, Wilson (2000) analisa tais trabalhos dentro de um viés tecnicista, na medida em que o interesse girava em torno de determinar como as fontes de informação poderiam ser úteis aos cientistas e como eles poderiam ser persuadidos a utilizá-las da melhor maneira. A partir disso, as críticas fomentadas nessas pesquisas, ligadas ao mecanicismo enquanto processo de trabalho, alocam-se até meados da década de 1970, nos chamados estudos tradicionais, cuja percepção dos usuários ainda era mantida “desencaixada” de suas realidades culturais, políticas e afetivas, dando vazio às críticas ao sistema tecnicista e mecanizado (ARAÚJO, 2008).

Nota-se que os estudos de usuários, até final da década de 1970, são edificados em uma perspectiva tecnicizada, com a elaboração de métodos estritamente quantitativos e limitantes. Para Ferreira (1995), o usuário era colocado como um processador imperfeito de informação, condicionado à retroalimentação dos sistemas de informação.

A limitação dos estudos quantitativos, absortos com o acesso físico e utilização dos sistemas de informação, desenhou uma ruptura dos estudos tradicionais, desenvolvendo uma nova abordagem centralizada nos usuários: a abordagem alternativa. A perspectiva focalizada nos usuários surge com uma aproximação aos processos cognitivos, aos modelos mentais e à representatividade dos indivíduos no centro das pesquisas (ARAÚJO, 2016).

A abordagem alternativa, disseminada a partir da década de 1980, representa os usuários como sujeitos com necessidades fisiológicas, cognitivas e afetivas fundamentadas em seu constructo pessoal, operando dentro de um diagrama que compõe um ambiente sociocultural, político e econômico. As necessidades individuais, os esquemas e os ambientes sustentam o contexto do que foi intitulado “comportamento informacional”. Dervin e Nilan (1986) pontuam que os mais significativos atos de comunicação – questionar, interpretar, planejar, criar, resolver, responder – são abundantemente explorados e valorizados no modelo alternativo.

A lógica por trás da perspectiva centrada nos usuários é que os sistemas e serviços de informação sejam plasmados de acordo com as especificidades dos próprios usuários, com a natureza de suas necessidades de informação e os processos de busca, acesso e uso da informação, a fim de maximizar a eficiência e eficácia dos sistemas e serviços oferecidos.

É dentro dos aspectos da abordagem cognitiva que se intensificam os estudos sobre necessidades de informação. Na perspectiva de Miranda (2006), novos estudos focalizam-se nos vieses de como os usuários analisam suas necessidades de informação, em virtude dessas necessidades traduzirem um estado de conhecimento no qual um indivíduo se confronta com a exigência de buscar, acessar e utilizar a informação que lhe é indispensável para dar prosseguimento ao seu trabalho e/ou tarefa.

Em uma visão prioritariamente psicológica, essa necessidade surge

como um impulso, que é construído a partir dos fatores cognitivos dos sujeitos, conduzido pela ambientação de um contexto específico e pela constatação de um problema a resolver, um objetivo a atingir ou uma decisão a tomar. Ou seja, as necessidades de informação são derivadas e comandadas por necessidades fundamentais dos indivíduos.

A existência de um problema a ser resolvido ou um estado anômalo de conhecimento são artifícios fundamentais para explicar o que leva um indivíduo a buscar por informações. O conhecimento de uma necessidade de informação concebe a interpretação do porquê as pessoas se envolvem nos processos de busca, e conseqüentemente, no comportamento informacional.

Nesse sentido, constata-se que a abordagem alternativa é marcada pelos modelos mentais dos usuários, partindo dos aspectos cognitivos e centralizadas nas estruturas interpretativos da informação. Verifica-se que este paradigma é direcionado às características fenomenológicas e particulares dos sujeitos, focalizando em suas necessidades de informação – as quais são consideradas pontos norteadores para a busca da informação e a satisfação de uma lacuna informacional. No entanto, sua perspectiva é restringida aos processos mentais e individuais dos sujeitos, apoiando-se no viés de que a informação está separada do usuário, desconsiderando as construções históricas, a formação dos indivíduos ao longo da vida, seus ideais políticos e seus valores.

Fruto das críticas realizadas aos estudos de comportamento informacional, a abordagem social surge em meados da década de 1990 para suprir as influências subjetivas, sociais e históricas que potencializam ou inibem a busca de informação dos usuários. Para Berti e Araújo (2017), diferentemente dos modelos de comportamento informacional – importantes referências para responder questões associadas aos caminhos a serem traçados pelos indivíduos quando possuem uma necessidade de informação –, os usuários não operam o processo informacional apenas quando incubidos de uma necessidade, mas em toda gama de suas ações informacionais, correlacionadas à informação pragmática, humanística e marcada pela construção recíproca dos relacionamentos e interações.

Araújo (2012) subscreve a coletividade como “ação recíproca”, isto é, ação de transferência, afetação e influência mútua sobre algo. Nesta

perspectiva, contemplada como “interacionista”, ao passo que o usuário não está isolado de um contexto nacional, político e/ou social, ele também não será determinado pelo contexto no qual está inserido, visto que a determinação que a conjuntura dos fatores exerce sobre o indivíduo é real, mas não é mecânica nem absoluta; pelo contrário, é interpretada, alterada e estruturada com base nas relações intersubjetivas dos sujeitos.

Acessar, se apropriar e utilizar a informação é tanto uma ação cognitiva quanto uma ação afetiva, emocional, cultural e contextual. Portanto, a abordagem interacionista tem como princípio desvincular e superar a dicotomia historicamente marcada no campo dos estudos de usuários da informação. A dualidade sujeito ativo/sujeito passivo, sujeito cognitivo- emocional/sujeito cultural/contextualizado perde sentido quando a percepção da dimensão das pesquisas volta-se para os fenômenos e elementos que compõem a totalidade do universo dos usuários (ARAÚJO, 2012).

Joas (1987) compreende que, em situações sociais, os sujeitos são os próprios agentes de estímulo para outros sujeitos. O enfoque dessa análise é contemplado pela teoria do interacionismo simbólico, cunhada por Herbert Blumer, em 1938, cujos processos de interação recíproca baseiam-se no caráter simbólico das ações sociais. Essas ações, pautadas através das inter-relações, não são fixas e não possuem regras de transferência, mas são estabelecidas conjuntamente; assim, as relações sociais não estão prontas e “acabadas”, pois são abertas e subordinadas ao reconhecimento contínuo e recíproco por parte dos membros da comunidade. As ações desenvolvidas associadas às relações sociais são multifacetadas, tendo múltiplas motivações que podem voltar-se aos desejos culturais e informacionais dos indivíduos: desejo de novas experiências, desejo de domínio de uma situação cotidiana, desejo de reconhecimento e desejo de compreensão/certeza das identidades que os compõem (JOAS, 1987).

As questões que motivam as ações dos usuários frente aos procedimentos de busca, acesso e uso da informação são melhor alinhadas ao alicerce teórico das práticas informacionais, à medida em que se expande indagações sobre “o que” buscam, “como” buscam e “o quanto” buscam para abranger interrogações como “o porquê” buscam, tencionando compreender como os contextos sócio-históricos e políticos influenciam

no processo de busca cotidiano dos indivíduos.

Dessa forma, pode-se afirmar que todas as identidades que compõem o sujeito influenciam em sua busca informacional, seja pela classe econômica pertencente, raça/etnia, faixa etária, escolarização, identidade sexual e/ou identidade de gênero. E neste trabalho, a identidade de gênero aparece como papel norteador para as práticas informacionais de populações não-cisgêneras.

3 GÊNERO COMO CATEGORIA IDENTITÁRIA

É com base na história, memória e cultura que se estabelecem as identidades sociais – sexuais, de gênero, raciais, de classe etc. Essas identidades possuem caráter fragmentado, instável, diversificado e múltiplo, compondo a subjetividade e a performatividade dos sujeitos à medida em que são interpelados pelos valores, normas, instituições e agrupamentos sociais. Dentro desse aspecto, as identidades sexuais e as identidades de gênero abarcam as linguagens, fantasias, simbologias, representações, convenções e rituais profundamente distintos e pluralizados. Não há naturalidade no terreno do sexo/gênero/sexualidade, dado que a concepção do que é ou não natural perpassa os processos culturais e históricos da sociedade.

Os corpos humanos são socializados com expressões de gênero – feminino ou masculino – e inscritos no contexto de determinadas culturas e, por conseguinte, com as marcas dessas culturas. Ou seja, as identidades sexuais e as identidades de gênero são compostas e transformadas pelas inter-relações sociais, pela modulação das redes de comunicação e pelos sistemas de poder; elas são construídas socioculturalmente, no arranjo discursivo entre mente, corpo, sociedade e inter-relacionamento. Essas identidades não são/estão prontas, acabadas, finitas e alinhadas aos sujeitos, tendo em vista que é mediante a construção individual (que cerca o cultural e o social) que os indivíduos (re)constróem-se enquanto femininos e/ou masculinos.

No embalo das decodificações entre as terminologias, Jesus (2018) menciona que a identidade de gênero corresponde às formas de um indivíduo se identificar e ser identificado como homem, mulher ou outro

gênero na sociedade. Já a identidade sexual (ou orientação sexual, como comumente é conhecida) diz respeito à atração afetivo-sexual entre pessoas possuintes de algum(ns) gênero(s). O que se consagra, nesta dimensão, é que a identidade de gênero e a identidade sexual não dependem uma da outra, mas complementam-se.

Cabem algumas alegações no que se refere às normatizações intrinsecamente alinhadas a essas identidades: no campo das sexualidades, a heterossexualidade é compreendida como regime de discurso/poder compulsório; e na esfera das identidades de gênero, a cisgeneridade é estabelecida como uma ideia de sexo natural, biológico e verdadeiro (BUTLER, 2003; JESUS, 2018). Visualiza-se que os processos pelos quais ocorre a naturalização dos corpos “reais” fazem parte da produção da heterossexualização e da cisonormatização das identidades, em discordância aos corpos tidos como inconformes a essas estruturas.

Os corpos inconformes podem ser enquadrados ao que Butler (2003, p. 190-191) chamou de abjeto, como “[...] aquilo que foi expelido do corpo, descartado como excremento, tornado literalmente ‘Outro’”. Para Vergueiro (2015), essa abjeção é potencializada a partir das percepções cisgêneras e normativas contrárias às diversidades corporais e de identidades de gênero fora do eixo binário homem/mulher cisgêneros – como travestis, mulheres e homens transexuais, transgêneros, queer, e demais gênero-diversas.

A cisonormatividade é sistematizada como uma sucessão de forças socioculturais e institucionalizadas que produzem discursivamente a cisgeneridade como fruto da normalidade e naturalidade dos corpos humanos, negando e punindo qualquer identidade não-dicotômica e “invasora” perante a estrutura social legítima (VERGUEIRO, 2015; FOUCAULT, 1985).

É por trás das táticas de cerceamento das identidades desviantes que manifestam-se as ordens legisladoras de poder, enfatizando o que Foucault (1985) identificou fazer parte da lógica da censura, a qual interdita e anula quaisquer possibilidades de anunciação de existência fora das leis normatizadoras. O mecanismo de censura liga o “inexistente”, a figura ilícita e o imagético informulável ao conjunto de proibições sociais, isto é, a existência das identidades sexuais e identidades de gênero que sofrem intervenção social e rompem com as regras do sistema sexo/gênero só são consideradas identidades à custa de sua anulação.

Os corpos que se constroem às margens da correspondência heterossexual e cisgênera são imprescindíveis para o funcionamento da norma, já que demarcam e reforçam as institucionalizações desses corpos inconformes (FOUCAULT, 1985). Essas institucionalizações fazem parte do plano social de privação, controle e repressão, tornando a díade sujeito versus abjeto fruto do reforço contínuo de condutas que moralizam e modelam as identidades tidas como decentes, reforçando constantemente o lugar do Outro.

A delimitação dessa fronteira é apontada pela produção de abjeção entre o Eu e o Outro, pois denuncia a fragilidade do Eu e reverbera a ameaça que o corpo do Outro produz. O corpo tido como abjeto é situado nas zonas inóspitas e inabitáveis do meio social, as quais são, não obstante, super povoadas por seres que não gozam do status de sujeito. Em vista desse fator, a construção da abjeção não diz respeito à ausência de saúde ou limpeza, mas das perturbações que o ser abjeto pode causar em uma determinada identidade, em um sistema e/ou em uma ordem (PORTO, 2016).

Os corpos abjetos são a exceção que estão dentro de determinada matriz cultural, mas, ao mesmo tempo, fora do sistema universal de sociabilidade. Os seres assim denominados não são excluídos por serem considerados inqualificáveis e/ou por uma cegueira social, e sim pela produção de objetivos políticos bem delineados pelo Estado. Essa normatização, fundamentada pela criação de leis/estatutos e propiciadora das relações inclusivas e excludentes, governa as estruturas de sentido e estabelece os lugares e não-lugares desses seres afetados (PORTO, 2016).

Apesar das evidências sobre a construção sócio-histórica e cultural da sexualidade e do gênero, a tendência positivista, cisgênera e heterossexual circunscreve a temática dentro de uma ferramenta de imposição, aludindo a influência da biomedicina e das expressões sexuais e expressões de gênero como fisiológicas e reprodutivas, mostrando, com isso, que os limites impostos pela moralidade mantêm estratégias de regulamento dos corpos e das populações.

Sob este enfoque, as identidades de gênero que rompem com o sistema sexo/gênero cisgênero têm o campo de validação dificultoso, ao considerar que “abdicam” das identidades atribuídas no nascimento (ou

antes, na maioria das vezes) para readequarem seus corpos às identidades de gênero das quais se identificam. Em outras palavras, travestis, transexuais e pessoas transgêneros são indivíduos que renegam a cisgeneridade e os privilégios masculinos/femininos “reais”.

A quebra dos paradigmas das normas de gênero torna as pessoas que não possuem uma dinâmica prevista dos corpos coesos sujeitas às hostilidades e assujeitamentos cotidianos na sociedade ocidental. Nesta perspectiva, a identidade travesti inaugurou um desdobramento identitário na autoconstrução e autogestão de sua identidade, embaralhando os códigos normativos de conduta e causando mal-estar nas categorias binárias de gênero e antagônicas sobre mulheridade e hombridade instaurada socialmente.

A transformação de gênero é uma expressão nativa para referir-se ao processo de feminilização identitária das travestis, o qual se inicia com técnicas, procedimentos estéticos e mecanismos de refazimento da imagem masculina para a idealização de feminilidade. Esse processo se inicia com a remoção dos pelos do rosto, pernas, braços, sobrelanceiras e virilhas. Além disso, deixa-se o cabelo crescer e passa-se a utilizar maquiagens e vestimentas enquadradas dentro do universo feminino; a seguir, começa-se o seguimento da ingestão de hormônios femininos (pílulas anticoncepcionais, géis e injeções intramusculares), progredindo entre as aplicações de silicone industrial líquido nos quadris e posteriormente nos seios às intervenções cirúrgicas mais radicalizadas, como operação plástica no nariz, feminização facial (FFS), eliminação do pomo-de-adão e preenchimento das maçãs do rosto e dos lábios (SILVA, 2007).

Silva (2007) conclui que a transformação de gênero edifica-se como um “processo sem fim” para as travestis, já que o ato de não investir na corporeidade com as tecnologias protéticas e farmacológicas podem vir a comprometer a estrutura do processo de feminilização em si, revelando falhas morais como desleixo, negligência, indisciplina, preguiça e, na pior das hipóteses, aproximando-as à masculinidade.

Diferentemente da construção da feminilidade das mulheres cisgêneras – ou, em outras palavras, a socialização da mulher cisgênera –, as travestis valorizam a construção da estética feminina como veículo de progressão identitária, sendo as transformações do corpo vislumbradas

como enriquecimento moral e social. Atribuem à naturalidade da estética feminina um condicionante da mulheridade, da cisgeneridade, enquanto a artificialidade faz jus aos próprios encantos das travestis (KULLICK, 2008).

Sob o ponto de vista estético, as travestis materializam o gênero na imagética feminina, borrando, por vezes, a compreensão sobre o que se estabelece enquanto feminilidade e mulheridade, já que para muitos, as travestis expressam-se como modelos ou “cópias” de mulheres cisgêneras. Concomitantemente, algumas mulheres cisgêneras assemelham-se às travestis ao atribuir a seus corpos adornos e adereços vinculados a uma “perfeição feminina”, com a aplicação das próteses de silicone, utilização de maquiagens e referência aos padrões de feminização absoluta. As travestis inauguram, portanto, “[...] uma nova forma de inventar o feminino, de borrar as referências de gênero e de propor um novo olhar sobre si mesmas” (PERES, 2015, p. 40).

Embora a travestilidade ora apresente-se em termos passíveis de tradução, há que se compreender sua constituição a partir das múltiplas possibilidades de expressões da feminilidade. Urge compreender que, apesar das travestis reconstruírem uma corporeidade através dos signos e simbologias, o gênero travesti circunscreve a versatilidade no âmbito da feminilidade.

Por mais que pareça haver consenso sobre a definição fixa e estável no processo de constituição do sujeito travesti, a composição desse corpo-gênero revela que as identidades de gênero subscrevem-se como fruto do que Butler (2003) apresentara como performance. Para a autora, gênero é performance, é atuação, e nesse aspecto a experiência existencial da travestilidade amplia a gama de possibilidades exploratórias da feminilidade.

Na medida em que rompe e descompromete-se com a perpetuação da ordem normativa, a travestilidade caracteriza-se propriamente pela inventividade inerente à performance de gênero/sexual feminina, reinventando seus desejos e recriando-se como uma ação política. Portanto, é no corpo, enquanto território repleto de significações, que o gênero travesti materializa-se. A definição das roupas, acessórios, gestos e modificação de comportamentos formam não apenas a estética do corpo materializado, mas promovem a marca de toda uma transformação moral e social.

4 PRÁTICAS INFORMACIONAIS

Travestis, transexuais e transgêneros são identidades tipicamente reunidas em estudos sobre lésbicas, gays e bissexuais. Acreditamos ser necessário ponderar que o contexto sócio-histórico das pessoas T diferem substancialmente das demais siglas que condizem à esfera da identidade sexual (LGB), tendo em vista que suas necessidades de informação superam as nuances da “saída do armário” e da orientação de suas sexualidades.

As necessidades de informação das pessoas T surgem em constante negociação com os processos subjetivos de construção do Eu, fluindo em um processo horizontal que se direciona aos reajustes de gênero, às adequações de seus corpos e à busca constante para legitimação de suas identidades. Beiriger e Jackson (2007) argumentam que as necessidades de informação das pessoas T se diferem das necessidades de informação das pessoas cisgêneras por conta de seu caráter estar voltado às reestruturações constantes de suas identidades, seja física e/ou cognitivamente.

Hawkins e Giesking (2017) afirmam ser nítido que a identidade de gênero pela qual a pessoa se identifica influencia diretamente em todos os aspectos informacionais da população de pessoas trans e travestis. Como o processo de transição não se apresenta como um processo simples e monolítico mas como um delineamento contínuo, é de suma importância que seja reconhecida as informações vinculadas às necessidades de saúde, de reivindicação política e de construção subjetiva, buscando verificar os comportamentos, os recursos informacionais empregados e as melhores formas de buscar as informações concernente às suas identidades de gênero.

Pohjanen e Kortelainen (2016) verificam que o início da busca de informação de pessoas T se equipara ao início da reconstrução de suas identidades de gênero. O processo de busca é ininterruptamente direcionado à reconstrução de suas identidades (seja de homem para mulher, de mulher para homem ou demais possibilidades de transmutação de gênero), mantendo os esforços da pesquisa na localização da melhor maneira a adequar as vestimentas, comportamentos, trejeitos etc. às expectativas que se pretende alcançar.

A necessidade de confecção do corpo físico e sua readequação na

sociedade é apresentada como ponto chave em grande parte dos estudos de usuários sobre pessoas travestis, transexuais e transgêneras, visto que a identidade de gênero influencia em todas as esferas da vida dessas pessoas (BEIRIGER; JACKSON, 2007; POHJANEN; KORTELAJINEN, 2016; DRAKE; BIELEFIELD, 2017; HAWKINS; GIESKING, 2017; PINTO, 2018; SILVA, 2019; NASCIMENTO; MATA, 2020). No início da transição, a preocupação condiz à hormonioterapia; à literatura LGBTQIA+ com foco na população T (para autocompreensão e compreensão do público em que pertencem) e à cirurgia de transgenitalização. Nota-se que todas essas informações permanecem importantes em toda trajetória de vida desta comunidade, seja para utilização pessoal ou para a disseminação, troca e reivindicação política do movimento organizado.

Por conta de as informações relacionadas ao gênero e à sexualidade das pessoas T serem pouco disponibilizadas nas estruturas formais de conhecimento, grande parte das buscas de informação sobre identidade de gênero são vinculadas às redes sociais e digitais. Adams e Peirce (2006) afirmam que a internet aparece como primeiro veículo para buscar informações sobre travestilidade, transexualidade e transgeneridade por parte de pessoas T. Esse fator se justifica pelo fato desses indivíduos preferirem utilizar informações veiculadas às vivências de outras pessoas, associando a necessidade de informação de seus pares aos seus próprios questionamentos e experiências. Ou seja, além dos indivíduos T buscarem informações sobre identidade de gênero nas fontes formais/informais da internet, eles recorrem a outros indivíduos semelhantes para a efetivação do uso da informação.

Essa consideração também aparece na pesquisa realizada por Drake e Bielefield (2017), em que a internet e os amigos próximos, geralmente pertencentes à mesma categoria identitária, aparecem como as principais fontes de informação sobre saúde física e mental, bem-estar, organizações políticas, questões espirituais e processos de reconstrução de gênero. Médicos, terapeutas e organizações religiosas/espirituais foram as terceiras fontes mais escolhidas, respectivamente. Os autores ainda afirmam que apesar dos médicos e os terapeutas aparecerem como a terceira fonte de informação mais utilizada, a internet e a comunidade discursiva são as duas fontes mais comumente escolhidas para buscar sobre questões relacionadas

à saúde geral, à hormonioterapia e aos médicos trans-inclusivos.

Nessa perspectiva, a correspondência que coloca os médicos e os profissionais da saúde como fontes terciárias para buscar sobre questões médicas específicas se dá pelo fato de a medicina e a psiquiatria ter pontuado, durante anos consecutivos, a transexualidade, travestilidade e transgeneridade como inconformes à sociedade, afirmando serem patológicos os corpos dissidentes às normas heterossexuais e cisgêneras.

No Brasil, a partir da década de 1980, a transexualidade foi incluída no Código Internacional de Doenças (CID), como um marco do processo histórico da transexualidade, da travestilidade e da transgeneridade como uma patologia. No mesmo período, a Associação de Psiquiatria Norte-Americana aprovou a terceira versão do Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais (DSM), ao incluir a transexualidade dentro do aspecto “Transtornos de Identidade de Gênero”. Percebe-se que qualquer nível de deslocamento com o masculino e feminino heterossexual e cisgênero deverá sofrer intervenções especializadas nas ciências psiquiátricas, com o objetivo de manter a ordem e a coerência entre corpo, gênero e sexualidade, baseando-se na heterossexualidade e na cisgeneridade compulsória (BENTO; PELÚCIO, 2012).

São vários os determinantes sociais que influenciam a busca de informações de pessoas T sobre saúde, incluindo a condição escolar, ambiental, faixa etária, sexualidade, confiança etc., os quais contribuem para o distanciamento de pessoas T aos médicos e funcionários da saúde como primeira fonte de informação. Drake e Bielefield (2017) apresentam que as pessoas T possuem maior dificuldade em encontrar informações sobre saúde e bem-estar, saúde mental e emocional e informações médicas sobre saúde T específica (exames de testosterona, estrogênio, laudos médicos, hormônios, cirurgias etc.).

No estudo de Hawkins e Gieking (2017) sobre o comportamento informacional de indivíduos trans na rede social Tumblr, notou-se a utilidade pública e importância das redes de apoio como mecanismos de autoconstrução e reconstrução identitária, tendo o compartilhamento de saúde individual como foco da experiência do grupo. Na plataforma online, a utilização de hashtags como #ftm e #mtf são utilizadas para marcar a identidade dos usuários, os quais oferecem experiências e vivências sobre

o próprio corpo. Além disso, o grupo se concentra no compartilhamento de indicação de médicos trans-inclusivos que realizam procedimentos estéticos e acompanhamentos psi.

Essas redes sociais oferecem um espaço de segurança para aprender, compartilhar e trocar informações com pessoas semelhantes sobre o período pré e pós transição, hormonioterapia e cirurgias. Todavia, percebe-se que apesar das informações sobre saúde T ser constantemente retroalimentada (pelas publicações, pela troca informacional nos comentários), não há fontes de informação confiáveis e especialistas em saúde no grupo (HAWKINS; GIESKING, 2017).

Verifica-se que a busca de informação de pessoas T sobre saúde, identidade, corpo, sexualidade etc. ocorre nas redes sociais, por meio de blogs/sites (THOMPSON, 2012; DRAKE; BIELEFIELD, 2017). Contudo, estudos como o de Nascimento e Mata (2020) afirmam que apesar da internet e as redes sociais aparecerem como principal mecanismo de busca informacional sobre identidade de gênero, há muita desatualização, fake news e insuficiência informacional nesses ambientes. Esses obstáculos influenciam a população T a reduzir o número de fontes de informação, constituindo uma rede de apoio em grupos sociais que pertencem à comunidade T, e priorizando as vivências, experiências e produção de conhecimento no próprio grupo.

Pinto (2018) argumenta que as experiências e vivências das pessoas T possuem grande importância para a construção dos fenômenos identitários de gênero, já que a construção das identidades travesti, transexual e transgênero florescem por meio dos processos informacionais. Nesse sentido, o uso da informação aparece como um impulsionador do início da transição de gênero, visto que, cessadas as primeiras dúvidas sobre hormonioterapia, cirurgias, grupos de apoio etc., os sujeitos tendem a utilizar a informação acessada para decidir transicionar para outro gênero.

O uso da informação auxilia tanto no início quanto no processo de transição de gênero, podendo ser dividido em três categorias: esclarecimento, instrumental e pessoal/política. Na primeira categoria, esclarecimento, a informação é utilizada prioritariamente para responder aos questionamentos sobre identidade de gênero e para autocompreensão. Na categoria instrumental, o uso da informação serve para auxiliar os

sujeitos ao passo em que eles se sintam capazes de saber o que e como fazer, e nesse sentido, as pessoas T utilizam a informação para iniciar a transição e para ajustar os arranjos identitários ao longo do processo de transmutação de gênero. A última categoria, pessoal/política, pondera que a informação é utilizada para satisfação pessoal e coletiva, criação das relações interpessoais, troca informacional, compartilhamento com os próprios pares e empoderamento identitário (PINTO, 2018).

Facchini (2018) afirma que na atual conjuntura política do Brasil, grupos minoritários, e em especial travestis, transexuais e transgêneros, têm utilizado as redes sociais para disseminação de suas vivências, experiências e ações como uma cosmovisão política de ser, estar e produzir novos horizontes discursivos. A produção de conhecimento dessas populações tem consistido no compartilhamento e na troca com as experimentações de outros sujeitos semelhantes, objetivando expandir as informações sobre travestilidade, transexualidade e transgeneridade para o maior número de pessoas possíveis.

É por esse caminho que Vilka (2006 *apud* POHJANEN; KORTELAJINEN, 2016) argumenta que os sujeitos T não são apenas consumidores de informações sobre identidade de gênero nos múltiplos suportes, mas eles se constituem como os maiores e principais produtores e disseminadores de informações sobre saúde, corporeidade, identidade e reconstrução de gênero, colaborando ativamente para o desenvolvimento de sua ampliação.

Nesse sentido, travestis, transexuais e transgêneros reivindicam suas identidades enquanto legítimas a partir de suas próprias narrativas, utilizando o compartilhamento da informação para o refazimento da história e da memória que fora marginalizada e distorcida por um sistema normativo e opressor durante longos anos.

À medida em que fogem dos esquemas binários de gênero heteronormativos, os sujeitos oprimidos assumem suas narrativas e tornam-se disseminadores de informações concatenadas aos conteúdos informacionais que contribuem para a subversão da cisnormatividade e para o empoderamento de suas identidades (SILVA, 2019).

Travestis, transexuais e transgêneros têm conhecimento de que suas práticas informacionais assumem papel exponencial na geração de

novos conhecimentos aos seus pares, além de reafirmarem a multiplicação e difusão de informações que auxiliam no processo de empoderamento. Assim,

[...] o acesso a conteúdos informacionais contra-hegemônicos é fundamental no processo de empoderamento, visto que contribuíram na “compreensão” de seu lugar no mundo e os estimularam a disseminar estes significados ‘renovados’ da transexualidade [travestilidade e transgeneridade] como legítima expressão humana ao contrário do que a heteronorma fundamentada na linearidade sexo-gênero-desejo sexual busca validar (SILVA, 2019, p. 161).

Pode-se compreender que o acesso, o uso, a apropriação e o compartilhamento da informação têm papel potencializador de ressignificar o lugar de subalternidade concernente às pessoas vulnerabilizadas da sociedade contemporânea. Como resposta à essa carência informacional, o movimento de travestis, transexuais e transgêneros têm validado suas identidades através da resistência política, da história oral, do empoderamento, do protagonismo social e da resiliência.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As pesquisas sobre identidade de gênero, com foco na travestilidade, transexualidade e transgeneridade, circunscrevem um campo novo e urgente na CI. Nota-se que são ínfimos os trabalhos que apontam os contextos sócio-históricos, econômicos e políticos dessa população na área, o que reverbera na falta de documentos e materiais sobre gênero e sexualidade nas unidades de informação e profissionais, muitas vezes, despreparados para lidar com as múltiplas necessidades de informação sobre corporeidade, identidade e autocompreensão.

Como apresentado, a internet aparece como a principal fonte de informação para travestis, transexuais e transgêneros, sendo o maior mecanismo para acessar, trocar e compartilhar informações. Visualiza-se que as redes sociais e digitais têm propiciado a ecoação das vozes e narrativas de populações historicamente vulnerabilizadas, o que pondera que as vivências e experiências de indivíduos semelhantes influencia diretamente

nas práticas informacionais, à medida em que a ação recíproca aparece como um auxílio para a (re)construção de si e como um impulsionador para a reivindicação identitária da comunidade.

Recomenda-se que sejam realizadas pesquisas acerca dos estudos de usuários com variados enfoques – tradicional, alternativo e social – voltadas às populações não-cisgêneras (travestis, transexuais e transgêneros) para que seja possível destrinchar em diferentes níveis como a informação tem servido de subsídio para reivindicação política, empoderamento pessoal/comunitário e cidadania plena.

REFERÊNCIAS

ADAMS, S. S.; PEIRCE. Is there a transgender canon? Information seeking and use in the transgender community. **Proceedings of the Annual Conference of CAIS / Actes du congrès annuel de l'ACSI**, Toronto, June, p. 1-7, 2006.

ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 9., 2008, São Paulo. **Anais [...]** São Paulo: ANCIIB, 2008. Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/ixenancib/paper/viewFile/3027/2153>. Acesso em: 4 ago. 2020.

ARAÚJO, C. A. A. Paradigma social nos estudos de usuários da informação: abordagem interacionista. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 22, n. 1, p. 145-159, jan./abr. 2012. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9896>. Acesso em: 4 ago. 2020.

ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários da informação: comparação entre estudos de uso, de comportamento e de práticas a partir de uma pesquisa empírica. **Inf. Pauta**, Fortaleza, v. 1, n. 1, p. 61-78, jan./jun. 2016. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/2970>. Acesso em: 4 ago. 2020.

BEIRIGER, A.; JACKSON, R. M. An assessment of information needs of transgender communities in Portland, Oregon. **Public Library Quarterly**, [s. l.], v. 26, n. 1-2, p. 45-60, 2007.

BENTO, B.; PELÚCIO, L. Despatologização do gênero: a politização das identidades abjetas. **Revista Estudos Feministas**, Florianópolis, v. 20, n. 2, p. 569-581, maio 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/ref/article/view/S0104-026X2012000200017>. Acesso em: 4 ago. 2020.

BERTI, I. C. L. W.; ARAÚJO, C. A. A. Estudos de Usuários e Práticas Informacionais: do que estamos falando?. **Informação & Informação**, [s. l.], v. 22, n. 2, p. 389-401, out. 2017. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/31462>. Acesso em: 4 ago. 2020.

BUTLER, J. **Problemas de gênero**: feminismo e subversão da identidade. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.

COSTA, L. F.; SILVA, A. C. P.; RAMALHO, F. A. (Re)visitando os estudos de usuário: entre a tradição e o alternativo. **DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 4, jul./ago. 2009.

DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology**, [s. l.], v. 21, p. 3-33, 1986.

DRAKE, A. A.; BIELEFIELD, A. Equitable access: Information seeking behavior, information needs, and necessary library accommodations for transgender patrons. **Library & Information Science Research**, [s. l.], v. 39, n. 3, p. 160-168, 2017.

HAUNTON, M. **Documenting LGBT history across the UK**. 22 fev. 2013. Disponível em: <https://blog.nationalarchives.gov.uk/documenting-lgbt-history-across-the-uk/>. Acesso em: 4 ago. 2020.

HAWKINS, B; GIESKING, J. Seeking Ways to Our Transgender Bodies, by Ourselves: Rationalizing Transgender-Specific Health Information Behaviors. **Proceedings of the Association for Information Science and Technology**, [s. l.], v. 54, n. 1, p. 702-704, jan. 2017.

FACCHINI, R. Múltiplas identidades, diferentes enquadramentos e visibilidades: um olhar para os 40 anos do movimento LGBTI. In: GREEN, J. N.; QUINALHA, R.; CAETANO, M.; FERNANDES, M. (orgs.) **História do movimento LGBT no Brasil**. São Paulo: Alameda, 2018. p. 311-329.

FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas e novos usuários de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, 1995.

FIGUEIREDO, N. M. Estudos de uso e usuários da informação. Brasília: IBICT, 1994.

FOUCAULT, M. **História da sexualidade I: a vontade de saber**. Rio de Janeiro: Graal, 1985.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2008.

JESUS, J. G. Travessia: caminhos da população trans na história. In: GREEN, J. N.; QUINALHA, R.; CAETANO, M.; FERNANDES, M. (orgs.) **História do movimento LGBT no Brasil**. São Paulo: Alameda, 2018. p. 379-392.

JOAS, H. Interacionismo simbólico. In: GIDDENS, A.; TURNER, J. (orgs.). **Teoria Social Hoje**. São Paulo: Editora Unesp, 1987, p. 127-174.

KULICK, D. **Travesti: prostituição, sexo, gênero e cultura no Brasil**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2008.

MIRANDA, S. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a10.pdf>. Acesso em: 4 ago. 2020.

NASCIMENTO, M. A. S.; MATA, M. L. Comportamento informacional de travestis multiplicadoras: a reconstrução da cidadania por meio da informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 16, p. 1-24, 2020. Disponível em: brapci.inf.br/index.php/res/v/134846. Acesso em: 3 mar. 2021.

NORMAN, M. Out on loan: a survey of the use and information needs of users of the Lesbian, Gay and Bisexual Collection of Brighton and Hove Libraries. **Journal of Librarianship and Information Science**, United Kingdom, v. 31, n. 4, p. 188-196, dec. 1999.

PERES, W. S. **Travestis brasileiras: dos estigmas à cidadania**. Curitiba: Juruá, 2015.

PINTO, E. M. **Informação e transgeneridade**: o comportamento informacional de mulheres transgêneras e as percepções da identidade de gênero. 2018. 136 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2018. Disponível em: http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/32044/1/2018_EltonM%C3%A1rtiresPinto.pdf. Acesso em: 4 ago. 2020.

POHJANEN, A. M.; KORTELAINEN, T. A. M. Transgender information behaviour. **Journal of Documentation**, [s. l.], v. 72, n. 1, p. 172-190, 2016.

PORTO, T. S. A incômoda performatividade dos corpos abjetos. **Ide (São Paulo)**, São Paulo, v. 39, n. 62, p. 157-166, ago. 2016. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-31062016000200012&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 3 maio 2020.

SILVA, L. F. **Práticas informacionais: LGBTQI+ e empoderamento no Espaço LGBT**. 2019. 189 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2019.

SILVA, L. M. P. **Nos nervos, na carne, na pele**: uma etnografia sobre prostituição travesti e o modelo preventivo de AIDS. 2007. 313 f. Tese (Doutorado em Ciências Humanas) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2007. Disponível em: <https://repositorio.ufscar.br/handle/ufscar/1399?show=full>. Acesso em: 4 ago. 2020.

THOMPSON, K. J. “Where’s the ‘T’?: improving library service to community members who are transgender-identified”. **B Sides, U of I SLIS Journal**, [s. l.], v. 22, p. 1-17, 2012. Disponível em: <https://ir.uiowa.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1032&context=bsides>. Acesso em: 4 ago. 2020.

VERGUEIRO, V. **Por inflexões decoloniais de corpos e identidades de gênero inconformes**: uma análise autoetnográfica da cisgeneridade como normatividade. 2015. 244 f. Dissertação (Mestrado em Cultura e Sociedade) – Universidade Federal da Bahia, Instituto de Humanidades Artes e Ciências Professor Milton Santos, Salvador, 2015.

WILSON, T. D. Human information behaviour. **Informing Science**, [s. l.], v. 3, n. 2, p. 49-55, 2000.

Capítulo 6

Maria Cristiane Barbosa Galvão

USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO EM SAÚDE: DAS NECESSIDADES AOS PRODUTOS E SERVIÇOS INFORMACIONAIS

1 INTRODUÇÃO

Objetiva-se neste capítulo caracterizar os usuários da informação em saúde, levantar os principais conhecimentos para que o profissional da informação atenda esses usuários de forma adequada e apresentar recursos informacionais, produtos e serviços de informação que possam melhor atendê-los.

Paratanto, serádelineado um “ecossistema da informação em saúde”. O termo ecossistema é costumeiramente empregado para representar sistemas que envolvem organismos e seu meio ambiente, estando eles em constante interação e transformação. Logo, essa metáfora será empregada para apresentar vários componentes que exercem diferentes influências e forças uns sobre os outros e que estão em constante transformação e rearranjo, tais como as necessidades informacionais, a comunidade de usuários de informação em saúde, a comunidade de profissionais da informação, os ambientes de informação, os recursos, os produtos e os serviços informacionais.

Busca-se com essa proposta fugir de um certo determinismo de que o usuário da informação em saúde é um termo e conceito passível de ser isolado de seu contexto ou que age sempre da mesma forma; tem sempre o mesmo tipo de necessidade; usa sempre o mesmo tipo de recurso informacional; demanda sempre o mesmo tipo de serviço e assim por diante. No desenvolvimento do capítulo, buscar-se-á apresentar essa

complexidade e, na medida do possível, propor esquemas visuais que a ilustre.

2 O CONCEITO DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE

É sabido que o campo da ciência da informação possui vasta produção sobre o conceito de informação, as diferenças entre informação, dado e conhecimento, bem como sobre as diferenças entre informação registrada e não registrada. Neste capítulo, contudo, será assumido que informação é qualquer estímulo que, recebido por uma pessoa, pode transformar seu estado de consciência. Logo, um estímulo que pode representar um alto nível de informação para um indivíduo pode não ter a mesma importância para outro. A opção por este conceito mais amplo de informação parece mais adequado para o campo da saúde, onde muitas das informações são trocadas oralmente, sem nenhum registro em suporte físico ou digital, ou mesmo são recebidas e passadas por meio de sinais, cores e símbolos. Por exemplo, algumas unidades de saúde adotam cores para facilitar a navegação do paciente entre diferentes pontos da instituição. Se o paciente tem um problema de coração, segue a linha laranja para chegar ao ambulatório de cardiologia. Se o paciente é uma criança segue a linha azul para chegar ao ambulatório de pediatria. Se está grávida, segue a linha cor de rosa para chegar ao ambulatório de ginecologia e obstetrícia. E assim por diante. Outra abordagem na qual a cor traz informação é a classificação de risco do paciente, onde o paciente recebe uma pulseira de acordo com a gravidade de seu caso, sendo a cor vermelha, por exemplo, empregada quando o paciente tem prioridade zero de assistência, ou seja, precisa ser encaminhado para a sala de ressuscitação (MEDEIROS *et al.*, 2019). Há estudos ainda que associam as cores empregadas em uma unidade de saúde com o potencial de cura dos pacientes (SHARMA, 2019). Dito de outro modo, a cor do ambiente altera o estado de consciência do paciente e, portanto, pode ser entendida como uma informação recebida.

O conceito do termo saúde também possui especificidades. A Constituição da Organização Mundial de Saúde afirma que saúde é um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não consiste apenas na ausência de doença ou de enfermidade (WORLD, 1948). Pode-

se imaginar assim que, mesmo que um paciente pareça não ter nenhuma doença física, ele pode apresentar dificuldade para se relacionar com outras pessoas, ou ter dificuldade para se manter em um emprego, ou ter severos questionamentos espirituais que podem lhe causar desconforto ou sofrimento psicológico. Nesse sentido, caberia ressaltar que as motivações para realização de uma consulta com profissional da saúde são diversas e abrangem muitos setores da vida para além das doenças.

Considerando o esboço dos conceitos de informação e de saúde apresentados, em sentido amplo, informações em saúde são aquelas que se referem a uma doença, sua epidemiologia, sua etiologia ou patogênese, seu diagnóstico, seu tratamento ou prevenção, mas também aquelas que levam o indivíduo a um completo bem-estar físico, mental e social, como uma música que o deixa feliz, uma leitura ou um filme que o motiva, uma oração ou uma palavra amiga que o conforta, o mantém firme diante de alguma dificuldade ou o faz sentir socialmente integrado, capaz e aceito.

3 NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE

Em 2020, ao lutarmos contra a pandemia de COVID-19 que se instalou sobre a população humana, quais foram as informações que buscamos para manter nossa saúde e a saúde de nossa família?

Governos dos diferentes países, instituições de pesquisa, indústria farmacêutica, empresas de produtos e serviços de saúde, profissionais de saúde precisavam conhecer ao máximo essa condição, saber como preveni-la, como tratá-la, necessitavam conhecer todos os procedimentos, medicamentos, instrumentos e equipamentos a serem usados para o manejo dos pacientes, da população que já foi contaminada e da população que ainda permanecia sadia. Igualmente, múltiplas ações legais, comerciais e acordos locais, regionais, nacionais e internacionais foram estabelecidos a fim de fornecer os suprimentos e condições necessárias para salvar o maior número possível de seres humanos.

Inegavelmente, todos atores elencados e também grande parte da população estavam interessados em informações clínicas e biológicas sobre a pandemia. Outros, porém, para manterem sua saúde, optaram por ouvir música, ver um show, conversar com amigos, ler um livro de literatura,

desenhar, pintar, escrever, rezar, fazer uma prece, ver um vídeo, um filme, uma série. Alguns usaram esse momento para o autoconhecimento, o estar consigo mesmo, o meditar, o rezar e orar. Muitos estiveram procurando receitas de comidas e bebidas para reproduzi-las em suas casas. E nessa época teve muita gente triste também. Um colega do nordeste brasileiro relatou: “O sentimento de não ter festa de São João está acabando conosco. São João é nossa melhor época do ano. A gente espera essa época mais do que o Natal. Muitas famílias estão dando um jeito de organizar seus próprios arraiais. A minha família mesmo vai organizar um, mas só com parentes, sem amigos ou amigos de amigos. Estou sofrendo muito com tudo isso. Tenho bebido todo dia para superar”.

Tais exemplos ilustram que, para manter o bem-estar físico, mental e social, o ser humano precisa de um conjunto diversificado de informações que varia muito em função das especificidades e conjunturas de vida e atuação de cada um. Para reiterar esta argumentação proponho pensarmos em alguns casos que não estão ligados à pandemia.

O primeiro caso reside na história de um pai que recebeu o diagnóstico de que tanto ele como seu filho pequenino tinham uma condição de saúde incurável. Relata ele que o dia que recebeu o diagnóstico foi o dia mais triste de sua vida por achar que tudo estava acabado. No entanto, ao deixar a consulta e ouvir dentro do hospital uma música tocada ao vivo por um saxofonista, alega que foi salvo. A música diminuiu seu desespero, seu sofrimento e lhe deu esperança. Segundo ele, aquela audição lhe deu forças para seguir seu caminho, chegar na sua casa e contar sobre o diagnóstico recebido para sua esposa e para o outro filho do casal. Neste relato, percebe-se que a informação musical disponibilizada no ambiente de saúde contribuiu para que seu bem-estar mental e social melhorasse e trouxesse um benefício para sua saúde. Cabe ressaltar que o referido acesso à informação musical na unidade de saúde não foi aleatório. Vários estudos relatam melhoria no desfecho clínico do paciente ou de seus cuidadores por meio de diferentes recursos informacionais como a música (PRETI, 2011; SHUMAN, 2016; RUIZ; ÁLVAREZ, 2016; ISSAKA; HOPKINS, 2017; DUE; GUETTI, 2018; GALVÃO *et al.*, 2019).

O segundo caso contempla o percurso de uma garotinha também com uma condição incurável que, após estar internada por muitos meses,

teve em uma tarde a oportunidade de aprender como usar no smartphone a realidade aumentada para brincar e se divertir dentro do hospital. No relato de sua mãe: “Fazia tempo que ela não sorria, assim. Com certeza, hoje, ela está feliz”. A realidade aumentada que chega ao leito hospitalar para dar suporte emocional e cognitivo para uma criança também não é uma ação aleatória. As tecnologias de informação e comunicação com os conteúdos informacionais adequados podem transformar a experiência de estar em um hospital em uma oportunidade para o desenvolvimento cognitivo ou para a geração de emoções positivas, como o sentir-se feliz. Seguindo esta abordagem, alguns estudos (GALVÃO *et al.*, 2018a; AHMADPOUR *et al.*, 2020; FLUJAS-CONTRERAS *et al.*, 2020) têm se preocupado em observar, por exemplo, os benefícios da realidade aumentada e da realidade virtual no bem-estar físico, mental ou social dos pacientes, chegando a conclusões otimistas sobre essas tecnologias.

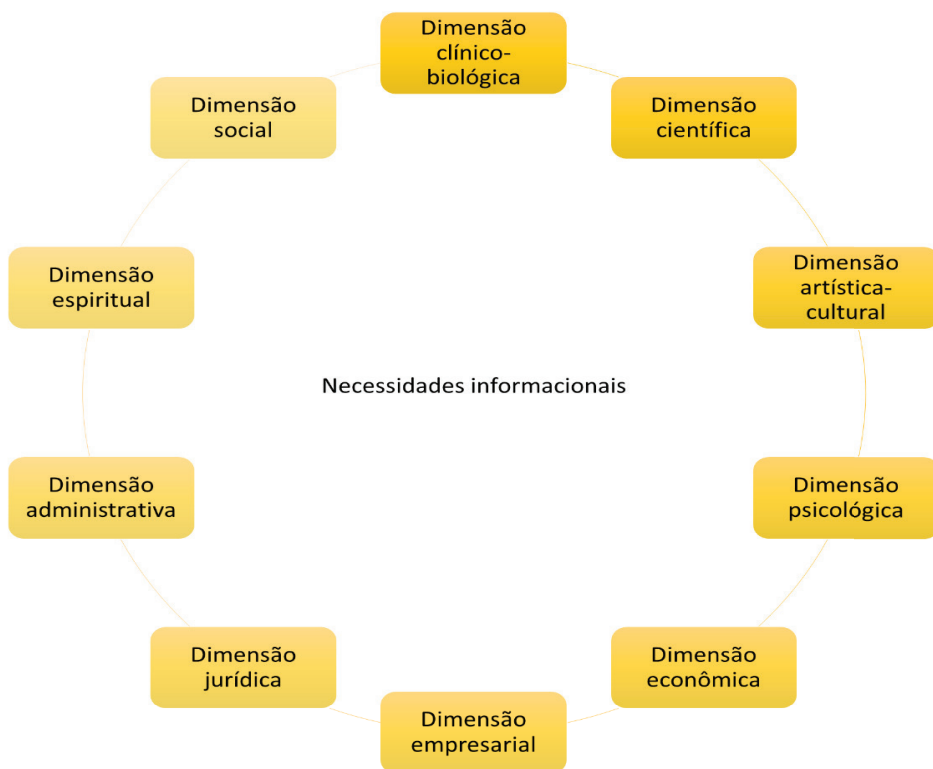
Em um terceiro caso, o paciente relata ao médico que vem de outro estado do Brasil e não tem parentes na cidade para lhe acolher. Diante das dificuldades observadas, o médico encaminha o paciente para a assistente social que buscará lhe prover com moradia fixa ou temporária, trabalho, medicamentos, apoio psicológico, jurídico e integração com pessoas da cidade a fim de que o paciente realize seu tratamento de forma adequada. Este caso ilustra uma realidade recorrente no contexto da saúde, que é a dimensão social e econômica do paciente. Muitas vezes, a condição de enfermidade do paciente só será superada se ele conseguir alterar suas dificuldades sociais, culturais ou econômicas. Os tratados de saúde costumam denominar essa situação pelo termo “determinantes sociais da saúde” (BUSS; PELLEGRINI FILHO, 2007; CARVALHO, 2013) e a superação desses determinantes requerem um esforço grande da equipe de saúde que está assistindo ao paciente, das políticas e instituições públicas e requerem um conjunto de dados e informações de toda a sorte para que o paciente tenha suas necessidades minimamente atendidas.

Em um quarto caso, a mãe consulta o pediatra para saber se deve ou não dar chupeta ao bebê, pois já recebeu uma série de conselhos favoráveis e contrários ao uso da chupeta. Algumas amigas lhe disseram que a chupeta entorta os futuros dentes do bebê e outras disseram que isso não procede. Afirmam que é muito bom que o bebê use chupeta, pois ela acalma e

diminui o choro dele. O médico por sua vez lembra que recentemente foi publicado um novo artigo sobre o assunto (DEUS *et al.*, 2020), mas não lembra os resultados da pesquisa. Assim, ele necessita consultar quais são as últimas evidências científicas existentes sobre o uso da chupeta para melhor recomendar a mãe.

Os exemplos citados reforçam a ideia inicial deste tópico de que as necessidades de informação em saúde possuem múltiplas dimensões. A Figura 1 sintetiza algumas dessas dimensões, tais como clínico-biológica, psicológica, social, econômica, artística-cultural, espiritual, científica, jurídica, administrativa e empresarial. Embora não vejamos essas dimensões como conclusivas, elas indicam algumas das necessidades de informação em saúde.

Figura 1: Necessidades informacionais em saúde



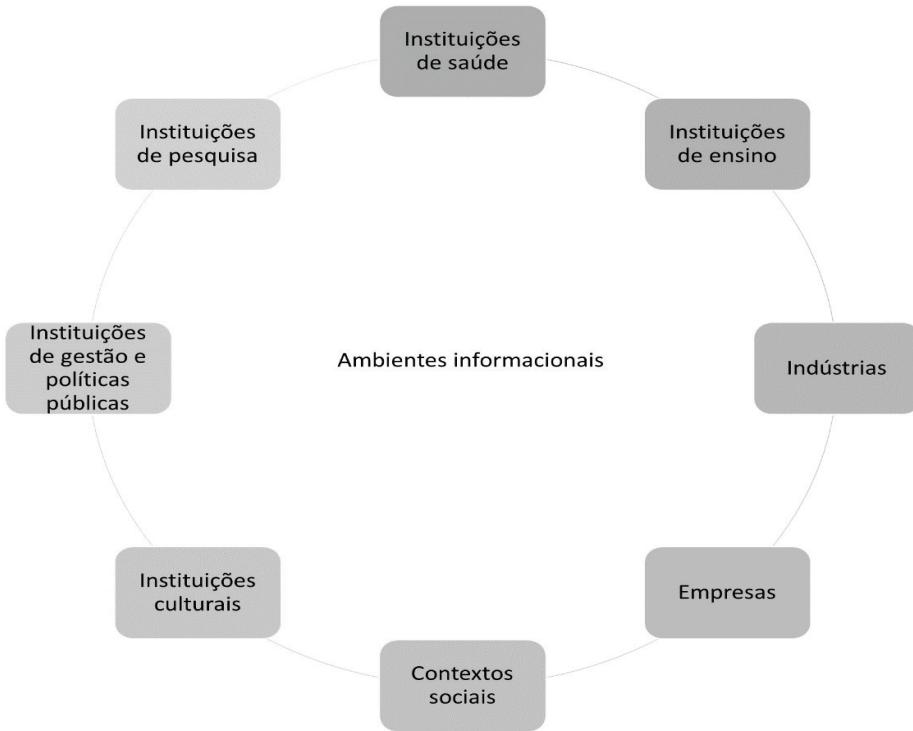
Fonte: elaborada pela autora

4 AMBIENTES DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE

As discussões realizadas explicitaram que as diferentes necessidades informacionais em saúde demandam um repertório significativo e diversificado de conteúdos informacionais, em diferentes linguagens, suportes e empregando diferentes tecnologias. Esses podem ser produzidos e ofertados por diferentes serviços e instituições de saúde, instituições educacionais, instituições culturais, instituições de pesquisa, empresas e indústrias. Logo, além das bibliotecas das unidades de saúde, como as bibliotecas hospitalares, várias instituições, tais como as bibliotecas universitárias, as bibliotecas públicas, as bibliotecas escolares, as bibliotecas infanto-juvenis, as bibliotecas populares e comunitárias, e as bibliotecas prisionais podem atuar no campo da saúde humana, bem como produzir e disseminar informações. E quando não existem esses espaços físicos demarcados e consolidados, os diferentes profissionais da informação, como os denominados “bibliotecários sem bibliotecas” ou “bibliotecários inseridos no contexto”, podem atuar no campo da saúde usando diferentes metodologias e tecnologias para levarem a informação mais adequada para os diferentes usuários das informações em saúde valendo-se dos recursos disponíveis e possíveis.

Com isso, ressaltamos que não faz sentido esperar que apenas bibliotecas ou serviços de informação situados em unidades de saúde possam fornecer as informações em saúde que toda a comunidade de usuários da informação necessita. Para que a informação em saúde chegue para mais pessoas, é preciso que se pense em iniciativas colaborativas envolvendo diferentes instituições.

Figura 2: Ambientes informacionais em saúde



Fonte: elaborada pela autora

A Figura 2 sintetiza alguns ambientes nos quais a informação em saúde pode ou deveria estar presente, tais como: instituições de saúde (unidade de atenção básica, clínicas especializadas, hospitais), instituições de ensino em todos os níveis, instituições culturais (incluindo-se aqui todos os tipos de bibliotecas já mencionados, bem como arquivos, museus e centros culturais), instituições de pesquisa, empresas fornecedoras de produtos e serviços em saúde, instituições de gestão e desenvolvimento de políticas públicas, e os demais contextos sociais onde a informação possa ser compartilhada, como igrejas, clubes, parques, praças. Além desses ambientes, Gadelha (2003), ao delinear o complexo industrial da saúde, faz-nos lembrar que indústrias de base química e biotecnológica (como a indústrias de fármacos e medicamentos, hemoderivados, vacinas e reagentes para diagnósticos), indústrias de base mecânica, eletrônica e de

materiais (como as indústrias de equipamentos mecânicos, equipamentos eletroeletrônicos, órteses e próteses, e materiais de consumo) e os serviços de diagnóstico e tratamento também são ambientes onde a informação em saúde circula, é produzida e disseminada.

Segundo Mani *et al.* (2020), a necessidade de bibliotecas para apoiar iniciativas de saúde é, sem dúvida, cada vez mais importante, pois, no momento atual, não estamos apenas lutando contra uma epidemia, mas também contra uma infodemia. Essa explosão de desinformação global é prejudicial ao público e sinaliza que diferentes bibliotecas e instituições de conhecimento podem desempenhar um papel vital na sociedade para a melhoria da saúde coletiva. Acrescentam os autores que é importante identificar lugares onde haja expertise que possa suprir lacunas de informação e propor-lhes trabalhos conjuntos. Essa jornada leva tempo, energia e comprometimento, mas é urgente propor mecanismos para lidar com as grandes quantidades de informações que existem na complexa era da informação global em que vivemos. Logo, refletir sobre e compreender os ambientes de informação apresentados na Figura 2 pode trazer contribuições significativas para melhor compreensão da informação no campo da saúde e para que sejam pensadas iniciativas de colaboração.

5 COMUNIDADE DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO EM SAÚDE

Desde que nascemos e em qualquer etapa da vida precisamos de informações em saúde. É verdade que quando criança, quando muito idoso, quando com alguma limitação cognitiva ou física que nos tira a capacidade decisória, nossos cuidadores e responsáveis legais é que precisarão ter as informações adequadas para decidirem e cuidarem de nossa saúde, como foi o caso da mãe que precisava de informações para decidir se dava ou não chupeta para seu bebê. Assim, o usuário da informação em saúde é todo ser humano, sem distinção de raça, de religião, de credo político, de condição econômica ou social.

Isso posto, nas instituições de saúde, geralmente, os usuários da informação mais frequentes são os pacientes, familiares de pacientes e profissionais de saúde, incluindo-se aqui médicos de todas as

especialidades, enfermeiros, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos, odontólogos, assistentes sociais, terapeutas ocupacionais, farmacêuticos, fonoaudiólogos, biomédicos e toda a equipe de apoio. Dados os direitos e deveres relacionados à saúde, os advogados e juízes são atores que demandam informações no contexto clínico. Podem estar aqui presentes também pesquisadores, estudantes, aprimorandos e residentes durante a realização de estudos, atividades e estágios obrigatórios.

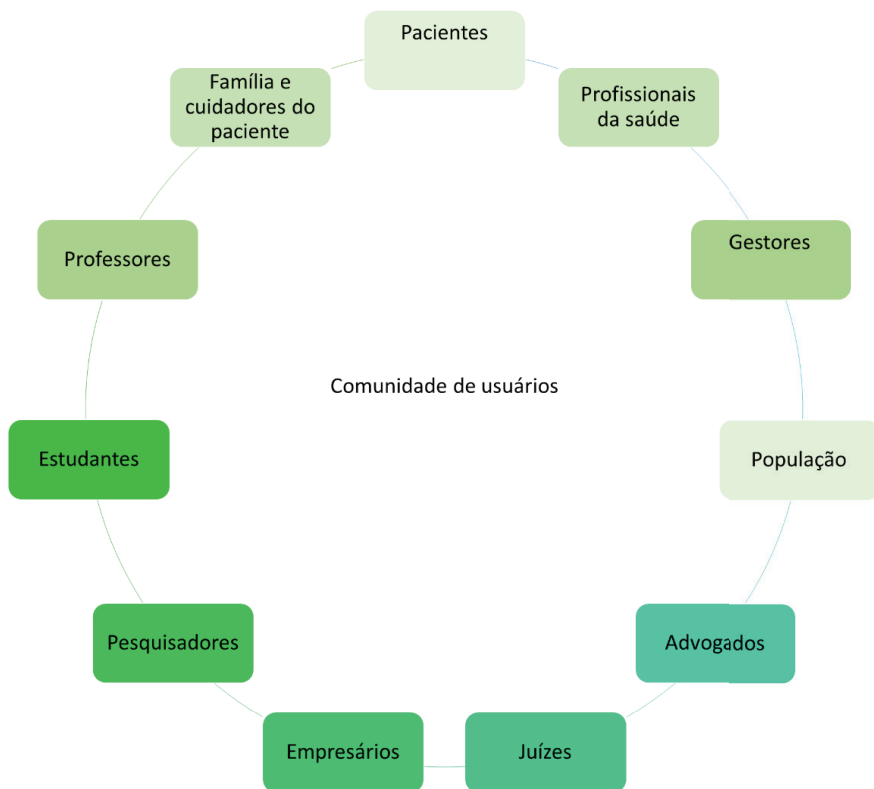
Nas instituições de gestão e delineamento de políticas públicas em saúde, como secretarias de saúde, órgãos de fiscalização e agências de vigilância em saúde, os usuários da informação mais frequentes são os administradores de unidades de saúde, os secretários de saúde, os prefeitos, os governadores, os presidentes, embora seja esperado que toda a população e toda a equipe de saúde se envolva colaborativamente com os gestores para o desenvolvimento dessas políticas. Esse envolvimento pode se dar por meio de consultas à comunidade, fóruns de discussão e debates públicos (SILVA *et al.*, 2019). Recentemente, a título de exemplo, vimos no Brasil fortes debates envolvendo a temática do aborto para gravidez decorrente de violência sexual, uso de medicamentos para o tratamento da COVID-19 e sobre a assistência em saúde para os povos indígenas durante a pandemia. Certamente, uma população mais informada teria mais condições de questionar certos dogmas políticos e religiosos, bem como certas políticas públicas deles decorrentes.

Nas instituições de ensino superior e institutos de pesquisa, os usuários da informação mais frequentes no que tange à informação em saúde são os graduandos, pós-graduandos, docentes e pesquisadores. Os principais usos da informação nesses contextos se voltam para projetos de pesquisa, trabalhos de conclusão de curso, dissertações de mestrado, teses de doutorado e teses de livre-docência que devem ser elaborados a partir de levantamentos bibliográficos em bases de dados especializadas. No ensino pré-escolar, no ensino básico e no ensino médio, os conteúdos de informação em saúde podem ser produzidos e disponibilizados para atender a curiosidade das crianças ou dos adolescentes, bem como para atender os conteúdos das grades curriculares. Lembrando que também os professores e gestores das escolas carecem de informação sobre saúde humana para melhor atender as especificidades de seus alunos.

Nas empresas e indústrias da saúde, os usuários das informações podem ser pesquisadores e desenvolvedores, economistas, profissionais de marketing, administradores e assim por diante. Nesse ambiente, certamente as informações científicas, as patentes e demais informações sobre a propriedade intelectual de produtos, processos e serviços costumam ser demandadas.

A Figura 3 apresenta a comunidade de usuários da informação em saúde, mas não pretende ser exaustiva ou conclusiva.

Figura 3: Comunidade de usuários da informação em saúde



Fonte: elaborada pela autora

6 COMUNIDADE DE PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO

Diferentes profissionais atuam para que a informação seja produzida,

buscada, selecionada, organizada e disseminada nos diversos ambientes em que a informação em saúde circula. Embora a ciência da informação foque mais na atuação dos bibliotecários, arquivistas e museólogos, no campo da saúde outros profissionais da informação e comunicação podem estar presentes para realizar essa tarefa como os jornalistas, os relações públicas e os web designers, conforme apresentado na Figura 4.

Figura 4: Comunidade de profissionais da informação que atuam no contexto da saúde



Fonte: elaborada pela autora

Ao se falar que esses profissionais “podem estar presentes”, deseja-se evidenciar as diferentes realidades das instituições de saúde. Há instituições sem nenhum profissional contratado exclusivamente para desenvolver as atividades informacionais. Sem dúvida existe muito

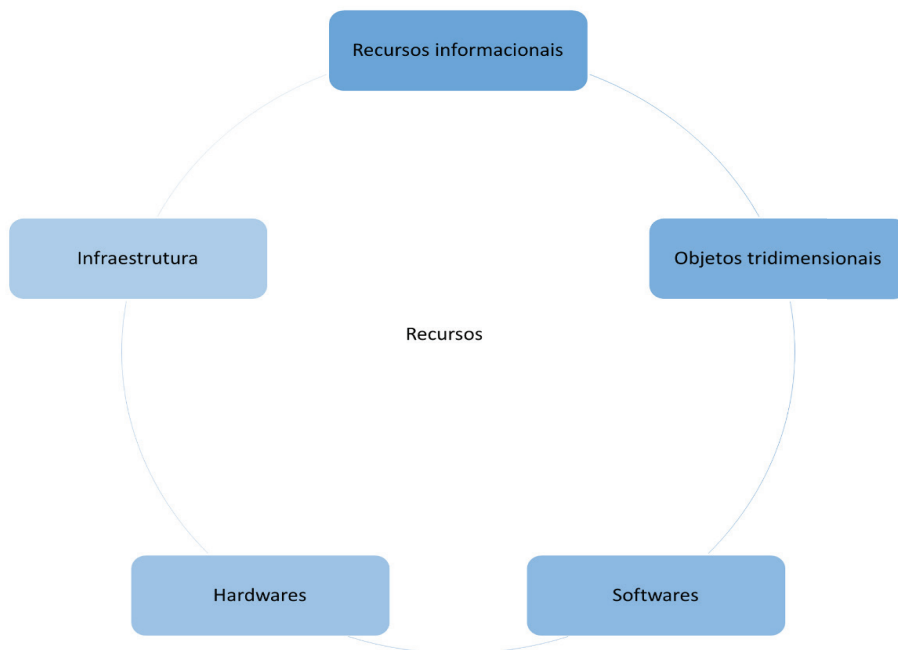
improviso relacionado aos processos informacionais em instituições de saúde e é ausente uma fiscalização mais severa dos conselhos profissionais para que bibliotecários, arquivistas e museólogos ocupem suas posições de direito e na qual possuem amplo conhecimento e competência. Por outro lado, há instituições em saúde com equipes amplas e muitos profissionais da informação, sobretudo, as instituições que são de referência e que buscam a inovação de seus processos, produtos e serviços, como as indústrias farmacêuticas.

Quando há uma equipe de informação, geralmente, a atuação dos profissionais da informação e comunicação no contexto da saúde é beneficiada quando existem parcerias com os profissionais da saúde e/ou com gestores da saúde. Essa colaboração costuma ser muito rica, já que profissionais da saúde possuem formação relacionada à produção e comunicação de conteúdos informacionais empregando diferentes linguagens, recursos e tecnologias, e também relacionadas à criação de objetos tridimensionais que possam melhor comunicar conteúdos sobre saúde para crianças, adolescentes, idosos e pessoas com alguma deficiência ou incapacidade. A aproximação com os profissionais da computação e da informática sempre foi bem-vinda, mas, neste momento, o setor de saúde tem sido bastante atingido pela inteligência artificial, pelo big data, pela aprendizagem de máquina e pela aprendizagem profunda.

7 RECURSOS INFORMACIONAIS

O mercado informacional público e privado é fortemente afetado por fatores tecnológicos, econômicos e políticos. No caso da saúde, por mover quantidades expressivas de recursos financeiros e de clientes, o mercado informacional está em constante transformação: produtos e serviços informacionais surgem, outros desaparecem, outros são alterados, alguns se integram a outros. E, embora existam recursos informacionais mais estáveis, a realidade é que, para se manter atualizado no campo da saúde, é preciso realizar esforços diários significativos, além de se ter um conjunto de instrumentos e ferramentas de apoio, conforme representado na Figura 5.

Figura 5: Recursos necessários para os profissionais da informação atuarem no contexto da saúde



Fonte: elaborada pela autora

Muitas instituições de saúde contratam profissionais da informação, mas não lhes fornecem as condições adequadas de trabalho. Logo, é importante estar ciente que a infraestrutura tecnológica e física, os equipamentos e softwares profissionais e diversificados serão empregados para acessar os recursos informacionais já disponíveis e também serão utilizados, sempre que necessário, para produzir novos conteúdos, produtos e serviços informacionais e/ou disseminá-los para a comunidade de usuários. Adicionalmente, em muitas situações, poderão ser necessários objetos tridimensionais a serem empregados em processos de educação em saúde.

Para atender as necessidades informacionais relacionadas à condição clínica, ao seguimento e à resiliência do paciente; prevenir doenças ou seu agravamento; evitar tratamentos, procedimentos diagnósticos,

intervenções preventivas ou referências inapropriadas ou desnecessárias; reduzir preocupações sobre tratamentos, procedimentos diagnósticos ou intervenções preventivas; aumentar o conhecimento de profissionais, pacientes ou de seus familiares, os recursos informacionais mais indicados são as bases de evidência em saúde. As mais estáveis no mercado têm sido: a *Cochrane Systematic Reviews*, a interface *PubMed via Pico*, a *UpToDate*, a *Essential Evidence Plus* e a *Dynamed*. Essas bases de evidência trazem resumos e respostas rápidas baseadas em estudos científicos e que são classificadas de acordo com o nível de evidência. Assim, ao acessá-las é possível saber se uma informação é relevante cientificamente ou se não possui relevância. Isso facilita muito a decisão dos profissionais da saúde.

O Centro de Medicina Baseada em Evidência de Oxford, no Reino Unido, classifica as evidências em 1a, 1b, 1c, 2a, 2b, 2c, 3a, 3b, 4, e 5. O nível 1a é dado para as evidências de maior peso, ou seja, para as revisões sistemáticas; e o nível 5 é atribuído às evidências de menor peso, ou seja, para a opinião de especialistas sem uma apreciação crítica mais ampla e/ou baseada em fisiologia (CENTRE, 2011). Algumas bases de dados de evidência, como a *Essential Evidence Plus*, utilizam a classificação de níveis de evidência de Oxford como parâmetro.

Em relação aos pacientes, um recurso informacional importante para obtenção de informação é a base *MedlinePlus*, que é produzida pela Biblioteca Nacional de Medicina dos Estados Unidos. Ela traz informações sobre doenças, condições e questões de bem-estar em uma linguagem adequada aos leigos predominantemente em língua inglesa, mas com alguns materiais em outros idiomas. Congrega informações sobre medicamentos e tratamentos, significados de termos, vídeos e ilustrações médicas. De igual modo, sites governamentais e de grandes instituições de pesquisa também trazem informações destinadas aos pacientes. Todavia, é sempre bom estar atento e verificar a data de atualização da informação, pois muitos sites, inclusive governamentais, são abandonados sem aviso explícito.

Quando se fala em pacientes, um recurso informacional importante é o prontuário do paciente. O prontuário do paciente consiste no conjunto de informação relativa ao estado de saúde de um indivíduo armazenada e transmitida em completa segurança informacional. Seu principal objetivo é assegurar serviços de saúde integrados de modo contínuo, eficiente e

com qualidade, juntamente com informação retrospectiva, corrente e prospectiva relacionada ao paciente (GALVÃO; RICARTE, 2012). Porém, esse valioso recurso informacional não está disponível para toda a comunidade de usuários. Por conter informações privadas, seu acesso e uso demanda a aplicação de vários critérios legais e éticos. Logo, os profissionais da informação que atuam na saúde precisam conhecer muitas especificidades relacionadas ao prontuário do paciente para garantir a privacidade e segurança das informações nele contidas, bem como para atender solicitações provenientes de responsáveis legais por pacientes, advogados, juízes e pesquisadores, além da equipe multiprofissional de saúde, alunos, residentes e aprimorandos.

Quando a necessidade informacional parte de gestores e pesquisadores da saúde, outros recursos informacionais precisam ser considerados. Entre eles estão os sistemas nacionais de informação, como os anuários estatísticos e o censo demográfico produzidos pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e os vários sistemas informacionais de saúde disponibilizados pelo Departamento de Informática do SUS (DATASUS). Entre os quais podemos citar: o *Sistema de Informação sobre Mortalidade (SIM)* com dados de óbitos; o *Sistema de Informações sobre Nascidos Vivos (SINASC)*, com informações sobre nascimentos informados ocorridos nos domicílios e hospitais; o *Sistema de Informação de Agravos de Notificação (SINAN)*, com dados de notificação compulsória; o *Sistema de Informação do Programa Nacional de Imunizações (SI-PNI)* com dados da cobertura vacinal; o *Sistema de Informação da Atenção Básica (SIAB)*, com informações sobre a situação de saúde, cadastros de famílias, condições de moradia, saneamento; o *Sistema de Informação do Câncer do Colo do Útero (SISCOLO)* e o *Sistema de Informação do Câncer de Mama (SISMAMA)*, com dados para o monitoramento e a avaliação da ocorrência do câncer de colo do útero e de mama; o *Sistema de Cadastramento e Acompanhamento de Hipertensos e Diabéticos (HIPERDIA)* com dados sobre portadores de hipertensão arterial e/ou diabetes mellitus atendidos na rede ambulatorial do SUS; o *Sistema de Acompanhamento do Programa de Humanização no Pré-Natal e no Nascimento (SISPRENATAL)*, com informações sobre a gravidez e o puerpério, das gestantes inseridas no Programa de Humanização no Pré-Natal e Nascimento (PHPN). Para pessoas que necessitarem de

maiores informações sobre esses sistemas, o DATASUS disponibiliza um catálogo com a descrição completa dos 255 sistemas de informação em saúde que gerencia (BRASIL, 2020).

Pelo exposto, pode-se observar que os recursos informacionais para atender os gestores da saúde são específicos. Vale ressaltar que muitos desses recursos são derivados do registro obrigatório realizado pelo profissional de saúde durante a assistência ao paciente.

Em relação aos recursos informacionais para atender alunos de graduação e pós-graduação, docentes e pesquisadores do campo da saúde, podem ser citadas as bases de dados bibliográficos, onde podem ser encontrados artigos científicos, comunicações publicadas em eventos, teses, dissertações, diretrizes clínicas etc. As principais bases de dados do campo da saúde são: *PubMed*, *MEDLINE*, *Embase*, *Psycinfo*, *Cumulative Index to Nursing and Allied Health Literature* (CINAHL), *Scopus*, *Web of Science*. Na América Latina, são destaques as bases de dados: *Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde* (LILACS) e a *Scientific Electronic Library Online* (SciELO).

No Brasil, muitas bases de dados de evidência e bases de dados bibliográficos de acesso restrito são acessíveis via Portal Brasileiro de Informação Científica, mais conhecido como Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) (COORDENAÇÃO, 2020).

Tendo-se citado bases de dados bibliográficos e fontes de informação em saúde, ressalta-se que muitos textos de acesso livre não são indexados por bases de dados bibliográficos. Para se ter acesso a eles, é preciso empregar, por exemplo, alguns buscadores da Internet, tais como o Google e o Google Acadêmico, e os seus respectivos modos ou formulários avançados de busca. Porém, antes de empregar um texto ou informação encontrada via buscador, é preciso verificar se o conteúdo informacional possui autoria, ano de publicação, se o autor apresenta alguma referência para contato, se o endereço do documento está associado a alguma instituição científica; se o texto apresenta referências bibliográficas; se o conteúdo informacional é livre de interesse comercial e se o texto segue as diretrizes propostas pela *Health On the Net Foundation* (HEALTH, 1997).

Além das bases de dados bibliográficos, pesquisas científicas em

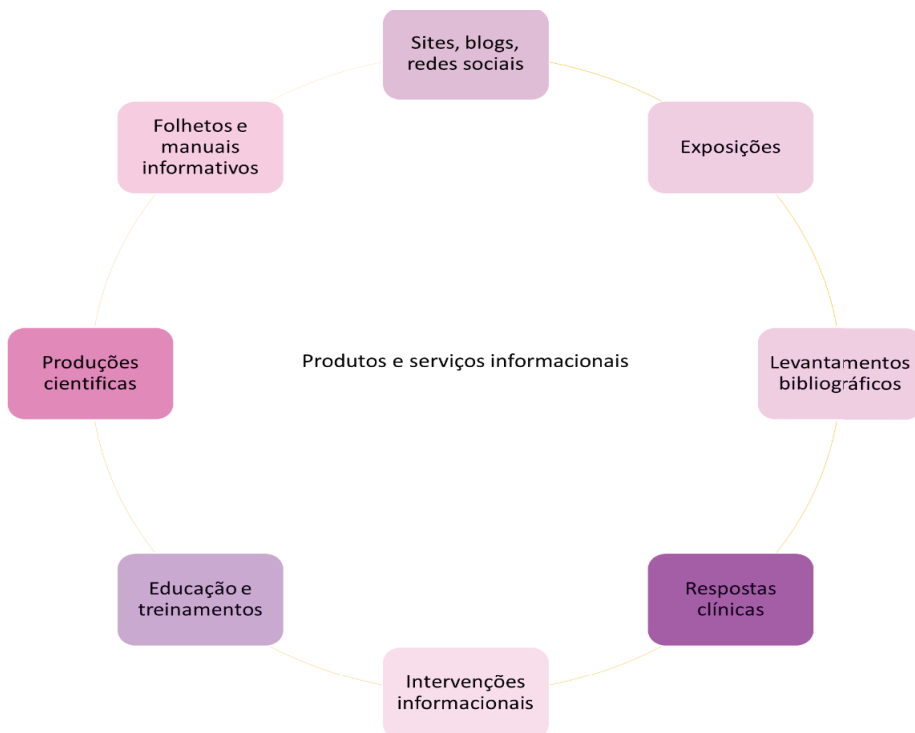
saúde voltadas para a inovação tecnológica, produzidas por universidades, empresas e indústrias, devem considerar as bases de patentes, marcas e desenho, como aquelas disponibilizadas pelo Instituto Nacional de Propriedade Intelectual (INSTITUTO, 2020).

Os profissionais da informação precisam usar todos esses recursos informacionais com maestria, já que a comunidade de usuários de informação em saúde costuma ter um conhecimento básico em como empregá-los. A contribuição dos profissionais da informação ao campo da saúde deve trazer um conhecimento mais avançado e sólido.

8 PRODUTOS E SERVIÇOS INFORMACIONAIS

Como em qualquer outro contexto, o contexto da saúde demanda uma série de produtos e serviços informacionais, conforme apresentado na Figura 6.

Figura 6: Produtos e serviços informacionais no contexto da saúde



Fonte: elaborada pela autora

Os levantamentos bibliográficos são demandados para o desenvolvimento de trabalhos de conclusão de curso, dissertações de mestrado, teses de doutorado e teses para a obtenção de outros títulos acadêmicos. Esses levantamentos são muito requeridos também para pesquisas clínicas que acontecem em instituições de pesquisa, empresas e indústrias, bem como em ambientes de gestão de saúde para tomada de decisão, planejamento, desenvolvimento e implementação de políticas públicas em saúde. Vários levantamentos bibliográficos, no entanto, são realizados para o desenvolvimento de revisões sistemáticas da literatura, situação na qual os profissionais da informação são fundamentais, pois demandam estratégias avançadas de busca e o conhecimento de várias ferramentas tecnológicas, metodológicas e terminológicas (GALVÃO; PLUYE; RICARTE, 2017; GALVÃO; RICARTE, 2019).

As respostas clínicas são demandadas por pacientes, profissionais da saúde ou gestores que precisam tomar decisões. Essas respostas clínicas podem ser produzidas consultando-se bases de evidência em saúde ou, em alguns casos, consultando bases de dados bibliográficos. As respostas clínicas são bem curtas, geralmente, possuindo de duas linhas a meia página, mas são baseadas nas melhores evidências existentes. O ideal é que o profissional da informação mantenha uma lista de respostas clínicas atualizadas que possam ser disseminadas diariamente aos profissionais de saúde e gestores, por exemplo via correio eletrônico, e para os pacientes, via redes sociais. Esse tipo de serviço pode promover o letramento e a competência informacional desses diferentes públicos que buscam informação em saúde (RICARTE *et al.*, 2016; GALVÃO *et al.*, 2018b).

A produção de sites, blogs e perfis institucionais ou de grupos de pesquisa é outra demanda para profissionais da informação que atuam no campo da saúde, especialmente, porque a maioria das instituições objetiva disseminar informações em saúde e, simultaneamente, combater informações erradas, boatos e outras formas de desinformação. Além de selecionar, produzir e disseminar esses conteúdos informacionais, é sempre importante que os profissionais da informação utilizem ou desenvolvam ferramentas para medir o impacto de dessas ações a fim de melhor explicar, quando necessário, a relação entre custos envolvidos e benefícios alcançados (GALVÃO; CARMONA; RICARTE, 2018, 2019).

As intervenções informacionais podem ser de várias ordens. Desde colantes e lembretes para avisar que é preciso lavar as mãos, até sessões de músicas, de cinema, de teatro, de contação de histórias e toda sorte de recursos que possam melhorar as instituições de saúde ou bem-estar de pacientes e profissionais (GALVÃO; CARMONA, 2016). Durante a pandemia de COVID-19, por exemplo, foram produzidos muitos vídeos de incentivo aos pacientes e aos profissionais de saúde que estavam atuando na linha de frente (UNIVERSIDADE, 2020).

No campo da saúde, há também uma grande demanda por aulas e treinamentos voltados para o uso de recursos informacionais por toda a comunidade de usuários, demanda por cursos sobre como usar evidências em saúde, como fazer levantamentos bibliográficos e como desenvolver revisões sistemáticas. São conhecimentos que fazem parte da formação básica dos profissionais da informação que atuam no campo da saúde.

As produções científicas que demandam a ação dos profissionais são variadas, com grande destaque para a produção e gestão de periódicos científicos do campo da saúde, normalização de artigos e obras, sistematização da gestão do conhecimento institucional e da produção intelectual. Nas pesquisas clínicas nacionais de grande porte e nas pesquisas internacionais efetuadas por instituições, empresas e indústrias da saúde há também uma demanda grande para a gestão de projetos, incluindo aqui toda sistematização da documentação produzida pelo projeto que será, posteriormente, analisada pelos auditores de pesquisas e agências internacionais. Nesses casos, os profissionais da informação precisam de treinamentos especializados em boas práticas em pesquisa clínica e necessitam conhecer todo o repertório ético de normas e leis nacionais e internacionais.

Os folhetos, materiais e manuais informativos costumam oferecer informações e sintetizar orientações sobre procedimentos, pesquisas, condições de saúde, suas formas de prevenção e tratamento, demandando imagens, terminologias e linguagem adequada para os diferentes usuários da informação. Os profissionais da informação costumam participar desse tipo de produção e também divulgá-la nos diferentes ambientes informacionais.

Embora exposições sejam tipos de intervenções informacionais,

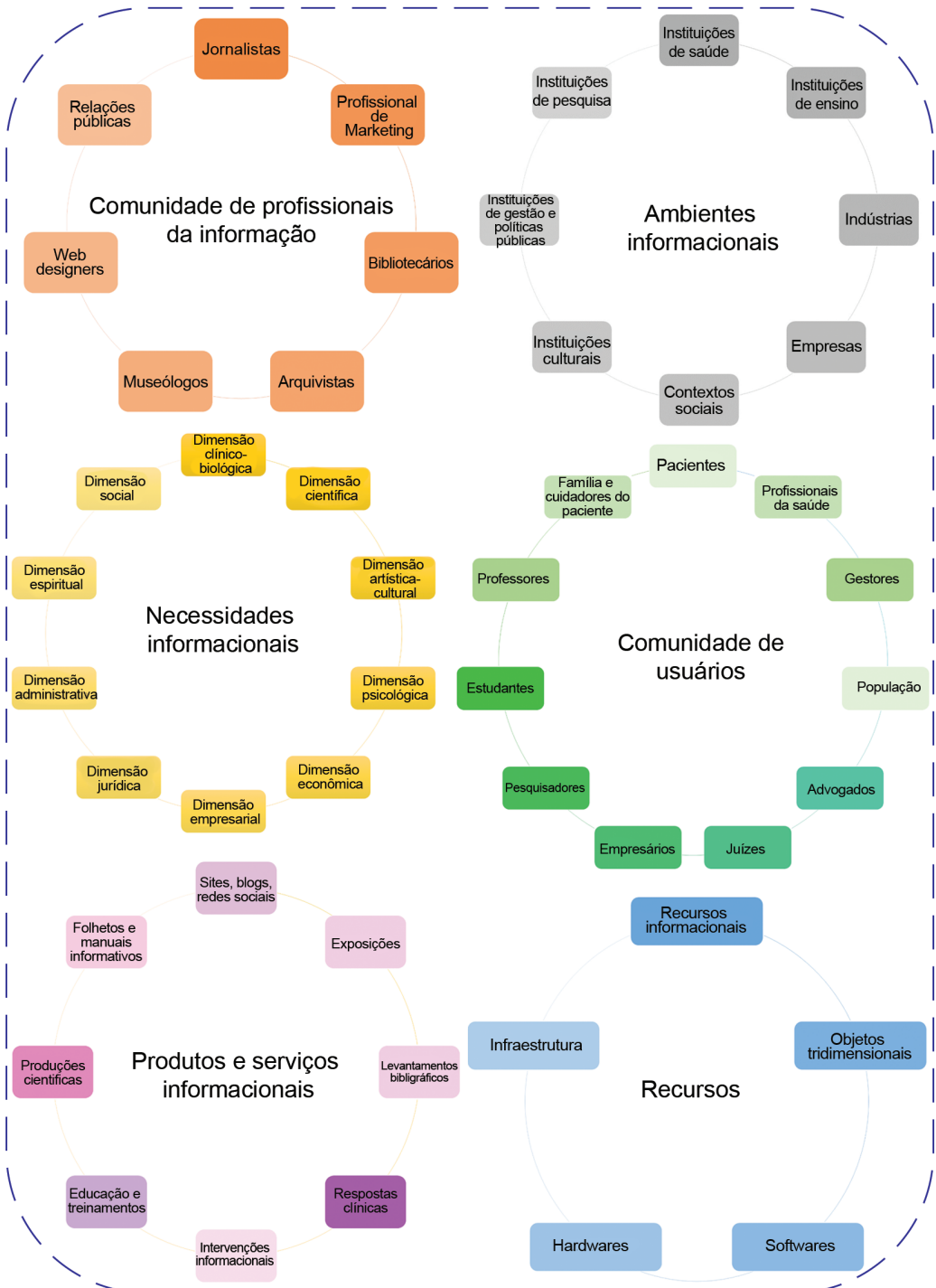
elas foram destacadas, pois possuem grande demanda no campo da saúde, podendo contemplar exposições educativas, artísticas, lúdicas, comemorativas, históricas e científicas.

Como se pode observar, os serviços e produtos informacionais que podem e são demandados aos profissionais da informação nos contextos da saúde são muitos. Logo, retoma-se a importância dos recursos que serão disponibilizados e a importância da existência de uma equipe com profissionais da informação a fim de que as demandas informacionais sejam atendidas com rapidez e qualidade.

9 CONCLUSÃO

Este capítulo apresentou componentes do ecossistema da informação em saúde, conforme apresentado na Figura 7, caracterizando: as necessidades informacionais dos usuários da informação em saúde; os ambientes informacionais pelos quais a informação em saúde circula; os usuários da informação em saúde; os recursos necessários para que os usuários da informação sejam atendidos e os profissionais da informação consigam realizar suas atividades; os potenciais serviços e produtos para atender os usuários da informação em saúde; e comunidade de profissionais da informação no contexto da saúde.

Figura 7 : Ecossistema da informação em saúde



Imagina-se que foi possível passar ao leitor um pouco da complexidade do campo da saúde e das várias possibilidades de atuação profissional nesse campo para que essa comunidade de usuários seja melhor atendida.

REFERÊNCIAS

AHMADPOUR, N. *et al.* Design strategies for virtual reality interventions for managing pain and anxiety in children and adolescents: scoping review. **JMIR Serious Games**, [s. l.], v. 8, n. 1, p. e14565, 2020. Disponível em: <https://games.jmir.org/2020/1/e14565/>. Acesso em: 06 set. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Departamento de Informática do SUS. **Sistemas e aplicativos**. Disponível em: <http://datasus1.saude.gov.br/sistemas-e-aplicativos/>. Brasília: MS, 2020. Acesso em: 06 set. 2020.

BUSS, P. M.; PELLEGRINI FILHO, A. A saúde e seus determinantes sociais. **Physis Rev Saude Coletiva**, [s. l.], v. 17, n. 1, p. 77-93. 2007.

CARVALHO, A. I. Determinantes sociais, econômicos e ambientais da saúde. In: FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. **A saúde no Brasil em 2030**: prospecção estratégica do sistema de saúde brasileiro. Rio de Janeiro: Fiocruz/Ipea/Ministério da Saúde/Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República, 2013.

CENTRE for Evidence-Based Medicine. **Levels of evidence**. Oxford: CEBM, 2011. Disponível em: <http://www.cebm.net/index.aspx?o=5653>. Acesso em: 06 set. 2020.

COORDENAÇÃO de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. **Portal de Periódicos**. Brasília: CAPES, 2020. Disponível em: <http://periodicos.capes.gov.br/>. Acesso em: 06 set. 2020.

DEUS, V. F. *et al.* Influence of pacifier use on the association between duration of breastfeeding and anterior open bite in primary dentition. **BMC Pregnancy Childbirth**, [s. l.], v. 20, n. 396, p. 1-6, 2020. Disponível em: <https://bmcpregnancychildbirth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12884-020-03054-z>. Acesso em: 06 set. 2020.

DUE, F. B.; GHETTI, C. Implementation of music therapy at a Norwegian children's hospital: a focused ethnographic study. **Voices**,

Norway, [s. l.], v. 18, n. 2, p. 1-21, 2018. Disponível em: <https://voices.no/index.php/voices/article/view/2527>. Acesso em: 06 set. 2020.

FLUJAS-CONTRERAS, J. M. *et al.* Promoting emotional well-being in hospitalized children and adolescents with virtual reality. **CIN: Computers, Informatics, Nursing**, v. 38, n. 2, p. 99-107, 2020. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31895058/>. Acesso em: 06 set. 2020.

GADELHA, C. A. G. O complexo industrial da saúde e a necessidade de um enfoque dinâmico na economia da saúde. **Ciência e Saúde Coletiva**, [s. l.], v. 8, n. 2, p. 521-535, 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/g3s64xr995byZfmkHb4HBrc/?lang=pt>. Acesso em: 06 set. 2020.

GALVÃO, M. C. B. *et al.* A realidade aumentada e a disseminação da informação para crianças e adolescentes. **Brazilian Journal of Information Science: Research Trends**, [s. l.], v. 12, n. 3, p. 111-119, 2018a. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/7955>. Acesso em: 06 set. 2020.

GALVÃO, M. C. B. *et al.* Disseminating health evidence summaries to increase evidence use in health care. **Revista de Saúde Pública**, [s. l.], v. 52, p. 1-10, 2018b. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rsp/v52/0034-8910-rsp-S1518-87872018052000418.pdf>. Acesso em: 06 set. 2020.

GALVÃO, M. C. B. *et al.* Disseminação de informação em saúde e música no contexto hospitalar pediátrico. **Revista P2P e Inovação**, [s. l.], v. 6, p. 212-223, 2019. Disponível em: <http://revista.ibict.br/p2p/article/view/4825>. Acesso em: 06 set. 2020.

GALVÃO, M. C. B.; CARMONA, F. A contação de história enquanto mecanismo de comunicação em saúde. 27 de outubro de 2016. In: Almeida Junior, O.F. **Infohome** [Internet]. Londrina: OFAJ, 2016. Disponível em: http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=1010. Acesso em: 06 set. 2020.

GALVÃO, M. C. B.; CARMONA, F.; RICARTE, I. L. M. Disseminando evidências em saúde em linguagem simples nas mídias sociais. In: **Jornadas da Associação Portuguesa de Documentação e Informação de Saúde**, 2018, Lisboa. Jornadas APDIS. Lisboa: APDIS, 2018.

Disponível em: <https://apdis.pt/publicacoes/index.php/jornadas/article/view/214/324>. Acesso em: 06 set. 2020.

GALVÃO, M. C. B.; CARMONA, F.; RICARTE, I. L. M. A avaliação de evidências em saúde pela população. **Revista P2P e Inovação**, [s. l.], v. 6, p. 175-192, 2019. Disponível em: <http://revista.ibict.br/p2p/article/view/4944>. Acesso em: 06 set. 2020.

GALVÃO, M. C. B.; PLUYE, P.; RICARTE, I. L. M. Métodos de pesquisa mistos e revisões de literatura mistas: conceitos, construção e critérios de avaliação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, [s. l.], v. 8, n. 2, p. 4-24, 2017. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/121879>. Acesso em: 06 set. 2020.

GALVÃO, M. C. B.; RICARTE, I. L. M. **Prontuário do paciente**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2012. 344p.

GALVÃO, M. C. B.; RICARTE, I. L. M. Revisão sistemática da literatura: conceituação, produção e publicação. **Logeion: Filosofia da Informação**, [s. l.], v. 6, n. 1, p.57- 73, 2019. Disponível em: <http://revista.ibict.br/finf/article/view/4835>. Acesso em: 06 set. 2020.

HEALTH On the Net Foundation. **What is the HONcode certification?** Genebra: HON, 1997. Disponível em: <http://www.hon.ch/HONcode/Patients/Visitor/visitor.html>. Acesso em: 06 set. 2020.

INSTITUTO Nacional de Propriedade Intelectual. 2020. Disponível em: <http://www.inpi.gov.br/>. Acesso em: 06 set. 2020.

ISSAKA, A.; HOPKINS, L. Engagement with education: music education in a paediatric hospital. **International Journal of Educational Research**, [s. l.], v. 83, p. 142-153, 2017.

MANI, N. S. *et al.* Meeting information needs through global partnerships: a roadmap to becoming a global health sciences library. **Journal of Library Administration**, [s. l.], v. 60, n.7, p.830-851, 2020. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01930826.2020.1803021>. Acesso em: 06 set. 2020.

MEDEIROS, A. K. de S. *et al.* Caracterização do acolhimento com classificação de risco em um hospital. **Brazilian Journal of Health Review**, [s. l.], v. 2, n. 3, p. 2006-2028, 2019. Disponível em: <https://www>.

brazilianjournals.com/index.php/BJHR/article/view/1541. Acesso em: 06 set. 2020.

PRETI, C. *et al.* Music in a hospital: the impact of a live music program on pediatric patients and their caregivers. **Music and Medicine**, Feb 22, p. 1-11, 2011.

RICARTE, I. L. M. *et al.* **A implantação de iniciativas em saúde baseada em evidências: recomendações aos gestores da saúde.** 2016. Disponível em: 10.13140/RG.2.1.1997.6726. Acesso em: 06 set. 2020.

RUIZ, G.; ÁLVAREZ, A. G. Music education at hospital schools in Spain and Sweden: paths between governing and knowledge. *European Education*, [s. l.], v. 48, p. 258-273, 2016.

SHARMA, R. Changing trends of color application in hospitals: assessing the impact of hospitals' interior color on patients' well-being. **Indian Journal of Public Health Research & Development**, [s. l.], v. 10, n. 6, p. 316-320, 2019. Disponível em: <http://www.ijphrd.com/issues.html>. Acesso em: 06 set. 2020.

SHUMAN, J. *et al.* Group music therapy impacts mood states of adolescents in a psychiatric hospital setting. **The Arts in Psychotherapy**, [s. l.], v. 49, p. 50-56. 2016.

SILVA, A. S. *et al.* Participação social no processo de incorporação de tecnologias em saúde no Sistema Único de Saúde. **Revista de Saúde Pública**, [s. l.], v. 53, 109, 2019.

UNIVERSIDADE de São Paulo. Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto. Departamento de Medicina Social. **Bem maior: uma homenagem aos profissionais da saúde.** Ribeirão Preto: USP/FMRP/DMS, 2020. Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=_Tux8WPPw5w&t=9s. Acesso em: 06 set. 2020.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Constitution.** Geneva: WHO; 1948.

Capítulo 7

Marcia Cristiana de Carvalho Pazin Vitoriano

PERFIS DE USUÁRIOS EM ARQUIVOS: CATEGORIAS, COMPORTAMENTO E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

1 INTRODUÇÃO

Os estudos de usuários são uma área de pesquisa razoavelmente recente na Arquivologia. Embora na Ciência da Informação e na Biblioteconomia a preocupação com o usuário tenha sido sempre relevante, somente nas últimas décadas os arquivos perceberam a real necessidade de compreenderem os usos dados aos acervos a partir da análise das características específicas de seus usuários.

Conforme diz Araújo (2014), a relação entre arquivos e usuários é uma preocupação que data da década de 1960, no âmbito da liberalização do acesso aos arquivos, com discussões ocorridas em eventos e congressos do Conselho Internacional de Arquivos. Direito à informação, direito à privacidade e confidencialidade, necessidade de preservação e segurança da informação eram temas a princípio entendidos como opostos, mas que gradativamente apareceram nas discussões.

Embora a discussão tenha se ampliado nas décadas seguintes, ainda não se tornou um tema de relevância no meio arquivístico, como são os temas relativos ao tratamento técnico ou como é o caso, atualmente, das diversas abordagens da tecnologia nos arquivos. A necessidade de conhecer os usuários parece ser uma discussão acessória em relação a todas as demandas e desafios que a área enfrenta. Jardim e Fonseca (2004, p. 1) defendem, que os estudos de usuários são, na verdade, uma face da ampliação dos usos da tecnologias da informação, uma vez que “os usuários (ao menos os não excluídos do acesso às tecnologias da

informação) produzem novas demandas aos arquivos, bibliotecas, centros de documentação e provocam a realocação ou supressão de fronteiras que demarcam tais espaços”. Para os autores, no meio arquivístico nem o usuário “se configura como sujeito do processo de transferência da informação”, nem a preocupação com o acesso “parece estar calcada numa perspectiva efetivamente dialógica envolvendo arquivistas, arquivos e usuários” (JARDIM; FONSECA, 2004, p. 4).

Ao longo de quase 20 anos após esta análise, a realidade dos estudos de usuários não parece ter evoluído muito nos arquivos. Ainda são poucos os estudos realizados e apresentados em congressos ou publicados em periódicos no Brasil. Se considerarmos os Congressos Nacionais de Arquivologia realizados desde 2004, apenas 37 artigos, ou uma média de 5,9% dos trabalhos publicados em anais, refere-se às várias abordagens de usuários em arquivos (MELO, 2020). No caso dos periódicos, embora os estudos teóricos sobre o tema tenham se expandido nos últimos anos, num levantamento realizado em periódicos da área da Ciência da Informação, foram identificados apenas 18 artigos que apresentavam relatos de experiência de estudos de usos e usuários desde a década de 1970 (VITORIANO; LEME; CASARIN, 2020).

Considerando estes números, entende-se que a compreensão sobre os usuários, suas características, necessidades e comportamentos, é um tema relevante que precisa ser aprofundado na formação dos profissionais arquivistas e na atuação dos profissionais da informação em geral. Por isso, este trabalho tem como objetivo realizar uma análise sobre as características dos diversos tipos de usuários de arquivos e identificar, dentre os serviços oferecidos pelos arquivos e os profissionais envolvidos nessa atividade, quais são as principais variáveis que vão impactar o sucesso e a qualidade do atendimento.

Para essa finalidade, foi utilizada uma revisão bibliográfica sobre os conceitos relativos aos estudos de usuários e da análise de perfis de usuários identificados pelos autores em arquivos de organizações públicas e privadas, sendo instituições arquivísticas ou arquivos administrativos. Os perfis identificados foram analisados, considerando as necessidades e demandas dos usuários e usos possíveis do acervo, a partir da ótica dos modelos de comportamento informacional, principalmente o de Wilson

(1997), utilizando como exemplos os serviços oferecidos pelo Arquivo Público do Estado de São Paulo em sua página na Internet (ARQUIVO, 2020).

2 O CONCEITO DE USUÁRIO EM ARQUIVOLOGIA

O termo usuário representa um conceito complexo. Pode ser um especialista que busca informação em uma base de dados, um cliente do serviço, seja um solicitante simples ou um pesquisador, e até mesmo o produtor da informação, na medida em que se utiliza da informação de maneira retrospectiva, como subsídio para suas atividades. No âmbito da Ciência da Informação, o conhecimento do usuário é considerado a base de orientação e da concepção dos serviços de informação, sendo possível, a partir da análise de suas necessidades, dos desejos representados, das características e das atitudes que apresenta na busca pela informação, definir os usos comuns as potencialidades do acervo. O usuário seria, portanto, o resultado da combinação de necessidades e desejos com as características e atitudes apresentadas (DIAS; PIRES, 2004).

No caso da Arquivologia, o conceito de usuário foi influenciado tanto pela evolução das teorias arquivísticas, como pelo uso efetivo dos arquivos, a partir da realidade concreta da gestão de documentos e da administração de arquivos. À medida que as teorias evoluem, a preocupação com o usuário também tem evoluído. Porém, a formulação do conceito parece não ter acompanhado essas mudanças.

No caso do Brasil, num levantamento em dicionários e glossários de terminologia da área, o termo usuário aparece identificado sempre mais ou menos da mesma maneira.

Quadro 1: Definições de usuário de arquivo em dicionários

Dicionário	Definição
Associação de Arquivistas Brasileiros (1990)	Pessoa que consulta ou pesquisa documentos num arquivo
Camargo e Bellotto (1996)	Pessoa que consulta ou pesquisa documentos num arquivo.
Arquivo Nacional (2005)	Pessoa física ou jurídica que consulta documentos de arquivo. Também chamada de consulente, leitor, pesquisador.
Cunha e Cavalcanti (2008)	Pessoa que consulta os documentos de um arquivo. Erroneamente denominado leitor.

Fonte: Silva (2011, p. 11)

É interessante notar que nas definições, prevalece o verbo consultar para definir o usuário. Usuário é aquele que consulta. Nos dicionários, um dos significados possíveis para consultar é “buscar informações (em livro, dicionário, catálogo etc, em um serviço de informações ou em alguma coisa que forneça dados, indícios, esclarecimentos etc)” (HOUAISS, 2011, n. p), que denota o acesso a informação como o principal objetivo do usuário da informação em arquivos. Cunha e Cavalcante (2008, p. 104) definem consulta como uma “tarefa-padrão de recuperação na qual o usuário especifica a sua necessidade de informação, a qual inicia a busca (realizada pelo sistema de informação) por documentos que devem ser relevantes para o usuário. Em relação à definição comum, a definição técnica amplia o escopo relacionando o processo de organização da informação realizado previamente à busca. No mesmo verbete, a consulta, como termo associado à Arquivologia está ligada ao termo “acesso”, que se refere à “disponibilidade para consulta a documentos de um arquivo” (CUNHA; CAVALCANTI, 2004, p. 3). Neste sentido, a consulta é o que o usuário faz quando lhe é permitido entrar em contato com o documento, ter acesso a ele.

Outro verbo usado para definir a atividade do usuário de arquivos é “pesquisar”. Usuário é o que faz pesquisa; aquele que realiza um “conjunto de atividades que têm por finalidade a descoberta de novos conhecimentos

no domínio científico, literário, artístico” (HOUAISS, 2011, n. p). Neste caso, o objetivo do usuário é conhecimento, mas conhecimento de uma natureza científica ou artística. Numa outra acepção, um conhecimento técnico especializado, como demonstram as definições propostas por Cunha e Cavalcanti (2008, p. 281): “estudo cuidadoso e sistemático de um campo do conhecimento, com o objetivo de estabelecer fatos ou princípios” ou “ação, obedecendo, em geral, a um método científico”.

Se o primeiro termo traz uma visão generalista da busca por informação, em sentido comum ou em sentido técnico, seja num arquivo ou em outro lugar qualquer, a segunda apresenta a dimensão científica do usuário. Seria esta última a acepção clássica e prioritária que tem sido utilizada para definir o usuário em arquivos. O usuário seria o pesquisador, no sentido daquele profissional, muitas vezes acadêmico, que vai ao arquivo buscar documentos que tenham as informações associadas à sua pesquisa. Estes documentos serão analisados, cotejados, criticados, compilados, para daí, sim, extrair as conclusões necessárias à investigação em curso.

Embora na literatura especializada dos estudos de usuários sejam referidos a agrupamentos possíveis de usuários, considerando estudantes, professores, pesquisadores, pessoal de produção, planejadores, administradores, políticos, cidadãos, entre outros, tradicionalmente, o “pesquisador” é o usuário que ficou associado aos arquivos quando falamos em estudos de usuários. Porém, ao longo dos últimos anos outros perfis de usuários têm surgido, a partir de novos usos dados aos arquivos. Essas mudanças demonstram a necessidade de ampliação tanto do conceito aplicado, quanto do escopo de atividades oferecidas pelos Arquivos.

Nesse sentido, o conceito de comunidade, ligado aos estudos de usuários em bibliotecas pode ser relevante para a análise e compreensão dos usuários em arquivos. Como definem Dias e Pires (2004, p. 7), o termo comunidade é, originalmente, “utilizado quando se quer referir ao público que frequenta ou poderia frequentar a biblioteca pública”. Mas também pode ser o conjunto de usuários de uma biblioteca escolar, composto por alunos e professores, ou numa biblioteca universitária, o corpo docente, discente e de funcionários. Generalizando, uma comunidade corresponde ao conjunto dos usuários reais e usuários potenciais de um serviço de informação, mas que não necessariamente estão usando.

O conceito de comunidade traz em si a ideia de que para compreender os usuários de um sistema de informação é necessário analisar e compreender também as possibilidades de uso de um acervo, ou de um arquivo. Para isso, é necessário identificar as categorias de usuários de um arquivo e também os usos do acervo, numa perspectiva de ampliação do espectro de usos possíveis e da capacidade de atendimento do serviço.

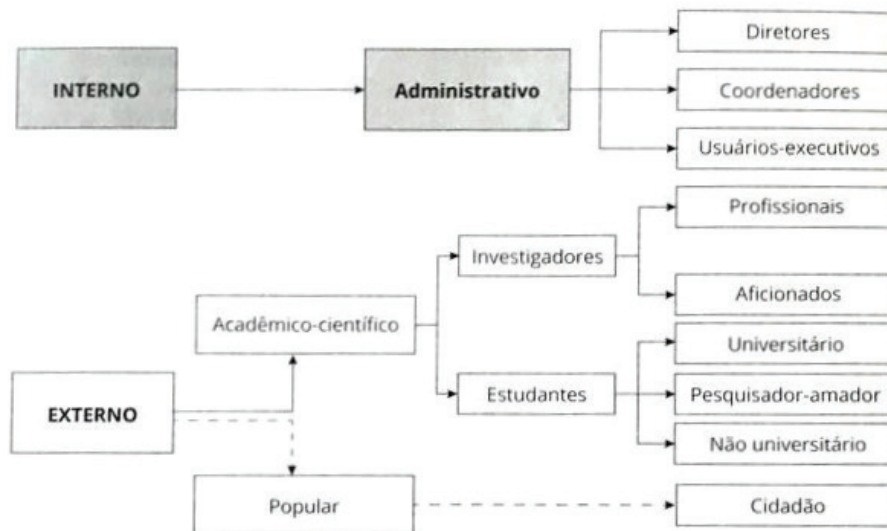
3 CATEGORIAS DOS USUÁRIOS DE ARQUIVO

Segundo os estudiosos do tema, a categorização dos usuários de arquivos parte da divisão básica entre usuários internos e externos, utilizadas para delimitar os dois eixos centrais da teoria arquivística no que se refere a “promover o acesso à informação orgânica registrada pelos produtores, relacionado às fases de gestão; e de outro, torna-lo acessível ao usuário do arquivo permanente, característica orientada pelo valor histórico e de pesquisa” (ÁVILA; SOUSA, 2011, p. 42).

Conforme demonstrado por Ávila (2011), essa categorização básica amplia-se quando analisamos as variáveis intervenientes do modelo de Wilson (1997) aplicadas aos usuários de arquivos. Para cada tipo de usuário, essas variáveis se combinam de maneira diferente, a partir das necessidades individuais, refletindo-se em diversas subcategorias, a partir do eixo que se divide em usuário interno e usuário externo. O eixo interno contempla um usuário de natureza administrativa, e se refere ao uso da informação por profissionais ligados à gestão organizacional, à tomada de decisão ou à execução de atividades profissionais de natureza técnica.

Os usuários externos, por sua vez, estariam subdivididos em usuário acadêmico-científico e usuário popular, sendo a primeira categoria voltada aos pesquisadores e estudantes e a segunda ao cidadão comum que utiliza os arquivos. A figura 01 resume a categorização de Ávila (2011).

Figura 1: Classificação dos usuários de arquivo



Fonte: Ávila (2011 *apud* CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015, p. 30)

Com base nessa primeira categorização, algumas inferências podem ser feitas em relação às especificidades identificadas em usuários a partir das realidades observadas tanto nos arquivos de organizações quanto nos arquivos públicos. A primeira diferenciação possível em relação ao modelo apresentado inclui um terceiro elemento que aqui denominamos de usuário híbrido. Aquele profissional que, fazendo parte da organização e utilizando a documentação arquivística como parte de sua atividade profissional, seja como gestor administrativo ou como técnico de alguma atividade-fim, também utiliza o acervo como fonte para ações de pesquisa de interesse pessoal, seja técnica, acadêmica ou científica, como por exemplo para o desenvolvimento de teses e dissertações. Esta categoria de pesquisador acaba se configurando num usuário com características diferentes tanto do usuário interno puro, quanto do usuário externo e pode apresentar vantagens e desvantagens em relação às outras duas categorias, como a proximidade do acervo e o conhecimento privilegiado dos documentos ou, em contrapartida, a excessiva interferência de questões pessoais de pesquisa nos processos de trabalho.

Uma segunda diferenciação pode ser utilizada a partir do conceito

de usuário “administrativo”, que se apresenta dividido entre diretores, coordenadores, usuários-executivos, conforme indicado na figura 02. Embora o termo “administrativo” seja abrangente e já esteja consolidado para definir o valor dado aos documentos que servem “ao desempenho das atividades-fim e das atividades-meio de uma instituição” (CAMARGO; BELLOTO, 2012 p. 82), entendemos que ele não é suficiente para descrever os usos possíveis no contexto das funções técnico-científicas realizadas pelas diversas organizações. Nos dias de hoje, muitas organizações, principalmente aquelas voltadas ao desenvolvimento de produtos de diversas naturezas, incorporam atividades de pesquisa tecnológica não identificadas nas organizações tradicionais. Neste caso, uma outra categoria de usuário, de natureza técnica, poderia ser incorporada a essa estrutura.

A partir dessa discussão, podemos identificar alguns perfis de usuários e usos, mais comumente encontrados em Arquivos. Dentre os usuários internos, três grandes categorias podem ser consideradas: o produtor/gestor administrativo, o arquivista/gestor da informação e o profissional técnico. A categoria do produtor/gestor administrativo incorpora os diretores, coordenadores e usuários executivos indicados por Ávila (2011), unificados a partir do interesse pela documentação para uso da gestão administrativa. Considera-se que o nível hierárquico diferencia a abrangência e a complexidade da necessidade de informação envolvida, mas não a sua natureza. Seja em nível estratégico, tático ou operacional, esse usuário busca documentos e informações que possibilitem a realização de suas atividades na gestão administrativa, ou mesmo técnica. O arquivista/gestor da informação, por outro lado, busca documentos e informações relativas à sua atividade técnico-profissional no âmbito da gestão de documentos e de informações. Sendo responsável pelo tratamento da informação, sua função envolve a pesquisa constante sobre o funcionamento organizacional, o que demanda pesquisa ao arquivo. Por fim, o profissional técnico difere dos dois anteriores pela natureza da utilização do arquivo. Trata-se de pesquisa técnica, voltada a atividades específicas de desenvolvimento e inovação, presentes principalmente nas organizações do setor produtivo, mas também nos setores culturais e de serviços. Embora o mesmo profissional também possa cumprir também o papel de usuário produtor/gestor administrativo, considera-se importante

diferenciar e especificar essa categoria de usuário pela natureza das demandas trazidas pelos profissionais das áreas técnicas, muito ligadas à criação de conhecimento relevante para as organizações.

Entre os usuários externos, eixo que prevalece nos arquivos públicos e centros de documentação especializados, há um maior número de categorias: pesquisadores acadêmicos, profissionais técnicos, estudantes (nível universitário e da educação básica), professores, além da população em geral, categorizado por Ávila (2011), como popular / cidadão.

A título de exemplo para a análise das categorias de usuários externos, podemos utilizar o caso da comunidade de usuários identificada no Arquivo Público do Estado de São Paulo, e os usos possíveis do acervo, a partir dos serviços oferecidos em seu sitio de internet (ARQUIVO, 2020a).

Assim como em todos os arquivos públicos, a primeira categoria de usuário externo identificada é o pesquisador acadêmico-científico. Seja historiador, cientista social, geógrafo, médico ou engenheiro, entre outros especialistas das diversas áreas do conhecimento, é um usuário que se caracteriza pelo uso do acervo para pesquisa acadêmica e científica. Diferentemente da categorização proposta por Ávila (2011) que trata este grupo de maneira mais abrangente, incluindo estudantes e investigadores profissionais, entendemos que a categoria de pesquisador acadêmico-científico corresponde a uma categoria específica, que pode reunir aqueles que realizam pesquisas acadêmicas em nível de pós-graduação (mestrado e doutorado) ou pesquisadores profissionais ligados às Universidades e Institutos de Pesquisa, sejam docentes ou pesquisadores científicos.

O segundo grupo, que chamaremos aqui de profissionais técnicos, corresponde àqueles usuários que consultam o arquivo em busca de informações pontuais necessárias às suas atividades profissionais. Dentre estes, podemos incluir jornalistas, arquitetos, engenheiros, geógrafos, produtores culturais ou outros profissionais que buscam informações existentes em documentos específicos. Pode ser um jornalista buscando imagens para ilustrar uma reportagem sobre o aniversário da cidade ou um produtor de televisão em busca de material para subsidiar um programa de entretenimento, como uma novela ou minissérie de televisão. Pode ser um arquiteto em busca de plantas históricas da cidade, visando identificar

detalhes do estilo arquitetônico para uma restauração de edifício, ou um engenheiro buscando plantas específicas do sistema de canalização de gás, necessárias em virtude de obras de novas obras. Dependendo do acervo, outros profissionais poderão realizar consultas desta natureza.

Esse usuário difere do pesquisador porque seu uso do acervo é pontual, específico para uma finalidade profissional de natureza técnica ou tecnológica. Aproxima-se do conceito de consultante, conforme apresentado nas definições de usuários em Arquivologia, demonstrados no quadro 01.

No caso do Arquivo Público do Estado, há uma subcategoria de profissionais técnicos ligados à gestão de documentos. São gestores de arquivos e de serviços de informações das diversas Secretarias e demais órgãos estaduais. Considerando que o Arquivo Público é o órgão gestor do Sistema de Arquivos do Estado de São Paulo (SAESP), estes profissionais recebem treinamentos e orientação técnica para desenvolverem as atividades de arquivo em seus órgãos, principalmente no que se refere à aplicação das políticas arquivísticas e elaboração de instrumentos gestão de documentos. Trata-se de um usuário externo que guarda alguma relação com o conceito de usuário interno, mas que possui independência administrativa em relação ao Arquivo Público, muito embora ele seja o órgão gestor da política arquivística em nível estadual. Além dos gestores estaduais, também os gestores municipais recebem orientações dos técnicos do arquivo sobre os mesmos temas, num serviço denominado Atendimento aos Municípios. Diferem do grupo anterior por não haver nenhum nível de subordinação hierárquica entre eles e o Arquivo. Enquanto os órgãos estaduais estão subordinados ao SIARQ, os municípios são instâncias autônomas do ponto de vista da legislação arquivística brasileira, que instituiu a política nacional de arquivos públicos e privados (BRASIL, 1991).

A terceira categoria é aqui denominada de Estudantes. No caso de um arquivo público estadual, é importante separar o estudante universitário em nível de graduação dos demais níveis educacionais. Embora os estudantes universitários possam realizar suas pesquisas no acervo, este não é o uso mais comum, ao menos nos arquivos públicos de maior porte. Porém, em alguns cursos, principalmente nas Humanidades, o contato com documentos permanentes como fonte de pesquisa é incentivado pelos

docentes desde a graduação. Dentre os estudantes universitários, também alunos das áreas ligadas à documentação, principalmente Arquivologia e Biblioteconomia, costumam manter contato com os Arquivos Públicos, visando a realização de visitas técnicas, estágios e oficinas especializadas voltadas à formação profissional.

No caso dos estudantes de nível fundamental e médio, levados ao Arquivo Público por professores das mais diversas áreas, a visita ao Arquivo é uma ferramenta de aprendizagem, seja para conhecer o espaço, ou o acervo, seja para realização de projetos especiais: são usuários típicos de difusão do acervo. No caso, do Arquivo Público, a área de Ação Educativa ministra oficinas pedagógicas, de sensibilização para alunos do Ensino Fundamental e Médio, voltadas ao conhecimento de documentos históricos e à conservação preventiva (ARQUIVO, 2020c, n. p.)

Ligado ao anterior, o quarto grupo é composto por professores, principalmente de ensino fundamental e médio. Estes docentes têm contato com o acervo a partir do interesse em associar a atividade pedagógica em sala de aula a outras fontes de informação, como é o caso de um Arquivo Histórico. Para este usuário, o principal contato se dá oficinas pedagógicas de preparação para as ações educativas oferecidas pelo Arquivo ou em treinamentos para uso de documentos históricos em sala de aula. Embora tenha formação profissional muitas vezes semelhante ao usuário pesquisador, diferentemente destes, os professores fazem uso típico de difusão do acervo, visando a prática pedagógica.

Por fim, o quinto e último usuário categorizado aqui é aquele denominado de cidadão comum, que corresponde à categoria “popular” de Ávila (2011). Trata-se de um usuário que busca o arquivo público com dois objetivos mais comuns: um deles voltado à consulta a documentos que podem garantir direitos individuais ou coletivos e o outro voltado à fruição cultural. No caso da busca por direitos, o uso mais comum no Arquivo Público está ligado à emissão de Certidões de Documentos custodiados no arquivo. Um exemplo bastante conhecido são as Certidões de “Desembarque e de Registro da Delegacia Especializada de Estrangeiros do Estado de São Paulo” (ARQUIVO, 2020a). Esses documentos se referem, principalmente, aos livros de registro de desembarque de imigrantes de navios vindos de diversos locais do mundo no Porto de Santos,

de entrada na Hospedaria dos Imigrantes, além dos registros da Delegacia de Estrangeiros, abarcando o período entre o final do século XIX e a década de 1980. Muito consultadas por descendentes de imigrantes, essas certidões são necessárias, entre outros objetivos, para integrar o processo de solicitação de dupla cidadania. O serviço de certidões passou a ser oferecido pelo Arquivo Público após a transferência do acervo documental do Memorial do Imigrante e digitalização da documentação. Mas, além das certidões de desembarque, o Arquivo fornece também certidões dos livros de cartórios e tabelionados preservados ou de sesmarias, inventários, testamentos, provisões, entre outros, que podem ser utilizados para as mais diversas finalidades jurídicas (ARQUIVO, 2020b). Para dar a dimensão de como essa categoria de usuário vem se tornando relevante para o Arquivo Público, em 2019, foram realizadas 11.821 consultas para certidões, com a “emissão de 1.859 certidões, sendo 1.792 certidões de imigração, 49 certidões de inteiro teor de registros de terra, autos cíveis e outros e 18 certidões de prontuários da Maternidade São Paulo” (ARQUIVO, 2019, n. p.).

Outro objetivo do cidadão comum no uso dos arquivos está relacionado ao uso cultural do acervo. São recentes os mecanismos de difusão de acervos efetivamente implantados nos arquivos públicos brasileiros. Como já dizia Ramon Alberch *et al.* (2001), em que pese o crescente envolvimento dos arquivos na gestão de documentos, que favoreceu em muito o desenvolvimento da Arquivologia, não houve o correspondente crescimento das ações de difusão cultural. Com exceção das publicações que tiveram um certo impulso ao longo das últimas décadas, a ação educativa e as exposições em arquivos pouco ampliaram em iniciativas e público.

O usuário que faz um uso cultural do acervo é de difícil categorização, mas corresponde ao adepto do turismo cultural, que tem interesse por diversos aspectos culturais das cidades que visita ou em que mora. Utilizando o mesmo exemplo do Arquivo Público do Estado de São Paulo e de alguns Arquivos Históricos Municipais que desenvolvem produtos culturais, podemos identificar as exposições temáticas e as campanhas culturais como maiores interesses desse público. As exposições talvez sejam a iniciativa de maior destaque dos arquivos no âmbito cultural.

Sejam presenciais ou virtuais, a realização de uma exposição que aproxime o público do acervo é uma fonte de inserção cultural que os arquivos somente nos últimos anos conseguem realizar.

Por fim, para complementar o exemplo de usuários do Arquivo Público do Estado de São Paulo, é importante retomar a questão dos usuários internos. A própria natureza do Arquivo Público contempla dois tipos de usuários internos já citados anteriormente: o arquivista / gestor da informação e o usuário administrativo. No primeiro caso, trata-se dos usuários responsáveis pelo tratamento do acervo. Composto por documentos da administração pública desde o período colonial, ainda no século XVIII, o tratamento técnico envolve, por exemplo, um volume considerável de pesquisa da história administrativa da Colônia e do Império até o período republicano, visando reconfigurar o contexto de produção documental em cada momento e para cada conjunto documental. O profissional da informação será responsável pela pesquisa e pela análise da documentação, revisitando o acervo em busca de evidências que contribuam com seu trabalho. Por fim, o uso administrativo, relativo aos profissionais da gestão do Arquivo, que necessitam pesquisar a documentação retrospectiva produzida pela própria entidade, visando solucionar questões da atividade administrativa, no mesmo modelo apresentado por Ávila (2011).

Considerando a análise realizada podemos resumir os principais perfis de usuários e usos em arquivos no seguinte quadro.

Quadro 2: Categorias de Usuários e Usos em Arquivos

(continua)

Nível	Usuário	Usos
Interno (principalmente corrente / intermediário, mas também permanente)	<ul style="list-style-type: none"> - Produtor, - Gestor administrativo; - Gestor da informação; - Arquivista; - Profissional técnico 	<ul style="list-style-type: none"> - Ação administrativa; - Tomada de decisão; - Garantia de direitos e deveres; - Desenvolvimento tecnológico; - Gestão do conhecimento;

Nível	Usuário	Usos
Externo (principalmente permanente, mas eventualmente corrente / intermediário)	<ul style="list-style-type: none"> - Pesquisador acadêmico; - Pesquisador profissional; - Professor; - Estudante; - População em geral 	<ul style="list-style-type: none"> - Pesquisa técnica e científica; - Garantia de direitos e deveres; - Apoio pedagógico; - Ampliação do conhecimento escolar; - Geração de conhecimento
Híbrido	<ul style="list-style-type: none"> - Produtor / pesquisador - Gestor / pesquisador - Arquivista / pesquisador 	<ul style="list-style-type: none"> - Ação administrativa e técnica; - Gestão; - Pesquisa técnica e científica.

Fonte: adaptado pela autora, a partir de Vitoriano, Leme e Casarin (2020), Ávila (2011) e Ávila e Sousa (2011)

A estrutura aqui proposta apresenta uma variedade de possibilidades de composição entre diferentes usuários que desafiam os profissionais de arquivo. Pouco habituados aos estudos de usuários, como ficou demonstrado nas pesquisas relacionadas no início do capítulo (MELO, 2020, VITORIANO; LEME CASARIN, 2020), os profissionais de arquivos necessitam de ferramentas que permitam ampliar a compreensão sobre seus usuários específicos. Nesse sentido os estudos de usuários baseados nos modelos de comportamento informacional, podem auxiliar no desenvolvimento de serviços de informação em arquivos mais adequados à comunidade de usuários de cada arquivo.

4 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO EM ARQUIVOS

Em Arquivos, assim como em outros serviços de informação, o comportamento do usuário na busca por informação é influenciado por

uma série de características pessoais e ambientais que foram denominadas por Wilson (1997) como variáveis intervenientes, em seu modelo revisado de comportamento informacional.

Aspectos como características pessoais, variáveis emocionais e educacionais, variáveis demográficas, sociais, ambientais e econômicas, assim como uma série de variáveis relativas às fontes de informação interferem no comportamento informacional dos usuários. Compreender o usuário, e as características passíveis de serem analisadas, permite ao profissional de arquivo planejar um serviço de informação mais adequado ao seu público-alvo. A partir das categorias de usuários identificados anteriormente, tentaremos identificar algumas características comuns aos usuários, a interferência das variáveis em sua busca por informação e documentos e as ações indicadas aos profissionais e serviços de arquivo.

A primeira questão que se coloca é a diferenciação entre usuários internos e externos. Em instituições arquivísticas, como arquivos públicos, centro de documentação arquivística e demais institutos voltados à custódia e preservação de acervos documentais, o usuário externo é o público-alvo e o arquivo faz parte da missão da organização, sendo atividade-fim. Neste caso, tende a haver uma preocupação maior com o usuário do que nos casos das instituições não arquivísticas, em que o usuário é predominantemente interno. Nestas instituições, o arquivo tem lugar de atividade-meio e, portanto, o usuário tem características específicas.

Sendo profissional, o usuário produtor traz questões específicas que precisa responder no menor tempo possível: precisa de objetividade no seu tratamento. Para o bom desenvolvimento das atividades deste profissional, um sistema de informação bem estruturado é essencial. Este usuário busca por documentos para comprovação de ações ou por dados presentes nestes documentos. Neste sentido, tanto o tipo de necessidade, os mecanismos ativadores de busca, quanto as variáveis intervenientes, estão ligados à função desempenhada. Usuários jurídicos solicitam mais comumente a seleção e organização de documentos para ações judiciais específicas, enquanto usuários gerenciais podem solicitar dados extraídos de documentos para análise da situação pregressa da instituição. É neste sentido que analisamos a categorização de Avila (2011) entre, diretores, coordenadores e usuários-executivos como sendo uma sub-categoria da

categoria “produtor”.

Por outro lado, embora o arquivo seja seu objeto de trabalho, o próprio arquivista ou gestor de documentos é usuário da informação no ambiente organizacional. Na medida em que necessita realizar pesquisas ao acervo ou entrevistas com profissionais das diversas áreas da organização em que atua, sofrerá influência do ambiente organizacional. Uma das situações em que isso é perceptível é apresentada por Nascimento e Vitoriano (2017) com a análise do comportamento informacional de arquivistas no processo de avaliação documental a partir do modelo de Wilson (1997). Num contexto de necessidade de informação para elaboração dos instrumentos de gestão de documentos (Plano de Classificação e Tabela de Temporalidade), o arquivista é levado a buscar informações dentro e fora da organização. Aspectos como a cultura organizacional (variável psicológica), o nível de aprofundamento técnico (variável funcional), natureza da organização, se pública ou privada (variável ambiental) e as características das fontes, se internas ou externa, composta por documentos (variável das fontes) vão determinar o desenvolvimento das etapas seguintes de busca por informação. Neste caso, o próprio profissional da informação deverá atuar para melhorar as condições de trabalho, realizando ações que solucionem os problemas identificados.

O usuário técnico, por outro lado, demanda um alto grau de conhecimento da área de atuação pelo profissional da informação. Neste caso, as variáveis de meio-ambiente e de características das fontes são muito relevantes. Em arquivos técnicos, o arquivista deve se envolver na pesquisa técnica a ponto de compreender o jargão especializado com o qual os profissionais se comunicam como, por exemplo, a terminologia jurídica ou os termos técnicos utilizados nos diversos ramos da engenharia. Deve também estudar de maneira mais aprofundada a tipologia documental característica do acervo, de modo a compreender a informação contida em documentos técnicos para desenvolver instrumentos de pesquisa que atendam adequadamente as necessidades da área.

Uma das grandes características do usuário interno é, portanto, a predominância de um ambiente profissional, onde a busca por informação está relacionada a necessidades derivadas do cumprimento de funções administrativas ou técnicas. Para os usuários externos, por outro lado,

o ambiente tende a ser mais diversificado. Neste caso, o profissional da informação terá um desafio a mais, que é o de modular o atendimento às diferentes necessidades e abordagens de cada tipo de usuário.

Dentre os usuários externos, o pesquisador acadêmico-científico é o mais estudado há muitos anos. Sabe-se que busca informação exaustiva e pouco elaborada. E que, por isso, o volume informacional solicitado é sempre muito maior (SANZ CASADO, 1994). O tipo de acervo preservado nos arquivos públicos e sua predominância fez dele um usuário preferencial, principalmente o pesquisador de ciências humanas, que tende a utilizar informação de períodos mais antigos, em relação aos pesquisadores de ciência e tecnologia. Esse pesquisador passará mais tempo no arquivo e sua pesquisa é mais abrangente do ponto de vista do volume de documentos que deverá consultar para realizar as análises que necessita.

Em virtude disso, o pesquisador acadêmico tem a necessidade de bons instrumentos de pesquisa: bons guias, inventários e catálogos que o auxiliem a ampliar a abrangência de sua pesquisa. Ao mesmo tempo demanda que os profissionais responsáveis pelo atendimento também tenham uma atitude de pesquisa. Neste caso, o profissional da informação deve ser responsável pelo estabelecimento de um diálogo constante com o pesquisador, de modo a compreender suas necessidades e demandas e ampliar a capacidade de resposta do acervo. Essa importância é tanto maior quanto menos organizado estiver o acervo ou naqueles casos em que há poucos instrumentos de pesquisa disponíveis, o que é o caso da grande maioria dos arquivos públicos no Brasil.

Quando tratado como usuário externo, o profissional técnico, embora pertença à mesma categoria do usuário interno, cria demandas diferentes do profissional da informação que o atende. Inicialmente, porque é uma categoria de usuário muito heterogênea. Diferentemente do ambiente interno, em que esse profissional está voltado exclusivamente a desempenhar a missão da organização, no caso dos arquivos públicos, principalmente naqueles em que o acervo é temporalmente abrangente e bastante diversificado, como no exemplo do Arquivo Público do Estado de São Paulo de que tratamos na seção anterior, as demandas recebidas podem ser muito diferentes entre si. Novamente, bons instrumentos de pesquisa são essenciais. Mas, neste caso, a questão temporal se torna mais

relevante do que para o pesquisador acadêmico. Profissionais que buscam os arquivos para consulta ou pesquisa técnica têm prazos muito menores e necessidades muito mais específicas do que os pesquisadores acadêmicos.

Por isso, requerem agilidade da equipe de atendimento, tanto para o agendamento quanto para o resultado da pesquisa. E, da mesma forma que ocorre com o pesquisador acadêmico, a equipe deve acompanhar o pesquisador, buscando melhorar as condições de pesquisa para ampliar o retorno e a qualidade da pesquisa.

É importante salientar que, ao abordarmos os instrumentos de pesquisa, estamos tratando de instrumentos disponibilizados online, normalizados, bem estruturados, seguindo os padrões das normas de descrição arquivística (NOBRAD, ISAD-G, ISAAR-CPF) e, tanto quanto possível, autoexplicativos. Também significa que o atendimento em si poderá ser, também, todo ele online, o que agiliza em muito o processo.

O usuário estudante demanda um atendimento de características diferenciadas. Inicialmente pela divisão entre estudantes universitários, em processo de formação profissional e estudantes da educação básica (ensino fundamental e médio). No primeiro caso, é um usuário que se aproxima em características dos profissionais, embora sua pesquisa tenha menor abrangência e seja mais esporádica, quando utilizam o acervo. Normalmente, necessitam de atendimento mais próximo e maior explicação sobre o funcionamento dos instrumentos de pesquisa e fazem poucas visitas em busca de documentos e informações.

Dentre os estudantes universitários, a subcategoria composta por estudantes de Arquivologia, Biblioteconomia, Ciência da Informação, entre outros cursos voltados à formação de profissionais de documentação e informação, tem interesse diferenciado, menos voltado à consulta ao acervo e mais ao funcionamento do arquivo como um todo. Buscam especialmente informações gerenciais sobre as atividades técnicas de organização, conservação, difusão, entre outras, que fazem parte da formação profissional. Para atender este público, é necessário elaborar roteiros de visitas técnicas que atendam expectativas variadas. Outra ação realizada por diversos Arquivos e Centros de Documentação preocupados com a qualidade da formação de novos quadros profissionais é a realização de oficinas técnicas com foco em temas voltados às atividades técnicas e à

política de gestão institucional ou a criação de programas de estágio que, neste caso devem ser formalizados em planos contendo etapas e conteúdos a serem desenvolvidos pelos estagiários.

Os estudantes da educação básica, por outro lado, requerem uma atenção especial. Diferentemente dos usuários profissionais, quanto menor o grau de instrução, mais o atendimento a estudantes implica na necessidade de uma equipe multidisciplinar e de maior preparação sobre os temas ligados à educação não formal. Por isso, assim como nos museus, a presença de educadores é relevante. A ação educativa em Arquivos requer o desenvolvimento de um projeto específico, indicando claramente os objetivos da ação, o público a ser atingido (um ou vários) e os instrumentos facilitadores das atividades.

Uma forma de iniciar o processo pode ser o estabelecimento de parcerias com escolas do entorno, em vista da facilidade de acesso dos alunos ao local do Arquivo. A partir destas parcerias, do levantamento de interesses da escola e das potencialidades pedagógicas do acervo, a equipe deve produzir roteiros de ação e materiais pedagógicos que possam ser utilizados para várias finalidades.

Neste grupo, as variáveis intervenientes de Wilson (1997) se mostram bastante relevantes, principalmente aquelas ligadas às características pessoais – emocionais e educacionais, e às características demográficas – sociais e econômicas. Se considerarmos que, principalmente as crianças, têm baixa capacidade de concentração, os profissionais da informação devem produzir atividades práticas e de curta duração, de modo a atender diferentes públicos. Mas, para além da produção de materiais, é interessante realizar um estudo prévio das características de cada escola, identificando, por exemplo, se se trata de escola pública ou privada, e de sua população, de modo a adaptar as atividades e o atendimento às necessidades específicas e tentar minimizar possíveis dificuldades. (ALBERCH *et al.*, 2001).

Os professores de ensino fundamental e médio serão usuários mais ou menos relevantes no Arquivo, de acordo com a população de estudantes atendida. São usuários potenciais, mas nem sempre farão parte da comunidade de usuários regulares. Em Arquivos com projetos de Ação Educativa, quando as atividades são divulgadas ao público educacional, a tendência é que os professores incluam essas atividades no planejamento

anual e programem visitas em projetos em parceria. Em locais onde o Arquivo não tem projetos específicos, somente professores com interesses específicos no uso de acervo serão usuários.

Do ponto de vista dos professores, enquanto usuários educacionais, são duas as possibilidades de atuação. A primeira, descrita acima, envolve a presença dos alunos no arquivo e o trabalho conjunto com o Arquivo na preparação das atividades, no momento da visita e no momento posterior, no retorno à sala de aula, para fixação dos conteúdos. A segunda ação possível é o treinamento no uso de fontes de pesquisa como instrumento pedagógico em sala de aula para as mais diversas finalidades, ou para a preparação de atividades de interesse dos alunos. Neste caso, o Arquivo pode programar oficinas pedagógicas voltadas à formação docente, sem necessariamente estabelecer contato com alunos.

Vale lembrar que o professor de ensino fundamental e médio não tem o mesmo perfil do pesquisador, principalmente em relação às variáveis ambientais. Considerando a alta carga horária de atividades realizadas por esse profissional, ele tem pouco tempo para se dedicar ao acompanhamento de projetos e participação de oficinas, normalmente tem dificuldades de deixar a escola para realizar atividades durante os períodos letivos. Para implementar um bom serviço educativo, os profissionais do Arquivo devem criar ações para atender este público da maneira mais próxima de suas necessidades. Uma boa estratégia é buscar auxílio na própria comunidade docente, procurando as escolas e realizando enquetes para identificar necessidades, potencialidades e possibilidades de atuação.

Por fim, o cidadão. Chamado de popular por Ávila (2011) e de pessoa comum por Sanz Casado (1994), é um usuário de difícil definição em todas as circunstâncias. Se nas bibliotecas, há dificuldades em compreender esse usuário, nos arquivos ainda mais, considerando que se trata de uma 'quase novidade' a presença de pessoas comuns nos arquivos brasileiros. Ao longo dos anos, o uso profissional tem sido a prioridade dos acervos e os usos para fins de direito ou fruição cultural ainda são bastante incomuns. Como vimos anteriormente, o acervo determinará, em parte, a presença desse usuário, caso do Arquivo Público do Estado, onde o fornecimento de certidões se tornou relevante ao longo dos últimos anos.

No caso de uso cultural, a pesquisa constante do acervo para

identificar documentos de interesse, a criação de perfis em redes sociais, para publicação de conteúdo e o desenvolvimento de exposições temáticas, podem ser elementos relevantes para ampliar a participação da população nas atividades de difusão dos arquivos. Neste caso, os temas ligados à memória regional ou à memória de alguns setores econômicos ou sociais pode alavancar ações de interesse do público. Neste sentido, o trabalho dos profissionais de arquivo envolve a mudança de mentalidade, saindo da atuação apenas técnica em direção a uma perspectiva de agente cultural.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando as categorias de usuários e a natureza dos serviços demandados aos profissionais de arquivos, é importante resumir algumas questões relevantes que vão impactar a qualidade do atendimento nos serviços de arquivo.

Do ponto de vista técnico, a organização do acervo, com a elaboração de Planos de Classificação, e a descrição que resulte em bons instrumentos de pesquisa (guias, inventários e catálogos) são essenciais. Quanto menos organizado o acervo, mais difícil será implementar um serviço de atendimento aos usuários de qualidade.

Do ponto de vista atitudinal, a proatividade e a cultura da pesquisa são muito importantes para ampliar a capacidade e a qualidade de atendimento em qualquer arquivo e para qualquer tipo de usuários. A seleção dos profissionais que farão parte da equipe de atendimento é relevante, o que nos leva à questão da formação e estruturação da equipe.

Nesse item, a realização de treinamentos de atualização profissional deve ser uma prioridade. Mas também a composição multidisciplinar. É desejável que se identifiquem diferentes perfis profissionais, especialmente nos arquivos públicos, em que isso é mais comumente possível. Arquivistas e profissionais da informação especializados em organização e descrição documental devem conviver com profissionais de pesquisa para trabalhar com atendimento ou apoio à pesquisa e também na difusão do acervo (arquivistas, historiadores entre outros). Educadores são bem vindos quando o objetivo é implantar uma estrutura de ação educativa consistente, mas quando não é possível contar com esse perfil profissional, os próprios

responsáveis pelo acervo deverão receber formação continuada em ação educativa.

Por fim, o estabelecimento de políticas organizacionais é o mecanismo mais adequado para garantir um bom nível de planejamento das ações desejadas. Realizar um bom diagnóstico organizacional, considerando tanto o perfil e condições do acervo, quanto a comunidade de usuários potenciais do arquivo, possibilitará a elaboração de planos de ação que tenham como metas a organização e disponibilização do acervo em consonância com as necessidades e expectativas dos usuários. Neste sentido, definir claramente a política de atendimento do arquivo, com a criação de normas e procedimentos das mais diversas naturezas, incluindo normas para a cessão de direitos sobre imagens e documentos, pode reduzir as dúvidas e ampliar a capacidade de atendimento dos arquivos, sejam eles arquivos públicos ou arquivos de natureza organizacional.

REFERÊNCIAS

- ALBERCH, R. *et al.* **Archivos y cultura**: manual de dinamización. Gijón, ES: Ediciones Trea, 2001.
- ARAÚJO, C. A. A. Perspectivas contemporâneas de estudos de usuários da informação: diálogos com estudos de usuários de arquivos, bibliotecas e museus. *In*: CASARIN, H.C.S (org). **Estudos de Usuários da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2014, p. 19-46.
- ARQUIVO Público do Estado de São Paulo. **Relatório Anual**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2019. Disponível em: http://www.arquivoestado.sp.gov.br/site/assets/institucional/relatorios/relatorio_apesp_2019.pdf. Acesso em: 30 ago. 2020.
- ARQUIVO Público do Estado de São Paulo. **Serviços**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2020a. Disponível em <http://www.arquivoestado.sp.gov.br/site/institucional/servico>. Acesso em: 30 ago. 2020.
- ARQUIVO Público do Estado de São Paulo. **Memória do Imigrante**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 2020b. Disponível em: http://www.arquivoestado.sp.gov.br/site/acervo/memoria_do_imigrante. Acesso em: 30 ago. 2020.

ARQUIVO Público do Estado de São Paulo. **Ação Educativa**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo: 2020c. Disponível em: http://www.arquivoestado.sp.gov.br/site/difusao/acao_educativa. Acesso em: 30 ago. 2020.

ÁVILA, R. F. **Além do que se vê: o uso e o pós-uso da informação orgânica na arquivística**. 2011. 264f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/9480>. Acesso em: 20 set. 2021.

ÁVILA, R. F.; SOUSA, R. T. B. A aporia dos estudos de comportamento informacional na Arquivística. **Cenário Arquivístico**, Brasília-DF, v. 4, n. 1. p. 41-53. 2011.

BRASIL. **Lei 8.159, de 8 de janeiro de 1991**. Institui a Política Nacional de Arquivos Públicos e privados e dá outras providências. Brasília/DF: DOU, 09/01/2991. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8159.htm. Acesso em: 30 ago. 2020.

CAMARGO, A. M. C; BELLOTTO, H. L. **Dicionário de terminologia arquivística**. São Paulo: ARQ-SP, 2012.

DIAS. M. M. K; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004. Disponível em: <https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/12/usos-e-usuc3a1rios-da-informac3a7c3a3o.pdf>. Acesso em: 20 set. 2021.

CUNHA, M.B.; AMARAL, S.A.; DANTAS, E.B. **Manual de Estudo de Usuários da Informação**. São Paulo, Atlas, 2015.

CUNHA, M.B.; CAVALCANTI, C. R. O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/34113>. Acesso em: 20 set. 2021.

HOUAISS. A. **Dicionário Houaiss Digital**. Rio de Janeiro: Instituto Antonio Houaiss; São Paulo: UOL, 2011. Disponível em: <https://houaiss.uol.com.br>. Acesso em: 20 set. 2021.

JARDIM, J. M.; FONSECA, M. O. K. **Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte**. DataGramZero, v. 5, n. 5, 2004. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/5671>. Acesso

em: 20 set. 2021.

MELO, K. I. Usuários dos arquivos: uma análise dos congressos nacionais de Arquivologia. **Acervo**. Rio de Janeiro, v. 33, n. 3, p. 136-156, set./dez. 2020. Disponível em: <http://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/1558>. Acesso em: 25 jan. 2021.

NASCIMENTO, N. M.; VITORIANO, M. C. C. P. Comportamento informacional nas organizações: a busca e o uso das informações no processo de avaliação documental. **Agora: Arquivologia em Debate**. Florianópolis, v. 27, n. 54, p. 126-157, jan./jun. 2017. Disponível em: <https://agora.emnuvens.com.br/ra/article/view/636>. Acesso em: 25 jan. 2021.

SANZ CASADO, E. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.

SILVA, D. A. Arquivos: uma abordagem inicial do termo “usuário”. **Cenário Arquivístico**. Brasília-DF, v. 4, n. 1, 2011, p. 9-21.

VITORIANO, M. C. C. P.; LEME, T. F.; CASARIN, H. C. S. Estudos de usuários em arquivos: panorama dos relatos de experiência publicados em periódicos nacionais. **Acervo**. Rio de Janeiro, v. 33, n. 3, p. 154-174, set./dez. 2020. Disponível em: <http://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/1612>. Acesso em: 25 jan. 2021.

WILSON, T. D. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. **Information Proceeding and Management**, [s. l.], v. 33, n. 4, p. 551-572, 1997. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0306457397000289>. Acesso em: 25 jan. 2021.

Capítulo 8

Silvia Maria do Espírito Santo
Cláudia Leonor G. A. Oliveira

O USUÁRIO, O VISITANTE, O PÚBLICO DO MUSEU: QUEM SÃO E POR QUE ESTUDÁ-LOS?

1 INTRODUÇÃO

O presente capítulo reúne referências de experiências brasileiras, qualificadas nas pesquisas na área museológica, no setor público e privado. Especificamente analisa resultados de coleta e análise de dados originados em estudos de usuários de museus no estado de São Paulo, ancorados na história institucional.

O museu define-se como espaço de significações. Assim como a literatura, constitui-se de gêneros diversos e possui a capacidade de mobilizar os sentimentos associando-os às molduras guarnecidas pelo poder das instituições, os acervos museológicos guardam as memórias, as distinções das contemplações, armazena os objetos das diferenças, estranhamentos e semelhanças. O visitante contempla, admira, despreza, compara-os às outras imagens e a outros objetos. Suas percepções, em atenção, são provocadas pela informação global, pela sonoridade particular. São capazes de mergulhar em mundos diversos onde a sua imaginação será provocada.

Desde o século V, o homem destinou aquilo que encontrasse na natureza e seria transformado ao local que abrigasse tais representações reunidas, por vezes, na forma de coleções. Nos edifícios sagrados já se reuniam devotos, objetos semióforos¹ e, dez séculos mais tarde, o

¹ Objeto semióforo é um conceito disseminado por Pomian (1984) atribuído ao objeto que está fora de circulação e inserido nas coleções museológicas. A partir desse momento o objeto passa a possuir significados.

mundo – ainda inspirado nas casas das musas – organizava esses artefatos colecionados pela nobreza e que constituiriam o legado da fortuna e da herança. Para Pomian: “O mundo das coleções particulares e dos museus parecem completamente diferentes” (1984, p. 53). Iniciam-se as linhas divisórias dos valores históricos que se estabelecem entre o público e o privado, daqueles quem veem coleções, dos que possam ver e ser vistos e, resguardada a proporção das enormidades da nobreza, o ato de acumular, guardar e transmitir herdou as práticas familiares e institucionais das bibliotecas, dos arquivos e dos museus.

A palavra *público* pressupõe o que é comum, garantindo o direito e o acesso ao conhecimento compartilhado, ao pertencimento cultural e à influência do reconhecido como tal. Assim,

As primeiras investigações com certo rigor datam do final da década de 1920, com patrocínio da Associação Americana de Museus. Em 1928 foi publicado o primeiro estudo de comportamento de visitantes, *The Behavior of the museum visitor*, de Edward Robinson, professor de Psicologia da Universidade de Yale, construído a partir de quatro aspectos: a duração da visita, o número de salas visitadas, o número de obras vistas em cada sala e o tempo de parada diante de cada obra. Entre seus achados encontram-se a comprovação da inutilidade dos folhetos orientadores como guias das visitas e a descoberta do “efeito fadiga”, um momento ótimo da visita a partir do qual decresce o interesse do visitante. Este mesmo autor, em parceria com Melton, realizou outro estudo sobre a influência do desenho da exposição no grau de interesse e poder de atração. Ainda no âmbito do grupo de Yale, apareceram os primeiros estudos com uso de questionários, como o de Gibson, em 1925, e o de Bloomberg, em 1929. Juntos, eles compõem o chamado “enfoque conductual” dos estudos de visitantes” (PÉREZ SANTOS, 2000, p. 67² *apud* ARAÚJO, 2013, p. 228).

Não se trata aqui de impingir um modelo ou método para perfilar os usuários de museu, até mesmo porque nesse universo seria necessário a

² PÉREZ SANTOS, E. **Estudio de visitantes en museos: metodología y aplicaciones.** Gijón: Trea, 2000.

priori tipificá-los, elencá-los previamente de acordo com as intenções dos projetos gestores e dessa maneira demonstrar as razões pelas quais foram elaborados. Trata-se sim de organizar um panorama dos resultantes e de exemplos bem-sucedidos para o reconhecimento de perfis dos visitantes de museus na atualidade.

A Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco), inclui a recomendação referente à proteção e à promoção dos museus, das coleções, com respeito à sua diversidade tipificada em seus princípios e papéis na sociedade. Em documento oficial da Unesco, de 20 de novembro de 2015, Paris, no item 2 lê-se que:

Museus, como espaços para a transmissão cultural, diálogo intercultural, aprendizado, discussão e treinamento, desempenham também um importante papel na educação (formal, informal e continuada), na promoção da coesão social e do desenvolvimento sustentável. Os museus têm grande potencial para sensibilizar a opinião pública sobre o valor do patrimônio cultural e natural e sobre a responsabilidade de todos os cidadãos para contribuir com sua guarda e transmissão. Os museus apoiam também o desenvolvimento econômico, notadamente por meio das indústrias culturais e criativas e do turismo (UNESCO, 2015, p. 2-3).

Os estudos são continuados para entender esse sujeito ou indivíduo social – que defronte aos argumentos da arquitetura, dos espaços expositivos e do meio ambiente – possa ele mesmo avaliar o estado de alma que o museu lhe proporciona. Nota-se que, em todo o mundo, a dinâmica da recepção do público de museu é produzida por profissionais dotados de formação multidisciplinar ou por agentes da comunidade local voltados exclusivamente para o reconhecimento dos visitantes, no movimento integrador entre visitado e visitante.

Em 2009, com a promulgação do Estatuto de Museus, o CNM passou a adotar o conceito de museu expresso na Lei nº 11.904, de 14 de janeiro, que estabelece em seu Artigo 1º: Consideram-se museus, para os efeitos desta Lei, as instituições sem fins lucrativos que conservam, investigam, comunicam, interpretam e expõem, para fins de preservação, estudo, pesquisa, educação,

contemplação e turismo, conjuntos e coleções de valor histórico, artístico, científico, técnico ou de qualquer outra natureza cultural, abertas ao público, a serviço da sociedade e de seu desenvolvimento. Parágrafo único. Enquadrar-se-ão nesta Lei as instituições e os processos museológicos voltados para o trabalho com o patrimônio cultural e o território visando ao desenvolvimento cultural e socioeconômico e à participação das comunidades” (INSTITUTO BRASILEIRO DE MUSEUS, 2011, p. 26).

Os profissionais dos museus oferecem serviços informacionais de pesquisa, educacionais, de recreação, publicações, tratamento e a divulgação de coleções, de forma a organizar os seus setores de acordo com as partes orgânicas do sistema de funcionamento museológico: recepção, espaço expositivo, documentação, pesquisa, biblioteca, serviços de conservação preventiva, restauro, reserva técnica e gestão.

A história dos museus assinala a modernidade da ciência como fase integrada às expectativas de acumulação, ordem, classificação, planejamento e comunicação.

No século XX, os setores da documentação e produção da pesquisa científica, educativa e técnica foram efetivamente abertos ao público com propostas de contemplação, educação e lazer. Esse desempenho profissional na cadeia sistêmica do gerenciamento museológico muitas vezes é silenciosa e prima pela qualidade dos profissionais especializados direcionados à atenção do sentido social inquestionável.

A palavra “público”, neste sentido, alude ao grande consumidor de cultura, àquele que tem capital cultural, empoderado pela sociedade das diferenças da indústria cultural, e dos meios de comunicação de massa. Nessa perspectiva, o museu parece lutar em lado contrário ao consumo, ao ímpeto ou à compulsão de mercado. O maior contestador da dinâmica de consumo pode ser o visitante do museu que, ao se apropriar de algo em nome do “estado da alma”, completa o ciclo museológico e a função social dessa instituição. As novas e possíveis definições atribuídas à pessoa ou ao grupo interessado em museus – concernentes ao indivíduo não passivo, mas interativo com a sociedade, com aquilo que se vê – pertencem ao mundo dos significados e advêm dos trabalhos de equipe, da curadoria e do corpo técnico

das instituições museais.

A partir da documentação analógica ou digital, e da crítica formadora de opinião, a informação que o indivíduo ou grupo recebe ainda não se normatizou em sinônimos adequados para representar o impacto exercido pelas exposições nesse indivíduo ou grupo.

Na imensidão territorial brasileira, há museus de toda espécie. Em 1992 o IBGE assinalava a existência de 1.225 museus nas esferas federal, estadual e municipal, além, de 725 arquivos em todo o território nacional. No filme brasileiro *Bacurau*³, em cena de rebelião popular na pequena cidade ameaçada, o museu está ali representado como memória da resistência e da retomada da dignidade cultural de seu povo. Uma instituição de guarda e de memória que permanece preservando objetos carregados de simbologias, interatividades, e que possibilitam recreação, conhecimento e sabedoria para a recriação dos sentidos sociais mais amplos.

Diante da expressão de opiniões acadêmicas, sobre linhas metodológicas que se caracterizam por boas práticas e sólidas trajetórias, os profissionais atuantes em museus são caracterizados pela profunda dedicação e preocupam-se com métodos e experimentações em relação ao significado da existência do museu – o público. Assim,

em épocas favoráveis às liberdades democráticas, a preservação patrimonial vincula-se às comunidades e, seus anseios de direito ao uso patrimonial em questão organiza-se pela utopia da transformação social. Todavia, elencam-se riscos, os quais são invisíveis, ao tempo que operam na materialidade, além da corrosão dos agentes naturais e biológicos dos acervos (ESPÍRITO SANTO; OLIVEIRA, 2020, p. 86).

Dessa maneira, foi possível identificar relevantes estudos da área da Museologia do país desde a metade do século XX quando consideradas: a aplicação de metodologias em pesquisas de profundidade; as avaliações das competências da execução e projetos; a avaliação do público visitante, com dados institucionais abordados como os elementos sociodemográficos, psicológicos, contextuais históricos e culturais, bem como orientações

³ *Bacurau* é um filme franco-brasileiro, dirigido por Kleber Mendonça Filho e Juliano Dornelles, de 2019.

intelectuais; as Políticas Culturais adequadas a seu tempo de execução, contextualização histórica e cultural frente à realidade de cada museu.

Pomian, já na década de 1980, apontou a insuficiência dos estudos museológicos que contemplassem, a contento, as pesquisas e as análises de variantes das coletas e a avaliação dos resultados de estudos de visitantes de museus. A respeito das quantidades de questionários e compilações dos dados coletados aplicados ao público dos museus, esses ficaram na recordação. Após o preenchimento, eram depositados em caixas “memoriais” que tinham a função de receber os questionários deixados pelos visitantes: em branco ou preenchidos. Em todo o mundo era possível encontrar, em pequenas quantidades, os questionários em caixas ao pé das escadarias ou portarias dos museus para que servissem de provas, de meios de coleta de informação e de registros relacionados ao perfil do visitante. Questionários estes muitas vezes temperados com sabores da indução, outros influenciados por pesquisas estrangeiras e fora do contexto brasileiro e outras tantas, entretanto, respaldados por estatísticas reveladoras. Os procedimentos de coleta foram estruturados ou filtrados por metodologias inspiradas em linhas de pensamentos caracterizadas por uma escassez de interesse à cultura ou por pesquisas respaldadas exclusivamente pelas percentagens analisadas. Os resultados da quantificação dos visitantes são calculados a partir de características associadas às origens, como gênero (com marcas rígidas numéricas entre feminino e masculino), formação escolar, faixa etária e classe social. As análises das variantes estão sujeitas a toda natureza de críticas (positivas ou negativas) e quase sempre os resultados são disponíveis. Este capítulo tratará desses elementos de incentivos participativos, baseados na cognição do indivíduo visitante do museu, no encontro com a arte e o conhecimento de algo transformador de fato das consciências.

A seguir, o leitor poderá guiar-se pelas seguintes questões: 1. Como se caracteriza na contemporaneidade a comunidade de usuários de museus brasileiros? e 2. Quais dados são primordiais para a atuação dos profissionais da Ciência da Informação e das áreas da Pedagogia, Artes, História Cultural etc.? Nesse sentido, propõe-se demonstrar os resultados dos investigadores pioneiros no cenário nacional, no que tange ao fomento das Políticas Públicas – nacional, regional e local – com trabalhos que

apresentem abordagem necessariamente testada e experiências relatadas em periódicos científicos. Estudos pautados em teorias e metodologias robustas, conectados com observações relevantes em seu escopo de maneira a atender à ética profissional em museologia, com a perspectiva de projetos futuros que objetivem a representação da percepção, da imaginação e da recriação das inúmeras possibilidades expositivas direcionadas ao sujeito visitante do museu.

Independente dos obstáculos e dificuldades encontrados por esses investigadores brasileiros no âmbito da gestão dos museus – isto é, mediante a falta de recursos financeiros e da necessidade de manutenção e do treinamento de recursos humanos, de continuidade de projetos de preservação, de divulgação dos acervos, de desenvolvimento de estudos de público-alvo e de público usuário –, a produção irremediavelmente resulta em ações educativas e científicas nesses museus.

2 METODOLOGIA

Para este trabalho, a metodologia de pesquisa qualitativa realizou-se a partir do levantamento baseado em fontes com garantia literária, circulação dos estudos científicos, por meio dos quais se analisam os novos paradigmas da museologia, norteadores das atividades da área. A busca foi realizada no Banco de Pesquisa da Ciência da Informação (Brapci), com relevância na historiografia museológica e é utilizado para a divulgação científica de artigos de periódicos publicados no Brasil e em alguns outros países como Argentina, Colômbia, Costa Rica, Espanha, México, Peru e Portugal, e anais de eventos científicos da área. Aplicou-se o filtro “todos” para o assunto “museologia”, com o recorte de pesquisa de trabalhos publicados no período entre 1972 a 2021 e que continham a expressão “estudo de usuário museu”. O resultado, por Relevância, encontrou apenas quatro trabalhos, sendo que apenas um abordava a questão museológica em relação à área da Arquivologia e Biblioteconomia. Com a palavra-chave “museologia”, foram localizados 295 títulos, com resultados de trabalhos excelentes apresentados no Encontro Nacional em Pesquisa em Ciência da Informação (Enancib).

Os elementos da multidisciplinaridade entre as áreas da arquivologia, biblioteconomia e museologia na Ciência da Informação foram explicados por

Araújo, no texto “O que é Ciência da Informação?”, segundo quem:

Como resultado dessas diferentes frentes de estudo, foram se conformando abordagens que têm buscado estudar justamente os processos de reciprocidade relacionados com as instituições (arquivos, bibliotecas e museus), o contexto social mais amplo ao qual elas pertencem, os públicos que as utilizam ou se relacionam com elas, e as dimensões simbólicas envolvidas nesses processos. Exemplos dessas abordagens contemporâneas são a Arquivística Integrada, a Nova Museologia, Mediação Bibliotecária, sobre Competência Informacional, sobre os museus virtuais, sobre o patrimônio imaterial, entre outros (ARAÚJO, 2014, p. 26).

Nessa perspectiva, desenvolveu-se a análise a partir de dados quantitativos registrados em sites públicos e privados, como o Instituto Brasileiro de Museus (Ibram) e o Sistema Nacional de Museus (SNM), disponibilizados em publicações de referência como “Museus em Números”, Vol. I e Vol. II.

No Brasil, apesar dos importantes avanços realizados na geração de indicadores econômicos e sociais, é recente a preocupação na construção de instrumentos de aferição quantitativa e qualitativa do universo das expressões culturais. Nessa direção, ressalta-se o convênio estabelecido entre o Ministério da Cultura (MinC) e o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2004, com o objetivo de “desenvolver uma base consistente e contínua de informações relacionadas ao setor cultural, de modo a fomentar estudos, pesquisas e publicações (...)”². Dessa ação resultaram duas publicações: o Sistema de Informações e Indicadores Culturais 2003 (lançado em 2006) e o Perfil dos Municípios Brasileiros: Cultura 2006 (lançado em 2007). No mesmo ano de 2007, a Secretaria de Políticas Culturais do Ministério da Cultura começou a reunir informações quantitativas sobre os diferentes segmentos do setor cultural, incluindo os museus, cujos dados foram fornecidos pelo CNM. Os resultados foram divulgados na publicação Cultura em Números, com edições realizadas em 2009 e 2010 (INSTITUTO BRASILEIRO DE MUSEUS, 2011, p. XVI-XVII).

A respeito de sistemas públicos de informação, no Observatório dos Museus, da iniciativa privada, todos foram definidos na titularidade das nossas reflexões a respeito do processo museológico, em relação ao conhecimento do visitante do museu ou dos usuários.

Os procedimentos do levantamento bibliográfico selecionaram a produção de órgãos representativos do Sistema Nacional de Museus, dos dados obtidos em publicações nas plataformas digitais e Bancos de Dados diretamente envolvidos com instituições museológicas consideradas a partir da compreensão da cadeia complexa que caracteriza o processo de museificação dos objetos: aquisição, identificação, descrição formal e significados, destinados à guarda, à disseminação, ao tratamento, à recuperação informacional e à avaliação do público visitante.

Deu-se prioridade a dois museus contemporâneos, dada a importância dos estudos públicos ocorridos nas décadas de 1950 e 1970, anos que caracterizam a ascensão da representação nacionalista dos museus e das férteis ideias de integração das comunidades proposta pela Nova Museologia, período durante o qual se acentuou a necessidade de fomentar projetos destinados à formação de público para o museu. Assim, o termo “museu integral”, a partir de 1972, passou a identificar a museologia preocupada com o “visitante” associado ao seu direito patrimonial cultural. A Mesa de Santiago (1972) foi identificada como um marco na Museologia da América Latina (SOUZA, 2020).

Os Bancos de Dados e as Plataformas pesquisadas foram selecionados de acordo com projetos desenvolvidos por universidades que apresentam significativa pesquisa científica na área da museologia e indicam bom grau de comprometimento com as Políticas Públicas, e apresentam projetos científicos de caráter educativo e serviços em sistemas em redes (como o caso do Sistema Nacional de Museus, Observatório de Museus e do Sistema Estadual de Museus). Nessas publicações, os dados socioeconômicos, e relativos ao gênero e à profissão podem ser analisados em relação à espécie de museu visitado; no conjunto diversificado dos museus do Rio de Janeiro, por exemplo, onde é predominante a visitação aos museus por pessoas do sexo feminino, com exceção do Museu da Aeronáutica, onde os homens são a maioria.

Em 1993, a Universidade de São Paulo (USP) criou um

Banco de Dados sobre Patrimônio Cultural, que visava “integrar e tornar acessíveis informações e documentos na área de Preservação de Bens Culturais (...)”. MUSEUS EM NÚMEROS – Para esse programa foram criadas bases de dados com temáticas específicas, destacando-se a Base de Dados de Museus Brasileiros – CAMUS, que agrega informações coletadas a partir de um formulário desenvolvido em parceria com a Vitae (Apoio à Cultura, Educação e Promoção Social). Esse trabalho resultou, em 1996, na publicação do Guia de Museus Brasileiros. Em 1997, foi realizada nova edição que relacionava informações acerca da natureza, especialidade, atividades, acervo, tipo de público e horário de atendimento de 755 museus. No ano 2000, foi realizada nova edição do Guia, com dados de 529 instituições. (INSTITUTO BRASILEIRO DE MUSEUS, 2011, p. 25).

A complexidade do estudo relacionado aos visitantes, ou seja, a usuários de museus é inquestionável do ponto de vista da adoção de metodologias sedimentadas nos paradigmas de épocas distintas, de visões museológicas oscilantes entre a defesa patrimonial nacionalista e a politização dos museus para a população (acessibilidade⁴), e que também se aplicam a toda museologia na América Latina. Nesse sentido, torna-se importante analisar a instituição museológica e o contexto do usuário – as coleções e a interação do sujeito; o papel da ciência e tecnologia, da arte e a história cultural. Dentre tantos outros significados dos museus notadamente destacam-se temáticas apresentadas em eventos da área

⁴ A acessibilidade em museus vai muito além da eliminação de barreiras físicas e/ou instalação de recursos que permitam às pessoas com necessidades especiais e aos deficientes físicos acessar os espaços expositivos. Trata-se de uma ação mais complexa que visa não só ampliar o acesso dos usuários de museus e instituições afins – como arquivos e bibliotecas –, mas garantir a essas pessoas que elas possam usufruir plenamente do ambiente, seja no campo do onírico e da poesia – da contemplação da obra de arte, seja no campo do exercício democrático da cidadania. Chagas & Storino apontam os seguintes pontos em termos de acessibilidade: 1. Acessibilidade aos códigos culturais; 2. Acessibilidade aos meios de produção cultural; 3. Acessibilidade física; 4. Acessibilidade sensorial; 5. Acessibilidade cognitiva e informacional; e 6. Acessibilidade econômica e social. (CHAGAS; STORINO, 2012, p. VII)

da Ciência da Informação em que se evidenciam, segundo Araújo (2013), a herança da relação entre Arquivos, Museus e Bibliotecas na história institucional brasileira:

No Brasil, algumas iniciativas recentes têm dado o tom da necessária colaboração e diálogo entre essas áreas: em fevereiro de 2013, tiveram início os trabalhos do acordo de cooperação firmado entre o Instituto Brasileiro de Museus (Ibram), o Arquivo Nacional e a Fundação Biblioteca Nacional, para preservação e democratização do acesso aos acervos dos arquivos, bibliotecas e museus brasileiros; um pouco antes, em outubro de 2012, a mesa redonda *Aproximações entre Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia: ideias e propostas* foi realizada no âmbito do IV Encontro Nacional de Educação em Ciência da Informação – Enecin, no Rio de Janeiro; um ano antes, em Salvador aconteceu o Encontro de Arquivos, Bibliotecas e Museus à Luz da Era Pós-custodial. No cenário internacional não é diferente: no Canadá, o Arquivo Nacional fundiu-se à Biblioteca Nacional; na Europa, a Europeia vem se consolidando como uma importante base de dados cultural, educacional e científica que é, ao mesmo tempo, um arquivo, uma biblioteca e um museu; na América do Sul, vem ocorrendo há alguns anos o *Encuentro de Archivistas, Bibliotecários y Museólogos*, sendo que em 2012 a quarta edição aconteceu na Argentina e a próxima está prevista para acontecer no Brasil (ARAÚJO, 2013, p. 214).

A interdisciplinaridade entre as três instituições, curadoras e pós-custodiais (arquivo, museu e biblioteca) deve ser considerada por razões ainda não muito claras para os profissionais de cada área científica, possivelmente até mesmo porque permaneçam arraigados a protocolos estatutários.

Há cem anos, os museus nos países do hemisfério norte aplicavam questionários aos seus visitantes com intuito de traçar os seus perfis, valendo-se para tanto de estudos de “comportamento de visitantes”, estudos de “transmissão de mensagens no espaço expositivo”, métodos com bases behaviorista (Edward Robinson), cognitivista, construtivista (Piaget), semiótica (Stenberg e Barthes), semiologia do significado

(HOOPER-GREENHILL⁵, 1998, p. 38 *apud* ARAÚJO, 2013, p. 232) e sociocultural, contextual (Vygostky), motivacional e baseado nas táticas, estratégias e práticas populares (Certeau) (ARAÚJO, 2013, p. 232).

A Plataforma Fórum Permanente (2021) dedica-se principalmente ao registro e à produção de discussões da arte e seu público. A busca realizada nessa plataforma com a expressão “visitantes dos museus” encontrou ali indexados 206 itens que atendem ao critério da busca com o seguinte conteúdo de termos atribuídos como palavras-chave:

museu, museu virtual, museu na virtualidade, museu de arte, cultura, curadoria, instituições de arte, produção cultural, produção artística, arte contemporânea, ação cultural, mediação cultural, arquivo, centro de documentação, plataforma, dispositivo, museus virtuais, museus no Brasil, glocal, anti-museu, museu como interface, curadores, exposições, educação em museus, ato criativo, artistas, gestão cultural, ensino da arte, arte-educação, ação educativa, universidade, público, visitante de museu, visitantes, recepção da arte, fruição artística, rede, coletivos, espaços alternativos, ativismo, hipertexto, museu vivo, dinâmicas culturais, arte na rua, revista de arte, publicações artísticas, livro de artista, publicações independentes, interdependente, cursos de arte, bienal de São Paulo, documenta de Kassel, bienais, virtual, virtualidade, estudos avançados, games, narrativas, pesquisa de ponta, experimental, laboratório, Tecnologia, Tecnologia da Informação e Comunicação, TICs, Zanini, Duschenes, Flusser, Benjamin, Duchamp, *ready-made*, anjo da história, história da arte, teoria da arte, museu de arte contemporânea, museu de arte moderna, *institutional critique*, crítica de arte, crítica de museus, teoria crítica, *site-specific*, *site-specificity*, museu multidimensional, interface, plataforma, dispositivo, hipermuseu (PLATAFORMA FÓRUM PERMANENTE, 2021).

○ universo terminológico não se esgota na estruturação das produções científicas, manuais, guias, roteiros, glossários, dicionários e dos meios digitais contemporâneos em formato de revistas, fóruns e redes entre outros. No Brasil, por influência da Biblioteconomia, da Museologia

⁵ HOOPER-GREENHILL, Eilean. **Los Museos y sus visitantes**. Gijón: Trea, 1998

e da Arquivologia, das instituições e ensino dessas áreas (universidades, centros de pesquisa, associações de profissionais) bem como bibliotecas, museus e arquivos, seja nos âmbitos Federais, Estaduais, Municipais, preocupam-se com a memória institucional e assumem o papel de coleta, armazenamento e disseminação de seus acervos.

Instituições de renome como a Biblioteca Nacional, o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, o Ministério da Cultura, as fundações de cultura, as Associações de Amigos dos Museus, os Sistemas Estaduais de Museus e os Conselhos de Museus desenvolveram temáticas investigativas baseadas na Tecnologia da Informação, estudos da Memória, Educação, Cultura, Saúde, Arte Contemporânea entre outras, intensificadas pela presença da comunidade acadêmica e científica brasileira.

Nos últimos 40 anos, no campo profissional (museus, arquivos, bibliotecas e centros de documentação) foram possíveis qualificar os programas de monitorias e setores educativos nessas instituições. Desde então realizam-se monitorias ao público diverso e visitas técnicas aos arquivos, bibliotecas e, prioritariamente, aos museus devido à natureza institucional do espaço expositivo. Além de um breve diagnóstico usual aplicado aos conjuntos documentais procura-se promover visitas escolares, das comunidades e especializadas. Neste capítulo, apresentam-se combinadas às estratégias de busca para levantamento bibliográfico, também as ações dos seguintes museus do Estado de São Paulo: Museu Índia Vanuire (sediado em Tupã) e o Museu da Pessoa (um museu virtual).

3 POR QUE ESTUDAR O PERFIL DOS USUÁRIOS DE MUSEUS NO BRASIL?

Os desafios que se colocam para as instituições curadoras estão presentes na organização documental, em suas complexidades e diversidades de suportes e preservação correspondentes. A organização, o tratamento e a disseminação de acervos e de coleções caracterizadas pelos diversos gêneros – textual, imagem, audiovisual – compõem tais desafios impostos pelo conhecimento das técnicas, da análise documentária e da recuperação da informação específica, sejam elas analógicas ou digitais.

Porém, de todos estes desafios, um dos mais instigantes é o interesse para investigar, sistematizar e reconhecer o perfil da comunidade de usuários das inúmeras espécies de museus. Assim, a questão principal que este capítulo busca é contribuir para a reflexão sobre como se caracterizam, na contemporaneidade, as pesquisas voltadas para o reconhecimento da comunidade de usuários de museus, no caso brasileiro, e quais dados são primordiais para a atuação do profissional da Ciência da Informação, de modo a atender adequadamente a esse usuário.

Ressaltam-se nesse contexto os elementos fundamentais dos processos de democratização na América Latina, com o fim das Ditaduras Militares, e mais especificamente no Brasil, a garantia de acesso do público à cultura está assegurada no Artigo 205 da Constituição Brasileira de 1988. Em 2011, o então Ministério da Cultura, por meio da ministra Ana de Holanda, divulgou o levantamento intitulado “Museus em Números”, e apresentou um estudo através do Cadastro Nacional dos Museus (CNM), notadamente um estudo de fôlego, envolvendo museólogos de instituições do território nacional. Os números são indicadores da expansão da museologia brasileira por meio dos quais foi possível reconhecer o grupo de análise, os usuários de museus, quanto aos aspectos sociodemográficos, socioeconômicos, formação escolar, gênero e portadores de deficiência física. Ainda pouco se sabe sobre os perfis desse grupo, todavia, os resultados mencionados das publicações científicas são aqueles que correspondem ao caminho complexo (sujeito, sociedade e percepção).

4 MUSEUS NO BRASIL

No Brasil, não raramente, ouve-se dizer que a maior parte da população nunca entrou em um museu. Não obstante, com certa frequência apresentam-se considerações de que os museus são elitistas e que, notadamente, não se trata dos antigos burgueses que tornaram públicas as coleções arquivísticas e museológicas dos palácios durante a Revolução Francesa. Existe um público específico, parte integrante do meio acadêmico que se destaca nos estudos da Museologia, Coleccionismo, Ciência da Informação, História, Arte Contemporânea e História da Arte, ou seja, restringe-se a profissionais e a pesquisadores cuja formação os

qualifica para atuarem diretamente na gestão e na resolução das principais questões trazidas pelo universo dos museus.

A difusão da instituição museu e as políticas de patrimônio cultural na sociedade brasileira deve-se a diversos agentes da história cultural como Mário de Andrade, Pietro Maria Bardi e Lina Bo Bardi, Waldisa Rússio e Julio Abe Wakahara, personagens que atuaram largamente no Estado de São Paulo, cada um em seu tempo e ao seu modo.

Se a história dos museus brasileiros tem na coleção trazida como dote pela imperatriz Teresa Cristina Maria de Bourbon (1822-1889) a sua marca temporal, é com Mário de Andrade e a criação do antigo SPHAM⁶ – ainda que em moldes elitistas e burgueses para os padrões atuais – que a museologia institucionalizou-se. Era necessário, à época, que a política engendrada por Getúlio Vargas no contexto do Estado Novo garantisse “uma patrimonialização que justificasse uma dada narrativa histórica sobre o Brasil, independente das propostas inovadoras à época que o projeto trazia” (ESPÍRITO SANTO; OLIVEIRA, 2020, p. 81).

Por conta das diretrizes do IPHAM valorizaram-se durante esse período o patrimônio edificado – representado pelos famosos centros históricos das capitais brasileiras mais antigas – a construção de uma história nacional e a conjugação de mitos.

De todos os nomes já citados e a despeito das enormes contribuições de cada um, destaca-se o trabalho engendrado por Julio Abe Wakahara, um observador e ativista preocupado com a inserção do museu no âmago da cidade. O seu olhar estava comprometido com o público, com aquele que circula na urbe, com o anônimo cidadão. A sua contribuição está associada ao espelhamento de um museu integrado que permitiu refletir sobre a questão da cidadania, estruturado em temáticas, e acerca da circulação da informação em painéis afixados nas ruas, nas praças, nos fundamentos da história local e da vida cultural e social. Os painéis, afixados em bases de concreto, se traduziam como uma alusão ao projeto museográfico de Lina Bo Bardi, que trazia estruturas transparentes em base de concreto para a

⁶ Criado em 1937, o Serviço de Patrimônio Histórico, Artístico Nacional (SPHAN) foi o primeiro órgão responsável por regularizar e propor uma política nacional para os museus brasileiros. Em 1970 seu nome foi atualizado para Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN).

exposição permanente do acervo do Museu de Arte de São Paulo (Masp).

Os *Museus de Rua* romperam com a ideia do museu-elite porque foi caracterizado pela busca ao usuário e por levar os museus às pessoas. Foram mais de 100 deles durante 40 anos de atividade de Julio Abe, entre dezenas de trabalhos na capital e em cidades do interior do estado de São Paulo. Preservou-se e divulgou-se.

Cury aponta duas tipologias que acabam por definir os *Museus de Rua*: uma primeira versão, vivenciada nos anos de 1970, e uma segunda observada de 1980 em diante. Em sua primeira versão, os *Museus de Rua* ganharam esse nome por conta do público que deles se apropriou, pois eram chamados inicialmente de *Museus de Memórias de Bairros* ou simplesmente *Museus de Bairro* (CURY, 2009). Consistiram em três exposições – organizadas em nível municipal pelo Museu Histórico da Imagem Fotográfica da Cidade de São Paulo⁷ – que contavam a história do centro da cidade de São Paulo, com grande uso da fotografia, como também de documentos, textos e testemunhos. Apresenta-se aqui o caráter institucional em transformação da relação museu-comunidades de usuários, pela possibilidade de trabalhar a informação de forma multimídia, ou seja, com diferentes recursos, estrutura que, com o advento do digital e a possibilidade de exposições virtuais será reforçada pela presença das imagens em movimento, do recurso do *hiperlink* e, mais recentemente, pela interação com o usuário-público visitante.

Julio Abe colaborou imensamente para a descoberta da identidade das cidades e, segundo quem, a divulgação seria muito mais importante do que a exposição. Mas onde está o público? Qual é o usuário do museu que não está mais nas ruas ou dentro dos museus? Serão todas essas condições diferentes perfis dos usuários?

Dada a transparência da função da fotografia documental e de registro, Julio Abe, como assim foi conhecido, abusava de fotos ampliadas das vilas, de cidades, das personalidades e da vida da gente comum. Sua

⁷ O Museu Histórico da Imagem Fotográfica da Cidade de São Paulo estava subordinado ao Departamento de Informação e Documentação Artística (IDART) que, juntamente com o Departamento de Patrimônio Histórico (DPH), surgiu em 1976 em função do desmembramento do antigo Departamento de Patrimônio Artístico-Cultural da Secretaria da Cultura da Prefeitura de São Paulo.

contribuição está associada ao museu preocupado com o usuário no sentido de refletir a história do cidadão, em suas temáticas e circulação nas ruas, nas praças, nos fundamentos da história local e da vida cultural e social. Observa-se durante toda a trajetória de Julio Abe, junto à museologia, forte preocupação com o social, com a cultura e com o pertencimento do cidadão em comunidade. Em paralelo, pontua-se que o conceito “fato museal”, cunhado por Waldísia Rússio, aproxima-se da expressão “fato social”, apregoado na sociologia.

Os *Museus de Rua*, criados por ele, romperam com a ideia do museu vinculado às quatro paredes, posto que a ideia era o museu ir em busca do cidadão e ser visto pelo olhar da história local. Mas onde está o público do museu com endereço e CEP? Outra questão que se coloca ao longo de 2021, tempos de pandemia causada pelo vírus SARS-CoV-2, é: qual o perfil do usuário de museu que não está mais nem nas ruas, nem dentro dos museus? Serão todas essas condições condicionantes aos diferentes perfis dos usuários?

5 SERVIÇOS INFORMACIONAIS E A DIGITALIZAÇÃO NOS MUSEUS

Se a passagem dos anos 1980 para os anos 1990 trouxe para as Artes Plásticas a desmaterialização do suporte – representados pelas instalações, pelos *happenings* e pela cultura *hip hop* com seus grafites espalhados pela cidade – é também nessa época que os museus passaram a considerar a sua presença em meios virtuais. O que inicialmente era um recurso, a *home page*, para informar o usuário do seu endereço, horários de visitação e a disponibilização de um número telef nico para tirar d vidas, transmutou-se ao longo dos últimos 30 anos e os serviços museológicos, até então analógicos, adotaram os recursos tecnológicos informacionais. Isso levou os museus e as institui es similares ao um processo de digitaliza o dos acervos.

A ado o de plataformas digitais inicialmente possibilitou o compartilhamento de documentos através de correio eletrônico, transa es comerciais, conversas ao telefone, e recentemente, reuniões com mais de 100 pessoas etc. (PISANI; PIOTET, 2010) como também a ado o

de sistemas de busca sofisticados, as interações entre os internautas, e recursos multimídias, tais como o tour virtual em salas expositivas ou exposições concebidas de modo virtual.

A chegada da Internet ao Brasil em 1995 e o advento da Web 2.0, na sequência, possibilitaram que o próprio acervo estivesse disponível online para consultas, pesquisas e levantamentos. Se inicialmente, no âmbito dos museus, a tecnologia digital era um projeto a ser conquistado para implementar a organização dos dados do acervo, a catalogação de suas obras em substituição aos fichários, kardex e livros de tomo, ainda não se tornou uma realidade para a maioria dos museus brasileiros.

A essência da Internet reside no link, ou seja, uma ferramenta que possibilita criar conexões ao infinito, ligando ideias, documentos, imagens, pessoas e lugares. São os links que ligam o internauta aos dados e mais do que isso: conectam pessoas (PISANI; PIOTET, 2010, p. 60-61). Para Pisani & Piotet:

O essencial são os links que ligam pontos (ou nodes). Os nodes mais importantes – ou hubs (“encruzilhadas”) – conseguem o papel estratégico não por alguma dimensão para a qual seria necessário encontrar um meio de mensurá-los, mas pelo fato de que um maior número de links os colocam em relação com um número elevado de outros nodes [...].

Sob esse aspecto, a concepção de Di Felice (2009) sobre a perspectiva de habitar fluxos e não mais territórios parece pertinente, dado o fato de que na atualidade grande parte da humanidade encontra-se conectada por meio de dispositivos digitais. O advento das Novas Tecnologias da Informação mudou por completo o ser e o estar no mundo. Para Di Felice, “O habitar atópico se configura como a hibridação, transitória e fluida, de corpos, tecnologias e paisagens, e como o advento de uma nova tipologia de ecossistema, nem orgânico, nem inorgânico, nem estático, nem delimitável, mas informativo e imaterial” (DI FELICE, 2009, p. 291).

Esse mundo em transformação, caracterizado pela passagem do analógico para o digital (DI FELICE, 2001), se configura como uma nova forma de ser e nele estar, em função das novas Tecnologias da Comunicação

e Informação (TICs), bem como traz novas e desafiadoras questões para o profissional das Ciências da Informação frente aos museus.

Porém, retrocedendo um pouco no tempo e olhando para a trajetória profissional de Julio Abe Wakahara, infere-se que seu trabalho e em especial sua concepção dos *Museus de Rua* traduzem-se nas primeiras experiências – ainda que não intencionalmente – sobre a vertente da desmaterialização dos suportes, os pressupostos da Nova Museologia e a valorização da comunidade de usuários. Isso se deve ao fato de que os *Museus de Rua* já nasceram desterritorializados (dado que podiam ser montados em qualquer lugar: já tinham em sua concepção serem uma plataforma de informações multimídia (pelo fato de que seus painéis já agregavam texto, imagem, documentos e narrativas de moradores). Ademais, já estavam inseridos nos pressupostos da Nova Museologia, na medida em que promoviam não só a participação dos moradores dos bairros, mas também promoviam uma contribuição efetiva no processo de pesquisa e de elaboração da narrativa que se pretendia erigir, favorecendo assim um processo de cocriação do conhecimento – uma característica bastante valorizada na cultura digital: a inteligência coletiva, na perspectiva de Pierre Lévy (1993).

Nesse sentido, a concepção dos *Museus de Rua*, conceito criado e desenvolvido por Julio Abe que tão bem refletia a sua concepção de mundo, não deixaria dúvidas sobre a popularização da atividade museal, especialmente no que diz respeito o comunicar-se com o público. Segundo Haroldo Kinder, arquiteto com sólida parceria com Julio Abe, nos trabalhos de Expografia, Pesquisa e Museu de Rua, este conceito estava fundado no museu como produto da sociedade, da participação comunitária.

6 REUNIÃO DE FONTES PARA PESQUISA DE USUÁRIO

Na tentativa de buscar compreender o perfil de usuários de museus na contemporaneidade, convoca-se aqui a pesquisa “**Desafios em tempos de Covid-19 – Pesquisa do ICOM Brasil com profissionais e públicos de museus**” (EPM, 2020) desenvolvida pelo Sistema Estadual de Museus (Sisem), ao longo de 2020, acerca do papel dos públicos de museus. A pesquisa foi aplicada em nível nacional, a partir de uma amostragem bastante representativa. O levantamento foi realizado durante o isolamento social

imposto pela referida pandemia e considerou não só para a área científica, mas para os pesquisadores de todos os espectros.

As questões suscitadas no trabalho são diversas, muito embora se ressalte logo de partida o problema da representatividade da amostra, fato destacado no escopo informacional, em que o grupo focal indicava um grande número de participantes (4.210 respondentes de 25 estados brasileiros e do Distrito Federal), porém com grande presença de respondentes concentrados na região Sudeste, 75,5%, contra 2,1% de participantes na região Norte. Da pesquisa respondida por meio de formulário on-line, a representatividade da amostra não reflete a diversidade populacional brasileira nem a diversidade dos públicos dos museus brasileiros, pois nota-se grande participação na resposta à pesquisa “de mulheres e de brancas, entre os 30 e 49 anos, com alto nível de escolaridade” (ICOM, 2020, p. 10).

As categorias de classe social, cor da pele/raça e escolaridade acabam por impor restrições para que a pesquisa funcione de forma universal, e a inclusão destes grupos no universo museal deve ser tomado como um desafio. Isso porque no que diz respeito à

cor/raça, 73,5% dos respondentes se declararam brancos, em comparação aos 14,5% que se autodenominam pardos e apenas 6,6% de pretos. A pesquisa foi respondida majoritariamente por pessoas com alto nível de escolaridade: 84,1% dos participantes declararam ter ensino superior completo⁸ (ICOM, 2020, p. 8)

Além disso, a pesquisa revelou quais os efeitos e impactos para os profissionais dos museus – em face da pandemia – para lidar com o público, em especial os relacionados aos impactos emocionais, tais como ansiedade, angústia, cansaço, stress e falta de esperança. Dos profissionais de museus participantes da pesquisa, 30,6% se sentem angustiados em relação ao seu futuro profissional e, 20,7% sentem-se fragilizados emocionalmente sendo que 5,1% perderam uma pessoa próxima e encontram-se em luto.

Poder-se-ia então afirmar que isso reflete o museu – ainda – como o espaço de uma certa elite que valoriza e consome cultura? Nem sempre. Em direção oposta, estão ações inclusivas – ainda que pontuais – como

⁸ Sendo 52,3% com pós-graduação, mestrado ou doutorado (ICOM, 2020, p. 8).

as realizadas pelo Museu Histórico Pedagógico Índia Vanuíre⁹, da cidade de Tupã, interior de São Paulo. São ações que revelam uma tendência de valorizar o outro lado da história (VARINE, 1995), ampliando não só o público, mas também os colaboradores que atuam na instituição. Entre os educadores e palestrantes, muitos são moradores da Terra Indígena Índia Vanuíre, representantes das etnias Kaingang e Krenak. Por conta da necessidade de isolamento físico, as atividades que antes eram pensadas e desenvolvidas presencialmente ganharam espaço no campo do virtual.

Por sua vez, o Museu da Pessoa, uma organização da sociedade civil de interesse público (OSCIP), instituição que já nasceu com a proposta de virtualização desde 1991, entendeu que o cenário atualmente vivenciado era o momento de potencializar a circulação das narrativas, de seu imenso acervo, nos dispositivos móveis. Para tanto engendrou duas campanhas em formato de exposições virtuais.

A primeira exposição virtual, com curadoria de Karen Worcman, recebeu o nome de “Histórias para inspirar em tempos difíceis” e foi desenvolvida entre abril e maio de 2020. Foram selecionadas 15 histórias de “pessoas inspiradoras” e está disponível na plataforma Google Arts & Culture. No período em que foi compilada, a exposição podia ser compartilhada tanto na plataforma do Museu da Pessoa como por meio do aplicativo WhatsApp e trouxe entre outras visões de mundo as narrativas de Ailton Krenak, da Monja Coen, da poetisa Tula Pilar Ferreira, sempre aliando texto, imagem e vídeos.

A segunda delas, já prevista em fins de 2019, consistiu na exposição “Vidas Negras” e até o momento pode ser acessada na plataforma digital, mantida desde 2003, pelo Museu da Pessoa¹⁰. É composta por quatro episódios selecionados pelo curador Diógenes Moura que trazem memórias

⁹ De acordo com as informações disponíveis na página do Facebook, “O Museu Histórico e Pedagógico Índia Vanuíre, do Governo do Estado de São Paulo, na cidade de Tupã, reúne uma das mais importantes coleções etnográficas do país, com cerca de 38 mil peças, que representam diferentes comunidades indígenas brasileiras, dos Kayapó aos Yanomámi (incluindo os Kaingang e Krenak), povos que ainda hoje habitam a região de Tupã.”. Disponível em: <https://www.facebook.com/museuindiavanuire>. Acesso em: 20 jan. 2021.

¹⁰ Disponível em: <https://museudapessoa.org/exposicoes/vidas-negras/>. Acesso em: 20 jan. 2020.

de famílias e personagens negros que se encontram no acervo do Museu da Pessoa e potencializa assim as características de seu perfil e de sua missão como um museu que é acessível por meio das novas tecnologias de comunicação.

A questão da mensuração do acesso às exposições virtuais é um assunto a ser retomado com novas perspectivas, pela alta demanda do recurso em tempos de isolamento físico trazido pela pandemia. A questão envolve além do acesso à plataforma virtual dos museus, os compartilhamentos e as curtidas nas diferentes redes sociais (Facebook, Instagram e LinkedIn). Mensurar o tempo de permanência do visitante internauta é outro aspecto a ser levado em consideração quando se investiga os usuários de museus.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente capítulo cuidou de outras rotas, mais amplas, entre as ruas, as paredes dos museus, no requinte ou na singela arquitetura, na coleção material ou feita por pixels, em que transita um desconhecido: o usuário, o visitante ou o público do museu. Sabe-se sobre este desconhecido menos por razões de métodos de pesquisas aplicadas ao longo de mais de um século e mais por entender que a população brasileira necessita dos museus para transformar sentidos de vida e consciência. Dessa forma e frente à impossibilidade de tamanha demonstração, propõe-se a reunião de fontes em que se revelem métodos, experimentações e publicações científicas dessa natureza.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. Á. O que é Ciência da Informação? **Revista Inf. Inf.**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 26, jan./abr. 2014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/15958>. Acesso em: 27 jan. 2021.

ARAÚJO, C. A. Á. Perspectiva de estudos sobre os sujeitos na Arquivologia, na Biblioteconomia e na Museologia. **Em Questão**: Revista da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS, Porto Alegre, v. 19, n.1, p. 213-238, jan./jun. 2013, p. 228. Disponível em:

https://brapci.inf.br/_repositorio/2014/05/pdf_c16ec9ebc9_0024246.pdf. Acesso em: 27 jan. 2021.

CHAGAS, M.; STORINO, C. O desafio da acessibilidade aos museus. In: COHEN, R; DUARTE, C.; BRASILEIRO, A. **Acessibilidade a Museu**. Brasília, DF: MinC/Ibram, 2012. p. VI-XVII (Coleção Cadernos Museológicos, vol. 2).

CURY, C. E. Educação patrimonial e as interfaces com o ensino de História: os museus de rua em São Paulo. **História Revista**, Goiânia, v. 14, n. 1, p. 37-50, 2009.

DI FELICE, M. **Habitar os consumos**: o caráter comunicativo dos objetos e a crise do antropomorfismo social. 2001. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

DI FELICE, M. **Paisagens pós-urbanas, o fim da experiência urbana e as formas comunicativas do habitar**. São Paulo: Annablume, 2009.

ESPÍRITO SANTO, S.; OLIVEIRA, C. Sísifo e Pítia: a imagem da atuação do agente da preservação no Direito ao patrimônio cultural. **Cordis**: Revista Eletrônica de História Social da Cidade, v. 1, n. 24, 2020. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/cordis/article/view/51590/33676>. Acesso em: 15 jan. 2020.

EPM 2020: ICOM Brasil – Papel dos públicos dos museus: uma co-criação necessária. 1 vídeo (1:41:23). Transmitido ao vivo em: 26 nov. 2020. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=4rzYzo6d9v0&t=3741s>. Acesso em: 20 jan. 2021.

IBGE. **Estatísticas do séc. XX**: populacionais, sociais, políticas e culturais: museus. [2003]. Disponível em: <https://seculoxx.ibge.gov.br/populacionais-sociais-politicas-e-culturais/busca-por-palavra-chave/cultura/643-museu.html>. Acesso em: 19 jan. 2021.

ICOM. **Dados para navegar em meios às incertezas**: parte II: resultados da pesquisa com profissionais e públicos de museus. 2020. Disponível em: http://www.icom.org.br/wp-content/uploads/2020/11/20201119_Tomara_ICOM_Ciclo2_FINAL.pdf. Acesso em: 20 jan. 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO E MUSEUS. **Museus em números**. Brasília:

Instituto Brasileiro de Museus, 2011.

LÉVY, P. **As tecnologias da inteligência**: o futuro do pensamento na era da informática. São Paulo: Editora 34, 1993.

PISANI, F.; PIOTET, D. **Como a web transforma o mundo**: a alquimia das multidões. São Paulo: Editora Senac, 2010.

PLATAFORMA FÓRUM PERMANENTE. 2021. Disponível em: <http://www.forumpermanente.org/>. Acesso em: 27 jan. 2021.

POMIAN, K. Coleção. In: **Enciclopédia Einaudi**, v. 1: Memória – História. Lisboa: Imprensa Nacional: Casa da Moeda, 1984.

SOUZA, L. C. C. Museu integral, museu integrado: a especificidade latino-americana da Mesa de Santiago do Chile. **Anais do Museu Paulista**: história e cultura material, São Paulo, v. 28, 2020. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/anaismp/article/view/155981>. Acesso em: 25 jan. 2021.

UNESCO. Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura. **Recomendação referente à proteção e promoção dos museus e coleções, sua diversidade e seu papel na sociedade**. 2015. Disponível em: https://www.museus.gov.br/wp-content/uploads/2016/11/Unesco_Recomendacao-Final_POR-traducao-nao-oficial.pdf. Acesso em: 27 jan. 2021.

VARINE, H. A respeito da Mesa de Santiago. In: MATTOS, M.; BRUNO, C. (orgs.). **A memória do pensamento museológico contemporâneo**: documentos e depoimentos. São Paulo: ICOM Brasil, 1995.

Sobre os autores

ADRIANA ROSECLER ALCARÁ

Professora do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Estadual de Londrina (UEL), onde atua nos cursos de graduação em Arquivologia e Biblioteconomia e no programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI/UEL). Possui doutorado em Psicologia pela Universidade São Francisco (USF) (2012), mestrado em Educação (2007), especialização em Gerência de Unidades de Informação (2003) e graduação em Biblioteconomia (2001) pela Universidade Estadual de Londrina (UEL). É pesquisadora e líder do Grupo de Pesquisa Informação e Cognição, cujos projetos e temas de pesquisa estão voltados para: processo de busca e uso da informação, focando principalmente nos aspectos cognitivos e afetivos inerentes às ações das pessoas ao realizar esses processos; formação e desenvolvimento de habilidades para a competência em informação; bibliotecário educador; metacognição e motivação relacionadas à competência em informação.

E-mail: alcara@uel.br

ALINE PRISCILA DAURA

Mestrado em Ciência da Informação e Graduação em Biblioteconomia ambos pela Universidade Estadual de Londrina (UEL). Integrante do Grupo de Pesquisa Informação e Cognição (UEL). Trabalhou com os temas: “A competência em informação dos pais de surdos” (na dissertação) e “O mediador e a mediação de literatura para crianças surdas” (no trabalho de conclusão de curso).

E-mail: appuel@yahoo.com.br

ANA PAULA PEREIRA

Mestrado em Ciência da Informação e Graduação em Biblioteconomia

ambos pela Universidade Estadual de Londrina (UEL). Integrante do Grupo de Pesquisa Informação e Cognição (UEL). Trabalhou com os temas: A competência em informação dos pais de surdos; a mediação de literatura para crianças surdas.

E-mail: appuel@yahoo.com.br

ANDRÉ LUÍS ONÓRIO CONEGLIAN

Graduado em Pedagogia com Habilitação em Deficiência Auditiva - UNESP (2001-2005). Professor de LIBRAS/Nível Superior, certificado pelo PROLIBRAS/MEC (2008). Professor Universidade Tecnológica Federal do Paraná/ UTFPR, atuando principalmente nos seguintes temas: Surdez, Língua de Sinais, Educação Especial/Educação Inclusiva, Formação de Professores, Políticas Públicas para Altas Habilidades/Superdotação, nas esferas educacional e social. Acessibilidade em Centros Informacionais. Doutor em Ciência da Informação - UNESP, Linha de Pesquisa “Gestão, Mediação e Uso da Informação”, com foco em Competência em Informação, Biblioteca Escolar, Pesquisa Escolar (2008-2013); Mestre em Ciência da Informação - UNESP, com foco nos Estudos de Usuários e Comportamento Informacional de Surdos (2006-2008). Presidente da ALITAHS - Associação Londrinense de Incentivo ao Talento e Altas Habilidades/Superdotação (2017/2019).

Email: andre.coneglian@gmail.com

ARIADNE CHLOE MARY FURNIVAL

Possui graduação em Comparative American Studies - University of Warwick, Inglaterra (1987); Mestrado em Computation - University of Manchester Institute of Science & Technology - UMIST (1993); Mestrado em History (Literatura Comparativa) - University of Warwick (1988); e Doutorado em Política Científica e Tecnológica pela Universidade Estadual de Campinas (2001). Completou o Diploma in Librarianship da University of Sheffield (2009). Assumiu o cargo de Open Access Officer (Europe) no Centre for Research Communications, University of Nottingham, em 2010. Atualmente é Professora Associada da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar) no Departamento de Ciência da Informação no Centro de Educação e Ciências Humanas. É professora credenciada (permanente)

no Programa de pós-graduação em Ciência da Informação (PPGCI), e no programa de pós-graduação interdisciplinar, Ciência, Tecnologia e Sociedade (PPGCTS), ambos da UFSCar. Foi Coordenadora do Programa de pós-graduação em Ciência, Tecnologia e Sociedade (PPGCTS-UFSCar) de 2018 a 2020. Foi Coordenadora do Grupo de Trabalho para a implantação do Repositório Institucional da UFSCar. É membro docente do Conselho Editorial da EDUFSCar (2019-). Tem experiência de pesquisa nos campos de CTS e Ciência da Informação, com ênfase em Processos da Comunicação, atuando principalmente nos seguintes temas: Compreensão Pública da C&T, Desenvolvimento Sustentável e Comunicação, Usuários da Informação e Competências Informacionais, Comunicação Científica, Acesso Aberto.

Email: chloe@ufscar.br

CLÁUDIA LEONOR G. A. OLIVEIRA

Historiadora (FFLCH-USP). É bolsista, doutoranda em Estudos em Comunicação para o Desenvolvimento da Universidade Lusófona do Porto-Portugal. É membro do Centro Internacional de Pesquisa Atopos (ECA/USP) e do Centro de Pesquisa em Comunicação Aplicada, Cultura e Novas Tecnologias (CICANT), da Universidade Lusófona do Porto. É vice-coordenadora do Grupo de Pesquisa Pítia: Memória e Mediação. Email: claudialeonor.oliveira@gmail.com.

CLEIDE VITOR MUSSINI BATISTA

Possui graduação em Letras pela Universidade Estadual de Londrina (1992), graduação em Pedagogia pela Universidade Estadual de Londrina (1994), graduação em Psicologia pelo Centro Universitário Filadélfia (2012), mestrado em Educação pela Universidade Estadual de Londrina (1999), doutorado em Educação pela Universidade Estadual de Campinas (2003) e pós-doutorado em Psicologia pela USP (2006) e em Psicanálise pela UFPB (2014). Atua como psicóloga do Grupo de Apoio (GEAE) Especializado da Secretaria Municipal de Educação de Londrina e como professor associado da Universidade Estadual de Londrina. Coordena o Núcleo de Estudos e Pesquisas Psicanálise e Infância.

Email: cler.psico@gmail.com

JULIANE FRANCISCHETI MARTINS

Doutora em Educação pelo programa de pós-graduação em Educação da FCT -UNESP (2020), com Mestrado na mesma instituição (2015). Possui graduação em pedagogia pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (2007), graduação em Letras pela FAPEPE (2014). Atuou como Orientadora Pedagógica na rede municipal de Presidente Prudente-SP e, atualmente, é Diretora de Escola no mesmo município. Possui experiência na área de produção textual, literatura infantojuvenil, contação de histórias, bibliotecas escolares e bebeteca.
Email: julianefmotoyama1@gmail.com

LAYARA FEIFER CALIXTO SECO

Mestra em Ciência da Informação pela Universidade Estadual de Londrina (2017) e graduada em Biblioteconomia pela mesma instituição (2013). Foi bolsista CAPES durante o mestrado, participando de estudos sobre ética, mediação e apropriação na Ciência da Informação.
Email: layfeiffer@gmail.com

MARCELA AGUIAR DA SILVA NASCIMENTO

Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Espírito Santo (PPGCI/UFES). Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Dedicar-se ao escopo de pesquisa relacionado às práticas informacionais de corporeidades dissidentes, com enfoque na travestilidade e nas (des) naturalizações dos gêneros.
Email: agr.marcela@gmail.com

MARCIA CRISTINA DE CARVALHO PAZIN VITORIANO

Doutora e mestre em História Social pela Universidade de São Paulo (USP). Especialista em Organização de Arquivos pelo IEB/USP. Docente do curso de Arquivologia e do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP/Marília). Ao longo da carreira atuou como consultora em projetos de implantação de arquivos, foi responsável técnica de Códice

- Memória & Arquivo Ltda e Gerente de Documentação e Projetos da Fundação Patrimônio Histórico da Energia e Saneamento. É autora de diversos artigos e do livro “Arquivos de organizações privadas: funções administrativas e tipos documentais”.

Email: marcia.pazin@unesp.br

MARIA CRISTIANE BARBOSA GALVÃO

Professor at the Department of Social Medicine, Faculty of Medicine of Ribeirão Preto, University of São Paulo. Ph.D. in Information Science by University of Brasília (2003) with a doctoral stage at University of Montreal (2002-2003), M.Sc. in Communication by University of São Paulo (1997), and Bachelor in Library and Documentation by University of São Paulo (1992). Professor and a researcher full-time in universities since 1994, including University of São Paulo (since August 2005), University of Brasília (1996-2005), and Federal University of São Carlos (1994-1996). Associate Researcher at University of Campinas (2010-2013), and Visiting Professor at the Department of Family Medicine, Faculty of Medicine, McGill University (2011-2012), and at University of Málaga (2000). Author of papers, books, book chapters, communication in events, and texts in newspapers and magazines. Advisor for scientific initiation, graduation work, specialization, masters and doctors degrees. Referee for several journals in the fields of Information Sciences and Health Information. Interests include: Health information, health technology, evidence based health, health records, health terminology, social media, responsible innovation, frugal innovation. Mother of the twins Cássia and Nicolas. They are now 18 years old.

E-mail: mgalvao@usp.br

MARTA LEANDRO DA MATA

Doutora em Ciência da Informação (2014), Mestre em Ciência da Informação (2009) e Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP/Campus de Marília), com período de doutorado sanduíche na Universidade Carlos III de Madrid (2013). Pós-Doutorado em Ciência da Informação pela Universidade Estadual de Londrina (2016). É professora adjunta do Departamento

de Biblioteconomia e do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Líder do grupo de pesquisa “Competência em Informação e Processos Inter-relacionados”. É responsável pela coluna “Entre conexões e processos informacionais”, no site Infohome.

Email: marta.lm.ci@gmail.com

RENATA JUNQUEIRA DE SOUZA

Possui graduação em Letras pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (1987), mestrado em Linguística e Letras pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (1990), doutorado em Letras pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (2000) e é livre-docente pela mesma Instituição (2012) no conjunto das disciplinas Conteúdos, Metodologia e Prática de Ensino de Língua Portuguesa I e II e Leitura, Literatura e Interpretação de Textos no Processo de Formação de Professores. Foi professora visitante na Universidade do Minho, desenvolveu pesquisas de pós doutorado na British Columbia University, Ohio State University e Universidade de Évora. Atualmente é professora no Curso de Pedagogia da Faculdade de Ciência e Tecnologia da UNESP de Presidente Prudente, onde fundou e coordena o CELLIJ - Centro de Estudos em Leitura e Literatura Infantil e Juvenil “Maria Betty Coelho Silva”, atua no PPGE - Educação da mesma instituição e é professora colaboradora no PPGL - Letras da Universidade Federal da Paraíba. Tem experiência em Educação, atuando na área de Ensino-aprendizagem com ênfase em: leitura, literatura infantil, estratégias de leitura, poesia e ensino, formação de professores, leitura literária.

Email: recellij@gmail.com

SILVIA MARIA DO ESPÍRITO SANTO

Socióloga (FESP), Mestre em Ciência da Informação pela ECA e Doutora em Ciência da Informação pela Unesp – Pós-doutora pela Universidade do Porto. É docente do curso de Bacharelado em Biblioteconomia e Ciência da Informação da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto – USP. É Coordenadora do Grupo de Pesquisa Pítia: Memória e Mediação e membro colaborador do Centro de Investigação Transdisciplinar Cultura,

Espaço e Memória – CITCEM da Universidade do Porto-Portugal.
Email: silesan@usp.br.

SUELI BORTOLIN

Doutora e Mestre em Ciência da Informação pela Unesp/Marília. Especialização em Gestão de Unidades de Informação e graduação em Biblioteconomia na Universidade Estadual de Londrina (UEL). É professora Senior na UEL colaborando na Pós-graduação em Ciência da Informação, coordena o Grupo de Pesquisa Interfaces Informação e Conhecimento que atualmente acolhe o Projeto Mediação Oral da Informação e da Literatura em ambiente digital. Membro da Rede Mediar vinculada a Universidade Federal da Bahia (UFBA). Tem uma Coluna no site Infohome a respeito da literatura infantojuvenil. Participou da organização dos seguintes livros: Fazeres Cotidianos na Biblioteca Escolar (2006 edição impressa/Polis Editora e 2018 edição digital/Abecin); Espaços e Ambientes para a Leitura e Informação (2012 edição impressa/Fapeam e 2020 edição digital/Abecin) e Mediação Oral da Informação e da Leitura (2015 edição impressa).

E-mail: bortolin@uel.br.

Sobre o livro

Catálogo

Lucinéia da Silva Batista
Bibliotecária CRB SP 010373/O

Normalização

Isabelle Ribeiro O. C. Lima

Capa e Diagramação

Maria José Vicentini Jorente
Isabelle Ribeiro O. C. Lima

Imagem Capa

Marcos Santos/USP Imagens

Produção gráfica

Isabelle Ribeiro O. C. Lima

Assessoria Técnica

Renato Geraldi

Oficina Universitária

Laboratório Editorial

labeditorial.marilia@unesp.br

Todos os direitos reservados

Formato

160 x 230 mm

Tipologia

Brandon Grotesque (corpo do texto)
Bitter Pro (títulos)

Papel

Cartão 250g/m² (capa)
Pólen Soft 80g/m² (miolo)

Tiragem

100

Impressão e acabamento

Nossa Impressão

Editoração



Seguindo a temática do livro anterior “Estudos de Usuários da Informação”, publicado em 2014, a presente obra reúne textos de especialistas de diferentes áreas do conhecimento que apresentam as principais características e informações sobre pessoas com perfis variados. Entretanto, diferentemente da obra anterior, que trazia informações sobre grupos de usuários mais recorrentes na literatura, neste livro optou-se por uma abordagem mais inclusiva e plural, incluindo capítulos sobre grupos pouco abordados em obras sobre o tema, tais como bebês, deficientes, indivíduos com altas habilidades, pessoas do grupo LGBTQIA+, usuários de arquivos e de museus.

O intuito é proporcionar informações básicas, porém fundamentais para que os profissionais da informação possam compreender as principais características e necessidades destes grupos, dirimindo pré-conceitos e estigmas que possam comprometer o trabalho de bibliotecários, arquivistas e museólogos no atendimento destes indivíduos. A postura inadequada ou equivocada destes profissionais, muitas vezes devido ao desconhecimento acerca das especificidades destes indivíduos pode, involuntariamente, resultar em experiências negativas ao usuário que, por sua vez, ficará com uma imagem distorcida do papel dos profissionais e das Unidades de Informação, afastando-o ou dificultando o uso das unidades de informação. Além disto, estes grupos muitas vezes são invisíveis ao trabalho dos profissionais que estão à frente de unidades de informação, permanecendo na categoria de usuários potenciais ou mesmo de não usuários, visto que eles próprios muitas vezes não se reconhecem como tal e porque muitas vezes as unidades de informação não estão devidamente preparadas para atendê-los.



CULTURA
ACADÊMICA
Editora



ISBN 978-65-5954-147-8



9 786559 541478