



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



**A ESCUTA SENSÍVEL COMO GESTO DE ACOLHIMENTO:
o bibliotecário e a arte de saber ouvir com respeito os usuários surdos no setor de
referência da Biblioteca/UNIESP**

MARIA APARECIDA DA SILVA BENTO

**João Pessoa
2022**

MARIA APARECIDA DA SILVA BENTO

**A ESCUTA SENSÍVEL COMO GESTO DE ACOLHIMENTO:
o bibliotecário e a arte de saber ouvir com respeito os usuários surdos no setor de
referência da Biblioteca/UNIESP**

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia,
do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, do
Departamento de Ciência da Informação da
Universidade Federal da Paraíba (UFPB), em
cumprimento às exigências para obtenção do grau de
Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof^ª. Dr.^a. Edna Gomes Pinheiro

**João Pessoa
2022**

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

B478e Bento, Maria Aparecida da Silva

A escuta sensível como gesto de acolhimento: o bibliotecário e arte de saber ouvir com respeito os usuários surdos no setor de referência da Biblioteca/UNIESP/ Maria Aparecida da Silva. –

João Pessoa, 2022

f 57.: il.

Orientadora: Edna Gomes Pinheiro

Monografia (Graduação) – UFPB/CCSA.

1. Biblioteca. 2. Serviço de referência. 3. Bibliotecário. 4. usuário surdo.
I. Pinheiro, Edna Gomes. II. Título.

UFPB/CCSA

CDU: 02

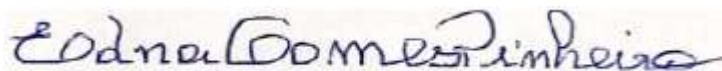
MARIA APARECIDA DA SILVA BENTO

**A ESCUTA SENSÍVEL COMO GESTO DE ACOLHIMENTO:
o bibliotecário e a arte de saber ouvir com respeito os usuários surdos
no setor de referência da biblioteca UNIESP**

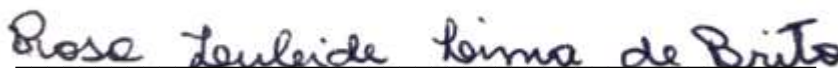
Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia,
do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, do
Departamento de Ciência da Informação da
Universidade Federal da Paraíba (UFPB), em
cumprimento às exigências para obtenção do grau de
Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovada em: 27/06/2022

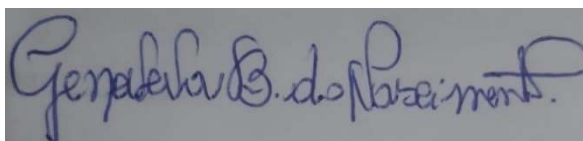
Banca Examinadora:



Profª. Dra. Edna Gomes Pinheiro.
(Orientadora/UFPB)



Profª. Drª Rosa Zuleide Lima de Brito
(Membro/UFPB)



Profª. Drª Genoveva Batista do Nascimento
(Membro/UFPB)

**João Pessoa
2022**

Dedico,

A Deus, pela força e coragem durante esta longa caminhada.

AGRADECIMENTOS

Inicialmente, a Deus pela minha existência e por Sua graça e misericórdia derramadas sobre mim a cada dia de vida.

Ao tempo ido, vivido e ao tempo presente que é uma dádiva de Deus, e também uma oportunidade de nos tornarmos melhores como seres humanos contribuindo de forma positiva na vida do próximo.

Aos professores, coordenadores e funcionários do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) que tornaram meu trabalho possível, pela atenção, carinho e preocupação em contribuir para uma formação de qualidade.

Sou grata aos meus pais que apesar de não participarem desse momento de grande alegria em minha vida, contribuíram para que eu pudesse ter uma boa educação pautada na honestidade, respeito ao próximo, amor e temor a Deus.

À minha família que é o meu céu aqui na terra, meu refúgio e meu coração. Meus eternos agradecimentos pela paciência, colaboração e incentivo. Ao meu esposo Jairo Marinho pela cumplicidade, compreensão, amor e incentivo, aos meus filhos (as), Kiwanni-Hellen, Khirwen Itaian, Samuel Heitor e Samantha Heloise por compreenderem a minha ausência durante o percurso da graduação e pela cooperação amorosa a mim ofertadas de forma tão amorosa nos momentos de dificuldades.

Aos meus colegas de turma que são anjos que o Senhor colocou em minha vida, companheiros na luta, na dificuldade e na alegria, em especial Bruna, Ramon e Nonato que sempre contribuíram de forma significativa não só para minha graduação, mas para o meu crescimento como ser humano; contagiaram-me com muita alegria, cumplicidade, cooperação e amizade sincera.

Ao Curso de Biblioteconomia da UFPB, pelas experiências adquiridas e compartilhadas em seus espaços, em cada palestra a nós apresentadas, mini cursos, eventos e projetos que contribuíram de forma significativa para minha formação.

À minha orientadora Prof.^a Edna Pinheiro que dispôs de seu precioso tempo para me orientar não apenas nesse trabalho ao qual lhe sou grata pela inspiração, mas também pelos belos exemplos dados por ela no pouco tempo que tivemos o privilégio de tê-la como professora. Pela confiança em mim depositada para a execução dessa pesquisa, pela dedicação, atenção e carinho.

Inicialmente a Deus, pela minha existência e por Sua graça e misericórdia derramadas sobre mim a cada dia de vida.

Ao tempo ido, vivido e ao tempo presente que é uma dádiva de Deus e também uma oportunidade de nos tornarmos melhores como seres humanos na vida do próximo.

Aos professores, coordenadores e funcionários do Departamento de Biblioteconomia que tornaram meu trabalho possível, pela atenção, carinho e preocupação em contribuir para uma formação de qualidade.

Sou grata aos meus pais que apesar de não participarem desse momento de grande alegria em minha vida, contribuíram para que eu pudesse ter uma boa educação pautada na honestidade, respeito ao próximo, amor e temor a Deus.

À minha família que é o meu céu aqui na terra, meu refúgio e meu coração. Meus eternos agradecimentos pela paciência, colaboração e incentivo. Ao meu esposo Jairo Marinho pela cumplicidade, compreensão, amor e incentivo, aos meus filhos (as), Kiwanni-Hellen, Khirwen Itaian, Samuel Heitor e Samantha Heloise por compreenderem a minha ausência durante o percurso da graduação e pela cooperação amorosa nos momentos de dificuldade a mim ofertada de forma tão amorosa.

Aos meus colegas de turma que são anjos que o Senhor colocou em minha vida, companheiros na luta, na dificuldade e na alegria, em especial Bruna, Ramon e Nonato que sempre contribuíram de forma significativa não só para minha graduação, mas para o meu crescimento como ser humano; me contagiaram com muita alegria, cumplicidade, cooperação e amizade sincera.

Ao Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal da Paraíba, pelas experiências adquiridas e compartilhadas em seus espaços, em cada palestra a nós apresentadas, minicursos, eventos e projetos que contribuíram de forma significativa para nossa formação profissional.

À minha orientadora prof.^a. Edna Gomes Pinheiro que dispôs de seu precioso tempo para me orientar não apenas nesse trabalho ao qual lhe sou grata pela inspiração, mas também pelos belos exemplos dados por ela no pouco tempo que tivemos o privilégio de tê-la como professora. Pela confiança em mim depositada para a execução dessa pesquisa, pela dedicação, atenção e carinho.

É preciso saber ouvir mais com o coração do que com os ouvidos. O coração possui canais auditivos bem mais sensíveis e dispostos a ouvir e entender. É preciso saber ouvir as palavras entreditas, ouvir as palavras que restam na penumbra...

(O Pensador)

RESUMO

Ressalta a importância da escuta sensível como princípio essencial para a criação de laços de afeto e confiança indispensáveis em todo e qualquer ambiente organizacional, especificamente na biblioteca. Analisa a arte de ouvir entre gestor-bibliotecário e bibliotecário-usuários, com foco no usuário surdo. Caracteriza-se como uma pesquisa exploratória, bibliográfica e descritiva com abordagem qualitativa, realizada através de entrevista semiestruturada. Os resultados indicam que a escuta sensível por parte da gestora produziu resultados positivos entre os colaboradores da referida biblioteca, sendo estendido aos usuários, porém, no que se refere aos usuários surdos ainda ficou a desejar por conta da barreira comunicacional devido à falta de habilidade em língua de sinais. Conclui, que a escuta sensível usada de forma efetiva na biblioteca contribuiu de forma positiva e eficaz para o crescimento profissional e pessoal da equipe. E, ainda, contemplou os usuários com um ambiente humanizado e acolhedor.

Palavras-chave: biblioteca – serviço de referência; bibliotecário; usuário surdo.

ABSTRACT

It emphasizes the importance of sensitive listening as an essential principle for the creation of bonds of affection and trust that are indispensable in any and all organizational environments, specifically in the library. It analyzes the art of listening between manager-librarian and librarian-users, focusing on the deaf user. It is characterized as an exploratory, bibliographic and descriptive research with a qualitative approach, carried out through semi-structured interviews. The results indicate that the sensitive listening by the manager produced positive results among the employees of that library, being extended to the users, however, with regard to the deaf users, it was still to be desired because of the communication barrier due to the lack of skill in sign language. It concludes that sensitive listening used effectively in the library contributed positively and effectively to the professional and personal growth of the team. And, still, contemplated the users with a humanized and welcoming environment.

Keywords: library – reference service; librarian; deaf use

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - Qual a sua formação acadêmica? Onde você concluiu seu curso?	38
QUADRO 2 - Qual a sua função e tempo de atuação?	39
QUADRO 3 - Você conhece os desafios do usuário surdo? O que falta a esse usuário para que o seu acesso seja otimizado em todos os setores da biblioteca?.....	39
QUADRO 4 – Você conhece o “DECRETO 5.626 DE 22 DE DEZEMBRO DE 2005, artigo 2º? Como você contextualiza o compromisso dos profissionais da biblioteca para com os usuários surdos?.....	41
QUADRO 5 - Qual o fluxo de usuários surdos nesta instituição e como a mesma capacita a sua equipe para lidar no atendimento aos surdos?.....	42
QUADRO 6 - Considerando a escuta sensível, a arte de escutar o outro com respeito e um instrumento capaz de desenvolver relações de confiança entre as pessoas, os colaboradores internos desta biblioteca utilizam essa escuta como a possibilidade de criar vínculos de confiança com os usuários e entre os mesmos?.....	43
QUADRO 7 - Você concorda que o gestor precisa ter habilidades técnicas, mas que também precisa ser habilitado para a escuta, tornado o papel do gestor como algo além de apenas atividades mecanizadas? Justifique.	45
QUADRO 8 - No momento do atendimento ao usuário, você acha importante estar atento não apenas a questões externas, mas a interpretação dos não ditos dos usuários?.....	46

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	15
2.1 Um mundo fluido: o silêncio que precisa ser escutado	15
2.2 Escuta sensível e suas múltiplas referências	16
2.3 A escuta sensível no ambiente organizacional, na práxis bibliotecária, o gestor bibliotecário e a arte de ouvir: reflexões e ponderações	17
2.3.1 A escuta sensível do bibliotecário no setor de referência e o usuário surdo: respeitando as diferenças	19
2.3.2 A escuta sensível e o acolhimento ao surdo: a arte de ouvir com respeito	21
2.4 A população com deficiência auditiva no Brasil, na Paraíba e a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS): o elo entre dois mundos	32
3 TRAJETÓRIA METODOLÓGICA	34
3.1 Caracterização da pesquisa	34
3.2 Local e sujeitos da pesquisa	35
3.3 Procedimentos metodológicos	37
4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS ACHADOS DA PESQUISA	38
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	48
REFERÊNCIAS	49
APÊNDICES	52
APÊNDICE A – Modelo do diário de campo utilizado na pesquisa	53
APÊNDICE B – Carta de cessão de direitos	54
ANEXOS	55
ANEXO 1.....	56

1 INTRODUÇÃO

Em uma organização, o capital humano pode ser considerado como o maior diferencial que a mesma pode possuir e também o mais competitivo. Devido a essa realidade é preciso gerir de forma atenciosa e criteriosa esse bem intangível, imensurável e valioso que uma organização possui. Infelizmente, apesar de toda uma mudança de concepções acerca desse assunto, muitos gestores são indiferentes a essa realidade, de acordo com Stewart (1998, p.53): “A gestão do capital intelectual é como um oceano recém-descoberto, que ainda não consta do mapa, e poucos executivos entendem suas dimensões ou sabem como navegá-los”.

A importância de se ter um setor organizado e propício para o desenvolvimento das atividades de forma harmoniosa é fundamental para o desencadear de novas ideias e satisfação na execução das tarefas cotidianas e não é apenas da parte física a que nos referimos, mas ao acolhimento e, na atenção personalizada a cada colaborador e/ou usuário para que os mesmos possam sentir-se parte essencial da organização. Sem capital humano, nenhuma instituição poderá sobreviver daí a grande importância de uma gestão de pessoas ser feita de forma eficaz.

Face ao exposto é através desse pensamento que justificamos nossa pesquisa em uma biblioteca, especificamente no setor de referência, haja vista a curiosidade de conhecermos como ocorre o acolhimento entre os colaboradores internos e os usuários, ou seja, se há uma escuta focada nos anseios, opiniões, angústias e necessidades informacionais das pessoas que utilizam a biblioteca, no propósito de transmitir segurança, a fim habilitá-los para o uso e adequado em suas estratégias de busca da informação.

Nesse viés, a nossa proposta está voltada para os usuários surdos, aqueles que não conseguem se expressar por meio de palavras, ou seja, não são oralizados e necessitam de um acolhimento específico e, ainda, mais personalizado para que se sintam parte integrante de uma instituição, seja como colaborador e/ou usuários que utilizam os serviços e os produtos da Biblioteca para sanar suas necessidades de informação.

Assim sendo, nos apoiamos nessa visão para realizar essa pesquisa, contextualizando-a na interface da área da Biblioteconomia e da estratégia da "escuta sensível" (BARBIER, 1993). Decidimos avançar nessa temática com a intenção de estimular reflexões e discussões entre bibliotecários, gestores, pesquisadores e alunos, visto o desejo de estimulá-los a incluir em suas práxis e pesquisas, a arte de ouvir com respeito as pessoas, respeitando as diferenças.

Todos esses fatos nos levaram à escolha do tema desta pesquisa e serviram de inspiração para averiguar se a escuta sensível faz parte das atividades cotidianas do gestor e

do bibliotecário de referências da biblioteca supracitada, buscando respostas vitais e necessárias para contemplar os objetivos estabelecidos.

Assim, entramos em harmonia com a problemática da pesquisa, cujo problema central está assim delineado: O gestor e o bibliotecário de referências utilizam a escuta sensível em suas práticas para promover um ambiente produtivo buscando a melhoria no desempenho profissional da equipe de colaboradores e usuários? De que forma a escuta sensível pode contribuir para um relacionamento de excelência entre gestor-bibliotecário, bibliotecário-usuários e gestor-equipe de colaboradores? O gestor acolhe a escuta sensível como uma cultura em seu ambiente de trabalho?

Diante dessas interrogações, inferimos o objetivo geral desta pesquisa: analisar a arte de ouvir entre gestor-bibliotecário e usuários, com foco no usuário surdo.

Partindo do objetivo geral da pesquisa, relacionamos os seguintes objetivos específicos:

- a) constatar a concepção de escuta sensível na visão do gestor-bibliotecário;
- b) identificar os benefícios da escuta sensível no ambiente de trabalho com a equipe;
- c) verificar se a cultura organizacional da biblioteca pesquisada pratica a escuta sensível em suas práticas.

Norteados por essa imersão, mostramos as inferências que nos dirigiram na trajetória de construção deste Trabalho de Conclusão de Curso (TCC). Realizamos as leituras voltadas aos objetivos desta pesquisa, leituras produtivas que nos auxiliaram na construção deste trabalho, o qual obedece a seguinte sequência: **introdução** - constam os aspectos gerais da pesquisa; **fundamentação teórica** - com base em autores creditados na área da temática; **trajetória metodológica** - apoiada nos princípios da pesquisa exploratória, bibliográfica, descritiva com abordagem qualitativa. Neste capítulo delineamos as técnicas empregadas na coleta dos dados, tendo como foco a entrevista semiestruturada apoiada na escuta sensível. Apontamos, ainda, o instrumento de coleta dos dados utilizados — entrevista feita através de um roteiro de perguntas e gravador. Apontamos, ainda, a **análise e os resultados obtidos**. Por fim, apresentamos as **considerações finais** e as **referências**.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esta seção evidencia o caráter científico desta pesquisa. Nela traçamos os assuntos pertinentes à pesquisa pautadas em autores que iluminaram nossas ideias, que nos orientaram na construção de nossas ideias, analisados pelo pesquisador. A pesquisa teórica nesse contexto serve de sustento para a pesquisa de campo que se faz necessária para esta investigação. Sendo assim, a leitura e compreensão dos textos, nos condicionaram a escrever os textos de forma clara, sem deixar de referenciar a cada autor sempre que necessário.

2.1 Um mundo fluido: o silêncio que precisa ser escutado

Vivemos em um mundo evoluído, com tecnologias avançadas, comunicação facilitada, sem barreiras e extremamente rápida. Diante desta afirmativa pode-se dizer que tudo tem melhorado. Pela lógica sim, mas como nem tudo segue uma linha de raciocínio lógico, como se explicar o fato do ser humano sentir-se tão solitário e carente na atualidade com tanta facilidade de comunicação e interação em redes sociais, por exemplo? Este paradoxo é muito bem apontado por Bauman (2016), sociólogo conhecido por não utilizar o termo “pós-modernidade” e sim “modernidade líquida” para definir o tempo presente. Escolheu a metáfora, “líquido” como principal aparência do estado dessa transição. O líquido é fluido, sofre mudanças constantes dependendo de onde esteja, não mantém uma forma original.

Na modernidade líquida, os vínculos humanos têm a chance de serem rompidos a qualquer momento, causando uma disposição ao isolamento social, onde um grande número de pessoas escolhe vivenciar uma rotina solitária. Isso também enfraquece a solidariedade e estimula a insensibilidade em relação ao sofrimento do outro. (BAUMAN, 2016)

É bastante comum se observar em diversos ambientes, pessoas ou grupos de pessoas, totalmente ligadas aos seus aparelhos celulares, sem interagir com as pessoas que estão ao seu redor, é comum ouvir casos em que dentro de suas próprias casas os membros de uma família se comunicam através de mensagens pelo WhatsApp. As verdadeiras amizades estão sendo substituídas por seguidores, “amigos no Facebook” e números de curtidas. O contato face a face, olhos nos olhos, estão sendo esquecidos. Pessoas extremamente ligadas ao virtual e desligadas do mundo real, e assim, de acordo com Bauman (2016), a insensibilidade é estimulada. Os ruídos do cotidiano, a correria do dia a dia, o trabalho, os estudos, as finanças,

contribuem para que a escuta fique em último plano ou simplesmente não exista. Hoje fala-se mais do que se escuta, e como resultado dessa inquietação diária emergem as doenças psicossomáticas, depressões, síndromes do pânico, suicídios e solidão.

2.2 A escuta sensível e suas múltiplas referências

No decorrer da pesquisa bibliográfica foi possível perceber que o assunto “escuta sensível” tem sido pesquisado por diversas esferas do conhecimento, daí a sua relevância e importância como ferramenta metodológica em toda e qualquer instituição.

Segundo Barbier (1993) Sensibilidade é a forma elaborada do sentimento de ligação: uma “empatia generalizada” em relação a tudo o que vive e a tudo o que existe. Assim, escutar com sensibilidade nos permite entrar no mundo daquele a quem escutamos, sem preconceitos e sem julgamentos, ao contrário, com empatia.

A escuta sensível é transversal, uma ferramenta coringa, que pode ser utilizada em diversas áreas, seja na Saúde, na Educação, na Biblioteconomia, na indústria, em nossas casas, enfim, onde houver pessoas que possam interagir.

O ato de escutar com sensibilidade pode ser comparado a uma arte:

É como a arte de quem esculpe na pedra que, para fazer surgir a forma, deve primeiro passar pelo trabalho no vazio, desbastando o que há a mais. No domínio da expressão humana, o que há a mais cai quando ela se encontra diante do silêncio questionador. É de fato com o silêncio, que nem por isso recusa os benefícios da reformulação, que a escuta sensível contribui para que o sujeito se livre do seu entulho interior. (BARBIER, 1993; p. 211).

Escutar com sensibilidade é benéfico, tanto para a pessoa que compartilha seus sentimentos, ideias, opiniões e até críticas, como para a pessoa que a escuta. Percebe-se aí uma troca, pois se aprende consideravelmente tanto com o silêncio quanto com a quebra do mesmo. A partir do momento em que aquele que escuta tenta entender o imaginário de quem está falando, levando-se em consideração o imaginário social que segundo Barbier (1993, p. 189) “se impõe de forma duradoura através das instituições e das organizações (familiares, profissionais, sindicais, políticas, de lazer, de cultura, etc.)”, junto ao seu contexto de vida, fica menos complicada a compreensão de sentimentos implícitos que na maioria das vezes o emissor não consegue expor com palavras adequadas. Essa decodificação não é simples, nesse sentido:

Decodificação difícil, pois o conhecimento teórico e até a experiência não bastam para sentir o que se deve fazer. Apenas a escuta sensível, que integra, mas ultrapassa tanto a experiência anterior quanto ao saber psicológico, permite chegar a uma atitude justa e a um comportamento pertinente. (BARBIER, 1993; p. 216).

Para intelectuais detentores de “saberes e títulos” esse mergulho na compreensão dos sentimentos alheios seria muito superficial, seus saberes de nada adiantariam, segundo Barbier (1993): “Como poderá reconhecer o desejo do outro que, no entanto, constitui o elemento essencial de perturbação de seu próprio mundo? O outro faz parte do real que enquanto caos/abismo/sem fundo. Nunca saberemos fundamentalmente nada.”

Escutar com sensibilidade é despir-se de todo e qualquer preconceito e julgamentos, é ter empatia e mergulhar no real do outro, tentando entender e não interpretar esse “real” na visão de outrem e assim poder tanto ensinar como aprender a partir de um universo distinto, diante do qual nem sempre poderemos fornecer uma receita pronta de como se deva proceder.

2.3 A escuta sensível no ambiente organizacional e a arte de ouvir na práxis bibliotecária: reflexões e ponderações.

Quando se trata de gestão, a prática de ouvir torna-se extremamente necessária, ela é essencial, pois o diagnóstico de uma organização se dá através da escuta, principalmente por existir nesse ambiente uma diversidade de pessoas. Nesse contexto nos voltamos para a necessidade de ouvir com muita atenção e cuidados a todo o corpo organizacional e também aos clientes e/ou usuários da instituição. A partir dessa prática pode-se visualizar de forma mais assertiva se a gestão está sendo bem direcionada ou não, pois não há ninguém melhor que aqueles que fazem parte da organização, que contribuem com ela, do limpador de ambiente até o mais alto cargo dentro do setor de trabalho, pois partilham de uma convivência muito próxima.

É preciso, portanto, ter um entendimento a respeito de identidade e diferenças. Woodward (2014) afirma que a identidade é relacional e marcada pela diferença, ou seja, uma identidade se distingue pelo que ela não é com relação à outra. E assim, segundo a autora, "a identidade é marcada pela diferença." Diante dessa afirmativa, como inferir sobre o relacionamento humano dentro de uma instituição marcada pela diversidade de identidades e diferenças? Seja, colaborador-colaborador, gestor-colaborador, colaborador-gestor, gerente-coordenador, coordenador-gerente, gestor-cliente/usuário, usuário-gestor e assim por diante.

Essa troca merece bastante atenção, pois dela flui oportunidades valiosas para a melhora dos relacionamentos interpessoais e conseqüentemente melhorias consideráveis em

produtos e serviços, desde que a “escuta” seja pautada em um nível mais alto, ou seja, que seja feita com o coração, respeitando as diferenças sem julgamentos e preconceitos a fim de melhorar cada vez mais os relacionamentos e consequentemente a vivência dentro de uma organização, sendo estendida para além dos muros institucionais, para as nossas vidas individualmente, nos fazendo crescer como pessoas que se importam com as outras, sejam elas quem for.

Na prática, sabendo-se que em um ambiente de trabalho existem formações de grupos que concordam entre si com certas visões, e estas “visões” diferenciadas podem causar desentendimentos dentro da organização, como fazer para entender a visão de cada grupo e o porquê delas? Citamos como exemplo um ambiente de produção fabril, que comporta certo número de pessoas deficientes que de acordo com a política da empresa são pertencentes a uma cota e assim sendo possuem mais estabilidade diante de uma diferenciação. Diante desse fato é correto afirmar que pode ocorrer um conflito, diante dessa realidade, como estabilizar e harmonizar esse ambiente a não ser pela “escuta” a cada componente da equipe?

Uma escuta estruturada, ou seja, uma “escuta sensível”, ouvir a partir do silêncio de quem prefere não falar, ouvir com o coração a partir de uma observação minuciosa de gestos e comportamentos. Entende-se que para gerir um setor produtivo não é simples, pois o gestor tem diversos compromissos e é tudo muito urgente, porém nada impede a criação de uma cultura de “escuta” que pode ser feita em dias e horas específicas com cada membro da equipe, essa ação poderá resultar em um ambiente menos conflituoso e harmonioso, pois dará ao gestor a possibilidade de agir de forma mais justa.

Dessa forma, constatamos que a escuta sensível é uma ferramenta imprescindível na interação eficaz entre bibliotecário e usuário, Como já foi citado anteriormente com base no setor de referências, a escuta sensível pode gerar resultados positivos, pois possibilita desvendar as necessidades informacionais ocultas nas entrelinhas, desperta em ambos os lados a satisfação de ser compreendido (usuário) e a sensação do dever cumprido (bibliotecário), nessa perspectiva, é salutar que a escuta sensível possa ser utilizada não só externamente (bibliotecário/usuários), mas internamente (gestão/colaboradores) também.

No tocante à graduação, não é ofertada a disciplina de Libras como obrigatória, apenas como optativa tornado ainda mais dificultosa a comunicação com os surdos e consequentemente a impossibilidade de uma escuta sensível com os mesmos, pois por ser uma disciplina optativa, infelizmente não aguça em alunos/pessoas a curiosidade ou vontade de aprender pelo fato da cultura surda ainda não ser tão conhecida. É sob essa perspectiva que surge a esperança de que uma “escuta sensível” seja utilizada na sua totalidade dentro das

unidades de informação, que seja feita com o objetivo de não apenas detectar as necessidades de informação dos usuários, mas também seus anseios, não apenas através de palavras e sim de atitudes e comportamentos, se estendendo de uma forma inclusiva à comunidade surda.

Visto que a “escuta sensível” é pouco utilizada em grande parte das unidades de informação, o que precisa ser feito para que essa escuta possa ser estabelecida como essencial e estendida à comunidade surda? Como ouvir o que não pode se expressar por meio de palavras? Isso é possível? Segundo as autoras:

[...] ouvir significa compreender o outro a partir do olhar alheio, da lógica alheia. Significa concentração para ouvir com consciência, silenciar o próprio pensamento no momento da escuta. É uma escuta do dito, do não dito, do silêncio, da hesitação, de tudo o que não é audível. (SANTOS; PINHEIRO, 2019, p. 4).

Nesse sentido, essa escuta só acontece, a partir do olhar do outro como afirmam as autoras. Independentemente do tipo de língua utilizada, trata-se de uma escuta com um olhar diferenciado, um olhar de amor, não um amor sentimental, mas um amor em forma de atitude e ação.

Isso posto, percebemos que as mudanças constantes no mercado de trabalho têm exigido dos profissionais mais eficiência e aperfeiçoamento de suas habilidades. Essa realidade no contexto dos profissionais bibliotecários não é diferente, ao contrário, exige dos mesmos uma incontestável desenvoltura em suas competências, para isso é imprescindível que haja uma educação para que a adequação às mudanças seja eficaz e acompanhe a velocidade das mesmas.

Na graduação em Biblioteconomia, a gestão em unidades de informação tem sido designada ao profissional bibliotecário de forma didática e estratégica, por meio de disciplinas ligadas à administração. Pelas competências adquiridas por esse profissional no decorrer da graduação, é assegurada ao mesmo a competência de poder gerir de forma mais adequada uma biblioteca.

2.3.1 A escuta sensível do bibliotecário no setor de referência e o usuário surdo: respeitando as diferenças

A partir do posicionamento de Grogan (1995, p. 22) percebe-se que o serviço de referência é o cartão de visitas de uma biblioteca e porque não, o coração da mesma? Sem diminuir, é claro os outros setores que a compõe.

O que confere ao serviço de referência esse status ímpar, em comparação, por exemplo, com a catalogação, o desenvolvimento de coleções ou a administração da biblioteca, em primeiro lugar, sua característica de envolver uma relação pessoal face a face, que o torna o mais humano dos serviços da biblioteca; e, em segundo lugar, a certeza antecipada de que o esforço despendido provavelmente não se desmanchará no ar, mas será aplicado à necessidade específica expressada por um consulente individual identificável. (GROGAN, 1995, p. 22).

É com conhecimento de causa que falamos sobre este serviço, pois é a partir do mesmo que um bom diálogo pode ser estabelecido, que se pode oferecer um serviço personalizado, com cuidado, atenção e gentileza. Esta realidade não existe em sua completude, pois o simples ato de informar onde encontrar determinada informação, por si só não é válida, é preciso estabelecer uma “escuta sensível” para que o serviço seja prestado de forma concreta como nos aponta Denis Grogan:

Tão importante quanto o componente bibliográfico do serviço de referência é o elemento humano, sua natureza de intrínseca reciprocidade, comumente face a face, que engloba tudo que a expressão ‘entrevista de referência’ possa abranger. Também esta é uma arte, e, embora possa vantajosamente ser estudada como um ramo especializado da comunicação interpessoal humana, a disciplina está hoje bem consolidada [...]. (GROGAN, 1995, p. 5).

É no setor de referências que se dá o primeiro contato com o usuário, e através da entrevista de referência segundo Grogan (1995) surge a oportunidade de pôr em prática a “escuta sensível”, une-se então o útil ao agradável; não uma entrevista feita de forma mecânica, mas com o coração, com sensibilidade para perceber os anseios que por vezes nem o próprio usuário consegue expressar. Assim, quanto ao processo de referência:

É importante reconhecer que esse processo engloba duas fases: o serviço de referência não é simplesmente aquilo que os bibliotecários executam para localizar as respostas às questões que lhes são formuladas. Também inclui a etapa anterior, crucial, durante a qual eles analisam, junto com os consulentes, a natureza de seus problemas (GROGAN, 1995, p. 32).

A partir dessa concepção foram criados pelo autor, oito passos para uma entrevista bem sucedida, através da qual podem ser identificadas de forma proveitosa as necessidades de informação do usuário, até aquelas que ficam obscuras e que o próprio usuário pode não se dar conta. Resumidamente os oito passos segundo Grogan (1995) são:

- a) **o problema** (o processo geralmente se inicia com um problema que atrai a atenção de um usuário potencial da biblioteca);
- b) **a necessidade de informação** (os usuários prováveis que julgam que, para lidar com o problema que lhes diz respeito, precisam conhecer alguma coisa, avançaram para a segunda etapa da caminhada rumo a uma solução);

- c) **a questão inicial** (aqueles que desejarem procurar por si mesmos talvez precisem formalizar ainda mais o enunciado, decidindo - se quanto às palavras exatas sob as quais farão suas buscas);
- d) **a questão negociada** (muitas vezes é necessário que os bibliotecários refaçam com os consulentes os primeiros passos que estes deram por sua própria conta);
- e) **a estratégia de busca** (neste ponto o consulente contribui com a linguagem referente a área pesquisada e o bibliotecário contribui com sua experiência e conhecimento de várias fontes de busca);
- f) **o processo de busca** (as buscas mais eficazes são aquelas em que a estratégia de busca é suficientemente flexível para comportar uma mudança de curso, caso assim o indique o andamento da busca);
- g) **a resposta** (na maioria dos casos, o bibliotecário criterioso e experiente encontrará uma ‘resposta’, porém isso não constitui absolutamente o fim do processo);
- h) **a solução** (frequentemente, porém, toma -se necessário um certo grau de elucidação ou explicação para que se tenha uma solução completa).

De acordo com o autor, “o processo de referência não deve ser um espetáculo no qual o bibliotecário é o único ator: deve ser um diálogo, com consulente e bibliotecário desempenhando papéis complementares do começo ao fim”. (GROGAN, 1995, p.36). É uma cooperação necessária, na qual os dois lados se complementam de forma harmoniosa e satisfatória, desde que a “escuta sensível” seja colocada em prática. Mas a pergunta é: e se o consulente for uma pessoa surda? Como todo esse processo pode ser colocado em prática? São perguntas que nas seções seguintes serão esclarecidas.

Com foco na interação do setor de referência e a comunicação do usuário surdo é exigido do bibliotecário responsável pelos serviços e produtos oferecidos, conhecimentos complexos e específicos pra entender a linguagem utilizada pelo usuário surdo, daí a importância da habilidade em Libras para que o acolhimento à pessoa surda possa acontecer.

2.3.2 A escuta sensível e o acolhimento ao surdo: a arte de ouvir com respeito

Ainda há muito o que se aprender e discutir a respeito da cultura surda, que na verdade é bastante desconhecida pela maioria das pessoas. Quando nos dispomos a aprender uma nova língua nos deparamos com uma cultura diferente e aceitamos isso normalmente, porque se trata de uma nacionalidade diferentemente da nossa, mas quando se trata da língua utilizada pelos surdos, nesse caso a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), o cenário não é o mesmo,

pois se trata de uma língua diferente utilizada por pessoas de uma mesma nacionalidade, porém, nesse contexto poucos são bilíngues.

Eu não sabia a respeito da situação dos surdos, nem imaginava que ela pudesse lançar luz sobre tantos domínios, sobretudo o domínio da língua. Fiquei pasmo com o que aprendi sobre a história das pessoas surdas e os extraordinários desafios linguísticos que elas enfrentam, e pasmo também ao tomar conhecimento de uma língua completamente visual, a língua de sinais, diferente em modo de minha própria língua, a falada. É fácilmo aceitarmos como natural a língua, a nossa própria língua- talvez seja preciso encontrarmos outra língua, ou, melhor dizendo, um outro modo de linguagem, para nos surpreender, nos maravilhar novamente. (SACKS, 1998, p. 6).

Essa fala do Oliver Sacks, nos convida a uma imersão na Língua de Sinais, nesse caso na LIBRAS, e como a língua está atrelada a uma cultura, veremos que nesse contexto essa afirmativa é mais profunda do que se imagina.

Cultura e identidade são pertinentes, pois cultura não só é um produto da vivência dos homens, é também um processo dessa produção. E identidade é constituída sempre em uma certa relação com o onde o homem está situado, nessa relação o homem se define. As condições de existência do homem são aquilo através do qual ele se constitui. (ARAÚJO; RAMOS, 2000, p. 213).

Diante dessa explanação, pode-se afirmar que a identidade surda não é exclusiva, pois “[...] não existe uma identidade exclusiva e única, como a identidade surda. Ela é constituída por papéis sociais diferentes (pode-se ser surdo, rico, heterossexual, branco, professor, pai, etc.) e também pela língua que constrói nossa subjetividade.” (SANTANA; BERGAMO, 2005, p. 568).

Nesse caso é coerente afirmar que a cultura surda não pode ser determinada apenas pela língua diferenciada, a língua não os define como sujeitos protagonistas dentro de suas realidades, nesse caso ela é, segundo Santana e Bergamo (2005): “um passaporte de entrada para o universo social”.

Diante do exposto, seria mais assertivo afirmar que estamos diante de um bi culturalismo, pois apesar de compartilhar da cultura dos ouvintes, visto que grande parte dos surdos são filhos de pais ouvintes e também convivem com uma maioria de pessoas ouvintes, seja no trabalho, na escola e na vizinhança; quando começam a conviver com grupos de surdos, seja em associações, clubes e escolas designadas para eles, uma nova cultura surge, pois são visões captadas de uma forma diferente e compartilhadas entre os mesmos, assim:

O bi culturalismo designa o conjunto de referências à história dos surdos, o conjunto de significações simbólicas veiculadas pelo uso de uma língua comum, o conjunto

de estratégias sociais e de códigos sociais utilizados de maneira comum pelos surdos para viverem numa sociedade feita por e para ouvintes. É, portanto, uma cultura de adaptação à diferença e produtora de elo social. (SANTANA; BERGAMO, 2005, p. 572-573).

A “identidade” é constituída por diversos papéis, sejam de ordem política, religiosa, de gênero, de raça e assim por diante, o fato de ser levado em consideração apenas o fator “ouvintes” e “não ouvintes” os inserem única e exclusivamente nesse contexto, Santana e Bergamo (2005), deixando de lado o fato de que os mesmos são também, assim como os “ouvintes” seres sociais, protagonistas de suas histórias.

Pode-se perceber que há por parte dos surdos um esforço maior, ou seja, unilateral para interagir com os ouvintes que ao contrário não se esforçam tanto para que haja essa interação e isso se dá não só por falta de interesse por parte dos ouvintes, mas pela falta de habilidade e/ou desconhecimento da Língua de Sinais. Estou saturada de ser prisioneira daquele silêncio que ninguém se dá ao trabalho de romper. Eu me esforço todo o tempo, eles nem por isso. Os que podem ouvir não se esforçam o suficiente (LABOURIT, 1994, p. 27).

Compreende-se que é de extrema urgência uma conscientização a nível nacional sobre a importância do conhecimento e consequentemente a prática da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), a começar na sala de aula na educação de primeira infância, estreitando laços e aproximando surdos e ouvintes como participantes de um mesmo círculo social. Infelizmente isso não foi ensinado nas escolas, daí a estranheza quanto a comunidade surda. A boa notícia é que muitas escolas aderiram ao ensino da Libras contribuindo assim para que ouvintes e surdos possam em um futuro próximo compartilhar de uma vida social sem barreiras, principalmente a barreira do preconceito e falta de conhecimento.

Segundo o Portal Surdo Cidadão¹ os surdos, por norma são utilizadores de uma comunicação espaço-visual, como principal meio de conhecer o mundo em substituição à audição e à fala, e podem ter ainda uma cultura característica.

Alguns fatores podem afetar o processo de aprendizagem de pessoas surdas, como por exemplo: o período em que os pais reconhecem a perda auditiva, o envolvimento dos pais na educação das crianças, os problemas físicos associados, os encaminhamentos feitos, o tipo de atendimento realizado, entre outros. Embora os aspectos médico, individual e familiar ampliem o universo de análise sobre o fenômeno, nos chama a atenção para a necessidade de vê-los sob um perspectiva sociocultural.

¹ <http://www.surdocidadao.org.br/institucional/projeto/>

O surdo difere do ouvinte, não apenas porque não ouve, mas porque desenvolve potencialidades psicoculturais próprias. Somos todas pessoas diferentes.

No Brasil os surdos desenvolveram a LIBRAS com influência da língua de sinais francesa, portanto, elas não são universais; cada país, ou comunidade de surdos possui sua própria língua de sinais. Em Portugal, por exemplo, existe a LGP (Língua Gestual Portuguesa). Em Angola, os surdos locais desenvolveram a Língua Gestual Angolana (LGA), também largamente designada por Língua Angolana de Sinais (LAS). Já outros, por viverem isolados ou em locais onde não exista uma comunidade surda, apenas se comunicam por expressões próprias. Existem também surdos que, por escolha dos pais ou opção pessoal, preferem utilizar uma língua oral, ou seja, são educados para oralizar e não sinalizar.

Essa explanação feita pelo Portal Surdo Cidadão nos mostra de forma resumida “o surdo” em sua totalidade e serve também para que se possa enxergá-lo sob um novo ângulo. Podemos ir mais adiante e nos apropriar da história para conhecermos ainda melhor a trajetória impressionante dos surdos, e nada melhor do que nos aprofundar em uma pesquisa feita por uma surda memorável que se chama Karin Strobel da Universidade Federal de Santa Catarina. Em sua pesquisa podemos destacar um cronograma feito pela autora a partir de inúmeras publicações sobre a história dos surdos, com uma advertência por parte da mesma: “[...] isto não quer dizer que toda a história é verídica ou não, para isto há uma grande necessidade de uma pesquisa mais profunda para comprovar cada fato histórico registrado”. (STROBEL, 2009). Segue o cronograma:

Idade Antiga Escrita a 476 d.C.	Bíblia: E trouxeram-lhe um surdo, que falava dificilmente: e rogaram-lhe que pusesse a mão sobre ele. E tirando-o à parte de entre a multidão, meteu-lhe os dedos nos ouvidos; e, cuspindo, tocou-lhe na língua. E levantando os olhos ao céu, suspirou e disse: Efatá; isto é, Abre-te. E logo se abriram os seus ouvidos, e a prisão da língua se desfez, e falava perfeitamente. E ordenou-lhes que ninguém o dissessem; mas, quanto mais lho proibia, tanto mais o divulgavam. E admirando-se sobremaneira, diziam: Tudo faz bem: faz ouvir os surdos e falar os mudos. (Marcos, 7: 31-37). Na Roma não perdoavam os surdos porque achavam que eram pessoas castigadas ou enfeitiçadas, a questão era resolvida por abandono ou com a eliminação física – jogavam os surdos no rio Tíger. Só se salvavam aqueles que do rio conseguiam sobreviver ou aqueles cujos pais os escondiam, mas era muito raro – e também faziam os surdos de escravos obrigando-os a passar toda a vida dentro do
--	--

	moinho de trigo empurrando a manivela. Na Grécia, os surdos eram considerados inválidos e muito incômodo para a sociedade, por isto eram condenados à morte – lançados abaixo do topo de rochedos de Taygète, nas águas de Barathere - e os sobreviventes viviam miseravelmente como escravos ou abandonados só. No Egito e na Pérsia, os surdos eram considerados como criaturas privilegiadas, enviados dos deuses, porque acreditavam que eles se comunicavam em segredo com os deuses. Havia um forte sentimento humanitário e respeito, protegiam e tributavam aos surdos a adoração, no entanto, os surdos tinham vida inativa e não eram educados. 500 a.C - O filósofo Hipócrates associou a clareza da palavra com a mobilidade da língua, mas nada falou sobre a audição. 470 a.C - O filósofo Heródoto classificava os surdos como “Seres castigados pelos deuses”. O filósofo grego Sócrates perguntou ao seu discípulo Hermógenes: “Suponha que nós não tenhamos voz ou língua, e queiramos indicar objetos um ao outro. Não deveríamos nós, como os surdos-mudos, fazer sinais com as mãos, a cabeça e o resto do corpo?” Hermógenes respondeu: “Como poderia ser de outra maneira, Sócrates?” (Cratylus de Plato, discípulo e cronista, 368 a.C.). 355 a.C - O filósofo Aristóteles (384 – 322 a.C.) acreditava que quando não se falavam, consequentemente não possuíam linguagem e tampouco pensamento, dizia que: “... de todas as sensações, é a audição que contribuiu mais para a inteligência e o conhecimento..., portanto, os nascidos surdo-mudo se tornam insensatos e naturalmente incapazes de razão”, ele achava absurdo a intenção de ensinar o surdo a falar.
Idade Média 476 - 1453	476 – 1453 - Não davam tratamento digno aos surdos, colocavam-os em uma imensa fogueira. Os surdos eram sujeitos estranhos e objetos de curiosidades da sociedade. Aos surdos eram proibidos de receberem a comunhão porque eram incapazes de confessar seus pecados, também haviam decretos bíblicos contra o casamento de duas pessoas surdas só sendo permitido aqueles que recebiam favor do Papa. Também existiam leis que proibiam os surdos de receberem heranças, de votar e enfim, de todos os direitos como cidadãos. 530 - Os monges beneditinos, na Itália, empregavam uma forma de sinais para se comunicar entre eles, a fim de não violar o rígido voto de silêncio
	1500 - Girolamo Cardano (1501-1576) era médico filósofo que reconhecia a habilidade do surdo para a razão, afirmava que “...a

Idade moderna 1453 – 1789	surdez e mudez não é o impedimento para desenvolver a aprendizagem e o meio melhor dos surdos de aprender é através da escrita... e que era um crime não instruir um surdo-mudo.” Ele utilizava a língua de sinais e escrita com os surdos. O monge beneditino Pedro Ponce de Leon (1510-1584), na Espanha, estabeleceu a primeira escola para surdos em um monastério de Valladolid, inicialmente ensinava latim, grego e italiano, conceitos de física e astronomia aos dois irmãos surdos, Francisco e Pedro Velasco, membros de uma importante família de aristocratas espanhóis; Francisco conquistou o direito de receber a herança como marquês de Berlanger e Pedro se tornou padre com a permissão do Papa. Ponce de Leon usava como metodologia a datilologia, escrita e oralização. Mais tarde ele criou uma escola para professores de surdos. Porém ele não publicou nada em sua vida e depois de sua morte o seu método caiu no esquecimento porque a tradição na época era de guardar segredos sobre os métodos de educação de surdos. Nesta época, só os surdos que conseguiam falar tinham direito à herança. Fray de Melchor Yebra, de Madrid, escreveu um livro chamado “Refugium Infirmorum” que descreve e ilustra o alfabeto manual da época. 1613 - Na Espanha, Juan Pablo Bonet (1579-1623) iniciou a educação com outro membro surdo da família Velasco, Dom Luís, através de sinais, treinamento da fala e o uso de alfabeto dactilológico, teve tanto sucesso que foi nomeado pelo rei Henrique IV como “Marquês de Frenzo”. O Juan Pablo Bonet publicou o primeiro livro sobre a educação de surdos em que expunha o seu método oral, “Reduccion de las letras y arte para enseñar a hablar a los mudos” no ano de 1620 em Madrid, Espanha. Bonet defendia também o ensino precoce de alfabeto manual aos surdos. 1644 - John Bulwer (1614-1684) publicou “Chirologia e Natural Language of the Hand”, onde preconiza a utilização de alfabeto manual, língua de sinais e leitura labial, ideia defendida por George Dalgarno anos mais tarde. John Bulwer acreditava que a língua de sinais era universal e seus elementos constituídos icônicos. 1648 - John Bulwer publicou “Philocopus”, onde afirmava que a língua de sinais era capaz de expressar os mesmos conceitos que a língua oral.
---	--

1700 - Johan Conrad Ammon (1669-1724), médico suíço desenvolveu e publicou método pedagógico da fala e da leitura labial: “Surdus Laquens”.

1741-Jacob Rodrigues Pereira (1715-1780), foi provavelmente o primeiro professor de surdos na França, oralizou a sua irmã surda e utilizou o ensino de fala e de exercícios auditivos com os surdos. A Academia Francesa de Ciências reconheceu o grande progresso alcançado por Pereira: “Não tem nenhuma dificuldade em admitir que a arte de leitura labial com suas reconhecidas limitações, (...) será de grande utilidade para os outros surdos mudos da mesma classe, (...) assim como o alfabeto manual que o Pereira utiliza”.

1755 - Samuel Heinicke (1729-1790) o “Pai do Método

Alemão” – Oralismo puro – iniciou as bases da filosofia oralista, onde um grande valor era atribuído somente à fala, na Alemanha. Samuel Heinicke publicou a obra “Observações sobre os Mudos e sobre a Palavra”. Em ano de 1778 o Samuel Heinicke fundou a primeira escola de oralismo puro em Leipzig, inicialmente a sua escola tinha 9 alunos surdos. Em carta escrita à L'Épée, o Heinicke narra: “meus alunos são ensinados por meio de um processo fácil e lento de fala em sua língua pátria e língua estrangeira através da voz clara e com distintas entonações para a habitação e compreensão Uma pessoa muito conhecida na história de educação dos surdos, o abade Charles Michel de L'Epée (1712-1789) conheceu duas irmãs gêmeas surdas que se comunicavam através de gestos, iniciou e manteve contato com os surdos carentes e humildes que perambulavam pela cidade de Paris, procurando aprender seu meio de comunicação e levar a efeito os primeiros estudos sérios sobre a língua de sinais. Procurou instruir os surdos em sua própria casa, com as combinações de língua de sinais e gramática francesa sinalizada denominado de “Sinais metódicos”. L'Epée recebeu muita crítica pelo seu trabalho, principalmente dos educadores oralistas, entre eles, o Samuel Heinicke. Todo o trabalho de abade L'Epée com os surdos dependia dos recursos financeiros das famílias dos surdos e das ajudas de caridades da sociedade. Abade Charles Michel de L'Epée fundou a primeira escola pública para os surdos “Instituto para Jovens Surdos e Mudos de Paris” e treinou inúmeros professores para surdos. O abade Charles Michel de L'Epée publicou sobre o ensino dos surdos e mudos por meio de sinais metódicos: “A verdadeira maneira de instruir os surdos-mudos”, o

	abade colocou as regras sintáticas e também o alfabeto manual inventado pelo Pablo Bonnet e esta obra foi mais tarde completada com a teoria pelo abade Roch-Ambroise Sicard. 1760 - Thomas Braidwood abre a primeira escola para surdos na Inglaterra, ele ensinava aos surdos os significados das palavras e sua pronúncia, valorizando a leitura orofacial.
Idade contemporânea 1789 até os nossos dias	1789 - O abade Charles Michel de L'Epée morre. Na ocasião de sua morte, ele já tinha fundado 21 escolas para surdos na França e na Europa. 1802 - Jean marc Itard, Estados Unidos, afirmava que o surdo podia ser treinado para ouvir palavras, ele foi o responsável pelo clássico trabalho com Victor, o “garoto selvagem” (o menino que foi encontrado vivendo junto com os lobos na floresta de Aveyron, no sul da França), considerando o comportamento semelhante à um animal por falta de socialização e educação, apesar de não ter obtido sucesso com o “selvagem” na relação à língua francesa, mas influenciou na educação especial com o seu programa de adaptação do ambiente; afirmava que o ensino de língua de sinais implicava o estímulo de percepção de memória, de atenção e dos sentidos. 1814 - Em Hartford, nos Estados unidos, o reverendo Thomas Hopkins Gallaudet (1787-1851) observava as crianças brincando no seu jardim quando percebeu que uma menina, Alice Gogswell, não participava das brincadeiras por ser surda e era rejeitada das demais crianças. Gallaudet ficou profundamente tocado pelo mutismo da Alice e pelo fato de ela não ter uma escola para frequentar, pois na época não havia nenhuma escola de surdos nos Estados Unidos. Gallaudet tentou ensinar-lhe pessoalmente e juntamente com pai da menina, o Dr. Masson Fitch Gogswell, pensou na possibilidade de criar uma escola para surdos. O americano Thomas Hopkins Gallaudet parte à Europa para buscar métodos de ensino aos surdos. Na Inglaterra, o Gallaudet foi conhecer o trabalho realizado por Braidwood, em escola “Watson's Asylum” (uma escola onde os métodos eram secretos, caros e ciumentamente guardados) que usava a língua oral na educação dos surdos, porém foi impedido e recusaram-lhe a expor a metodologia, não tendo outra opção o Gallaudet partiu para a França onde foi bem acolhido e impressionou-se com o método de língua de sinais usado pelo abade Sicard. Thomas Hopkins Gallaudet volta à América trazendo o professor surdo Laurent Clerc, melhor aluno do “Instituto Nacional para Surdos Mudos”, de Paris. Durante a travessia de 52 dias na viagem de volta ao Estados Unidos, Clerc ensinou a língua de sinais para Gallaudet que por sua vez lhe ensinou o inglês. Thomas H. Gallaudet, junto com Clerc fundou em Hartford, 15 de abril, a primeira escola

	permanente para surdos nos Estados Unidos, “Asilo de Connecticut para Educação e Ensino de Pessoas Surdas e Mudas”. Com o sucesso imediato da escola levou à abertura de outras escolas de surdos pelos Estados Unidos, quase todos os professores de surdos já eram usuários fluentes em língua de sinais e muitos eram surdos também. 1846 -Alexander Melville Bell, professor de surdos, o pai do célebre inventor de telefone Alexander Graham Bell, inventou um código de símbolos chamado “Fala visível” ou “Linguagem visível”, sistema que utilizava desenhos dos lábios, garganta, língua, dentes e palato, para que os surdos repitam os movimentos e os sons indicados pelo professor. 1855 - Eduardo Huet, professor surdo com experiência de mestrado e cursos em Paris, chega ao Brasil sob beneplácito do imperador D.Pedro II, com a intenção de abrir uma escola para pessoas surdas. 1857 - Foi fundada a primeira escola para surdos no Rio de Janeiro – Brasil, o “Imperial Instituto dos Surdos-Mudos”, hoje, “Instituto Nacional de Educação de Surdos” – INES, criada pela Lei nº 939 (ou 839?) no dia 26 de setembro. Foi nesta escola que surgiu, da mistura da língua de sinais francesa com os sistemas já usados pelos surdos de várias regiões do Brasil, a LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais). Dezembro do mesmo ano, o Eduardo Huet apresentou ao grupo de pessoas na presença do imperador D.Pedro II os resultados de seu trabalho, causando boa impressão. 1861- Ernest Huet foi embora do Brasil devido aos seus problemas pessoais, para lecionar aos surdos no México, neste período o INES ficou sendo dirigido por Frei do Carmo que logo abandonou o cargo alegando: “Não aguento as confusões” e com isto foi substituído por Ernesto do Prado Seixas. 1862 - Foi contratado para o cargo de diretor do INES, Rio de Janeiro, o Dr. Manoel Magalhães Couto, que não tinha experiência de educação com os surdos. 1864 - Foi fundada a primeira universidade nacional para surdos “Universidade Gallaudet” em Washington – Estados Unidos, um sonho de Thomas Hopkins Gallaudet realizado pelo filho do mesmo, Edward Miner Gallaudet (1837-1917). 1867 - Alexander Graham Bell (1847-1922), nos Estados Unidos, dedicou-se aos estudos sobre acústica e fonética. 1868 - Após a inspeção governamental, o INES foi considerado um asilo de surdos, então o dr. Manoel Magalhães foi demitido e o sr. Tobias Leite assumiu a direção. Entre os anos 1870 e 1890, o Alexander Graham Bell publicou vários artigos criticando
--	--

	casamentos entre pessoas surdas, a cultura surda e as escolas residenciais para surdos, alegando que são os fatores do isolamento dos surdos com a sociedade. Ele era contra a língua de sinais argumentando que a mesma não propiciava o desenvolvimento intelectual dos surdos. 1872 - Alexander Graham Bell abriu sua própria escola para treinar os professores de surdos em Boston, publicou livreto com método “O pioneiro da fala visível”, a continuação do trabalho do pai. 1873 - Alexander Graham Bell deu aulas de fisiologia da voz para surdos na Universidade de Boston. Lá ele conheceu a surda Mabel Gardiner Hulbard com quem se casou no ano 1877. 1875 - Um ex-aluno do INES, Flausino José da Gama, aos 18 anos, publicou “Iconografia dos Signaes dos Surdos-Mudos”, o primeiro dicionário de língua de sinais no Brasil. 1880 - Realizou-se Congresso Internacional de Surdo-Mudez, em Milão – Itália, onde o método oral foi votado o mais adequado a ser adotado pelas escolas de surdos e a língua de sinais foi proibida oficialmente alegando que a mesma destruía a capacidade da fala dos surdos, argumentando que os surdos são “preguiçosos” para falar, preferindo a usar a língua de sinais. O Alexander Graham Bell teve grande influência neste congresso. Este congresso foi organizado, patrocinado e conduzido por muitos especialistas ouvintes na área da surdez, todos defensores do oralismo puro (a maioria já havia se empenhado muito antes de congresso em fazer prevalecer o método oral puro no ensino dos surdos). Na ocasião da votação na assembleia geral realizada no congresso todos os professores surdos foram negados o direito de votar e excluídos, dos 164 representantes presentes ouvintes, apenas 5 dos Estados Unidos votaram contra o oralismo puro. Nasce a Hellen Keller em Alabama, Estados Unidos. Ela ficou cega, surda e muda aos 2 anos de idade. Aos 7 anos foi confiada à professora Anne Mansfield Sullivan, que lhe ensinou o alfabeto manual tátil (método empregado pelos surdos-cegos). Hellen Keller obteve graus universitários e publicou trabalhos autobiográficos. 1932 - O escultor surdo, Antônio Pitanga, pernambucano, formado pela escola de Belas Artes, foi vencedor dos prêmios: Medalha de prata (escultura Menino sorrindo), Medalha de ouro (Escultura Ícaro) e o prêmio viagem à Europa (com a escultura Paraguassú). 1951- Um surdo, Vicente de Paulo Penido Burnier foi ordenado como padre no dia 22 de setembro. Ele esperou durante 3 anos uma liberação do Papa da Lei Direito Canônico que na época proibia surdo de se tornar padre.
--	--

	1957 - Por decreto imperial, Lei nº 3.198, de 6 de julho, o “Imperial Instituto dos Surdos-Mudos” passou a chamar-se “Instituto Nacional de Educação dos Surdos” – INES. Nesta época a Ana Rímola de Faria Daoria assumiu a direção do INES com a assessoria da professora Alpia Couto, proibiram a língua de sinais oficialmente nas salas de aula, mesmo com a proibição os alunos surdos continuaram usar a língua de sinais nos corredores e nos pátios da escola. 1960 - Willian Stokoe publicou "Language Structure: an Outline of the Visual Communication System of the American Deaf" afirmando que ASL é uma língua com todas as características da língua oral. Esta publicação foi uma semente de todas as pesquisas que floresceram nos Estados Unidos e na Europa. 1961 - O surdo brasileiro Jorge Sérgio L. Guimarães publicou no Rio de Janeiro o livro “Até onde vai o Surdo”, onde narra suas experiências de pessoas surdas em forma de crônicas. 1969 - A Universidade Gallaudet adotou a Comunicação Total. O padre americano Eugênio Oates publicou no Brasil “Linguagem das Mãos”, que contém 1258 sinais fotografados. 1977 - Foi criada a FENEIDA (Federação Nacional de Educação e Integração dos Deficientes Auditivos) composta apenas por pessoas ouvintes envolvidas com a problemática da surdez. Foi lançado o livro de poemas: "Ânsia de amar" do surdo Jorge Sérgio Guimarães, após a morte do mesmo. 1994 - Foi fundada a CBDS, Confederação Brasileira de Desportos de Surdos, em São Paulo- Brasil. 1986 - Estreou o filme “Filhos do Silêncio”, na qual pela primeira vez uma atriz surda, a Marlee Matlin, conquistou o Oscar de melhor atriz nos Estados Unidos. 1987- Foi fundada a FENEIS– Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos, no Rio de Janeiro – Brasil, sendo que a mesma foi reestruturada pela antiga ex-FENEIDA. A FENEIS conquistou a sua sede própria no dia 8 de janeiro de 1993, Rio de Janeiro - Brasil. 1997 - Closed Caption (acesso à exibição de legenda na televisão) foi iniciado pela primeira vez no Brasil, na emissora Rede Globo, o Jornal Nacional, no mês de setembro. 1999 - Foi lançada a primeira revista da FENEIS, com capa ilustrativa do desenhista surdo Silas Queirós 2002 Formação de agentes multiplicadores Libras em Contexto em MEC/Feneis. 2006 - Iniciou Letras/libras com 9 polos. A Universidade Federal
--	--

	do Amazonas, a Universidade Federal do Ceará, a Universidade Federal da Bahia, a Universidade de Brasília, o Centro Federal Tecnológico do Estado de Goiás, a Universidade de São Paulo, o Instituto Nacional de Educação, a Universidade Federal de Santa Maria e a Universidade Federal de Santa Catarina.
--	--

Fonte: STROBEL (2009).

2.4 A população com deficiência auditiva no Brasil, na Paraíba e a Língua Brasileira de Sinais: o elo entre dois mundos

A partir dos dados observados, nas pesquisas realizadas pelo IBGE, podemos perceber que, segundo dados do Censo Demográfico 2010, em nível de país (Brasil), a população que possui deficiência auditiva que: “Não consegue ouvir de modo algum: 344.206; Grande dificuldade: 1.798.967; Alguma dificuldade: 7.574.145” (IBGE, 2010).

Em nível de estado, segundo o censo de 2010, a Paraíba possui pessoas com deficiência auditiva que consideram: Não conseguir ouvir de modo algum: 6.470; Que sentem grande dificuldade: 41.908; Possuir alguma dificuldade: 181.762.

Em nível de capital, João Pessoa possui pessoas com deficiência auditiva que consideram: Não conseguir ouvir de modo algum: 1.226; Que sentem grande dificuldade: 5.903; Possuir alguma dificuldade: 3.011.

Infelizmente não foram encontrados dados mais atualizados do que o Censo de 2010 devido à pandemia da Covid 19, dessa forma, temos ciência das alterações dos valores respectivos ao ano de 2022.

Diante desses dados, percebemos que o reconhecimento da Língua de Sinais Brasileira foi um marco na história de luta das comunidades surdas, a FENEIS teve um papel influente nessa conquista:

Ao longo dos últimos 20 anos, a FENEIS, representando os movimentos sociais surdos brasileiros, estabeleceu como meta o reconhecimento oficial da Língua Brasileira de Sinais. Esse processo culminou com a Lei 810.436, a chamada Lei de Libras, regulamentada pelo Decreto 5.626, de 22 de dezembro de 2005, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais (CERNY; PEREIRA, 2008, p. 35).

A Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos (FENEIS) é o resultado de uma reestruturação da Federação Nacional de Educação e Integração do Deficiente Auditivo (Feneida) fundada em 1977, que infelizmente não conseguiu mobilizar recursos suficientes para atender aos interesses da organização.

[...] a criação ou reestruturação de órgãos e instâncias governamentais ligados à área dos direitos das pessoas com deficiência, decorrentes, sobretudo, das lutas do movimento social das pessoas com deficiência, foram importantes elementos das estruturas de oportunidades políticas favoráveis à emergência do movimento social surdo. (BRITO *et al.*, 2013, p.75).

Reconhecida como porta-voz das necessidades dos surdos a Feneis tem garantido no decorrer de sua criação o acesso aos recursos financeiros advindos de projetos criados pela instituição e também via Corde (Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência):

Dada a sua representatividade, a Feneis é a interlocutora legítima para assuntos relativos à surdez no Estado em diversas instâncias, tais como Educação, Saúde, Trabalho e Previdência Social. Esse processo iniciou-se desde a sua fundação, quando foi eleito um representante da Feneis para a equipe da Coordenadoria Nacional de Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (Corde), órgão do governo federal, no caso, José Carlos Laviola (da Associação de Surdos do Rio de Janeiro). [...] Tal posição de interlocutora legítima entre surdos e o Estado apenas se fortaleceu, pois, atualmente, ela integra o Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência (Conade), da Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República, e integra também o Conselho Nacional de Saúde (CNS), do Ministério da Saúde (SILVA, 2012, p. 189).

O movimento social dos surdos contribuiu de forma significativa para essa conquista, como afirma Strobel (2008, p. 34): “[...] muitas comunidades surdas brasileiras se reuniram e elaboraram esta lei [que] beneficia ao povo surdo brasileiro”.

E a luta continuou, agora pelo direito da educação do surdo através da LIBRAS, assim:

Os surdos passaram a defender abertamente a LIBRAS, uma linguagem que até então só podiam usar na clandestinidade. Não desejavam apenas que lhe fosse conferido o direito de empregá-la em contextos informais, mas, principalmente, que circulasse em cada sala de aula por ser “o meio natural de comunicação de pessoas surdas” (SOUZA, 1998, p. 91).

Percebe-se nesse contexto que essa luta não se resumia apenas ao uso da LIBRAS na educação do surdo, mas como uma ponte unindo dois mundos que se diferenciam apenas por uma língua.

Os anfitriões do mundo do silêncio se alegram imensamente em compartilhar suas vivências, nesse mundo os estrangeiros são convidados de honra, suas presenças demonstram que deficiência é apenas uma diferença em meio a tantas outras, e nada mais.

3 TRAJETÓRIA METODOLÓGICA

De acordo com Gil (2002), embora não esteja evidente, como pesquisa científica, a mesma pode ser definida como “um procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos”. Através da interpretação de dados, explicamos nesta seção os princípios metodológicos e metodologia utilizados.

Organizamos essa trajetória metodológica num subitem denominado caracterização da pesquisa, visando demonstrar a estratégia de investigação adotada.

3.1 Caracterização da pesquisa

Pesquisa qualitativa, bibliográfica, de caráter exploratório, descritivo. É exploratória porque tem por objetivo conhecer a variável de estudo tal como se apresenta, seu significado e o contexto onde ela se insere. Pressupõe-se que o comportamento humano é melhor compreendido no contexto social onde ocorre. Nessa concepção, esse estudo tem um sentido geral diverso do aplicado à maioria dos estudos: é realizado durante a fase de planejamento da pesquisa, como se uma sub-pesquisa fosse e se destina a obter informação do Universo de Respostas de modo a refletir verdadeiramente as características da realidade.

Assim, tem por finalidade evitar que as predisposições não fundadas no repertório que se pretende conhecer influam nas percepções do pesquisador e, conseqüentemente, no instrumento de medida. Não corrigido, este tipo de tendência poderá conduzir o pesquisador a perceber a realidade segundo sua ótica pessoal, de caráter técnico-profissional. A pesquisa exploratória, permitindo o controle dos efeitos desvirtuadores da percepção do pesquisador, permite que a realidade seja percebida tal como ela é, e não como o pesquisador pensa que seja (PIOVESAN; TEMPORINI, 1995, p. 321).

É descritiva por ter como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. Serão inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas estão na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática. As pesquisas descritivas são, juntamente com as exploratórias, as que habitualmente realizam os pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática (GIL, 2002, p. 2). É qualitativa porque aborda aspectos subjetivos obtidos através dos padrões encontrados nos dados coletados, permitindo ao pesquisador desenvolver conceitos acerca de determinado fenômeno que ocorre em um

determinado tempo, cultura e local determinados. Como técnica para obtenção de dados, utilizamos como **instrumento de coleta de dados**, a entrevista semiestruturada, e como técnica de pesquisa, **a observação participante**, a qual exige do pesquisador uma aproximação com a realidade, ajudando-o a obter provas dos objetivos determinantes da pesquisa, através do comportamento dos integrantes da pesquisa.

3.2 Local e sujeitos da pesquisa

A pesquisa foi realizada na biblioteca Padre Joaquim Colaço (UNIESP) que foi criada em 1998 com a implantação dos primeiros cursos de graduação (Turismo, Publicidade e Propaganda, Contabilidade e Administração Hospitalar). Com o decorrer dos anos surgiram novos cursos (Secretariado Executivo, Direito, Administração). Assim, a biblioteca, funcionando no subsolo de um prédio alugado pela instituição na Praia de Manaíra, passou a subsidiar seu papel no apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão da instituição. Posteriormente, com o passar dos anos, enquanto aguardavam o término da construção do Campus da UNIESP, a biblioteca foi transferida para um prédio vizinho, devido ao crescimento do seu acervo. Quando terminaram a construção do Campus universitário, tão esperado pela comunidade universitária, a Biblioteca ganhou um espaço no novo Prédio da UNIESP, às margens da BR 230.

Atualmente, a biblioteca conta com uma área fixa de aproximadamente 2.216m², sendo 1.206m² destinado à área do acervo e 1.010m² à área para estudo e usuários. Dispõe de salas para estudo individual, salas de estudo em grupo, sala de leitura, sala de periódicos e sala de multimídia destinada à pesquisa virtual e acadêmica, com acesso às Bases de Dados de Livros e Periódicos Eletrônicos, entre outras bases.

Seu acervo é composto por aproximadamente 60.000 exemplares de livros, periódicos, CDs, DVD's, trabalhos de conclusão de curso, entre outros; todos distribuídos nas áreas de Ciências Sociais Aplicadas; Ciências Humanas; Linguística, Letras e Artes; Ciências Exatas e da Terra; Ciências da Saúde e Engenharias.

A biblioteca oferece livre acesso a toda comunidade acadêmica (estudantes matriculados na instituição, professores, funcionários e o público externo).

Figura 1: Espaço da Biblioteca

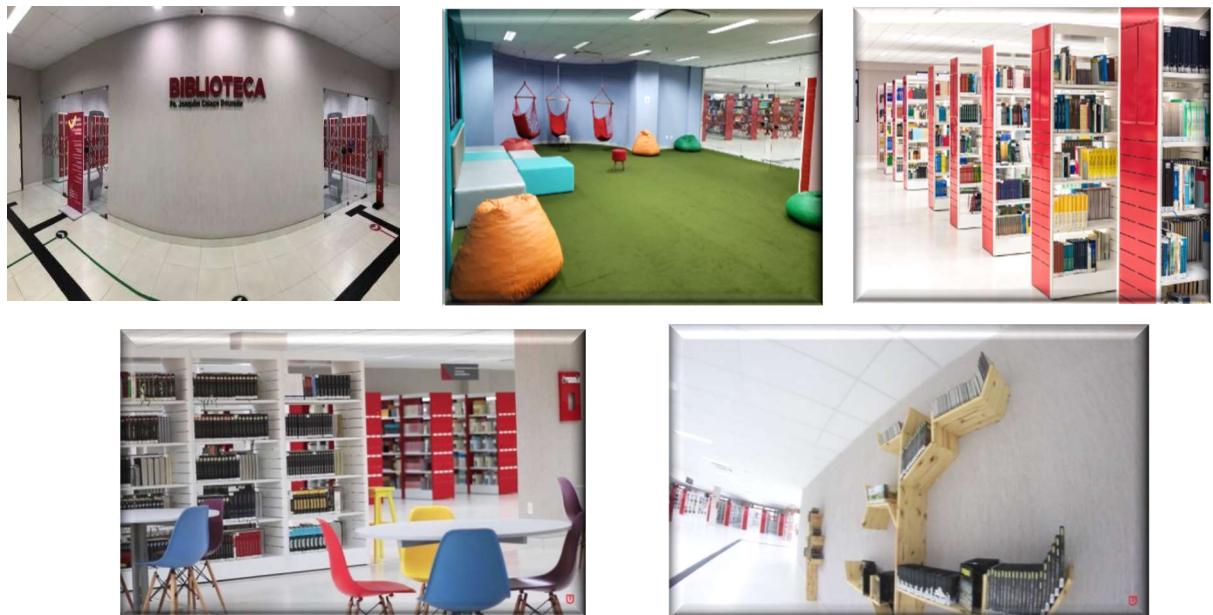


Figura 2: sujeitos da pesquisa



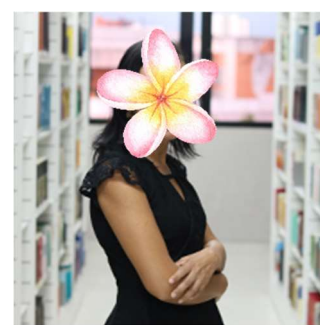
**Elaine Cristina de Brito
Moreira**

Coordenação



Dreyson Barbosa

Assistente de Biblioteca



Elisangela Gomes

Técnica-Administrativa



Ivonildo Aires

Técnico-Administrativo



Joana Paula

Técnica-Administrativa



Natália Machado

Técnica-Administrativa

**Rodrigo Cardoso****Técnico-Administrativo****Renatha Alves****Técnica-Administrativa**

3.3 Procedimentos metodológicos

No propósito de alcançar os objetivos estabelecidos, decidimos que a sua proposta metodológica fosse aliada a pesquisa de campo. Por isso, a etapa da coleta de dados foi mapeada em quatro momentos sequenciados, a saber:

- 1º – Contato com a direção das instituições, a fim de adentrarmos nos espaços da biblioteca, local da pesquisa, para conhecer os sujeitos da pesquisa, com o intuito de criar um espaço de pertencimento e de diálogo.
- 2º – Apresentação dos propósitos da pesquisa e os delineamentos necessários para alcançarmos os objetivos propostos;
- 3º – Realização da entrevista, por meio de gravação apoiada na escuta sensível, fotografias etc.
- 4º – Tratamento do material, criação das categorias de análises e interpretação dos dados coletados.

Para proceder à realização da pesquisa de campo, utilizamos possibilidades metodológicas, que permitissem o uso concomitante de várias técnicas de abordagem, modalidades de análise, informantes e pontos de vista de observação, visando à verificação e à validação da pesquisa (MINAYO, 1994). Essas possibilidades colaboraram para que as técnicas e os instrumentos de coleta de dados utilizados fossem constituídos, concomitantemente.

4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS ACHADOS DA PESQUISA

Nesta seção consolidamos a nossa pesquisa através da entrevista, desenvolvemos algumas questões para os colaboradores e gestor da referida biblioteca contextualizarem de forma livre e tranquila sobre o que entendem sobre a escuta sensível como gesto de acolhimento na arte de saber escutar o outro, mas especificamente, os usuários ouvintes e surdos e se essa prática é utilizada no cotidiano de suas atribuições. Assim, de acordo com as respostas obtidas sintetizamos os dados obtidos em quadros para uma melhor observação e entendimento das análises realizadas. Os dados foram tabulados e analisados através da abordagem qualitativa. Os informantes aparecem no anonimato por questões éticas.

O quadro 1 aponta os dados peculiares a identificação da formação acadêmica dos sujeitos da pesquisa para obtermos informações relativas ao conhecimento intelectual dos mesmos.

Quadro 1- Qual a sua formação acadêmica? Onde você concluiu seu curso?

SUJEITOS	RESPOSTAS REVELADAS
Gestor	Formada em Biblioteconomia pela UFPB - Universidade Federal da Paraíba com especialidade em Gestão em Unidades de Informação e mestrado em Gestão em Organizações Aprendentes também pela UFPB.
Colaborador 1	Formada em Gestão Financeira pela UNA - Centro Universitário de Minas Gerais.
Colaborador 2	Formado em Biblioteconomia pela UFPB- Universidade Federal da Paraíba.
Colaborador 3	Formada em Recursos Humanos pela INPER - Instituto Paraibano de Ensino Renovado.

De acordo com as respostas obtidas no quadro 1, verificamos que todos os entrevistados possuem formação superior e também pós-graduação. Assim, podemos entender que um curso superior é de grande valia na vida profissional, pois capacita o profissional em suas habilidades e competências, além de ser um diferencial competitivo.

Dentre esses dados temos os extraídos da Relação Anual de Informais Sociais (RAIS) do Ministério do Trabalho; da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio (PNAD) feita pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ainda os dados que constam no Censo da Educação (2018) do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP); do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM) e do Programa Universidade para Todos (PROUNI). Os dados encontrados nessas publicações assinalam que as pessoas

que possuem formação superior menos chance de ficar desempregado, em relação aos que possuem ensino médio ou fundamental completo. Atualizada pelo Instituto, ou seja, pelo Centro de Inteligência Analítica do SEMESP, a pesquisa em sua 2ª versão é sustentada em fontes de credibilidade científica, como são os casos do Relatório Focus, divulgado em 20 de abril deste ano pelo Banco Central; e do Mapa do Ensino Superior do Brasil 2020, em sua 10ª edição.

Essa asseveração fortalece a concepção de que o Centro Universitário/Uniesp, voltou sua atenção para formar um quadro de pessoal com qualificação, fato extensivo ao capital humano da sua biblioteca.

Posto isso, apresentamos o quadro 2 com dados referentes à função e tempo de atuação dos sujeitos da pesquisa na referida unidade de informação.

Quadro 2 - Qual a sua função e tempo de atuação?

SUJEITOS	RESPOSTAS REVELADAS
Gestor	Coordenadora da biblioteca há oito anos
Colaborador 1	Técnica administrativa no setor de aquisições há 7 anos.
Colaborador 2	Tive a ótima oportunidade de aprender várias funções, a que exerço atualmente é a de bibliotecário assistente, presto auxílio na parte de processamentos técnicos, circulação, referências e treinamento aos alunos do Uniesp nas bases de dados e tour pela biblioteca há 7 anos.
Colaborador 3	Auxiliar administrativo, minha atuação é no balcão de atendimento há 8 anos.

Os dados apresentados no quadro acima constataam que todos os sujeitos possuem um tempo considerável de serviço na instituição. Assim percebemos que esse total está apto para responder às demais questões de acordo com suas experiências no tocante a arte de escutar.

O quadro seguinte apresenta dados que evidenciam a empatia de cada entrevistado acerca das dificuldades dos desafios que os surdos enfrentam e o que pode ser feito para humanizar ainda mais o atendimento aos mesmos.

Quadro 3 - Você conhece os desafios do usuário surdo? O que falta a esse usuário para que o seu acesso seja otimizado em todos os setores da biblioteca?

SUJEITOS	RESPOSTAS REVELADAS
Gestor	Sim, além da língua, a possibilidade de integrá-los de uma forma mais

	próxima principalmente no início dos semestres onde fazemos uma acolhida aos novos alunos da instituição para que conheçam os serviços que a biblioteca oferece, nos disponibilizando a entender seus anseios e saber deles como podemos atendê-los da melhor forma.
Colaborador 1	Sim, a comunicação pois não temos pessoas habilitadas em linguagem de sinais para interagir com os mesmos. Temos as mídias que possuem a interação com os mesmos, porém, quando se torna necessária a comunicação direta com os colaboradores da biblioteca, eles trazem um intérprete para poder nos auxiliar na compreensão de suas necessidades informacionais. Na minha visão, o que realmente falta para que os mesmos recebam um atendimento mais otimizado é nosso conhecimento em Libras para uma comunicação mais direta.
Colaborador 2	O desafio é a linguagem, pois não temos habilidades em Libras, eu conheço poucos sinais, porém oferecemos todo um aparato tecnológico com acessibilidade em Libras nos computadores e tablets para que os surdos possam acessar as bases de dados e também o acervo com autonomia. Quando precisam de um contato direto conosco, geralmente trazem com eles um intérprete para ajudar na comunicação. O que falta é nossa habilidade na língua de sinais para que possamos nos comunicar mais livremente.
Colaborador 3	A comunicação, pois não temos habilidades em língua de sinais, porém a comunicação flui através de outros meios, seja por mímica, escrita, leitura labial e na maioria dos casos os surdos comparecem a esta biblioteca acompanhados por um intérprete. O que falta é que cada um de nós possamos nos comunicar com os mesmos em sua língua, ou seja, a Libras.

Diante dos comentários percebemos que todos os respondentes concordam de forma unânime que os desafios enfrentados pelos usuários surdos se referem a comunicação, a qual se apresenta como a principal barreira de interferência no diálogo direto com os mesmos. Assim, percebendo pelo relato que a equipe de colaboradores internos da biblioteca, não possui competência, ou seja, não está habilitada em Libras. E, é justamente essa habilidade, por parte dos colaboradores, o ponto determinante para um atendimento de excelência.

Os sujeitos apontaram desafios a serem superados pelos usuários surdos, nas bibliotecas, como a falta de comunicação, ausência de recursos especializados. No quadro abaixo veremos o que cada entrevistado contextualiza a respeito do compromisso que a biblioteca assume tendo como base o Decreto 5.526, de 22 de dezembro de 2005. Percebemos, portanto, que os atendimentos inclusivos para o usuário surdo, ainda são incipientes, haja vista não ocorrerem como esperado e desejado não acontecem como deveriam, conforme os preceitos da responsabilidade inclusiva.

As respostas obtidas vêm corroborar com o movimento social dos surdos que luta de forma significativa para essa conquista, como afirma Strobel (2008, p. 34): “[...] muitas

comunidades surdas brasileiras se reuniram e elaboraram leis [que] beneficia ao povo surdo brasileiro”.

Face ao exposto percebemos que a luta continua, agora pelo direito da educação do surdo através da LIBRAS, assim:

Os surdos passaram a defender abertamente a LIBRAS, uma linguagem que até então só podiam usar na clandestinidade. Não desejavam apenas que lhe fosse conferido o direito de empregá-la em contextos informais, mas, principalmente, que circulasse em cada sala de aula por ser “o meio natural de comunicação de pessoas surdas” (SOUZA, 1998, p. 91).

Quadro 4 - Você conhece o “DECRETO 5.626, DE 22 DE DEZEMBRO DE 2005, artigo 2º? Como você contextualiza o compromisso dos profissionais da biblioteca para com o usuário surdo?

SUJEITOS	RESPOSTAS REVELADAS
Gestor	Sim. Esse decreto foi bastante necessário, inclusive tivemos o prazer de ter surdos integrantes de nossa equipe e tivemos a oportunidade de conhecê-los melhor e aprender com eles, foi muito proveitoso. Alguns foram até treinados para o atendimento e se saíram muito bem. Essa inclusão é muito necessária, pois enriquece a todos. Anteriormente a instituição ofertou o curso de Libras, mas como o período de pandemia afetou a todos, infelizmente não foi possível continuar. Estamos retomando ao normal e contamos com a possibilidade de retomar o curso para que possamos prestar um serviço mais completo no que diz respeito à acessibilidade. Temos também intérpretes contratados pela instituição de ensino para acompanhar os surdos na sala de aula.
Colaborador 1	Sim, conheço o decreto. Libras compõe a grade curricular dos cursos onde a mesma é uma disciplina obrigatória neste Centro Universitário e temos o curso de Libras nos cursos livres oferecidos por esta instituição de ensino. Nosso compromisso com o usuário surdo é o mesmo que temos com os usuários ouvintes, nos empenhamos muito para poder atendê-los da melhor maneira possível. Os cuidados com o usuário surdo são até redobrados, pois apesar de ter a linguagem como uma barreira, utilizamos outros métodos para poder prestar um atendimento humanizado e inclusivo através da escrita e mímicas se preciso for, para que os mesmos possam ter suas necessidades informacionais totalmente supridas.
Colaborador 2	Sim, temos esse compromisso, apesar de não possuímos a habilidade em Libras, nos esforçamos para compreendê-los da melhor maneira possível, é uma questão de humanidade. Atualmente podemos contar com recursos tecnológicos que nos possibilita essa compreensão, seja em língua estrangeira e também em Libras.
Colaborador 3	Com certeza, nosso compromisso com o surdo é o de poder atender suas necessidades informacionais e ainda mais, fazer com que o mesmo possa

	sentir-se parte da biblioteca assim como qualquer usuário ouvinte.
--	--

Constatamos que todos os entrevistados conhecem o referido decreto, pois a instituição mantenedora da biblioteca atende os discentes nos cursos por ela ofertados e que podem desfrutar da presença dos surdos não só como estudantes, mas também como funcionários ativos na biblioteca. Todos os respondentes afirmam com muita propriedade o compromisso que assumem com a comunidade surda em prestar um serviço atencioso, humanizado e respeitoso, de forma a atender suas necessidades informacionais e até pessoais se for solicitado, pois criam vínculos de amizade como todos os usuários, sejam surdos ou ouvintes sem distinção, lembrando que o Uniesp disponibiliza intérpretes para auxiliar os surdos nas salas de aula.

O quadro 5 aponta o fluxo de usuários surdos na biblioteca e como a mesma capacita a sua equipe para o atendimento ao surdo.

Quadro 5 - Qual o fluxo de usuários surdos nesta instituição e como a mesma capacita a sua equipe para lidar no atendimento aos surdos?

SUJEITOS	RESPOSTAS REVELADAS
Gestor	O quantitativo é mínimo, mas recebemos alguns e estamos contemplando a possibilidade de retomar o curso de libras para todo o corpo funcional desta biblioteca para estreitarmos esse laço com os surdos.
Colaborador 1	O fluxo ainda é muito baixo, lembro-me que no período passado tínhamos cinco usuários surdos, lembro inclusive de uma surda que era bastante autônoma, ela facilitava muito o diálogo conosco de forma paciente e alegre. A instituição ofereceu um curso básico de Libras antes do período pandêmico, estamos à espera por sua continuidade. Existem neste Centro Universitário alguns intérpretes, quando se faz necessário contamos com a colaboração dos mesmos, mas geralmente os surdos trazem quase sempre um intérprete mais próximo, seja um amigo ou familiar quando precisam de um contato mais aprofundado conosco.
Colaborador 2	É um fluxo bastante escasso, penso que por conta da evasão do próprio surdo, pois a educação como um todo ainda é muito deficitária, poucos surdos chegam ao ensino superior. No contexto desta biblioteca podemos observar de forma clara essa problemática, são poucos usuários surdos que frequentam esse ambiente. Anteriormente o Uniesp ofertou um curso de Libras para os colaboradores desta biblioteca, mas devido ao período de pandemia não foi possível dar continuidade.
Colaborador 3	É um fluxo baixo, no período passado recebemos aqui na biblioteca apenas dois surdos. Já houve um curso de Libras aqui na instituição, mas o período

	de pandemia afetou a continuação do mesmo.
--	--

A apresentação dos dados no quadro acima nos apresenta que o fluxo de usuários surdos na referida biblioteca ainda é muito baixo, o que pode de certa forma contribuir para uma atitude menos urgente no que tange a capacitação de toda a equipe em Libras. Percebemos também que o quadro de colaboradores é reduzido e essa realidade pode ser observada em grande parte das unidades de informação, seja ela pública ou particular e isso acarreta um efeito positivo e também um efeito negativo, a saber: positivo, pois desperta entre os colaboradores um espírito cooperativo, onde um substitui o outro em seus afazeres sempre que necessário. O efeito negativo é a competência naquela determinada tarefa que fica comprometida, pois apesar de conhecer a tarefa do outro, a mesma não será exercida em sua completude, como exemplo podemos citar o serviço de referência que fica restrito apenas à localização de materiais.

O quadro abaixo nos mostra se cada entrevistado utiliza a escuta sensível como metodologia para uma aproximação mais empática entre eles e também com os usuários da biblioteca.

Quadro 6 - Considerando a escuta sensível, a arte de escutar o outro com respeito e um instrumento capaz de desenvolver relações de confiança entre as pessoas, os colaboradores internos desta biblioteca utilizam essa escuta como a possibilidade de criar vínculos de confiança com os usuários e entre os mesmos?

SUJEITOS	RESPOSTAS REVELADAS
Gestor	Sim, certamente. Essa escuta é essencial para que possamos entender os anseios e reais necessidades não apenas dos usuários, mas também entre toda a equipe. Ao contratarmos um colaborador, o primeiro lugar de atuação do mesmo é no balcão de atendimento para que o mesmo possa conhecer melhor os usuários e manter com os mesmos um diálogo mais aproximado e também fornecemos a este novo colaborador o conhecimento de todo o acervo e serviços que a biblioteca oferece para que ele possa auxiliar o usuário no primeiro contato.
Colaborador 1	Sim, com toda a certeza! A nossa gestora sempre conversa conosco sobre a importância de prestar um atendimento de excelência aos usuários, em especial ao usuário surdo e entre nós. A relação que preservamos entre nós colaboradores é muito saudável, procuramos sempre nos ajudar em tudo o que for necessário, temos uma aproximação muito boa, não temos equipes, somos “uma” equipe!
Colaborador 2	Sim, é essencial, posso dizer que vai além do processo de referência pois o acolhimento é primordial, precisamos entrar no mundo do outro,

	compreender aquilo que não é dito e procuramos fazer a diferença na vida do outro que por medo, timidez e receio não expressa por meio de palavras suas verdadeiras necessidades.
Colaborador 3	Sim. Utilizamos com os usuários para podermos entender da melhor maneira possível as suas necessidades, porém nem sempre os mesmos transmitem suas necessidades por meio de palavras, conseguimos perceber através da linguagem corporal e até mesmo através do silêncio. Entre nós, utilizamos para que possamos nos ajudar em todas as tarefas nesta biblioteca e também como amigos.

A partir dos dados obtidos, inferimos que todos, utilizam sim a escuta sensível em seu cotidiano para estreitar laços e estabelecer confiança entre eles e os usuários e que a partir dessa “escuta” podem prestar um auxílio de forma mais assertiva, possibilitando uma visão mais ampla de muita subjetividade que circunda as necessidades não expressas por palavras, muitas vezes por medo, timidez e até mesmo orgulho, porém nem sempre é possível dedicar um tempo mais extenso aos usuários por conta da demanda que em tempos de avaliações, duplicam tornando assim praticamente impossível um atendimento mais personalizado. Essa observação foi feita durante a entrevista, quando todos os entrevistados pontuaram que a mesma só pode ser concedida por conta do período de provas que havia acabado, daí a tranquilidade do ambiente que tornou possível essa entrevista.

É com conhecimento de causa que falamos sobre este serviço, pois é a partir do mesmo que um bom diálogo pode ser estabelecido, que se pode oferecer um serviço personalizado, com cuidado, atenção e gentileza. Infelizmente esta realidade não existe.

Face ao exposto percebemos que é no setor de referências que se dá o primeiro contato com o usuário, e através da entrevista de referência segundo Grogan (1995) surge a oportunidade de pôr em prática a “escuta sensível”, une-se então o útil ao agradável; não uma entrevista feita de forma mecânica, mas com o coração, com sensibilidade para perceber os anseios que por vezes nem o próprio usuário consegue expressar. Assim, quanto ao processo de referência:

É importante reconhecer que esse processo engloba duas fases: o serviço de referência não é simplesmente aquilo que os bibliotecários executam para localizar as respostas às questões que lhes são formuladas. Também inclui a etapa anterior, crucial, durante a qual eles analisam, junto com os consulentes, a natureza de seus problemas (GROGAN, 1995, p. 32).

O próximo quadro nos revela o olhar dos colaboradores a respeito da escuta sensível como uma habilidade que o gestor precisa ter além das já previstas.

Quadro 7 -Você concorda que o gestor precisa ter habilidades técnicas, mas que também precisa ser habilitado para a escuta, tornado o papel do gestor como algo além de apenas atividades mecanizadas? Justifique.

SUJEITOS	RESPOSTAS REVELADAS
Colaborador 1	Sim, a nossa gestora sempre mantém acesa essa preocupação com a comunicação, esse estreitamento entre nós e os usuários a partir de uma escuta empática acompanhada de um diálogo respeitoso.
Colaborador 2	Com certeza, porque é o gestor quem incentiva, treina e conscientiza a sua equipe para prestar um atendimento humanizado aos usuários e também entre os membros da sua equipe.
Colaborador 3	Sim, a nossa gestora sempre mantém um diálogo bastante aproximado com todos nós.

Os dados do quadro acima nos mostram que todos concordam com que o gestor esteja voltado à escuta sensível, pois dessa forma a aproximação entre todos se estreita mais, proporcionando um ambiente mais agradável onde todos estarão mais sensíveis às necessidades do outro sem julgamentos e preconceitos.

Essas asseverações vão ao encontro das ideias de Santos e Pinheiro (2019, p. 4) quando se preocupam em entender o fato corriqueiro, que insistir em palpar nos espaços das bibliotecas os seguintes questionamentos: Como ouvir o que não pode se expressar por meio de palavras? Isso é possível? Segundo as autoras, sim, vejamos como pode ocorrer:

[...] ouvir significa compreender o outro a partir do olhar alheio, da lógica alheia. Significa concentração para ouvir com consciência, silenciar o próprio pensamento no momento da escuta. É uma escuta do dito, do não dito, do silêncio, da hesitação, de tudo o que não é audível. (SANTOS; PINHEIRO, 2019, p. 4).

Nesse sentido, essa escuta só acontece, a partir do olhar do outro como afirmam as autoras. Independentemente do tipo de língua utilizada, trata-se de uma escuta com um olhar diferenciado, um olhar de amor, não um amor sentimental, mas um amor em forma de atitude e ação.

O quadro abaixo nos mostra a percepção dos entrevistados no que concerne a interpretação dos não ditos pelos usuários.

Quadro 8 - No momento do atendimento ao usuário, você acha importante estar atento não apenas a questões externas, mas a interpretação dos não ditos dos usuários?

SUJEITOS	RESPOSTAS REVELADAS
Colaborador 1	Sim, muitos usuários chegam até nós com necessidades informacionais além das que eles conseguem externar, há pouco tempo atrás identificamos em um usuário uma inquietude muito acentuada, nos aproximamos dele e conseguimos perceber que o mesmo estava passando por um período de crise de ansiedade devido ao período de provas, e conseguimos através de uma boa escuta seguida de um proveitoso diálogo contornar a situação e deixá-lo mais tranquilo, ajudando-o a recuperar as informações pertinentes às suas necessidades, fazendo com que o mesmo voltasse com maior frequência à biblioteca. Esse usuário nos relatou que não esperava obter os cuidados e atenção que recebeu em uma biblioteca e que jamais esqueceria desse acontecimento. Ele se estabilizou emocionalmente e conseguiu concluir as provas de forma mais tranquila. Procuramos perceber o não dito através do comportamento dos usuários, pois a fisionomia e o corpo também falam. Quanto à identificação das necessidades informacionais não ditas, procuramos identificar através de algumas indagações como, qual é o tipo de sua pesquisa, que tipo de material prefere, físico ou digital, se conhece as bases de dados, se conhece alguns autores da área e assim não apenas conseguimos essa identificação, mas também fazer a apresentação dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca para que o usuário possa se familiarizar com todos, sendo também educados sobre a utilização dos mesmos, tornando-os mais autônomos em suas buscas.
Colaborador 2	Certamente, precisamos perceber e entender os sinais, perceber as nuances do olhar, dos gestos, ou seja, a linguagem corporal. Aconteceu aqui na biblioteca de um usuário estar em uma crise de ansiedade tão acentuada, que nos chamou a atenção, pois o mesmo é um usuário assíduo e bastante conhecido nosso e por termos esse contato estreito com o mesmo foi possível perceber que ele estava agindo de forma estranha e aí nos aproximamos dele e conseguimos direcioná-lo com calma e bastante diálogo, conseguindo entender o porquê de sua preocupação, pois ele estava no período de provas e estava muito tenso.
Colaborador 3	Com certeza, a partir do momento em que chegam na biblioteca nossos olhos se voltam imediatamente para eles. Muitas vezes comparecerem à biblioteca apenas para se distrair um pouco, pergunto se precisam de ajuda, mas eles dizem que não precisam e que estão só à passeio. Percebemos nos gestos, nos comportamentos e na maneira de olhar aquela necessidade não falada. Muitos não nos procuram por medo e timidez.

Os dados externados no quadro acima revelam que os entrevistados estão atentos aos sinais emitidos através do silêncio, da linguagem corporal e até da rejeição de alguns por conta de suas autonomias de busca. O contato com os usuários no cotidiano permite que os mesmos sejam conhecidos por suas assiduidades ou falta delas, pelo contato mais estreito ou

mais afastado, enfim, independentemente de como seja a aproximação criam-se laços de amizade e afeto entre os usuários e a equipe de colaboradores da referida biblioteca, como pode ser articulado com as ideias abaixo:

[...] todo gerente ou administrador que deseja ingressar na função ou que já a exerce, seja em qualquer tipo de organização como, por exemplo, hospitais, indústrias, comércios e universidades, deve possuir o que na área da administração se denomina como Conhecimento, Habilidade e Atitude – CHA, para que possa desempenhar sua função de forma eficaz e eficiente, bem como para ser considerado um profissional completo com requisitos necessários a ocupar um cargo de gestor. (IRMÃO; BARBALHO, 2014, p. 98).

Diante do exposto, no que concerne ao domínio dos recursos humanos, vale salientar que a estratégia da adoção da arte de ouvir com sensibilidade pode tornar o ambiente de trabalho mais leve e que a aproximação através do diálogo e da escuta entre as pessoas inseridas nos diferentes setores da organização seria salutar, através de reuniões informais onde o diálogo possa fluir de forma organizada e respeitosa onde cada participante possa ter espaço para compartilhar seus anseios, ideias e sugestões. Dessa forma torna-se possível ter a arte da escuta como uma cultura, sendo estendida a todas as esferas da instituição e também aos membros que a compõem de forma indireta: os seus usuários.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O principal objetivo desta pesquisa foi destacar a arte da escuta sensível como uma prática indispensável em ambientes organizacionais, focando o ambiente de biblioteca no setor de referências voltado aos usuários surdos.

Sabendo-se que no contexto de biblioteca, os usuários são o maior e o mais precioso bem que a mesma possui, torna-se indispensável à prática da escuta sensível não direcionada apenas aos usuários, mas a todo o quadro de colaboradores da mesma. Constatou-se através das análises apresentadas nesta pesquisa que a prática da escuta sensível é utilizada pela gestora e também pelos colaboradores da mesma, porém ainda existe a necessidade de um aprofundamento no assunto e disseminação do mesmo.

A pesquisa permitiu descobertas significativas no que concerne a uma escuta livre de todo e qualquer preconceito e julgamento, direcionada aos colaboradores e usuários surdos e ouvintes da Biblioteca Padre Joaquim Colaço Dourado.

Isso posto, percebemos que a escuta por parte da gestora produziu frutos positivos entre seus colaboradores sendo assim estendidos aos seus usuários. Quanto aos usuários surdos, ainda não é prestado um serviço em sua totalidade e isto é decorrente da falta de habilidade em Libras por parte da equipe de colaboradores. Também nos foi permitido constatar através da entrevista o quanto o setor de referências tem sido estendido a todos os colaboradores da biblioteca, ou seja, não existe uma pessoa específica para o atendimento ao usuário, apenas em casos mais específicos. Esta é uma realidade existente em tantas outras bibliotecas onde a demanda requer um número maior de colaboradores. Estas observações são relevantes para que se possa oferecer um atendimento de excelência, pois além dos avanços tecnológicos já utilizados na referida biblioteca, ainda se faz necessário um curso básico de Libras destinado aos colaboradores para que o diálogo com a comunidade surda possa acontecer de fato.

Esta investigação aguça reflexões acerca de algo extremamente relevante, porém muito simples e pouco praticado atualmente que é a arte da escuta sensível. Avanços tecnológicos são necessários, mas não substituem o contato face a face, a troca de ideias e o compartilhamento de anseios, dificuldades e necessidades. A escuta sensível promove um ambiente favorável ao desenvolvimento de ideias, trocas de experiências, motivações e valorização do ser humano.

Para que se pudssemos almejar nosso objetivo, foi fundamental a participação do capital humano da biblioteca pesquisada, como interlocutores, haja vista que através da

exposição de seus comentários se tornou peça fundamental na montagem do quebra-cabeça dos achados da pesquisa, os quais mostraram relevância dos mesmos.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, N. L. F. S. de; RAMOS, F. R. S. Cultura, identidade e trabalho: inter-relação de conceitos. **Revista Brasileira de Enfermagem**. 2000, v. 53, n. 2, pp. 213-222. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/q7ZyNyV4rH3pSpHBfxZSNxK/abstract/?lang=pt#>. Acesso em: 01 abr. 2022.

BARBIER, R. A escuta sensível em educação. **Cadernos ANPED**, v. 5, p. 86-216, 1993. Disponível em: https://anped.org.br/sites/default/files/caderno_anped_no.5_set_1993.pdf. Acesso em: 07 fev. 2022.

BAUMAN. Z. A fluidez do mundo líquido [entrevista cedida a] Marcelo Lins. **Globo News**. Abril de 2016. Rio de Janeiro. Disponível em: <https://g1.globo.com/globonews/milenio/video/milenio-a-fluidez-do-mundo-liquido-do-zygmunt-bauman-4661254.ghtml>. Acesso em: 10 fev. 2022.

BÍBLIA. N.T. 2 Timóteo. In: BÍBLIA. Português. **Bíblia de estudos: desafios de toda mulher**. São Paulo: Mundo Cristão, 2014. p. 1676.

BRITO, F.B de et al. O movimento surdo e sua luta pelo reconhecimento da Libras e pela construção de uma política linguística no Brasil. **Libras em estudo: política linguística**. São Paulo: FENEIS, p. 67-103, 2013. Disponível em: https://libras.ufsc.br/wp-content/uploads/2019/09/2013-ALBRES-e-NEVES_LIBRAS-Pol%C3%ADtica-lingu%C3%ADstica.pdf. Em: 08 abr. 2022.

CERNY, R. Z.; PEREIRA, A. T. C. **Inclusão de Surdos no Ensino Superior por meio do uso da tecnologia**. In: QUADROS, R. M. (Org.). Estudos Surdos III. Petrópolis, RJ: Arara Azul, 2008. p. 32-57. Disponível em: <https://www.editora-arara-azul.com.br/ParteA.pdf>. Acesso em: 8 abr. 2022.

SANTOS, D. S.; PINHEIRO, E. G. A Escuta Sensível Sob o Olhar do Bibliotecário: um diálogo centrado na sensibilidade e na atenção ao usuário. In: **Anais do Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação-FEBAB**. 2019. Em: <https://anaiscbbd.emnuvens.com.br/anais/article/view/2263>. Acesso em: 27-09-2021.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

Disponível em:

https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo_C1_como_elaborar_projeto_de_pesquisa_-_antonio_carlos_gil.pdf. Acesso em: 18 abr. 2022.

GIL, A. C. Como classificar as pesquisas. **Como elaborar projetos de pesquisa**, v. 4, n. 1, p. 44-45, 2002. Disponível em:

https://scholar.google.com.br/scholar?q=pesquisa+descritiva+gil&hl=pt-BR&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart. Acesso em: 31 maio 2022.

GROGAN, D. A prática do serviço de referência. Briquet de Lemos / Livros: Brasília, DF, 1995. Disponível em: <https://docero.com.br/doc/e8s1vxs.pdf>. Acesso: 11-04-2022.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pb/joao-pessoa/pesquisa/23/23612>. Acesso em: 24 abr 2022.

INSTITUTO CONSULTOR SOCIAL. **Projeto Surdo Cidadão**. 2010. Página inicial. Disponível em: <http://consultorsocial.org.br/#quemsomos>. Acesso em: 10 fev. 2022.

IRMÃO, M. N.; BARBALHO, Celia R. S. Competências gerenciais dos gestores de bibliotecas universitárias de instituições de ensino público em Manaus. **Biblionline**, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 97-107. 2014. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/view/16901>. Acesso em: 14 abr. 2022.

LABORIT, E. (1994). **Le Cri de la Mouette**. Paris: Robert Laffont (tr. port. O **Grito da Gaivota**). Lisboa: Editorial Caminho. Disponível em: <https://docero.com.br/doc/5excsx>. Acesso em: 05 abr. 2022.

MINAYO, M. C. S (org.) **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis. Rio de Janeiro, Vozes, 1994. Disponível em: <https://wp.ufpel.edu.br/franciscovargas/files/2012/11/pesquisa-social.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2022.

PIOVESAN, A.; TEMPORINI, E.R. Pesquisa exploratória: procedimento metodológico para o estudo de fatores humanos no campo da saúde pública. **Revista de Saúde Pública**. 1995, v. 29, n. 4, pp. 318-325. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-89101995000400010>. Acesso em: 30 maio 2022.

SACKS, OLIVER. **Vendo vozes: uma viagem ao mundo dos surdos**. São Paulo. Companhia das Letras, 2010. Disponível em: <https://pt-static.z-dn.net/files/d56/6e1513a270c24664a1eeffdcc356a49d.pdf>. Acesso em: 11 mar. 2022.

SANTANA, A. P.; BERGAMO, A. Cultura e identidade surdas: encruzilhada de lutas sociais e teóricas. **Educação & Sociedade**. 2005, v. 26, n. 91, p. 565-582. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0101-73302005000200013>. Acesso em: 12 mar. 2022.

SILVA, C. A. A. **Cultura surda: agentes religiosos e a construção de uma identidade**. São Paulo: Terceiro Nome, 2012.

SOUZA, R. M. **Que palavra que te falta?** Linguística e educação: considerações epistemológicas a partir da surdez. São Paulo, Martins Fontes, 1998.

STEWART, T. A. **Capital intelectual**- 6ª Ed. Tradução de Ana Beatriz Rodrigues, Priscilla Martins Celeste. - Rio de Janeiro: Campos 1998. Em: <http://capitalintelectual.egc.ufsc.br/wp-content/uploads/2016/05/1997-Stewart.pdf>. Acesso em: 19 abr. 2022.

STROBEL, K. **História da Educação de Surdos**. Licenciatura em Letras-LIBRAS na modalidade à distância. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2009.

Disponível em:

http://www.libras.ufsc.br/colecaoLetrasLibras/eixoFormacaoEspecificas/historiaDaEducacaoDeSurdos/assets/258/TextoBase_HistoriaEducacaoSurdos.pdf. Acesso em: 05 abr 2022.

STROBEL, K. L. **As imagens do outro sobre a cultura surda**. Florianópolis, SC: Editora UFSC, 2008.

https://www.academia.edu/41857386/As_imagens_do_outro_sobre_a_cultura_surda. acesso em: 08-04-2022.

WOODWARD, K. **Identidade e diferença: uma introdução teórica e conceitual**. In: SILVA, Tomaz. *Identidade e diferença: a perspectiva dos estudos culturais*. 14. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2014. Disponível em: https://tonaniblog.files.wordpress.com/2019/03/tomaz-tadeu_identidade-e-diferenc3a7a.pdf. Acesso em: 11 abr. 2022.

APÊNDICES

APENDICE A – Modelo do diário de campo utilizado na pesquisa

DIÁRIO DE CAMPO

E SEU CAPITAL HUMANO

DATA:

HORA:

O PRIMEIRO OLHAR PARA BIBLIOTECA

Narração do que foi feito e observado no dia.

[illegible]

REFLEXÕES ACERCA DO PRIMEIRO DIA OBSERVADO

APENDICE B - Carta de cessão de direitos**CARTA DE CESSÃO DE DIREITOS**

João Pessoa, ____ de _____ 2022

Eu, _____, Coordenadora Geral da Biblioteca, declaro para os devidos fins, que cedo, as pesquisadoras Maria Aparecida da Silva Bento e Edna Gomes Pinheiro, os direitos das analisadas, podendo ser usadas integralmente ou em partes, sem restrições de prazos e citações, desde a presente data, em favor da realização do TCC: *A escuta sensível como gesto de acolhimento: o bibliotecário e a arte de saber ouvir com respeito os usuários surdos no setor de referência da biblioteca Uniesp.*

Da mesma forma, autorizo a sua audição e o uso das citações a terceiros, ficando vinculado o controle às referidas pesquisadoras.

Abdicando direitos meus e de meus descendentes, subscrevo a presente.

Coordenadora Geral da Biblioteca

Pesquisadora (orientadora)

Pesquisadora (orientanda)

ANEXOS

ANEXO 1 - Roteiro da entrevista com os Sujeitos da pesquisa



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



ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA COM OS COLABORADORES DA BIBLIOTECA PADRE JOAQUIM COLAÇO

Prezado (a)

Solicitamos a sua colaboração no sentido de responder esse questionário que tem o intuito de respaldar a elaboração do TCC intitulado: a escuta sensível como gesto de acolhimento na arte de ouvir os usuários do setor de referência da Biblioteca Padre Joaquim Colaço.

Antecipadamente, agradecemos a sua atenção.

1. Qual a sua formação acadêmica? onde você concluiu seu curso?
2. Qual a sua função e tempo que você atua nela?
3. Você conhece os desafios do surdo dentro da sua instituição? O que falta a esse usuário para que o seu acesso seja otimizado em todos os setores da biblioteca?
4. O que você sabe sobre o **“DECRETO Nº 5.626, DE 22 DE DEZEMBRO DE 2005, artigo 2º**. Você contextualiza o compromisso dos profissionais da biblioteca para com os usuários surdos?
5. Qual o fluxo de usuários surdos nesta instituição e como a mesma capacita a sua equipe para lidar no atendimento aos surdos?
- 6 Considerando a escuta sensível, a arte de ouvir/escutar o outro com respeito e, assim, um instrumento capaz de desenvolver relações de confiança entre as pessoas com suas diferenças e especificidades, os colaboradores internos da biblioteca utilizam essa escuta, no que diz respeito a possibilidade de criar vínculos de confiança entre as pessoas, independentemente de suas diferenças e limitações? Comente.
- 7 Você concorda que o gestor precisa ter habilidades técnicas, mas que também precisa ser habilitado para a escuta, tonando o papel do gestor algo além de apenas atividades mecanizadas? Justifique

8 No momento do atendimento ao usuário, você acha importante estar atento não apenas a questões externas, mas a interpretação dos não ditos dos usuários?