

Título: Informação para a inclusão

Autores: Bruno Marçal, Maria João Amante, Teresa Segurado, Denise Santos

Conferência: INCLUDiT – Conferência Internacional para a Inclusão

Local: Instituto Politécnico de Leiria, 5-6 de julho 2013

Resumo

A presente comunicação tem como principal objetivo partilhar a experiência e o trabalho desenvolvido numa instituição de ensino superior, ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa, no âmbito do apoio a utilizadores com Necessidade Educativas Especiais - NEE, contribuindo deste modo para o respeito do princípio da equidade entre todos os estudantes, com especial enfoque para as ações promovidas pela sua Biblioteca tanto a nível individual como em estreita colaboração com parceiros internos e externos à própria instituição.

É de salientar que a crescente integração de estudantes com deficiências no ensino regular, faz com que a sua afluência às universidades se verifique cada vez mais em maior número. Ao serem criadas estruturas de apoio, contribui-se para a satisfação e motivação dos alunos e para a promoção do sucesso escolar não só ao nível da formação inicial mas também no prosseguimento de estudos. O contexto académico e de socialização promovidos pelo ISCTE-IUL têm contribuído decisivamente para a plena integração destes alunos na sociedade em geral como cidadãos de plenos direitos e num mercado de trabalho cada vez mais competitivo.

Pretende-se assim, facilitar e assegurar a autonomia e independência dos utilizadores e adequar em termos de usabilidade e de acessibilidade o acesso à informação nos mais variados suportes. Neste domínio as Bibliotecas Universitárias podem e devem assumir um papel de destaque apostando na modernização e na inovação, procurando dar resposta aos desafios apresentados, com um impacto direto na vida dos alunos com NEE, na imagem projetada para a sociedade civil e para a comunidade académica em geral.

Entre inúmeras iniciativas levadas a cabo neste domínio podemos salientar a criação de uma sala com equipamento destinado a alunos e utilizadores em geral com NEE e que simultaneamente alberga recursos que permitem a visualização de conteúdos multimédia. Um espaço com estas características é particularmente importante quando se pretende a implementação de contextos de inclusão e de partilha.

Foram igualmente adquiridos equipamentos e *softwares* que permitem aos utilizadores o acesso à informação em todo o campus universitário quebrando barreiras físicas e psicológicas, assegurando o seu conforto e o pleno acompanhamento de todas as atividades letivas.

Palavras-chave: Ensino Superior, Bibliotecas Universitárias, Recursos de Informação, Cidadania, Inclusão, Alunos com Necessidades Educativas Especiais

Abstract

This work aims to share ISCTE-IUL experience and work developed in the field of Special Education Needs Users support. Through this work we respect the equity principle among all the students, with special emphasis on the activities promoted by the Library either on an individual basis either in collaboration with internal and external partners.

We should underline that the increasing integration of special education needs students on regular education systems contributes to a higher presence of these students in the Universities. The creation and implementation of support structures correlates with the overall students' satisfaction and motivation and also with the promotion of academic success not only at a graduate level but also on a lifelong learning perspective. The ISCTE-IUL academic and sociability environment will contribute to the society's full integration of these students as citizens and also in a more competitive labor market.

At ISCTE-IUL we intend to facilitate and assure users autonomy and independence and also to adapt the access to information in all kinds of supports, either in terms of usability or accessibility. In this field, academic libraries may and should distinguish themselves by assuming a leadership role in the field of modernization and innovation, and answering to all the challenges, namely to those that impact on special needs education students.

Among several actions carried out in this field, we consider adequate to underline the creation of a study room with equipment targeted to special education needs students. In this study room it is also allowed to have access to multimedia information resources. At ISCTE-IUL the implementation of a room with the above mentioned characteristics corresponds to our belief that this is the way we should follow in order to implement inclusion and sharing.

We also acquired the necessary equipment and software in order to allow the users a full access, throughout all the campus, to all the information resources, breaking physical and psychological obstacles and assuring full capabilities to these users in order to follow all academic activities.

Keywords: Higher Education, Academic Libraries, Information Resources, Citizenship, Inclusion, Special Education Needs Students

Introdução

Educação inclusiva é um processo que envolve a transformação do sistema de ensino para chegar a todos os alunos. Pode, assim, ser compreendida [...] como um princípio geral, que deve orientar todas as políticas de educação e práticas, tomando em consideração que a educação é um direito humano fundamental e base para uma sociedade mais justa e igualitária sociedade. (UNESCO, 2009: 8).

Trata-se de uma abordagem humanística que privilegia o sujeito e toma em consideração as suas singularidades, tendo como objetivo o desenvolvimento, a satisfação pessoal e a inserção

social de todos. É um processo que implica uma reestruturação da cultura, da prática e das políticas vivenciadas nas escolas de modo que estas respondam à diversidade de alunos.

Quer este conceito de Educação Inclusiva quer a sua prática ganharam importância nos últimos anos e tem sido tema primordial na maioria dos sistemas educativos um pouco por todo o mundo, sendo essa preocupação espelhada em diversas políticas públicas relativas à inclusão na sociedade e particularmente nalgumas situações à inclusão na escola nos seus diferentes ciclos de ensino

A este respeito, e em julho de 2012, a Comissão Europeia publicou um relatório (Social Sciences of Education Network, 2012: 3) no qual afirmava que, não obstante os compromissos assumidos pelos Estados-Membros para promoverem uma educação inclusiva, os sistemas de ensino ainda não oferecem um tratamento adequado às crianças com necessidades educativas especiais e aos adultos portadores de deficiência.

Em Portugal a Educação Especial, começa a dar os primeiros passos com a reforma educativa de 1970. A Constituição de 1976 – o art.º 71º salvaguarda os direitos dos cidadãos com deficiência. Nos anos seguintes foram sendo publicados vários decretos-lei que acabariam por conduzir ao que atualmente existe em termos legais.

Em 1991 é publicado o Decreto-Lei nº 319/91 de 23 de Agosto que restringe os princípios por que se norteia atualmente a Educação Especial no nosso país, podendo resumir-se em três direitos fundamentais da criança com deficiência: a) O direito à educação; b) O direito à igualdade de oportunidades; c) O direito de participar na sociedade.

Em 2008, o Decreto-Lei nº 3-2008 (Anexo A) vem estabelecer novas alterações ao anterior e pela primeira vez se refere a palavra inclusão.

Em Portugal tem sido feito um esforço no sentido de trabalhar a inclusão no domínio da educação. Contudo, no que se refere ao Ensino Superior especificamente e sendo claro que todas as leis e diretrizes estão longe de serem suficientes para garantir a inclusão de pessoas/alunos com necessidades educativas especiais, quer ao nível cognitivo quer físico, cada Instituição deve produzir as suas orientações/diretrizes que possibilitem a estes indivíduos um acesso pleno à educação e ao conhecimento.

O paradigma organizacional e pedagógico das instituições de ensino superior tem sofrido profundas alterações nos últimos anos. Fundamentalmente a partir da entrada em vigor do processo de Bolonha teve lugar uma revolução na forma de ensinar e aprender valorizando-se a aquisição de competências, a diversidade de conhecimentos, uma maior autonomia no estudo encontrando-se o aluno no centro do processo educativo.

Numa Universidade onde a base de todo o conhecimento, quer o que já existe quer o que venha a ser produzido, está concentrada na Biblioteca torna-se indispensável a criação de mecanismos para que estes alunos possam aceder, de forma plena, aos recursos de informação considerados imprescindíveis para o bom desempenho no contexto das suas aprendizagens.

Por conseguinte, existe uma maior envolvimento das Bibliotecas Universitárias nos processos de ensino e aprendizagem, estreitando relações com todos os seus utilizadores e serviços dentro e fora das suas instituições de origem. É neste contexto que a Biblioteca do ISCTE-IUL, à semelhança do que acontece com outras congéneres, iniciou um projeto que visa melhorar de forma significativa as condições de trabalho dos alunos com NEE que depositam confiança na nossa instituição para realizar a sua formação graduada e pós-graduada.

O projeto a que nos referimos é apenas um de entre as muitas atividades em que a Biblioteca se encontra envolvida mas que se reveste de uma enorme importância não só pedagógica como também social promovendo a igualdade de oportunidades entre todos os alunos do ensino superior independentemente das suas características ou limitações. Este trabalho, que visa a inclusão escolar no seu sentido mais lato, não é apenas fruto do esforço e dedicação da Biblioteca do ISCTE-IUL mas resulta igualmente de uma ação concertada com outros órgãos e serviços tendo sempre como objetivo a criação de condições de trabalho de excelência para os alunos com NEE.

Entendemos igualmente que a criação de condições de trabalho adequadas para estes alunos e a partilha das suas experiências com todos os que os rodeiam constitui um processo enriquecedor de parte a parte fomentando a consolidação de processos de desenvolvimento pessoal onde os conceitos de igualdade, direitos humanos e democracia são pilares estruturais e estruturantes.

A inclusão de alunos com NEE no ISCTE-IUL

A preocupação com a inclusão dos alunos portadores de Necessidades Educativas Especiais (NEE) é transversal a vários órgãos e serviços do ISCTE-IUL. Neste sentido, o Conselho Pedagógico (CP), enquanto órgão de coordenação central das atividades pedagógicas e dos processos de concertação entre professores e estudantes tem realizado várias atividades que, entre outros objetivos, procuram contribuir para o apoio aos alunos com estatuto especial, portadores de deficiências físicas ou sensoriais. Neste âmbito foram realizadas consultas com a finalidade de “... dar voz às dificuldades/necessidades e sucessos/êxitos destes alunos, encorajando-os, assim, a terem uma maior influência nas decisões que têm impacto na sua vida académica.” (Carvalhosa, 2011, 2).

Dessas consultas resultou um elenco de necessidades/dificuldades sentidas pelos estudantes assim como um conjunto de aspetos entendidos como sucessos. Quanto à primeira dimensão, a das necessidades/dificuldades, destacam-se as seguintes:

- Necessidade de os docentes serem informados de que, no início de cada semestre, irão ter alunos com NEE;
- Inexistência de bibliografia de apoio, nomeadamente, livros ou textos digitalizados e em formato OCR, em formato áudio e slides em Word;
- Apoio para leitura individualizada;

- Dificuldade em acompanhar os apontamentos que os docentes fazem no quadro;
- Dificuldade em realizar trabalhos de grupo devido à sala com o equipamento TeleAula estar sempre ocupada;
- Dificuldade em perceber e acompanhar os conteúdos ou as aulas práticas de algumas Unidades Curriculares (UC);
- Dificuldade em realizar provas de avaliação em computadores portáteis com os quais não estão familiarizados;
- Conciliar as preocupações da sua vida pessoal com o calendário letivo.

Relativamente aos fatores de sucesso referiram os seguintes:

- Apoio por parte dos colegas da turma, dos docentes, dos funcionários e dos pais;
- Flexibilidade por parte dos docentes;
- Apoio aos docentes na utilização de videoconferência;
- A média alcançada;
- Acabar o curso e poder prosseguir para outro ciclo de estudos;
- Orgulho em ser aluno do ISCTE-IUL;
- Definição de prioridades, gestão do tempo e empenho com que cada aluno com NEE procura concluir o curso;
- Disponibilidade de algumas editoras para enviarem livros digitalizados. (Carvalhosa, 2011, 1-2)

Igualmente importante é referir que, no âmbito das consultas aos alunos foi-lhes pedido que se pronunciassem sobre a adequação às suas necessidades do atual Regulamento Interno para Estudantes com Estatutos Especiais – Regime Especial de Frequência e Avaliação de Conhecimentos e Estudantes Portadores de Deficiências Físicas ou Sensoriais.

O referido regulamento contempla inúmeras questões que devem ser consideradas por forma providenciar uma melhoria nas condições e trabalho e avaliação dos alunos com NEE, nomeadamente: afetação de lugares cativos em sala de aula; atribuição sala de tendo em conta as questões de acessibilidade; permitir gravação áudio das aulas; adaptação da metodologia de avaliação; entrega de trabalhos com prazos alargados; ou mesmo a realização de provas de avaliação de conhecimentos em datas alternativas.

Para além do Conselho Pedagógico (CP) também o Serviço de Ação Social trabalha no sentido da integração dos alunos com NEE constituindo uma das suas competências “a atribuição de apoios a estudantes com necessidades especiais, designadamente os portadores de deficiência”.

De acordo com informação recolhida junto da Diretora deste serviço, “o apoio a estes alunos tem sido feito de forma isolada e pontual, decorrente das necessidades que cada um apresenta no início do ano letivo e muito ao nível do apoio económico.” (Candeias, 2013, 1).

Consideramos importante destacar que devido à “inexistência de medidas políticas nacionais que atuem ao nível da inclusão dos alunos com NEE nas instituições de ensino superior, compete a cada uma, individualmente, criar estratégias e ferramentas que auxiliem na integração e sucesso escolar deste grupo específico.” (Candeias, 2013, 1). Por este motivo, os SAS do ISCTE-IUL trabalham atualmente, juntamente com outros serviços da instituição, na conceção de um plano integrado de apoio a estes alunos, que se inicie com a sua colocação na instituição e se mantenha ao longo do seu percurso escolar. Constitui objetivo específico deste plano desenvolver e fomentar uma responsabilidade coletiva de apoio assente nos seguintes eixos: sensibilização da comunidade, identificação das necessidades específicas de cada aluno (materiais pedagógicos, métodos de avaliação, ajudas técnicas, eliminação/intervenção sobre barreiras arquitetónicas, entre outros), apoio pedagógico personalizado, apoio psicológico individualizado, apoio na transição para a vida ativa.

O SAS está igualmente a elaborar um Regulamento de Voluntariado de forma a enquadrar a participação de estudantes, pessoal docente e não-docente no Programa de Voluntariado. Este Programa contempla o apoio da comunidade académica a alunos com NEE. Os seus objetivos são:

- a) Incutir nos alunos valores como a solidariedade, inclusão e tolerância como complemento à sua formação universitária;
- b) Permitir a integração de alunos com necessidades educativas especiais encontrando condições que promovam a igualdade de oportunidades.
- c) Contribuir para o desenvolvimento de competências interpessoais e de cidadania que facilitem a integração dos estudantes no mercado de trabalho;
- d) Intensificar as ligações entre a instituição e os seus membros, incentivando-os a participar na sua vida ativa em simultâneo com a atividade académica ou profissional. (Candeias, 2013, 2)

Uma última dimensão que importa referir tem a ver com as barreiras arquitetónicas. O campus do ISCTE-IUL é composto por três edifícios construídos em momentos diferentes: o Edifício I (1978), o INDEG/ISCTE (1992, Prémio Valmor em 1993), a Ala Autónoma (1995) e o Edifício II (2002, Prémio Valmor em 2003). A construção destes edifícios foi feita ao longo dos anos de forma a satisfazer a necessidade de instalações que acomodassem as atividades de ensino, aprendizagem e investigação desenvolvidas no ISCTE-IUL. Analisando os vários edifícios percebemos a preocupação constante com as acessibilidades quer através da utilização de elevadores quer através da construção de rampas.

Caracterização dos Alunos com NEE do ISCTE-IUL

Atualmente, no ano letivo 2012/2013 encontram-se registados no Conselho Pedagógico 24 alunos com NEE. A deficiência visual é predominante (33%), seguida da deficiência auditiva (13%), paralisia cerebral (13%), dislexia (13%) e deficiência motora (13%). A síndrome de Asperger (4%) e o comportamento obsessivo compulsivo (4%) apresentam percentagens mais reduzidas.

No período referente aos anos letivos 2010/2011, 2011/2012 e 2012/2013 verifica-se um total de 31 alunos registados no CP como tendo NEE.

Quanto ao nível académico 29 alunos frequentavam o 1º ciclo (93,5%) e apenas 2 no 2º ciclo (6,5%). Relativamente à entrada na universidade verifica-se que a média de idades é de 22, sendo o género masculino em maioria, contudo com pouca diferença relativamente às mulheres (género masculino 17 alunos -54,8% e género feminino 14 alunos - 45,2%).

A maioria dos alunos com NEE distribui-se entre os cursos de Psicologia (19,4%) e Sociologia (19,4%) seguido dos cursos de Gestão (9,7%) e Gestão de Recursos Humanos (9,7%).

Quanto ao tipo de deficiência, a deficiência visual predomina apresentando os valores mais elevados com 35, 5 % correspondendo a 11 alunos, seguido da deficiência auditiva com 12,9% correspondendo a 4 alunos.

Cruzando a variável tipo de deficiência com a área de formação verificamos que os alunos com deficiência visual escolhem, predominante, os cursos na área da Psicologia (12,9%), seguido com igual valor dos cursos na área de Sociologia (6,5%) e Gestão (6,5%). Já no que concerne aos alunos com deficiência auditiva, o curso escolhido é predominantemente a Sociologia (6,5%).

Alguns casos de sucesso

O ISCTE-IUL tem procurado dar respostas, através da envolvimento da comunidade, aos alunos portadores de NEE sempre que solicitado, numa perspetiva inclusiva, atendendo às especificidades de cada um. Face a limitações ao nível dos mecanismos formais, as respostas dadas a nível informal têm tido resultados positivos no percurso académico destes alunos.

David Varela, licenciado em Sociologia pelo ISCTE-IUL, com uma doença neuromuscular progressiva e severa, dependente de terceiros na ordem de 94%, defrontou-se com inúmeros obstáculos ao ingressar no ensino superior. Os obstáculos não o demoveram e encetou contactos com a Fundação PT contando com o apoio o Conselho Pedagógico do ISCTE-IUL e da Associação CANTIC de forma a conseguir estudar no mesmo regime que tinha experienciado no ensino secundário, através de TeleAula. David tornou-se assim, no primeiro aluno a usufruir do sistema Tela-Aula no ensino superior em Portugal e num dos primeiros no mundo, o que permitiu alcançar os seus objetivos com sucesso, resultando daqui uma boa experiência no mundo académico.

No caso de Frederico Pacheco, aluno da licenciatura em Arquitetura, com uma deficiência auditiva profunda, a resposta dada pelo ISCTE-IUL, mais concretamente pelo Conselho Pedagógico e Serviço de Ação Social – SAS consistiu em providenciar um intérprete de língua gestual na sala de aula. Frederico consegue deste modo ultrapassar a barreira da comunicação, ao compreender o que está a ser lecionado e ao interagir com professores e colegas de turma.

A eficácia deste tipo de apoios reflete-se nos resultados bastante satisfatórios que este aluno tem tido em termos académicos. No III Concurso *Arquitetura em Lugares Sagrados* promovido pela Turel, num total de 70 inscrições, Frederico Pacheco obteve o primeiro lugar.

Ana Cláudia Couto, aluna do 3º ano da licenciatura em Gestão de Recursos Humanos, com paralisia cerebral motora, tem contado com o apoio de alunos, funcionários do ISCTE-IUL, do SAS e de voluntários da Associação Salvador para superar os obstáculos com que se defronta na sua vida académica. Os cuidados prestados centram-se fundamentalmente ao nível da alimentação com o providenciar das refeições, do transporte e da adaptação da sala de aula com uma mesa apropriada.

Esta aluna, ao reunir os requisitos para ser bolseira, tornou possível o estabelecimento de uma bolsa de estudo, a atribuir de acordo com o acréscimo de custos inerentes à sua condição de portadora de NEE, nomeadamente o pagamento à transportadora (Ministério da Educação e Ciência, 2012, 22056-(6)).

Ana Couto encontra-se satisfeita com o seu processo de aprendizagem e tem conseguido corresponder com sucesso às exigências do ensino superior.

Trabalho desenvolvido pelos Serviços de Informação e Documentação do ISCTE-IUL ou em parceria com outros serviços da instituição

1) Sala destinada a alunos com Necessidades Educativas Especiais

A Biblioteca do ISCTE-IUL dispõe de um acervo documental com aproximadamente 75.000 obras de inúmeras áreas do conhecimento e um vasto conjunto de recursos eletrónicos subscritos tanto individualmente como partilhados com outras instituições de ensino superior em Portugal como é o caso da b-on. Paralelamente é realizado um trabalho constante no sentido de partilhar e promover a produção científica desenvolvida internamente através de plataformas que visam o livre acesso ao conhecimento como é o caso do repositório institucional.

Constatamos que este vasto conjunto de recursos, fundamentais para a qualidade e sucesso do ensino praticado no ISCTE-IUL associado a elevados padrões de qualidade, elegem a instituição como uma referência, não só a nível nacional mas igualmente no estrangeiro fruto de uma política de internacionalização fortemente promovida pelos órgãos de gestão. Contudo, estes recursos não estavam na realidade ao dispor de todos os alunos que, por diversos motivos, se viam privados da sua consulta.

Muito embora o sentimento de impotência e alguma frustração para dar resposta às necessidades dos alunos da instituição com NEE que recorriam aos serviços da Biblioteca na expectativa de aceder a recursos de informação fosse particularmente evidente não podemos menosprezar o facto de que recebemos diariamente inúmeros alunos provenientes de outras instituições de ensino superior que encontram no ISCTE-IUL e, em particular, na sua Biblioteca, um espaço de estudo de excelência. A nossa missão compromete-nos não só com os alunos da instituição mas também com todos aqueles que depositam nos nossos serviços a confiança necessária para que sejamos um elemento crítico no seu sucesso académico.

Foi neste sentido que, fruto de um trabalho árduo de alguns anos na procura de parceiros que viabilizassem, em conjunto com o ISCTE-IUL, a aquisição de equipamentos e a disponibilização de um espaço adequado para este fim, surge, no ano de 2013, uma sala destinada a alunos com NEE que se encontra sediada e gerida pela Biblioteca da instituição. A Fundação PT desempenhou um papel fundamental facultando parte do *software* e do *hardware* que se encontra atualmente ao dispor dos alunos com NEE.

Importa reforçar, por um lado, que a sala se encontra acessível a todos os utilizadores internos e externos, ao mesmo tempo que procuramos conceber um espaço acolhedor e verdadeiramente inclusivo uma vez que está igualmente equipado para permitir o visionamento de recursos multimédia sendo desta forma partilhado por utilizadores com e sem NEE.

Ao nível dos recursos destinados especificamente a alunos com NEE podemos enumerar os seguintes equipamentos: um portátil que para além das tradicionais aplicações de produtividade tem instalado o leitor de ecrã *Jaws*, o ampliador de ecrã *Magic* e o *software* de reconhecimento de caracteres *Kurzweil*; um *scanner* de mesa; uma impressora Braille de folha solta com a respetiva caixa acústica; um ampliador de caracteres clássico *SmartView*; e por fim uma *trackball*. Em função da afluência de utilizadores, das suas necessidades e da utilização destes recursos procuraremos adquirir em breve uma linha Braille para dotar o posto de trabalho das melhores condições possíveis para utilizadores invisuais.

Podemos ainda referir que a aquisição destes equipamentos surge no seguimento de contactos efetuados pela Biblioteca do ISCTE-IUL com todos os alunos que se encontravam registados no Conselho Pedagógico no ano académico 2011/2012 como portadores de alguma deficiência que os enquadrava no âmbito dos alunos com NEE. Procurámos, desta forma, ser tão assertivos quanto possível na aquisição dos equipamentos e na satisfação das necessidades dos nossos utilizadores.

2) Outros recursos disponibilizados pela Biblioteca do ISCTE-IUL

Para além da sala com equipamentos destinados a alunos portadores de NEE, a Biblioteca do ISCTE-IUL disponibiliza um vasto conjunto de equipamentos, recursos humanos e serviços que servem a comunidade em geral e que se revestem de particular importância para os alunos com NEE.

Tendo consciência de que nem todos os alunos com necessidades ou carências de diversas ordens se enquadram no conceito de alunos com NEE, procuramos disponibilizar um conjunto

de soluções que visem suprir lacunas básicas que afetam alguns alunos. Diariamente, somos confrontados com notícias que dão conta da dificuldade de muitos alunos do ensino superior em fazer face aos custos associados à sua formação levando, em muitos casos, ao abandono escolar ou ditando o seu insucesso.

Para tentar minimizar esta situação, ao nível tecnológico, a Biblioteca do ISCTE-IUL disponibiliza aos seus utilizadores aproximadamente 40 postos de trabalho, privilegiadamente destinados a pesquisa no catálogo bibliográfico, bases de dados subscritas pela instituição e consulta generalizada de toda a informação de cariz científico e pertinência académica. Disponibilizamos para requisição e utilização no espaço da Biblioteca dois portáteis instalados com todo o *software* necessário para que os alunos possam desenvolver as suas atividades sendo que existe uma cobertura de rede sem fios integral em todos os espaços públicos da Biblioteca. Desta forma pretendemos providenciar condições de trabalho adequadas mesmo aos utilizadores que dispõem de menos recursos financeiros e tecnológicos promovendo a igualdade de oportunidades entre todos os alunos.

Especificamente para os alunos portadores de NEE, em particular os que sofrem de deficiência visual, disponibilizamos mais dois computadores portáteis equipados com leitor e ampliador de ecrã (requisitáveis na Biblioteca ou nos Serviços de Informática) passíveis de ser utilizados não só na Biblioteca como em qualquer outro espaço do campus do ISCTE-IUL, nomeadamente para estudo, acompanhamento das aulas, realização de elementos de avaliação, entre outros.

No que diz respeito aos recursos humanos afetos aos projetos ligados a alunos portadores de NEE torna-se importante salientar algumas questões. Nenhum colaborador da Biblioteca tem formação específica nesta área da mesma forma que nenhum trabalha em exclusivo com estes alunos. Não obstante, existe um conjunto de colaboradores com maior predisposição para trabalhar estas questões servindo, em simultâneo, de referência a uma equipa que se pretende que funcione como um todo. Trabalhar com alunos com NEE é não só um privilégio mas igualmente um desafio e um processo de aprendizagem constante que é aceite por todos. Em função das características de cada utilizador são criadas estratégias de colaboração sendo igualmente visível a empatia gerada entre os colaboradores da Biblioteca e todos aqueles que solicitam o seu apoio.

Quanto aos serviços prestados pela Biblioteca do ISCTE-IUL, como seria de esperar de qualquer biblioteca de uma instituição de ensino superior em Portugal, vão muito para além da disponibilização e gestão de circulação de recursos, sejam eles em suporte papel ou digital. Verifica-se igualmente uma linha de ação que assegura um número cada vez mais vasto de serviços que permitem a interação entre os utilizadores e a Biblioteca sem necessidade dos mesmos se deslocarem fisicamente às suas instalações o que por um lado pode ser visto como uma otimização de recursos e maior celeridade nos processos mas também uma inestimável mais-valia para os utilizadores com grandes limitações de mobilidade.

Desde maio de 2011, data em que foi implementado o novo *software* de gestão integrado de bibliotecas, neste caso a escolha recaiu sobre a plataforma *open source Koha*, passou a ser possível realizar reservas e renovações de obras, recorrer ao serviço de empréstimo interbibliotecas, receber notificações da difusão seletiva de informação, obter apoio através do serviço de referência e pesquisa, aceder a um histórico de todas as operações realizadas

com a Biblioteca ou mesmo aceder ao histórico das pesquisas já realizadas e respetivos resultados, tudo a partir da área de trabalho de cada utilizador.

Contudo as ações desenvolvidas pela Biblioteca vão muito para além do que foi até agora descrito. São regularmente realizadas exposições de arte, exposições bibliográficas, debates públicos (na sua grande maioria com vídeo-difusão ou assegurando a sua gravação em vídeo para posterior disponibilização no canal da Biblioteca no Youtube). Em todas as atividades existe uma clara preocupação em garantir que chegamos ao maior número possível de utilizadores e da forma mais simples e acessível dentro dos recursos técnicos que temos ao nosso dispor.

A formação dos utilizadores é outra das grandes preocupações da Biblioteca do ISCTE-IUL. Existe um plano de formação presencial e regular ao longo de todo o ano letivo no sentido de assegurar que os utilizadores detêm os conhecimentos essenciais para tirar partido dos recursos de informação geridos e disponibilizados pela Biblioteca. Conscientes de que nem sempre é possível aos utilizadores frequentarem estas formações presencialmente tem sido realizado um trabalho de adaptação dos conteúdos lecionados para a plataforma de *e-learning*, criando diversas unidades curriculares, permitindo assim uma maior facilidade e flexibilidade de gestão dos processos de aprendizagem por parte dos nossos utilizadores, nomeadamente com NEE.

3) Análise das páginas web com conteúdos e serviços

Procurámos aferir o nível de acessibilidade conferido pelas principais plataformas de comunicação web disponibilizados pela Biblioteca. Para esse efeito fizemos uso dos validadores disponibilizados na página <http://www.acessibilidade.gov.pt/> (Unidade Acesso – FCT: Fundação para a Ciência e a Tecnologia) nomeadamente os validadores *eXaminator* para os critérios WCAG 1.0 e *AccessMonitor* para os critérios WCAG 2.0.

De entre as páginas analisadas podemos destacar: o Catálogo Bibliográfico disponibilizado pela plataforma *Koha*; o Repositório ISCTE-IUL onde se procede ao depósito de parte da produção científica realizada na instituição e que por sua vez é agregada por ferramentas internas e externas como o Portal RCAAP – Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal; o Portal Agregador de Conteúdos Retrieve; e não menos importante a página oficial da Biblioteca ISCTE-IUL que se encontra inserida no próprio portal da instituição.

Verificamos que as principais páginas ao nível da navegação e acesso de conteúdos destas aplicações obtêm na sua generalidade pelo menos uma classificação “a” com os critérios definidos para o WCAG 1.0 (validador *eXaminator*). Contudo, quando submetemos as mesmas páginas ao validador *AccessMonitor* para que sejam analisadas segundo as normas definidas para o WCAG 2.0 verificamos que o mesmo não se verifica.

Existe, desta forma, a necessidade de trabalhar arduamente no sentido de tornar estas ferramentas mais acessíveis, não só porque a nossa missão passa por dotar estas plataformas de disponibilização de conteúdos acessíveis ao maior número de utilizadores possível mas também porque legalmente assim nos é exigido como podemos ler na página acima referida:

“Pela conjugação da lei que estabelece a adoção de normas abertas nos sistemas informáticos do Estado (Lei nº 36/2011) e do Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RCM nº 91/2012) constata-se que:

- todos os sites Internet que disponibilizem exclusivamente informação estão obrigados a cumprir o nível 'A' das WCAG 2.0, a partir de 8 de fevereiro de 2013. O RNID recomenda mesmo para este tipo de sítios Web o nível 'AA';
- todos os sites Internet que disponibilizem serviços online estão obrigados a cumprir o nível 'AA' das WCAG 2.0, a partir de 8 de fevereiro de 2013. O RNID recomenda mesmo o nível 'AAA' para este tipo de sítios Web.”

Estas exigências são, como é fácil de perceber, mais simples de assegurar em páginas de Internet que são da nossa inteira responsabilidade, nomeadamente no que diz respeito ao seu desenvolvimento. Porém tornam-se mais difíceis de alcançar quando fazemos uso de plataformas internacionais gratuitas e de código aberto, as quais privilegiamos como são os casos das aplicações Koha ou do *DSpace*, que exigem um esforço suplementar de adaptação e complexificam os sucessivos *upgrades* realizados nestas plataformas.

Contudo pode ler-se por exemplo na página oficial do Projeto *DSpace* que *“the DSpace Web UI is the largest and most-used component in the application layer. Built on Java Servlet and JavaServer Page technology, it allows end-users to access DSpace over the Web via their Web browsers. As of Dspace 1.3.2 the UI meets both XHTML 1.0 standards and Web Accessibility Initiative (WAI) level-2 standard”* o que demonstra alguma preocupação da equipa de desenvolvimento relativamente às questões de acessibilidade.

Estamos igualmente empenhados em trabalhar em estreita colaboração com as entidades externas que asseguram o funcionamento destas aplicações na nossa instituição elevando sempre que possível o nível de compatibilidade destes programas convergindo com os critérios de acessibilidade definidos no WCAG 2.0.

4) Projetos a curto prazo (ano letivo 2013/2014)

Embora meritório e com impacto visível, temos consciência de que o trabalho realizado até este momento está ainda manifestamente aquém das necessidades dos utilizadores com NEE. Tendo consciência disso mesmo estão em marcha um conjunto de medidas que vão consolidar e validar os progressos feitos pela instituição neste domínio, de onde destacamos o papel central desempenhado pela Biblioteca, que têm como principal objetivo uma maior proximidade com os alunos com NEE procurando responder às suas necessidades de forma mais assertiva e expedita tendo consciência que para tal é igualmente necessário agilizar a articulação com outros elementos chave dentro da instituição, sejam eles outros departamentos, serviços, docentes ou mesmo alunos, gerando sinergias de trabalho que rentabilizem o esforço empregue por todos em prol de uma causa comum. Desta forma passaremos a descrever algumas das medidas que pretendemos implementar a curto prazo.

A atividade da sala destinada a alunos com NEE será monitorizada e as suas normas de funcionamento ajustadas em função da evolução da sua utilização, não só em termos de procedimentos mas também de equipamentos que se revelem necessários adquirir para melhor servir os utilizadores. Será igualmente implementada uma estratégia de comunicação

mais ativa quer no plano interno como junto de outras instituições promovendo a divulgação da mesma.

No seguimento da disponibilização de recursos já descritos anteriormente torna-se imperativo a produção e partilha de conteúdos devidamente adaptados e acessíveis, alguns destinados em exclusivo à comunidade ISCTE-IUL outros passíveis de ser acedidos por utilizadores de outras instituições. Assim a estratégia passa por disponibilizar conteúdos no Repositório Institucional, na plataforma de *e-learning* nas respetivas páginas das diversas unidades curriculares e inclusivamente quando tal for possível e se justifique a impressão de produção científica em Braille.

Ainda neste domínio, inclusive por iniciativa de alguns docentes, existe alguma mobilização para a seleção de um conjunto de documentos considerados essenciais para a frequência de todas as unidades curriculares que fazem parte do plano de estudos das licenciaturas e proceder ao seu tratamento dotando-os do nível de acessibilidade necessário para que possa ser consultado por qualquer utilizador. Mais uma vez a adaptação destes conteúdos poderá ser feita em simultâneo em diversos suportes, nomeadamente, documentos de texto, ficheiros áudio ou mesmo em papel. O papel da Biblioteca neste tipo de atividades é duplamente relevante uma vez que pode não só trabalhar os documentos em si como funcionar como elemento de acessória/formação na elaboração dos mesmos.

Relativamente ao último tópico descrito, formação dos utilizadores para que possam criar documentação que respeite as regras elementares de acessibilidade, poderá inclusivamente constituir-se como uma formação que integre o plano de formação regular que a Biblioteca oferece aos seus utilizadores ao longo de todo o ano letivo. Uma vez que de alguma forma todos somos produtores de conteúdos pretende-se que esta formação não seja restrita a docentes mas a todos aqueles que entendam a pertinência desta matéria. Estamos igualmente a encetar contactos com outras instituições que detêm mais experiência neste domínio e que inclusivamente disponibilizam muita documentação por si produzida *on-line*, procurando aproveitar e valorizar todo o trabalho desenvolvido nestas entidades de forma colaborativa.

O ISCTE-IUL pretende igualmente, através da sua Biblioteca, integrar o grupo de trabalho da BAES: Biblioteca Aberta do Ensino Superior. Para tal já foram realizados todos os contactos necessários no sentido de formalizar o pedido de adesão faltando neste momento apenas a agilização dos recursos tecnológicos para que possamos colaborar ativamente num dos projetos mais representativos no que diz respeito à partilha de documentação científica adaptada a alunos com NEE a nível nacional.

Está neste momento em estudo a possibilidade da criação de uma estrutura que permita gerir uma bolsa de alunos voluntários da própria instituição cujo objetivo consiste no apoio direto a alunos com NEE. Uma iniciativa desta natureza poderia constituir uma mais-valia para todos os intervenientes: para a própria instituição, uma vez que dificilmente conseguiria afetar recursos humanos para trabalhar todas as situações com o nível de cuidado desejado; para o aluno que colabora na iniciativa que poderá ver valorizado o seu desempenho por diversas vias, nomeadamente, explorar uma área que seja do seu interesse, valorizar o seu currículo e potencialmente ser-lhe atribuído ECTS mediante um processo de avaliação do trabalho desenvolvido; e, como não poderia deixar de ser, o aluno com NEE que conta com o apoio de

um colega para a realização das mais diferentes tarefas e com quem muito provavelmente partilha interesses e motivações académicas.

No campo das atividades a desenvolver no curto prazo podemos ainda referir que a Biblioteca do ISCTE-IUL irá procurar estreitar relações com todos os elementos da instituição que trabalhem direta ou indiretamente com os alunos com NEE e procurar que desde o primeiro dia estes tenham ao seu dispor todas as condições para o prosseguimento dos seus estudos, promovendo a igualdade de oportunidades entre todos os estudantes, trabalhando proactivamente de forma multidisciplinar combatendo alguma inercia e sentimento de incapacidade de ação associados a projetos cujos desafios e força de vontade exigem um elevado grau de resiliência.

Análise das entrevistas realizadas a alunos com NEE (alunos invisuais): um antigo aluno da instituição que já concluiu os seus estudos e uma aluna que frequenta atualmente o ISCTE-IUL

Consideramos pertinente ilustrar esta comunicação com o testemunho de dois alunos do ISCTE-IUL, um que já terminou a sua licenciatura em Informática e Gestão de Empresas no ano de 2001 e um que frequenta atualmente a instituição no terceiro ano de Psicologia. Nas entrevistas realizadas foram analisados diversos tópicos considerados fundamentais, nomeadamente as principais dificuldades encontradas, a forma como as mesmas foram sendo ultrapassadas e o papel de todos aqueles que de forma direta ou indireta têm um papel de destaque no processo de aprendizagem de qualquer aluno, nomeadamente a família, a instituição, os docentes ou mesmo os colegas de turma.

O ex-aluno Paulo Caldeira, agora com 39 anos é totalmente invisual desde os 10 anos de idade altura em que perdeu por completo a visão do seu olho direito que se vinha degenerando desde os 5 anos. Estes primeiros anos foram, na sua opinião, muito importantes para a construção mental que tem hoje do mundo e do que o rodeia uma vez que teve a oportunidade de privar de perto nomeadamente com cores e formas que de outra forma não seria possível.

Frequentou desde os 6 anos uma escola de ensino especial, da qual é defensor fundamentalmente no que diz respeito ao ensino básico, onde aprendeu Braile e muitas outras noções fundamentais para o dia-a-dia de uma pessoa invisual, período que considera critico para a sua formação, contudo, a partir do ensino preparatório frequentou sempre escolas tradicionais onde tinha o apoio regular de um professor de ensino especial que se deslocava à escola para fazer a conversão de conteúdos para um formato que lhe fosse acessível. Quando referiu o estudo do Braile mostrou-se apreensivo pela forma como a sua aprendizagem tem sido relativamente desvalorizada ao longo dos anos privilegiando-se, em muitos casos de forma exclusiva, a interação com a informação pela via auditiva.

Tem uma carreira profissional sólida na sua área de formação muito embora sinta dificuldades diárias na utilização de algumas tecnologias fundamentalmente quando fazem uso quase em exclusivo de ambientes gráficos muito elaborados o que na sua opinião leva a que um invisual

esteja constantemente um passo atrás na utilização de algumas soluções. A inserção no mercado de trabalho foi conturbada, não só pelo estigma que existe relativamente a pessoas com deficiência mas em particular pela sua licenciatura. Durante os processos de recrutamento em que esteve envolvido questionaram a validade da sua formação ou mesmo se seria possível alguém com as suas limitações ter conseguido realizá-la com sucesso.

A família é hoje em dia um elemento muito importante na sua vida, mas não mais do que seria de esperar de qualquer outra pessoa uma vez que não está dependente de ninguém para realizar qualquer atividade do seu quotidiano. A sua vida alterou-se profundamente desde o ano de 2012 no momento em que recebeu um cão guia o que lhe veio a conferir uma autonomia substancialmente maior do que a que tinha até então. Na realidade as deslocações foram consideradas o ponto mais crítico quando confrontado com a questão de qual era a sua maior limitação. Neste momento assegura que consegue deslocar-se para qualquer lugar sem qualquer tipo de receio ou constrangimento.

Concorreu para o ISCTE com o intuito de frequentar o curso de Organização e Gestão de Empresas mas acabaria, por orientação de diversos professores da instituição, por se inscrever na licenciatura de Informática e Gestão de Empresas abrindo desta forma o seu leque de oportunidades no que diz respeito ao mercado de trabalho, explorando uma área emergente e com uma elevada taxa de colocação. A escolha da instituição não foi influenciada pelas condições de trabalho que lhe viessem a ser proporcionadas pois tinha a convicção de que ninguém estaria plenamente preparado para receber um aluno com as suas características e que as soluções para contornar as dificuldades com as quais se iria deparar deveriam ser por si encontradas. Foi neste contexto que ao ingressar no ensino superior adquire um portátil, um *scanner*, um leitor de ecrã e um sintetizador de voz externo.

Como se viria a constatar o apoio ao nível institucional foi diminuto passando quase sempre por aligeirar algumas formalidades burocráticas no que dizia respeito ao pedido de realização de provas de exame em épocas especiais. Dos serviços da instituição a Biblioteca foi o único que colaborou pontualmente nomeadamente alargando sempre que necessário os prazos de entrega dos livros requisitados. Não deixa também de referir que independentemente da não existência de um apoio formal e sistemático por parte do ISCTE sentia que cada funcionário à sua maneira procurava colaborar em tudo o que lhes era solicitado.

Neste período da sua vida a família assume um papel de extrema relevância colaborando de todas as maneiras possíveis. Recorda os tempos em que a sua mãe “estava fechada na cozinha a ler para um gravador ou as horas que o seu pai passou a digitalizar livros”. Não obstante todo o esforço sente-se inevitavelmente limitado relativamente aos seus colegas uma vez que “há conteúdos no curso de IGE que por muito que um cego queira acompanhar é quase impossível”.

Da parte dos docentes sentiu apoio da grande maioria que procurava disponibilizar-lhe os conteúdos em suporte digital para que tivesse maior autonomia nos seus estudos adaptando igualmente as componentes de avaliação procurando eliminar os tópicos em que lhe era de todo impossível adquirir/aferir conhecimentos dando maior enfoque às matérias passíveis de ser por si trabalhadas. Esta realidade era, como seria de esperar, mais comum nas cadeiras

onde a vertente técnica se revelava mais elaborada fundamentalmente no que diz respeito ao tratamento de elementos puramente visuais.

Relativamente aos colegas considera que foram de extrema importância para que tenha conseguido concluir os seus estudos equiparando-os ao papel desempenhado pela sua própria família. Tarefas como ditar apontamentos e manuais, descrever gráficos e trabalho colaborativo em equipa foram uma constante e sempre com uma dinâmica que lhe permitiu acompanhar as matérias praticamente ao mesmo ritmo dos restantes colegas.

Em jeito de conclusão, é perentório quando afirma que se tivesse no seu tempo as condições de trabalho que o ISCTE-IUL proporciona hoje em dia aos alunos invisuais, não só em termos de equipamentos/*software* mas também de conteúdos em suporte digital, que tudo teria sido mais fácil salientando o trabalho realizado nos últimos anos no sentido de autonomizar os alunos com NEE especialmente no que diz respeito a alunos invisuais ou com baixa visão.

A Rute Pinheiro, aluna do 3º ano da Licenciatura em Psicologia, com 21 anos, nasceu invisual. Aos 7 meses foi submetida a uma operação que lhe restituiu a visão, tendo vindo a perdê-la gradualmente entre os 2 e os 17 anos. Do 1º ciclo até ao 9º ano frequentou o Centro Helen Keller, e do 10º ano ao 12º ano a Escola Secundária de Odivelas. O aumento progressivo da sua falta de visão devido ao glaucoma que lhe tinha sido diagnosticado levou a que surgissem necessidades diferentes ao longo do seu percurso escolar. No 1º ciclo recorreu às aulas de mobilidade, posteriormente no 9º ano começou a utilizar o Braille e no início da sua vida académica começou a usar a bengala de forma a poder a ter uma vida mais autónoma.

A Rute vive atualmente com os irmãos e os avós e embora a sua família não tenha possibilidades de lhe prestar grande apoio, os irmãos ajudaram-na até ao fim do ensino secundário ao nível da mobilidade, a maior limitação que sente no seu dia-a-dia

A passagem do ensino secundário para o ensino superior não mereceu um especial cuidado na instituição que frequentava tendo em conta a sua deficiência visual. A Rute refere que no 11º ano teve apenas acesso a aulas de mobilidade.

No ensino superior a escolha da licenciatura em Psicologia deveu-se ao interesse que nutre por esta área disciplinar e de certa forma pelas referências sobre o curso e a instituição que teve acesso através de uma aluna, que o frequentava, com o mesmo tipo de deficiência. A falta de *software* e equipamentos específicos no ISCTE-IUL não a desmobilizou, uma vez que, no ensino secundário não obteve acesso aos mesmos, no entanto, refere que os equipamentos seriam fundamentais na otimização da sua aprendizagem. Neste momento tem acesso na sua residência a um computador pessoal adaptado, *software* de OCR e linha Braille

Durante a sua vida académica, a Rute considera que embora tenha a mesma autonomia no processo de aprendizagem e oportunidades que os colegas, por vezes, surge a necessidade de adaptar a documentação num formato acessível, processo este muito demorado. Numa tentativa de colmatar os obstáculos, adotou algumas estratégias, por exemplo, ao procurar aceder a determinados recursos em detrimento de outros, o que poderá trazer limitações no seu processo de aprendizagem. Como a aluna mesmo refere: “Levo o computador para as

aulas, tiro apontamentos durante as aulas, se por algum motivo não consegui apanhar e acho que devia, uso apontamentos, slides e alguns artigos porque as coisas estão lá. Como não tenho tempo de digitalizar prefiro ler os artigos porque têm o estudo e são mais interessantes que capítulos de livros”.

No que diz respeito à sua turma, a Rute refere a boa relação que tem com os colegas, sentindo-se integrada. Nos trabalhos de grupo a partilha das tarefas são feitas consoante os gostos e o à-vontade de cada um. É de salientar que no acesso aos livros e ao seu conteúdo informativo sente mais dificuldades devido a limitações ao nível da mobilidade e por estes se encontrarem em suporte físico não adaptado, a tarefa fica à responsabilidade dos outros elementos do grupo. O seu contributo consiste, entre outras tarefas, na pesquisa de artigos científicos em formato eletrónico devido à facilidade de pesquisa e acesso à informação que este formato lhe proporciona.

Da parte dos docentes pode contar com alguma colaboração através, por exemplo, da adaptação e disponibilização de alguns conteúdos em Word, adaptação de provas de avaliação sempre que necessário e atribuição de um período suplementar para a realização das mesmas. É de salientar o trabalho de sensibilização que a coordenadora da sua licenciatura tem feito junto dos professores de forma a criarem e disponibilizarem a documentação em formatos acessíveis.

Analisando ambas as entrevistas podemos encontrar pontos convergentes e divergentes pese embora o desfasamento temporal que mediou os períodos em que os alunos frequentaram a instituição.

Claramente as questões ligadas à mobilidade são aquelas que causam maior constrangimento ao dia-a-dia dos alunos invisuais. A formação neste domínio parece ser fundamental assim com o apoio dos familiares próximos e no caso do aluno Paulo Caldeira, desde há um ano a esta parte, o recurso a um cão guia constitui uma mais-valia preciosa dotando-o de uma autonomia sem precedentes.

Ambos os alunos fazem uso do Braille não se limitando a interagir com os recursos de informação pela via auditiva o que consideram ser um princípio fundamental e que não deve ser desvalorizado por qualquer pessoa invisual. Em virtude das ferramentas tecnológicas disponíveis atualmente verificamos que um aluno consegue hoje ser igualmente mais autónomo nos processos de aprendizagem e autoestudo, não estando tão dependentes de terceiros para aceder a informação relevante para a realização com sucesso do seu plano de estudos.

É igualmente importante referir que em ambos os casos os alunos optaram pelo curso tendo apenas em consideração a sua preferência ou apetência pessoal, não condicionando a sua escolha em função de outros critérios como as condições de ensino específicas para as suas necessidades. Em ambos os casos foram os próprios alunos a encontrar as soluções necessárias para viabilizar o prosseguimento dos seus estudos muito embora atualmente a instituição já ofereça algumas soluções muito válidas para ultrapassar parte das dificuldades

inerentes a qualquer aluno com NEE, especialmente no que diz respeito a alunos invisuais ou com baixa visão.

Uma última nota para o apoio prestado por colegas de turma e professores que constitui um fator de sucesso para o aproveitamento escolar dos alunos com NEE que se materializa de diversas formas, nomeadamente na disponibilização de conteúdos adaptados ou mesmo gerando as condições necessárias para que os momentos de avaliação decorram com grande normalidade.

Considerações finais

Com a elaboração desta comunicação foram alcançados diversos objetivos a que nos havíamos proposto. Por um lado permitiu sistematizar o trabalho realizado nos últimos anos por diversos serviços da instituição, com particular destaque para os Serviços de Informação e Documentação do ISCTE-IUL nos quais se insere a Biblioteca. Produzir um documento desta natureza implicou estreitar relações, partilhar experiências, articular recursos e desenhar projetos para o futuro.

A importância desta temática aliado ao convívio diário com os utilizadores portadores de Necessidades Educativas Especiais são fatores determinantes para mobilizar a comunidade ISCTE-IUL em torno de projetos que visem melhorar as condições de trabalho destes alunos assegurando que os mesmo podem ambicionar o sucesso da mesma forma que qualquer outro estudante do ensino superior em Portugal.

Este processo reflexivo permitiu-nos ver com mais clarividência todo o caminho percorrido até aqui e ao mesmo tempo constatar que muito ainda pode e deve ser feito trabalhando para uma comunidade educativa e uma sociedade mais inclusiva e solidária. Desta forma procurámos saber quais as linhas de orientação em termos normativos, tecnológicos e pedagógicos para poder adequar a nossa prática profissional às necessidades de quem vive diariamente dificuldades e constrangimentos que apenas podem ser minimizados com o empenho de todos. Neste sentido ficam claramente definidas as linhas de ação que vão nortear os trabalhos de alguns serviços da instituição neste domínio que, em conjunto, e em algumas situações de parceria com organismos externos, vão procurar colocar o ISCTE-IUL numa posição de referência no que diz respeito à criação de condições de trabalho de excelência para alunos com NEE.

Numa sociedade onde o acesso à informação e ao conhecimento são um critério determinante para o sucesso/insucesso ou inclusão/exclusão o papel dos profissionais de gestão de conteúdos de informação é determinante e compete-lhes garantir que todos sem exceção têm acesso aos recursos necessários para desenvolver os seus projetos e processos de aprendizagem. Desta forma as bibliotecas universitárias assumem um papel de grande centralidade dentro das instituições servindo toda a comunidade educativa de forma muito transversal.

Procurámos ainda ilustrar esta comunicação com o testemunho de alunos com NEE que frequentam ou frequentaram a instituição para que na primeira pessoa pudessem relatar as

suas experiências, as suas dificuldades e de que forma todos os intervenientes nos processos de ensino/aprendizagem participam na criação de condições de trabalho que conduzam ao sucesso do percurso académico destes alunos.

Por fim uma palavra de agradecimento a todos aqueles que tornaram esta comunicação possível, nomeadamente alunos, professores e funcionários que despenderam o seu tempo ou realizaram trabalho que se encontra materializado neste documento.

Bibliografia

CANDEIAS, R. (2013). *Os Serviços de Ação Social do ISCTE-IUL e a integração de alunos com Necessidades Educativas Especiais (NEE)*.

CARVALHOSA, S. (2011). *Consulta junto dos alunos com estatuto especial – Portadores de deficiências físicas ou sensoriais*.

Social Sciences of Education Network (2012). Education and disability/special needs policies and practices in education, training and employment for students with disabilities and special educational needs in the EU. Bruxelas: Comissão Europeia. Disponível em <http://www.nesse.fr/nesse/activities/reports/activities/reports/disability-special-needs-1>

PORTUGAL. Ministério da Educação e Ciência (2012). Despacho nº 8442-A/2012. *Diário da República*, 2ª série, nº 120. pp. 22056-(2) a 22056-(12).

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (2009). *Policy Guidelines on Inclusion in Education*. França: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. Disponível em http://www.inclusive-education-in-action.org/iea/dokumente/upload/72074_177849e.pdf

Páginas consultadas

<https://wiki.duraspace.org/display/DSDOC3x/Application+Layer>

<http://www.acessibilidade.gov.pt/index.htm>

<http://www.acessibilidade.gov.pt/accessmonitor/>