

# Acesso à informação digital para portadores de necessidades especiais em bibliotecas universitárias

## Questão de ética e cidadania

LEONARDO FERNANDES SOUTO

## RESUMO

Consiste numa reflexão sobre a necessidade de acesso à informação digital para portadores de necessidades especiais em bibliotecas universitárias.

Relaciona a Sociedade da Informação, com o crescimento da literatura científica e a Internet, destacando os princípios de ética e cidadania para a inclusão e integração dos indivíduos. Por fim, identifica alguns possíveis problemas para serviços direccionados para portadores de necessidades especiais.

## ABSTRACT

It consists of a reflection on the necessity of access to the digital information for disabled persons in university libraries.

It relates the Information Society with growth of scientific literature and the Internet, detaching the principles of ethics and citizenship for the inclusion and integration of the individuals.

Finally, it identifies some possible problems for services directed for disabled persons.

## PALAVRAS-CHAVE

INFORMAÇÃO EM MEIO DIGITAL

PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS

ÉTICA

CIDADANIA

BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS - SERVIÇOS

INTERNET

## INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, grande atenção tem sido dada aos portadores de necessidades especiais. Profissionais de diferentes áreas, movidos por valores de integração e inclusão, têm-se preocupado cada vez mais com o desenvolvimento de equipamentos, facilidades e serviços para tal segmento da sociedade.

Em relação aos equipamentos, é possível identificar uma demanda cada vez mais crescente dos mesmos por parte das instituições que se propõem a oferecer serviços ou actividades para portadores de necessidades especiais. Por exemplo: o uso de "Stair-Trac" – um elevador portátil de cadeira de rodas que pode ser adaptado a grande maioria das cadeiras de rodas *standard* e que permite a movimentação fácil da cadeira de rodas e seu ocupante, para cima e para baixo, praticamente em qualquer escadaria – ou o uso de lupas electrónicas – equipamento usado por indivíduos portadores de visão subnormal, que pode chegar a ampliar o texto de 14 a 50 vezes em televisões de 20 polegadas.

Quanto às facilidades podemos destacar o planeamento urbano de algumas prefeituras que estão se preocupando com a facilidade de locomoção, levando-se em consideração as possíveis limitações. Um indicativo disto é a questão das rampas e calçadas rebaixadas que já são mais facilmente encontradas nas vias de tráfego urbano. Em relação às facilidades de locomoção, a preocupação é tanta que podemos destacar como reflexo da tendência à acessibilidade o surgimento de normas, diretrizes e leis voltadas para este fim. Uma curiosidade é a NBR 13994 de 05/2000, que determina os padrões dos elevadores para transporte de pessoas com deficiência.

No que diz respeito aos serviços, podemos destacar diversas iniciativas em diferentes setores como, por exemplo, a implantação de Bibliotecas Braille para deficientes visuais ou as actividades esportivas adaptadas para deficientes físicos ou visuais.

Nosso trabalho objetiva, justamente, destacar a acessibilidade na área de serviços, sobretudo, no que se refere ao acesso de informação em meio digital para portadores de necessidades especiais.

Para entendermos a questão da acessibilidade destacamos, a seguir, o texto retirado do *site* da PRODAM (Companhia de Processamento de Dados do Município de São Paulo), o qual consideramos adequado para representar nossa compreensão

do que venha a ser a acessibilidade em relação à informação digital e qual a nossa função como profissionais:

«A acessibilidade da Internet é a flexibilidade do acesso à informação e interação dos usuários da mesma, que possuam algum tipo de deficiência ou necessidade especial, no que se refere aos mecanismos de navegação e apresentação das páginas, operação de *softwares*, *hardwares*, e adaptação de ambientes e situações.

A Internet deve contribuir para melhorar a qualidade de vida e bem-estar de todos os cidadãos. Isso quer dizer que todos devem ter, não só acesso às novas tecnologias de informação, mas, sobretudo, que todos devem ter a efetiva possibilidade de utilizá-las.

O acesso aos benefícios da Internet deve, portanto, ser assegurado, tanto quanto possível, sem discriminações ou exclusões, sendo necessário considerar as características e exigências próprias dos cidadãos com necessidades especiais.

A consideração destas características não pode ser ditada por meras razões de solidariedade, mas sobretudo por uma concepção de sociedade, na qual se entende que todos devem participar com direito de igualdade e de acordo com as suas características próprias.

Neste contexto, cabe a todos assegurar que a informação disponibilizada na Internet seja suscetível de ser compreendida e pesquisável pelos cidadãos com necessidades especiais, determinando-se que sejam adotadas as soluções técnicas adequadas a que este objetivo seja alcançado.» (PRODAM, 2003). Assim, entendemos que a acessibilidade tem ampla abrangência e vai desde a adaptação dos ambientes (fazendo parte deste item a estrutura física dos espaços públicos – rampas, luzes, etc), passando pelo uso de recursos (físicos – equipamentos, e lógicos – *softwares*) até chegar ao ponto, no caso da acessibilidade digital, da pesquisa. Isto porque, entendemos que existe uma série de fatores (econômicos, sociais, culturais) que limitam os indivíduos, de forma geral, quanto ao acesso à informação e mais ainda no que diz respeito aos portadores de necessidades especiais.

Por considerarmos relevante a divulgação de iniciativas voltadas para o acesso à informação, e no caso deste *paper*, especificamente, em meio digital, é que direcionamos nossos esforços para dividirmos com nossos pares nossas reflexões em relação ao aspecto ético e de cidadania do acesso à informação para portadores de necessidades especiais.

## SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Incomoda-nos falar do que a literatura especializada chama de “explosão bibliográfica”, pois parece-nos um assunto desgastado diante da quantidade de documentos científicos a ele relacionados. Contudo, como não falar da explosão bibliográfica e de sua relação com a Sociedade da Informação se estamos refletindo, justamente, sobre a questão da informação em meio digital? Não podemos... Não há como desvincular a informação disponibilizada na Internet, da Sociedade da Informação e da explosão bibliográfica.

Se considerarmos o atual ritmo do crescimento da produção científica, podemos supor que durante muitos séculos a “Ciência” progrediu a passos lentos. Por longo tempo – principalmente na Antiguidade – o conhecimento era transmitido oralmente por meio dos encontros, palestras e debates, embora na Antiguidade já existisse a preocupação com o registro das informações.

Dando um “passo” maior em nossa reflexão, e saltando o uso do pergaminho e papiro como suportes para o registro das informações, chegamos na Idade Média e nos deparamos com a invenção da imprensa. Tal fato contribuiu em muito para o progresso científico. A possibilidade de reprodução em série de uma mesma informação possibilitou uma maior difusão dos documentos até então praticamente restritos a uma elite cultural. Contudo, a imprensa não conseguiu vencer todas as barreiras, como por exemplo, a distância entre o “produtor”<sup>2</sup> da informação e o seu “consumidor”,<sup>3</sup> bem como o alto custo da produção dos registros (livros, artigos, enciclopédias).

Já no século passado, tivemos um “fenômeno” que afetou de forma considerável toda a história da humanidade: a invenção da Internet. Sem dúvida, acreditamos que o aparecimento dessa rede de computadores, a qual permite o acesso a uma infinidade de informações, possibilitou o maior avanço da produção científica.

A Internet surgiu em 1969, de um projeto da agência norte-americana Arpa (Advanced Research and Projects Agency) com o objetivo de conectar os computadores de seus departamentos de pesquisa. Tal conexão passou a ser conhecida por Arpanet (CYCLADES BRASIL 2002, p. 15). Em 1985, a NSF (National Science Foundation) interligou os computadores de seus centros de pesquisa resultando na rede NFSNET, que em 1986 foi conectada à Arpanet. O conjunto dos computadores

e redes ligados à Arpanet e NFSNET passou a ser oficialmente conhecido como Internet (CYCLADES BRASIL 2002, p. 16).

Segundo HEIDE e STILBORNE (2000, p. 22), «em menos de duas décadas, [a Internet] transformou-se de uma rede altamente especializada de comunicações, utilizada principalmente para fins militares e acadêmicos, em um bazar eletrônico de massa». Ainda para HEIDE e STILBORNE (2000, p. 22), o crescimento da rede é um indicador de seu provável impacto, pois entre 1993<sup>4</sup> e 1998 dobrou de tamanho todos os anos.

Assim, fica fácil imaginar o porquê da explosão bibliográfica. Diante do considerável número de computadores conectados à Internet e do acesso às mais variadas informações que eles proporcionam é entendível a "idéia" de que informação gera informação, já que informação é tida como matéria-prima para informação.

Neste sentido, a considerável "produção de informação" em larga escala é uma característica típica da Sociedade da Informação. Agudo GUEVARA (2000) considera que o conceito de Sociedade da Informação pode ser baseado em dois pontos de vista bastante distintos: a visão local (nacional) ou global (mundial). A visão global parece retratar mais o contexto da produção de literatura científica.

Segundo Agudo GUEVARA (2000), a Sociedade da Informação corresponde «a sistemas sociais de inter-relação e interação supra e transnacionais entre atores que utilizam as tecnologias de informação e comunicação (TIC) para gerar processos econômicos, de comunicação, políticos e culturais de âmbito mundial».

Acompanhando a linha de raciocínio anterior, temos que o aumento da produção científica aumentou significativamente nos últimos anos e que tal fato está diretamente relacionado à "popularização da Internet". E ainda, que a abertura da Internet "para o mundo", a partir de uma visão global, permitiu o contato de diferentes atores que utilizam tecnologias da informação e comunicação contribuindo para o aparecimento da denominada Sociedade da Informação.

Esta "sociedade" que faz uso da Internet – uma tecnologia de informação e comunicação – assim como qualquer relação social, possui seus excluídos. Dentre eles encontram-se os ditos analfabetos digitais e outros que embora tenham conhecimento quanto ao uso de recursos digitais possuem outras limitações, como por exemplo, os deficientes visuais e físicos que requerem condições especiais de acessibilidade.

Neste contexto, enfatizamos a necessidade de reflexão sobre o aspecto ético e de cidadania que precisa nortear as ações, tanto no âmbito público quanto privado, das políticas voltadas para o acesso à informação.

#### PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS: A QUESTÃO ÉTICA E DE CIDADANIA NA BUSCA DE INCLUSÃO E INTEGRAÇÃO

Os indivíduos podem apresentar diferentes "necessidades especiais". Quando determinada instituição propõe-se a desenvolver atividades voltadas para o público, como no caso de bibliotecas, acreditamos que dois princípios – ética e cidadania – precisam estar presentes no momento da definição dos padrões e procedimentos dos serviços a serem implantados/oferecidos.

Ética e cidadania são princípios que "caminham juntos". Isto é, muito dificilmente se consegue falar de ética e desvinculá-la da cidadania.

Para entendermos os conceitos de ética e cidadania recorreremos aos dicionários especializados e vocabulários técnicos de Filosofia. Para LALANDE (1999, p. 348) ética é «a Ciência que tem por objeto o juízo de apreciação, enquanto este se aplica à distinção entre o bem e o mal». Então para entendermos o conceito de ética, precisamos, também, de compreender o conceito de "bem". LALANDE (1999, p. 126) ao apresentar as diferentes abordagens do termo apresenta um conceito que nos é pertinente, pois segundo ele o "bem" «em relação aos atos executados é, pois, o que se aprova; em relação aos atos futuros o que se deve fazer».

O conceito de cidadania encontramos no dicionário de DUROZOI e ROUSSEL (1999, p. 79, grifo dos autores), no qual estes pesquisadores – o primeiro mestre em Filosofia e o segundo doutor em Sociologia – consideram que «a cidadania é, antes de mais nada, o resultado de uma integração social, de modo que "civilizar" significa em primeiro lugar "tornar cidadão"».

Neste sentido, recorreremos novamente ao texto do PRODAM (2003, grifo nosso), de modo a contextualizar a ética e a cidadania em relação ao acesso à informação em meio digital:

«A Internet deve contribuir para melhorar a qualidade de vida e bem-estar de **todos os cidadãos**. Isso quer dizer que todos devem ter, não só acesso às novas

tecnologias de informação, mas, sobretudo, que **todos devem ter a efetiva possibilidade de utilizá-las**».

Por isso, defendemos a necessidade do planejamento de serviços e ambientes voltados para acesso à informação digital, que permitam a integração e inclusão dos diferentes indivíduos, portadores ou não de alguma necessidade especial. Integração porque assim estaríamos promovendo a cidadania, já que de acordo com DUROZOI e ROUSSEL (1999, p. 79, grifo dos autores) «a cidadania é, antes de mais nada, o resultado de uma **integração social**» e inclusão porque estaríamos permitindo que todos tenham a efetiva possibilidade de utilizar as tecnologias da informação – se bem que entendemos a “limitação” da palavra todos, pois sabemos das dificuldades de se atingir a totalidade dos seres humanos em qualquer aspecto.

Em nosso contexto, a amplitude de “todos” refere-se mais ao respeito da individualidade do ser humano, pois acreditamos que “todos” (portadores de necessidades especiais ou não) precisam ter as mesmas condições de uso dos recursos oferecidos pela Internet.

#### O ESPAÇO DA BIBLIOTECA COMO MEIO DE ACESSO À INFORMAÇÃO PARA PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS

Para materializar nossas concepções acerca do acesso à informação para portadores de necessidades especiais identificamos a seguir duas iniciativas voltadas para tal fim. Uma em biblioteca universitária pública e a outra em ambiente privado.

A iniciativa pública corresponde à “Sala de Acesso à Informação e Laboratório de Apoio Didático para Portadores de Necessidades Especiais” da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP). Segundo informação retirada do *folder* de divulgação da sala, o espaço objetiva garantir ao usuário portador de necessidades especiais o acesso à informação por meio de atendimento e orientação, utilizando recursos informacionais especializados.

Profissionais de diferentes áreas integram a equipe envolvida com o acesso à informação em meio digital: dois docentes em Educação Especial, um bibliotecário de referência, técnicos de informática (fornecem suporte na área) e estagiários e bolsistas de algumas faculdades e centros da UNICAMP.

Dentre os serviços oferecidos destacam-se:

- orientação à pesquisa bibliográfica;
- levantamentos bibliográficos;
- localização e obtenção de materiais bibliográficos;
- capacitação de usuários no uso adequado das fontes de informação disponíveis.

Em relação aos equipamentos disponíveis, alguns merecem certo destaque: impressora Braille index 4 x 4 com caixa acústica, impressora Braille Romeo Pro 50 com caixa acústica, rotuladora Braille, máquina Perkins, *mouse* eletrônico com lentes para 3 ampliações, lupas em régua, lupas de página (ampliação do texto em 11/2 x), lupa de apoio (ampliação do texto em 3 x), lupa de apoio (ampliação do texto em 4 x), Stair-Trac e Evacu-Trac.

Para o acesso à informação em meio digital, o espaço conta com alguns *softwares* especiais:

- Virtual Vision — permite ao deficiente visual utilizar o ambiente Windows, seus aplicativos e navegar pela Internet. Seu sintetizador de voz é o Delta Taik;
- Zoom Text Xtra — ampliador de telas
- Dos Vox 3.1 — sintetizador de voz, editor, leitor e impressor conversor de textos para Braille, ampliador de telas para pessoas com visão subnormal, acesso à Internet, correio eletrônico e FTP;
- Goodfeel — conversor de música para Braille;
- JawsforWindow — leitor de tela *worldwide*.

O público é composto por usuários internos e externos à comunidade da UNICAMP, portadores de diferentes necessidades: cegueira, mudez, visão subnormal e deficiência física. O setor foi oficialmente inaugurado em 2003 e as expectativas são de que em 2004 o movimento de usuários aumente.

Como iniciativa do ambiente privado citamos o Setor Braille da Biblioteca Central da Universidade de Uberaba.

«Em julho de 2000, deu-se início à implantação do Setor Braille na Biblioteca Central da Universidade de Uberaba, possibilitando aos usuários deficientes visuais e aos que tenham interesse e necessidade do sistema (Braille), acessibilidade e facilidade na recuperação das informações buscadas, em livros Braille, livros falados, revistas em Braille e outros.» (SOUTO, ROSA 2003, p. 3).

Em relação aos recursos humanos, físicos e financeiros e ao acesso à informação, o setor foi assim organizado:

- **Recursos humanos:** a equipe foi composta de 3 bibliotecários, 2 professoras de pedagogia especial e um estagiário de biblioteconomia (deficiente visual), aluno do último ano do curso – o mesmo já trabalhava no Setor Braille da Biblioteca Municipal de Betim [MG] e foi convidado a fazer parte da equipe.
- **Recursos físicos e materiais:** o Setor Braille foi alojado nas dependências da Biblioteca Central da Universidade de Uberaba (duas cabines de leitura foram destinadas para uso exclusivo dos deficientes visuais, uma sala para o processamento técnico dos materiais, e o acervo foi alocado em uma posição estratégica – próximo às cabines). Muitos dos recursos materiais foram adquiridos por meio da solicitação de materiais não utilizados em outros setores da universidade (arquivos, mesas, estantes), outros materiais foram emprestados [...].
- **Recursos financeiros:** a universidade ficou com a responsabilidade de arcar com as despesas do estagiário e dos materiais de consumo (papel, fita da lombada, fitas cassete, etc). O acervo foi conseguido, por **doação**, através de parcerias estabelecidas com o Instituto Benjamin Constant, a Fundação Dorina Nowill e a Biblioteca Pública Municipal de Belo Horizonte – Luís de Bessa. (SOUTO, ROSA 2003, p. 4).  
A consulta ao acervo disponível pode ocorrer por meio de dois recursos: primeiramente, pode consultar-se o sistema de pesquisa – que é o mesmo para todos os usuários – e identificar a existência ou não do documento procurado e em qual suporte ele se encontra (impresso, Braille, sonoro, audiovisual). A consulta ao sistema ocorre por meio do *software* Virtual Vision. A segunda possibilidade é consultar o catálogo manual composto por fichas em Braille. Assim, é possível consultar quais os documentos, em Braille ou em suporte sonoro, a biblioteca possui. (SOUTO, ROSA 2003, p. 6).

Ao identificar as duas iniciativas anteriores, percebe-se que embora o acesso à informação para todos os grupos de usuários ainda não seja uma realidade nacional já é possível considerar que a conscientização sobre a necessidade de se atender grupos de usuários “especiais”, em condições de equivalência /igualdade aos demais grupos, é uma semente que germina tanto em “solo” público quanto privado. Situação esta, que pode até ser considerada como surpreendente, pois em geral o brasileiro acredita que o governo tem que arcar com toda a infraestrutura – em qualquer aspecto: social, educacional, cultural. Portanto, podemos perceber pelo menos no campo educacional certa colaboração da iniciativa privada para com o governo, no sentido de se dividir responsabilidades pela busca da cidadania.

## SERVIÇOS E ATENDIMENTO: IDENTIFICAÇÃO DE BARREIRAS

São vários os problemas enfrentados quando buscamos a integração e inclusão de portadores de necessidades especiais, no que se refere ao acesso à Internet. Dentre eles podemos destacar:

- **Analfabetismo digital:** Os computadores são “produtos” de consumo e na sociedade atual podem ser considerados como “bens de luxo”. Apesar de algumas escolas do ensino público oferecerem estes recursos para seus alunos, os cidadãos não matriculados nesses estabelecimentos de ensino permanecem excluídos das novas tecnologias de comunicação e informação (FERREIRA 2003). A situação fica mais complicada quando além de pensarmos em integrar e incluir estes indivíduos que não têm acesso à Internet, por meio dos projetos mediados pelas escolas, ainda temos que nos preocupar com uma considerável parcela da população, cerca de 20 milhões de brasileiros – segundo dado extraído do artigo de BAGGIO (2000) ao escrever sobre a sociedade da informação e a infoexclusão – que nem sequer são capazes de ler e escrever. Além disso, temos que estar cientes que dentre aqueles que são letrados e desconhecem a “leitura digital” estão incluídos os portadores de necessidades especiais que para “adentrarem” o “mundo de informação digital” precisam de orientação didática e metodológica própria, de modo a respeitar suas barreiras pessoais (físicas, psicológicas, sociais);
- **Comunicação interpessoal:** outra importante barreira a ser vencida é quanto à comunicação/ interação com os portadores de necessidades especiais. Geralmente, os profissionais que atuam em bibliotecas e que são responsáveis pelo atendimento mostram-se resistentes quanto ao contato com tal segmento social. Isto porque muitas das vezes estes profissionais não são capacitados /orientados em relação a como atender esta categoria especializada de usuários. Por exemplo, acreditamos que um significativo número de bibliotecas não possui nenhum funcionário que domine a LIBRAS (Linguagem Brasileira de Sinais). Outro aspecto que dificulta a interação é a “ansiedade” de ambas as partes. Muitas vezes os portadores de necessidades especiais ficam ansiosos por não conseguirem exteriorizar suas necessidades e, ao mesmo tempo, a ansiedade se apodera do profissional que não consegue compreender a necessidade do usuário;
- **Custo e disponibilidade de materiais:** o atendimento eficiente aos portadores de necessidades especiais, geralmente, necessita de materiais e equipamentos

que diante do esforço e investimento dedicados às pesquisas para o seu desenvolvimento acabam tendo um alto custo para as instituições, pois, os mesmos não são comercializados em larga escala. E ainda, a pouca disponibilidade de opções de materiais e equipamentos – muitos são importados – torna o valor final dos produtos fora da realidade de consumo de determinadas instituições.

Diante do analfabetismo digital, das dificuldades de comunicação interpessoal e do custo e disponibilidade dos equipamentos e materiais é perceptível que o oferecimento de serviços de acesso à informação para portadores de necessidades especiais requer um considerável grau de investimento em recursos físicos, materiais e humanos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A preocupação com a acessibilidade está tão presente em nossa sociedade que Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo organizou o segundo seminário sobre “Acessibilidade, Tecnologia da Informação e Inclusão Digital”, em Setembro de 2003, sendo que o primeiro foi realizado em 2001.

Esperamos que em nossa reflexão tenhamos conseguido identificar pontos que possam orientar os responsáveis por bibliotecas universitárias quanto à prestação de serviços de acesso à Internet para portadores de necessidades especiais.

Vale ressaltar a necessidade de investimentos voltados para a capacitação quanto ao uso de recursos multimidiáticos. Porém, FERREIRA (2003) levanta uma questão interessante:

«Contudo, é um erro pensar que a democratização da informática irá levar à completa democratização da informação. A primeira forma representa apenas uma contribuição para a segunda, a qual constitui um processo mais amplo e que envolve não apenas os conteúdos informacionais disponíveis na Internet, mas toda a informação produzida na sociedade, registrada nos mais diferentes suportes e de interesse público. A democratização da informática é, portanto, um meio para um fim maior, dado que os recursos computacionais e telemáticos são apenas ferramentas que podem potencializar a disseminação da informação, ao eliminar velhas barreiras espaciais e temporais que limitavam o fluxo informacional entre sociedades até a segunda metade do século XX.»

Por fim, reforçamos que a necessidade de “espaços” voltados para o acesso à informação em meio digital está diretamente relacionada com os princípios

de ética e cidadania, pois estes “espaços” seriam como portas para a integração e inclusão dos portadores e necessidades especiais a um mundo para muitos deles desconhecido. Mundo este que ao tornar-se conhecido permite a eles tornarem-se efetivamente cidadãos, com novas expectativas e sonhos e sentirem-se verdadeiramente inseridos na Sociedade da Informação.

## NOTAS

<sup>1</sup> A versão original deste *paper* foi apresentada no II CIBERÉTICA, Florianópolis/SC, Brasil, 2003.

<sup>2</sup> Numa dimensão ampla, por produtor da informação entenda todo aquele que inova ou cria: escritor, autor de uma letra de música, cientista/pesquisador, escultor, pintor, músico e todos os possíveis inovadores.

<sup>3</sup> Neste contexto, como consumidor da informação entenda todo aquele que potencialmente possa interessar-se por uma fonte impressa que veicule textos literários, científicos ou artísticos.

<sup>4</sup> Data em que a Internet passou a ser explorada comercialmente (CYCLADES BRASIL, 2002, p. 16).

<sup>5</sup> Entendemos por leitura digital o processo de leitura de conteúdo multimidiático disponibilizado na Internet e que requer um conjunto de habilidades próprio para o acesso à informação digital, como por exemplo, alfabetização, domínio de navegação em browsers e identificação de diferentes formatos (PDF, DOC, TIFF).

## REFERÊNCIAS

BAGGIO, Rodrigo – “A sociedade da informação e a infoexclusão”. *Ciência da Informação*, 2000, v. 29, n. 2, p. 16-21.

CYCLADES BRASIL – *Guia Internet de conectividade*. 9. ed. São Paulo: SENAC/SP, 2002.

DUROZOI, Gerard; ROUSSEL, André – *Dicionário de Filosofia*. 3. ed. Campinas: Papirus, 1999.

FERREIRA, Rubens da Silva – “A sociedade da informação no Brasil: um ensaio sobre os desafios do Estado”. *Ciência da Informação*, 2003, v. 32, n. 1, p. 36-41.

HEIDE, Ann; STILBORNE, Linda – *Guia do professor para a Internet: completo e fácil*. 2. ed. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000.

LALANDE, André – *Vocabulário técnico e crítico da Filosofia*. 3. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

PRODAM – *O que é acessibilidade?* Texto inspirado no documento da resolução do conselho de ministros sobre acessibilidade dos sites da administração pública na Internet pelos cidadãos portugueses com necessidades especiais. [Consult. 01 Set. 2003]. Disponível em: < <http://www.prodam.sp.gov.br/accs/accs.htm> >.

SOUTO, Leonardo Fernandes; ROSA, Rosemar – *Deficientes visuais e o acesso à informação: quando a parceria funciona*. In: SEMINÁRIO SOBRE EDUCAÇÃO, POLÍTICAS PÚBLICAS E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, 4., 2003, Campinas. Seminário integrado ao XIV Congresso de Leitura do Brasil (COLE).