

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

**THIAGO CARDOSO SOUSA.**

**OS IMPACTOS CAUSADOS PELO COVID-19 NOS SERVIÇOS DE APOIO  
PRESTADOS PELA DIRETORIA DE ACESSIBILIDADE DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO MARANHÃO AOS ALUNOS COM DEFICIÊNCIA**

São Luís

2023

**THIAGO CARDOSO SOUSA**

**OS IMPACTOS CAUSADOS PELO COVID-19 NOS SERVIÇOS DE APOIO  
PRESTADOS PELA DIRETORIA DE ACESSIBILIDADE DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO MARANHÃO AOS ALUNOS COM DEFICIÊNCIA**

Trabalho de conclusão de curso, na modalidade artigo, apresentado como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração da Universidade Federal do Maranhão - UFMA.

Orientador: Prof. Dr. Tadeu Gomes Teixeira

São Luís

2023

Souza, Thiago Cardoso.

Os impactos causados pela Covid-19 nos serviços de apoio prestados pela Diretoria de Acessibilidade da Universidade Federal do Maranhão aos alunos com deficiência / Thiago Cardoso Sousa – 2023.

16 f.

Orientador: Tadeu Gomes Teixeira.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação, Artigo) - Curso de Administração, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2023.

1. Covid-19. 2. Pessoa com deficiência. 3. Prestação de serviços. I. Teixeira, Tadeu Gomes. II. Título.

**THIAGO CARDOSO SOUSA**

**OS IMPACTOS CAUSADOS PELO COVID-19 NOS SERVIÇOS DE APOIO  
PRESTADOS PELA DIRETORIA DE ACESSIBILIDADE DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO MARANHÃO AOS ALUNOS COM DEFICIÊNCIA**

Trabalho de conclusão de curso, na modalidade artigo,  
apresentado como requisito para obtenção do título de  
Bacharel em Administração da Universidade Federal do  
Maranhão - UFMA.

Aprovado em: 11/07/2023.

**BANCA EXAMINADORA**

Prof. Tadeu Gomes Teixeira (orientador)

Dr. em Ciências Sociais

Universidade Federal do Maranhão

Prof. Ademir da Rosa Martins

Dr. em Informática na Educação

Universidade Federal do Maranhão

Prof. Walber Lins Pontes

Dr. em Informática na Educação

Universidade Federal do Maranhão

## RESUMO

O Covid-19, foi caracterizado pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em 11 de março de 2020 Como uma pandemia. Suas maiores repercussões não esteve somente no campo médico, mas de maneira repentina e inesperada, estendeu-se aos campos sociais, econômicos, culturais e políticos. Tendo em vista que sua influência ainda perdurará por um tempo, este trabalho tem por objetivo focar seu estudo nos serviços prestados pela Diretoria de Acessibilidade da Universidade Federal do Maranhão, aos estudantes com deficiência. Buscou-se entender quais foram os impactos nesses serviços, sua qualidade, adaptações e seus resultados diante de um cenário de pandemia. Mediante entrevistas semiestruturadas com servidores da Diretoria de Acessibilidade e com discentes usuários dos serviços da DACES durante o período pandêmico. Os resultados analisados abordam as principais alterações e desafios identificados no processo de ajuste que se fizeram necessários neste contexto.

**Palavras-Chave:** Covid-19, Pessoa com deficiência, Prestação de serviços.

## RESUMEN

El Covid-19 fue caracterizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 11 de marzo de 2020 como una pandemia. Su mayor repercusión no fue sólo en el campo médico, sino que de manera repentina e inesperada se extendió al campo social, económico, cultural y político. Teniendo en cuenta que su influencia aún durará un tiempo, este trabajo tiene como objetivo centrar su estudio en los servicios prestados por la Junta de Accesibilidad de la Universidad Federal de Maranhão, a los estudiantes con discapacidad. Buscamos comprender los impactos en estos servicios, su calidad, adaptaciones y sus resultados ante un escenario de pandemia, a través de entrevistas semiestructuradas con servidores de la Junta de Accesibilidad y con estudiantes que utilizaron los servicios de DACES durante el período de pandemia. Los resultados analizados abordan los principales cambios y desafíos identificados en el proceso de ajuste que fueron necesarios en este contexto.

**Palabras clave:** Covid-19, Persona con discapacidad, Prestación de servicios.

## SUMÁRIO

1	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>6</b>
2	<b>LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO.....</b>	<b>8</b>
3	<b>A LEGISLAÇÃO SOBRE O TEMA .....</b>	<b>9</b>
4	<b>A UFMA E OS SERVIÇOS DE APOIO E ATENDIMENTO PARA AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA .....</b>	<b>10</b>
4.1	<b>Diretoria de acessibilidade – DACES .....</b>	<b>10</b>
5	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>11</b>
6	<b>IMPACTOS NOS SERVIÇOS PRESTADOS .....</b>	<b>12</b>
7	<b>ELEMENTOS QUE REDUZIRAM O ACESSO DOS USUÁRIOS AO SERVIÇOS PRESTADOS.....</b>	<b>14</b>
8	<b>VANTAGENS DO NOVO MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO .....</b>	<b>14</b>
9	<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>14</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>15</b>

# OS IMPACTOS CAUSADOS PELO COVID-19 NOS SERVIÇOS DE APOIO PRESTADOS PELA DIRETORIA DE ACESSIBILIDADE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO AOS ALUNOS COM DEFICIÊNCIA <sup>1</sup>

Thiago Cardoso Sousa <sup>2</sup>  
Tadeu Gomes Teixeira <sup>3</sup>

**Resumo:** O Covid-19, foi caracterizado pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em 11 de março de 2020 como uma pandemia. Suas maiores repercussões não esteve somente no campo médico, mas de maneira repentina e inesperada, estendeu-se aos campos sociais, econômicos, culturais e políticos. Tendo em vista que sua influência ainda perdurará por um tempo, este trabalho tem por objetivo focar seu estudo nos serviços prestados pela Diretoria de Acessibilidade da Universidade Federal do Maranhão, aos estudantes com deficiência. Buscou-se entender quais foram os impactos nesses serviços, sua qualidade, adaptações e seus resultados diante de um cenário de pandemia. Mediante entrevistas semiestruturadas com servidores da Diretoria de Acessibilidade e com discentes usuários dos serviços da DACES durante o período pandêmico. Os resultados analisados abordam as principais alterações e desafios identificados no processo de ajuste que se fizeram necessários neste contexto.

**Palavras-Chave:** Covid-19, Pessoa com deficiência, Prestação de serviços.

**Resumen:** El Covid-19 fue caracterizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 11 de marzo de 2020 como una pandemia. Su mayor repercusión no fue sólo en el campo médico, sino que de manera repentina e inesperada se extendió al campo social, económico, cultural y político. Teniendo en cuenta que su influencia aún durará un tiempo, este trabajo tiene como objetivo centrar su estudio en los servicios prestados por la Junta de Accesibilidad de la Universidad Federal de Maranhão, a los estudiantes con discapacidad. Buscamos comprender los impactos en estos servicios, su calidad, adaptaciones y sus resultados ante un escenario de pandemia, a través de entrevistas semiestruturadas con servidores de la Junta de Accesibilidad y con estudiantes que utilizaron los servicios de DACES durante el período de pandemia. Los resultados analizados abordan los principales cambios y desafíos identificados en el proceso de ajuste que fueron necesarios en este contexto.

**Palabras clave:** Covid-19, Persona con discapacidad, Prestación de servicios.

## 1 INTRODUÇÃO

A pandemia de Covid-19, trouxe repercussões não apenas de ordem biomédica e epidemiológica em escala global, mas também afetou os mais diversos setores da sociedade (WORLD BANK, 2021). As universidades foram uma das mais atingidas, tendo que realizar várias mudanças em seus calendários, seu modo de ensino e a prestação de serviços. Vale destacar as grandes dificuldades operativas encontrada para o funcionamento em um cenário tão conturbado, pois, por melhores que sejam as ferramentas a serem utilizadas, foi uma transformação que ocorreu de maneira extremamente acelerada, deixando diversas lacunas na prestação de serviços ao público. Isso ocorre por diversas razões, uma delas é a desigualdade socioeconômica. Os questionários socioeconômicos, respondidos no ato de inscrição do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) nos últimos cinco anos, apontam que um em cada três estudantes não tem acesso à internet (ABMES, 2020).

O termo Pandemia, indica que há uma grande quantidade de surtos epidemiológicos, e estão espalhados por toda parte. Tais surtos não são iguais, cuja intensidade está relacionada a condições socioeconômicas, culturais, ambientais, coletivas ou mesmo individuais (MATTA et al. 2021).

A pandemia colocou, ainda, em evidência as desigualdades sociais que já existiam, talvez não vistas ou ignoradas. Pesquisas comprovam, que as populações já vulnerabilizadas, são afetadas de forma mais intensa, e se manifestam nesse contexto de diversas formas, como

<sup>1</sup> Artigo apresentado para a disciplina de TCC II no semestre de 2023.1 e defendido perante banca, na data de 11/07/2023, na cidade de São Luís/MA.

<sup>2</sup> Graduando do Curso de Administração/UFMA. Contato: cardoso.thiago@ufma.br.

<sup>3</sup> Professor Orientador. Dr. em Ciências Sociais. Departamento de Ciências Contábeis, Imobiliárias e Administração - DECCA/UFMA. Contato: tadeu.teixeira@ufma.br.



na exposição ao vírus, no acesso ao diagnóstico e tratamento, tecnologias, água, entre outros (MATTA, et al. 2021).

Em 17 de março de 2020, o Comitê de Emergência da UFMA baseado em orientações do Ministério da Saúde, decide pela suspensão das aulas presenciais durante trinta dias, como medida preventiva, em decorrência da disseminação do coronavírus. Tais ações evidenciam que a educação foi apenas um dos setores da sociedade que sofreram fortes impactos, como mostra as medidas tomadas (UFMA, 2020). As mudanças também ocorreram na forma como a UFMA passou a prestar serviço a comunidade. Conforme a portaria GR N° 190/2020-MR, o expediente começou a ser realizado em seis horas ininterruptas, os servidores que compõe o grupo de risco, como maiores de 60 anos, foram dispensados de suas atividades presenciais. Com tais mudanças na rotina administrativa, nota-se o início de uma alteração radical no modo como os serviços começam a serem ofertados e como os usuários o acessaram. (UFMA, 2020).

Posteriormente, a UFMA ampliou o atendimento administrativo na modalidade remota, que já vinha sendo realizado de forma híbrida, com restrição presencial. O regime presencial, continuou a ser desenvolvido somente em setores de atividades essenciais (UFMA, 2021).

Cepal (2020, apud SILVA & CONVERTOR, et al., 2021), afirma que em razão da expansão da pandemia de coronavírus, que atingiu a todos de uma forma ímpar, causando mudanças na forma como vivemos, as quais afetam a sociedade, que por sua vez afeta o gerenciamento das organizações públicas, já que as mesmas devem se adequar as exigências de parte dos cidadãos, principalmente quando estes fazem comparações entre o serviço público e o serviço privado (SILVA & CONFESSOR et al. 2021).

Tais mudanças repercute naqueles mais atingidos pela pandemia, mas este trabalho focará nas pessoas com deficiência, que no acesso aos serviços já se deparam com diversas barreiras, as quais podem ser arquitetônicas, atitudinais e comunicacionais. (UFG.BR, 2021). As barreiras arquitetônicas estão ligadas a falta de acessibilidade no espaço físico do ambiente como escadas sem corrimão, vias públicas íngremes, corredores estreitos, entre outros. As barreiras comunicacionais estão relacionadas com a troca de informação entre as pessoas, atingindo com mais frequência as pessoas com deficiência visual e as com deficiência auditiva. Já as barreiras atitudinais referem-se as atitudes que as demais pessoas tem para com as pessoas com deficiência (UFG.BR, 2021).

Segundo a lei N° 13.146, de 6 de julho de 2015,

considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas (BRASIL, 2015, p. 1)

Tendo por base o disposto acima, este trabalho pretende compreender quais foram os impactos sobre as pessoas com deficiência, da nova forma de prestação de serviço da Universidade Federal do Maranhão, ocorrida em virtude da pandemia do Coronavírus. Pois as mudanças trazidas ainda expuseram as diferenças sociais, não equiparando as pessoas, porém demonstrou que a parcela da sociedade considerada mais vulnerável, foi a que sofreu as maiores implicações.

Este trabalho tem por objetivo geral analisar os impactos das mudanças na prestação de serviços da Diretoria de Acessibilidade, da Universidade Federal do Maranhão, sobre os alunos com deficiência, a partir das percepções de fornecedores e usuários.

Os objetivos específicos são:

- Descrever as mudanças nos serviços prestados da Universidade Federal do Maranhão.
- Investigar o grau de dificuldade para o acesso aos serviços ofertados pela Diretoria de Acessibilidade.

- Identificar a qualidade do novo modelo de serviço prestado.
- Descrever os elementos que dificultam a utilização dos serviços ofertados.
- Reconhecer as vantagens do novo modelo de prestação de serviços.

A reflexão sobre as muitas mudanças decorrentes do surgimento do Covid-19, está acontecendo a todo momento, tendo em vista os fortes abalos causados a estrutura social. O trabalho pretende abordar tais mudanças que ocorreram na prestação de serviços da UFMA para as pessoas com deficiência, tendo em vista que nesse período foram criadas diversas políticas na tentativa de amparar os mais implicados, enquanto que as pessoas com deficiência já eram beneficiárias de políticas de inclusão social, assim, também busca-se compreender os impactos desse novo contexto sobre esse público. Pretende-se ainda aumentar o número de pesquisas realizadas nessa área, pois nota-se uma maior ênfase nos assuntos relacionados a educação inclusiva.

## 2 LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO

No acesso ao ensino superior dos estudantes com deficiência, eles podem enfrentar inúmeros desafios em suas tentativas de obter êxito. Os serviços de apoio realizados pelas universidades desempenha um relevante papel ao prestar uma assistência direta e indireta a esses alunos (MARTINS et al., 2021). Com o aumento de alunos ingressantes nas universidades, as necessidades destes estudantes estão cada vez mais evidente, gerando maior consciência da necessidade de gerar novos recursos institucionais (COSTA, 2020).

Na busca por responder as necessidade dos estudantes, deve-se procurar uma reestruturação do ambiente, assim como também das atitudes ao seu redor, pois a causa da deficiência está na forma como a sociedade está organizada (TITCHKOSKY, 2008). O crescimento do número de ingressantes fez com que a quantidade de universidades que ofertam serviços de apoio a estudantes com deficiência, aumentou consideravelmente. Entretanto, não há uma equidade nos atendimentos recebidos por estes estudantes, permitindo-lhes ter igualdade de sucesso acadêmico (MORIÑA, 2017). A equidade na prestação desses serviços e também na dimensão pedagógica, tem grande importância para a superação das desigualdades existentes (LAYA, 2020). Apesar de uma vasta denominação para esses serviços, muitas universidades o nominam como serviços de apoio para estudantes com deficiência, tendo como micção promover o compromisso das universidades com a equidade e a diversidade, mediante a prestação desses serviços. Esses serviços devem ainda fornecer aconselhamentos e assistência individual aos estudantes, desde sua entrada até a sua formatura, preparando-os para o mercado de trabalho (MAJOKO, 2018).

Uma das maiores preocupações desses serviços é identificar as necessidades do seu público alvo, e promover elevados padrões acadêmicos (DATTA, 2017).

Apesar de nas políticas públicas os governos tenderem a incorporar princípios como justiça social, igualdade de oportunidades, acessibilidade e design universal, o acesso das pessoas com deficiência ao ensino superior continua com uma mistura de oportunidades e desafios, pois mesmo com as oportunidades ofertadas, os esforços das universidades para garantir oportunidades iguais aos estudantes permanecem insuficiente, havendo uma diferença entre o discurso político e a realidade prática (DATTA, 2017). Estes serviços devem ainda oferecer assistência adequada, e oportunidades para os alunos com deficiência, para que eles tenham condições de competir em pé de igualdade com seus colegas. Os serviços de apoio devem ajudar o estudante a acessar os recursos ofertados pela universidade para a comunidade acadêmica, promovendo a sua autonomia e permitindo-lhes desenvolver estratégias ao longo da vida para a gestão independente das suas deficiências (UNESCO, 2017).

A sociedade precisa se adaptar às necessidades das pessoas com deficiência, trazendo espaços com igualdade priorizando o respeito, aceitando as diferenças. Assim, a escola tem um importante papel a desempenhar, entendendo que a base da inclusão consiste no conceito de que toda pessoa tem direito básico a educação, e seus interesses, habilidades e necessidades de aprendizagem devem ser considerados (ROCHA & MIRANDA 2009). No combate as atitudes discriminatórias, as instituições de ensino desempenham um papel fundamental, já que contribuem para o crescimento de comunidades integradas, que é a base de uma sociedade inclusiva, e promovendo uma real educação para todos (FORTES, 2005).

### **3 A LEGISLAÇÃO SOBRE O TEMA**

O reconhecimento do direito das pessoas com deficiência à plena participação social, veio por meio de muitas manifestações, ocorridas nas últimas décadas, realizadas por pessoas com deficiência e militantes dos direitos humanos, tendo resultado nos instrumentos que tomaram forma e passaram a orientar o marco legal de todos os países, inclusive do Brasil. Um sistema educacional inclusivo foi o que o Brasil teve como objetivo. Ao concordar com a Declaração Mundial de Educação para Todos, firmada em Jomtien, na Tailândia, em 1990, e também com os postulados produzidos em Salamanca (ESPANHA, 1994) na Conferência Mundial sobre Necessidades Educacionais. Esses documentos destacam que os sistemas educativos devem ter em vista toda gama das diferentes características e necessidades dos Alunos (ROCHA & MIRANDA 2009).

Para uma educação inclusiva, há como um dos principais instrumentos nacionais orientadores a Constituição federal, Título VIII, artigo 208 e 227. Apresenta em seus artigos respectivamente, o dever do estado com a educação, que é efetivado por meio de várias garantias, as quais são: atendimento ao aluno no ensino fundamental através de programas suplementares de material didático escolar, alimentação, transporte e assistência à saúde, e no artigo 27 prioriza o direito da criança e do adolescente, garantindo que em toda situação os interesses desse público esteja sempre em primeiro lugar. Também compartilhando a responsabilidade de garantir esses direitos, está o Estado, as famílias e a sociedade.

Lei n. 7.853/89. Dispõe sobre o apoio às pessoas com deficiência, assim como sua integração social, assim como estabelece normas para assegurar o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas com deficiência.

Lei n. 10.098/00. Estabelece normas gerais e critérios básicos para promoção da acessibilidade, facilitando o acesso das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, tendo como um dos principais pontos abordados a remoção de obstáculos e barreiras presentes em espaços públicos, vias e edificações.

Ou seja, ela busca garantir boas condições para que todos transitem pelos espaços com segurança.

Lei 10.172/01 que aprova o Plano Nacional de Educação e estabelece objetivos e metas para a educação de pessoas com necessidades educacionais especiais, para esse fim, estabeleceu vinte e sete objetivos e metas, que tratam do desenvolvimento de programas educacionais em todos os municípios, promovendo ações preventivas nas áreas visual e auditiva até à generalização do atendimento aos alunos na educação infantil e no ensino fundamental, implantação de língua brasileira de sinais para os alunos surdos, e se possível também para os seus familiares.

Decreto n. 5.296/04. Regulamenta as Leis nº. 10.048/00, que dá prioridade de atendimento às pessoas com deficiência, e 10.098/00, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência, ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Do atendimento prioritário, o decreto afirma que os órgãos da administração pública direta, indireta e fundacional, as empresas prestadoras de serviços

públicos e as instituições financeiras deverão dispensar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. Ela compreende ainda o atendimento prioritário como sendo diferenciado e imediato, incluindo dentre outros:

- I – Assentos de uso preferencial sinalizados, espaços e instalações acessíveis;
- II – Mobiliário de recepção e atendimento obrigatoriamente adaptado à altura e à condição física de pessoas em cadeira de rodas, conforme estabelecido nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT;
- III – Serviços de atendimento para pessoas com deficiência auditiva, prestado por intérpretes ou pessoas capacitadas em Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS e no trato com aquelas que não se comuniquem em Libras, e para pessoas surdocegas, prestado por guias-intérpretes ou pessoas capacitadas neste tipo de atendimento.

Lei 9.394/96 que estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional, definindo a educação especial como modalidade a ser desenvolvida prioritariamente no ensino regular, abrindo também a possibilidade do recebimento de serviços especializados.

Decreto n. 3289/99 que regulamenta a Lei nº. 7.853/89, que dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa com Deficiência, consolida as normas de proteção e dá outras providências.

#### **4 A UFMA E OS SERVIÇOS DE APOIO E ATENDIMENTO PARA AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA**

No processo educativo e na defesa da liberdade e justiça social, as universidades desempenham um importante papel. E não se pode falar em liberdade e justiça social, sem uma prestação de serviços capaz de atender às particularidades humanas, transformando situações de preconceito, discriminação e exclusão. Para isso, é necessário defender a plena inclusão de pessoas com deficiência, transtorno do espectro autista e altas habilidades ou superdotação. Nesse intuito, a UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, afim de contribuir com uma sociedade democrática, plural e inclusiva, adotou diversas medidas, dentre elas, está a elaboração, por meio da DACES, do guia de acessibilidade, lançado em 2021, com a intenção de colaborar com a disseminação sobre aspectos do público alvo da educação especial, fazendo com que toda a comunidade acadêmica possa conhecer e contribuir para a promoção do pleno desenvolvimento das potencialidades de pessoas com deficiência, transtorno do espectro autista e altas habilidades ou superdotação na UFMA e em outros espaços da sociedade (SILVA, et al., 2021).

Na UFMA o aumento de estudantes com deficiência se reflete nos dados de que em 2007, o ano que ocorreu a entrada dos primeiros alunos com deficiência, houve o ingresso por meio de cotas de 11 estudantes. Já no ano de 2019, esse número saltou para 117 matrículas de pessoas com deficiência, conforme dados do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA) da UFMA e tabulados pela DACES, apresentando um crescimento de mais de 1.000% em doze Anos. A tendência de crescimento só aumentou, em razão da Lei 13.409/2016 que altera a Lei 12.711/2012, que entrou em vigor em 2017, e dispõe sobre a reserva de vagas para pessoas com deficiência nos cursos técnico de nível médio e superior das instituições federais de ensino, tornando obrigatório a oferta de vagas para o público pessoa com deficiência no ensino superior (SILVA, et al., 2021)]

##### **4.1 Diretoria de acessibilidade – DACES**

A Diretoria de Acessibilidade-DACES da Universidade Federal do Maranhão-UFMA, tem como objetivo orientar, encaminhar, avaliar e acompanhar as demandas e providências

concernentes ao processo de inclusão e acessibilidade dos estudantes, público alvo da Educação Especial, considerando aspectos como o acesso, permanência e conclusão, com êxito de aprendizagem, dos cursos de graduação da UFMA, ou seja, não somente se preocupando com a entrada dos alunos na universidade, mas também colaborando para que tenham sucesso na conclusão dos cursos (UFMA, 2022).

Buscando cumprir tais objetivos, a Diretoria de Acessibilidade-DACES adotou algumas medidas, dentre elas estão:

- a) Orientar a comunidade acadêmica quanto aos dispositivos legais referentes à acessibilidade e inclusão do país.
- b) Disponibilizar recursos, equipamentos e serviços técnicos especializados para a garantia do acesso, aprendizagem e permanência de pessoas com deficiência, transtorno do espectro autista e altas habilidades ou superdotação na UFMA.
- c) Contribuir com soluções que possam minimizar e/ou eliminar às dificuldades que surgirem em relação à acessibilidade e inclusão das pessoas com deficiência, transtorno do espectro autista e altas habilidades ou superdotação na UFMA.
- d) Propor aquisição e adaptação de mobiliários e material didático pedagógico para acessibilidade, de acordo com as recomendações da legislação vigente. (SILVA et al., 2021).

A diretoria de Acessibilidade tem dentre os seus serviços de apoio aos alunos com deficiência:

A disponibilização de vários equipamentos de tecnologia assistiva para uso dos estudantes como (notebook, lupas eletrônicas e gravadores digitais), de acordo com critérios estabelecidos, a fim de colaborar para a permanência e êxito nos cursos. Possui também Tecnologia Assistiva indispensáveis para execução de serviços de produção de materiais para estudantes com deficiência visual (impressora Braille e scanner de pequeno e grande porte/). Há também para o transporte de alunos com deficiência física ou com mobilidade reduzida, uma Van com acessibilidade. Existe ainda a equipe de Transcrição Braille, que presta atendimento a toda comunidade acadêmica com deficiência visual da Universidade Federal do Maranhão – Campus Bacanga, e que estão regularmente matriculados. Essa equipe confecciona material em braile, ampliado ou em formato digital acessível. Há também tradutores e intérpretes de libras, que mediam a comunicação entre surdos e ouvintes na UFMA, por meio da língua Brasileira de Sinais-Libras. A equipe multiprofissional acolhe os estudantes que ingressam na universidade, acompanha os alunos considerando potencialidades e barreiras enfrentadas no cotidiano acadêmico, encaminha os estudantes com deficiência para os diversos serviços, benefícios, programas e projetos desenvolvidos pela universidade, dentre outros.

## 5 METODOLOGIA

A metodologia a ser utilizada será a explicativa e exploratória. Segundo Tumelero (2018), a pesquisa explicativa procura identificar e explicar as causas do problema de determinado objeto de estudo. Mostrando assim a realidade, ao explicar o motivo de determinada coisa, oferecendo uma visão mais detalhada do objeto de estudo. Sua aplicação pode ocorrer por meio da aplicação de métodos experimentais ou matemáticos.

Já nas pesquisas exploratórias, o objeto de estudo não é tão conhecido, havendo a necessidade de um grande levantamento bibliográfico para facilitar a compreensão do assunto. Nesse tipo de pesquisa, busca-se procurar padrões, ideias ou hipóteses, com a finalidade não de testar ideias, mas sim realizar descobertas (TUMELERO, 2018).

Foi escolhida a pesquisa explicativa e exploratória, pois no caso do primeiro o presente trabalho busca investigar o impacto nos serviços prestados no período da pandemia, sendo necessário uma análise de antes e depois do período da pandemia. Já no caso da pesquisa

exploratória, apesar de haver muitos estudos relacionados aos estudantes com deficiência, a maior parte trata do aspecto pedagógico, enquanto os estudos focados nos serviços prestados são escassos.

Foi feito um levantamento bibliográfico, com as principais fontes sendo artigos que tratam do assunto, livros e documentos. Foi usada uma abordagem qualitativa, com entrevista semiestruturada, pois as perguntas, foram apenas o ponto de partida para o diálogo, com a intenção de deixar os entrevistados mais tranquilos para responder as perguntas. As entrevistas foram realizadas na UFMA,- Campos Bacanga, com funcionários da Diretoria de Acessibilidade, e com uma parte dos discentes que ingressaram por meio de cotas, que estiveram ativos no período pandêmico e fazem uso dos serviços ofertados de apoio aos alunos com deficiência.

## **6 IMPACTOS NOS SERVIÇOS PRESTADOS**

Após entrevistas com servidores da Diretoria de Acessibilidade e com discentes que utilizavam o serviço desse setor, tanto dos fornecedores como dos usuários, observou-se os impactos sobre os serviços prestados.

Conforme a lei 13460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Os usuários São os que se beneficiam diretamente ou potencialmente de serviço fornecido pelo poder público. Considera ainda o serviço público, oferta de bens e serviços de forma direta ou indireta, por meio de entidades ou órgãos que representam a administração pública, para a população (PLANALTO, 2017). Primeiramente questionou-se quanto à aceitação dos discentes sobre o novo modelo de prestação de serviços, que naquele momento foi implementado.

As respostas obtidas demonstraram as dificuldades dos alunos, pois tiveram que se adaptar à nova forma de entrega dos serviços prestados pela DACES. Dentre os discentes, aqueles que encontraram mais dificuldades foram os que não usavam os equipamentos tecnológicos com frequência. O MEC (Ministério da Educação e Cultura), na tentativa de reduzir os riscos e amenizar os prejuízos causados pela Pandemia, autorizou o ensino à distância, onde as disciplinas presenciais seriam realizadas de forma remota, deixando a cargo das Universidades a definição de quais disciplinas seriam substituídas, assim como também a disponibilização de ferramentas necessárias para uso dos alunos. Desse modo, foi feito uso de Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs) para o acompanhamento dos conteúdos ofertados (MEC, 2020).

Com base nas respostas obtidas, é importante destacar, que não foram somente os discentes que encontraram dificuldades de adaptações, os servidores em um primeiro momento, se viram tendo que aderir a uma nova maneira de trabalhar e entregar seus serviços, com a mesma qualidade.

A Lei 13.467 de 2017, regulamentou o teletrabalho, definindo-o como a prestação de serviços que ocorre fora das dependências do empregador, sendo necessário na sua configuração o uso de tecnologias de informação e comunicação.

No entanto, em virtude do período pandêmico, observou-se a necessidade de se estabelecer novas regras para evitar as contaminações do Covid 19, bem como para que a educação não ficasse defasada. Para Coelho (2022), com o estabelecimento das novas regras de convívio social, incluiu-se nestas atividades laborais, nesse novo cenário, exigiu-se que as empresas e organizações modificassem a rotina de trabalho, o que resultou em um aumento nas exigências de habilidades técnicas para a execução das atividades. Nesse contexto, com a ausência de planejamento e, em alguns casos, falta de capacitação, caracteriza-se esse início por imprevistos e testes (COELHO et al., 2022).

O mesmo autor observa que as residências dos trabalhadores foram transformadas em local de trabalho, modificando seus hábitos laborais e tendo em seu espaço pessoal de trabalho a presença de seus familiares (COELHO et al., 2022).

E ainda que com o passar do tempo, as dificuldades de adaptação, foram reduzidas e as novas mudanças tornaram-se mais bem aceitas (COELHO et al., 2022).

Os canais de contato entre servidores e alunos, tornaram-se preponderantemente virtuais. Antes os usuários necessitavam dirigir-se ao Setor (DACES), agora a comunicação passou a somente ser mediante e-mail e *Whats App*. O que gerou em muitos momentos, um descontrole dos horários de trabalho, ocorrendo em muitos momentos a execução de atividades e atendimento decorrentes de demandas urgentes. Em um ambiente em que todos tentavam se adaptar, havendo certa pressão, derivada das radicais mudanças provocadas pela Pandemia, fazia com que solicitações de discentes chegassem pelo *Whats App* em momentos fora do horário de trabalho. O isolamento social, fez com que a transformação social se acelerasse no mundo todo. O uso de *Whats App*, não aconteceu somente dentro deste setor ou mesmo somente na universidade. Muitas lideranças, buscando manter-se na nova era de mudanças, repensaram suas estratégias, e aumentaram os seus investimentos em ferramentas como o *Whats App* (DNKINFOTELECOM, 2021).

Ao trabalhar com acessibilidade, encontram-se várias barreiras. Servidores alegaram que na prestação de seus serviços em ambiente fora da pandemia, uma das barreiras mais encontradas foi a barreira atitudinal. A barreira atitudinal, pode ser apontada como a principal barreira que impede as ações voltadas para acessibilidade, pois está ligada às atitudes das pessoas, e é considerada a origem de várias outras barreiras. Está relacionada com a proatividade das pessoas em terem o interesse de colaborar com a inclusão. Ela está composta de conceitos e ideologias que não acreditam que haja potencial em alunos com deficiência, levando assim a falta de reflexões e ações que contribuem para a inclusão desse público (RIBEIRO et al., 2017).

Quanto às barreiras encontradas dentro da pandemia, as atitudinais continuaram e acrescentaram-se diversas outras, estando mais evidente a barreira tecnológica. Em um mundo cada vez mais digital, esse tipo de barreira tem crescido. Como exemplo tem-se: imagens sem descrição, que para os usuários de leitores de tela, torna a navegação na página inúmeras vezes mais difícil, pois o não acesso à informação contida na imagem, por falta da descrição, prejudica o usuário. Há também a ausência de conteúdos interpretados em libras, para pessoas surdas usuárias de libras. Em vídeos sempre é importante a presença do intérprete na tela. Em sites, pode ser feito o uso de avatares digitais de libras. Ainda para as pessoas surdas, também é necessário as legendas, que precisa ter fundo preto e fontes com cores contrastantes. Por fim, há os sites que não proporcionam uma boa navegação por teclado, o que para os usuários de leitores de tela torna-se um obstáculo, tendo em vista que para eles, o uso somente do teclado durante a navegação é predominante.

Assim, a falta de acessibilidade em páginas da web e aplicativos, tornou-se um muro impedindo que os discentes com deficiência desfrutassem dos serviços que a UFMA ofertava. O crescente aumento de ingressantes com deficiência, colocou cada vez mais em evidência as questões de acessibilidade que impedem a plena participação desse público na educação superior.

Mas já houve alguns avanços. Com a criação do Programa Incluir por exemplo, que tem como seu principal objetivo a criação de Núcleos de Acessibilidade nas Ifes, com a distribuição de verbas. É o programa de acessibilidade na educação superior, que tem como proposta garantir o acesso pleno de pessoas com deficiência nas universidades federais de ensino superior (IFES). (MEC, 2018).

Estando a cargo das Universidades, a organização de ações institucionais, com a finalidade de garantir a eliminação de barreiras atitudinais, pedagógicas, arquitetônicas e de comunicação (MEC, 2018)

Segundo Porte (2022), a aquisição de produtos e tecnologias colaboram para inclusão de estudantes PCD (PORTES, 2022).

Afirma ainda haver despreparo por parte das universidades quanto a ações de acessibilidade voltadas para redução de barreiras arquitetônicas (PORTE, 2022). Com base nesse contexto, nota-se que se há dificuldades em trabalhar a redução destas, que os alunos sofrem constantemente suas interferências, quanto mais se falarmos das barreiras tecnológicas, que ganharam maior visibilidade com a pandemia.

## **7 ELEMENTOS QUE REDUZIRAM O ACESSO DOS USUÁRIOS AO SERVIÇOS PRESTADOS**

Os resultados apontam, que em um primeiro momento, houve uma redução dos usuários, a quantidade de evasão dos estudantes cresceu. Houve logo no início uma drástica alteração na forma como os serviços eram prestados, dificultando o acesso dos discentes a estes serviços. Notou-se melhora depois de algum tempo, pois todos começaram adaptar-se à nova realidade.

A DACES teve que pensar em medidas para que os discentes com deficiência se adaptassem às novas circunstâncias. Não somente eles, mais também servidores e professores. Para isso, várias ações foram tomadas como a criação do Ciclo de Acessibilidade, evento realizado de forma online, com a finalidade de instrumentalizar professores, estudantes e servidores, quanto a inclusão na educação e em atendimentos, promovendo práticas fundamentadas nos direitos humanos (UFMA, 2021).

Foram elaborados documentos com a única finalidade de orientar servidores e professores, e pesquisas foram realizadas buscando entender a real situação dos discentes, como por exemplo, o Relatório Psicossocial, elaborado com o objetivo de reduzir os índices de evasão nos cursos de graduação, pois entendeu-se que durante a pandemia, o aprimoramento dos sistemas de educação fazia-se ainda mais necessário (UFMA, 2020). Foi também elaborado durante a pandemia, o Manual de Acessibilidade, apresentando a Diretoria de Acessibilidade, assim como seus serviços.

A melhoria dos sistemas e das formas de comunicação, foi um dos principais pontos citados pelos entrevistados. Servidores apontaram ainda, que na tentativa de melhorar os serviços, várias dificuldades foram encontradas. Dentre elas a maior sendo a de participação dos alunos em pesquisas, a qual tinha o propósito de colher informações, para melhor compreender quais eram os problemas e dificuldades encontradas pelos discentes com deficiência naquele momento.

## **8 VANTAGENS DO NOVO MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

Os entrevistados colocaram a diminuição da burocracia, aumento na flexibilidade, melhoria na qualidade de vida, facilidade de contato com os estudantes, aumento na produtividade, melhor relacionamento familiar, economia de tempo com deslocamento e motivação, o avanço nos procedimentos tecnológicos.

## **9 CONCLUSÃO**

Conclui-se que o período da pandemia, veio reorganizar rotinas, serviços e educação. Algumas das mudanças ocorridas nesse período, por serem positivas continuaram, como por exemplo o teletrabalho, que deu continuidade na UFMA. Ela também acelerou a modernização



de processos administrativos, assim como a modelagem destes. Quanto aos serviços prestados dentro e fora da pandemia conclui-se que mesmo com as dificuldades iniciais que foram encontradas, a Diretoria de Acessibilidade teve que estudar novas formas para prestar seus serviços aos alunos, elaborando documentos de orientação, contactando outros setores da universidade para propor melhorias no atendimento e no Sistema de Informação. Focando em novos campos como a acessibilidade digital, que antes da pandemia, tal aspecto não era tão exigido.

## REFERÊNCIAS

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E GESTÃO SOCIAL. Barreiras de Acessibilidade para Pessoas com Deficiência no Ensino Superior. Autor(es) e data de publicação não especificada. ISSN: 2175-5787.

BANCO MUNDIAL. Impactos da Covid-19 no Brasil: evidências sobre pessoas com deficiência durante a pandemia. Disponível em: <https://www.worldbank.org/pt/country/brazil/brief/impactos-da-covid19-no-brasil-evidencias-sobre-pessoas-com-deficiencia-durante-a-pandemia>. Acesso em: 03 nov. 2022.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 6 jul. 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm). Acesso em: 01 jul. 2022.

CONFESSOR, K.; SILVA, B. Administração pública desafios e perspectivas da gestão pública pós pandemia. Editora Científica, 2021.

COSTA, Joana Maria de Morales; PIECZKOWSKI, Tânia Mara Zancanaro. Inclusão de alunos com deficiência no ensino superior sob a ótica da gestão universitária. Educação em Revista, Belo Horizonte, v. 36, 2020. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&=S0102-46982020000100209&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&=S0102-46982020000100209&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 16 out. 2020.

LAYA, Marisol Silva. A dimensão pedagógica da equidade na educação superior. Archivos Analíticos de Políticas Educativas, v. 28, n. 1, 2020. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7444004>. Acesso em: 06 nov. 2022.

MAJOKO, Tawanda; DUNN, Michael William (editor de revisão). Participação no ensino superior: Vozes de alunos com deficiência. Educação Cogente, v. 5, n. 1, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/2331186X.2018.1542761>. Acesso em: 06 mai. 2020.

MARTINS, M. Serviços para estudantes com deficiência nas universidades: dificuldades e desafios. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/edur/a/RgVpF6Sy5Gbhd5DM5WRb3QN/>. Acesso em: 20 nov. 2022.

MATTA, G. Impactos sociais da Covid-19 no Brasil: populações vulnerabilizadas e respostas à pandemia. Rio de Janeiro: Observatório Covid 19; Editora FIOCRUZ, 2021.

MORIÑA, Anabel; MORGADO, Beatriz. Desafios da educação inclusiva na universidade: a perspectiva dos alunos e dos servidores do serviço de apoio à deficiência. Inovação: The

European Journal of Social Science Research, v. 34, n. 3, p. 292-304, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1080/13511610.2019.1578198>.

NAÇÕES UNIDAS. Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Genebra, 2006. Disponível em: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>. Acesso em: 02 jul. 2020.

ROCHA, T. Acesso e permanência do aluno com deficiência na instituição de ensino superior. Revista Educação Especial, v. 22, 2022.

SILVA, F. Guia de Acessibilidade. Publicado por UFMA. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/programa-incluir>. Acesso em: 16 out. 2022.

TITCHKOSKY, Tânia. Fazer xixi ou não fazer xixi? Conversa Ordinária sobre Excluídos Extraordinários. Canadian Journal of Sociology, v. 33, n. 1, p. 37-60, 2008. Disponível em: <https://journals.library.ualberta.ca/cjs/index.php/CJS/article/view/1526/1058>. Acesso em: 02 jul. 2022.

UNESCO. Um guia para garantir a inclusão e a equidade na educação. A Agenda Global de Educação 2030. Genebra, 2017. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002482/248254e.pdf>. Acesso em: 01 jul. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS. Acadêmicos mapeiam dificuldades de acesso aos serviços de saúde por pessoas com deficiência. Disponível em: <https://jornal.ufg.br/n/148645-academicos-mapeiam-dificuldades-de-acesso-aos-servicos-de-saude-por-pessoas-com-deficiencia>. Acesso em: 14 nov. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. Nota à comunidade: funcionamento da UFMA. Disponível em: <https://portalpadrao.ufma.br/site/noticias/nota-a-comunidade-funcionamento-da-ufma>. Acesso em: 20 nov. 2022.