

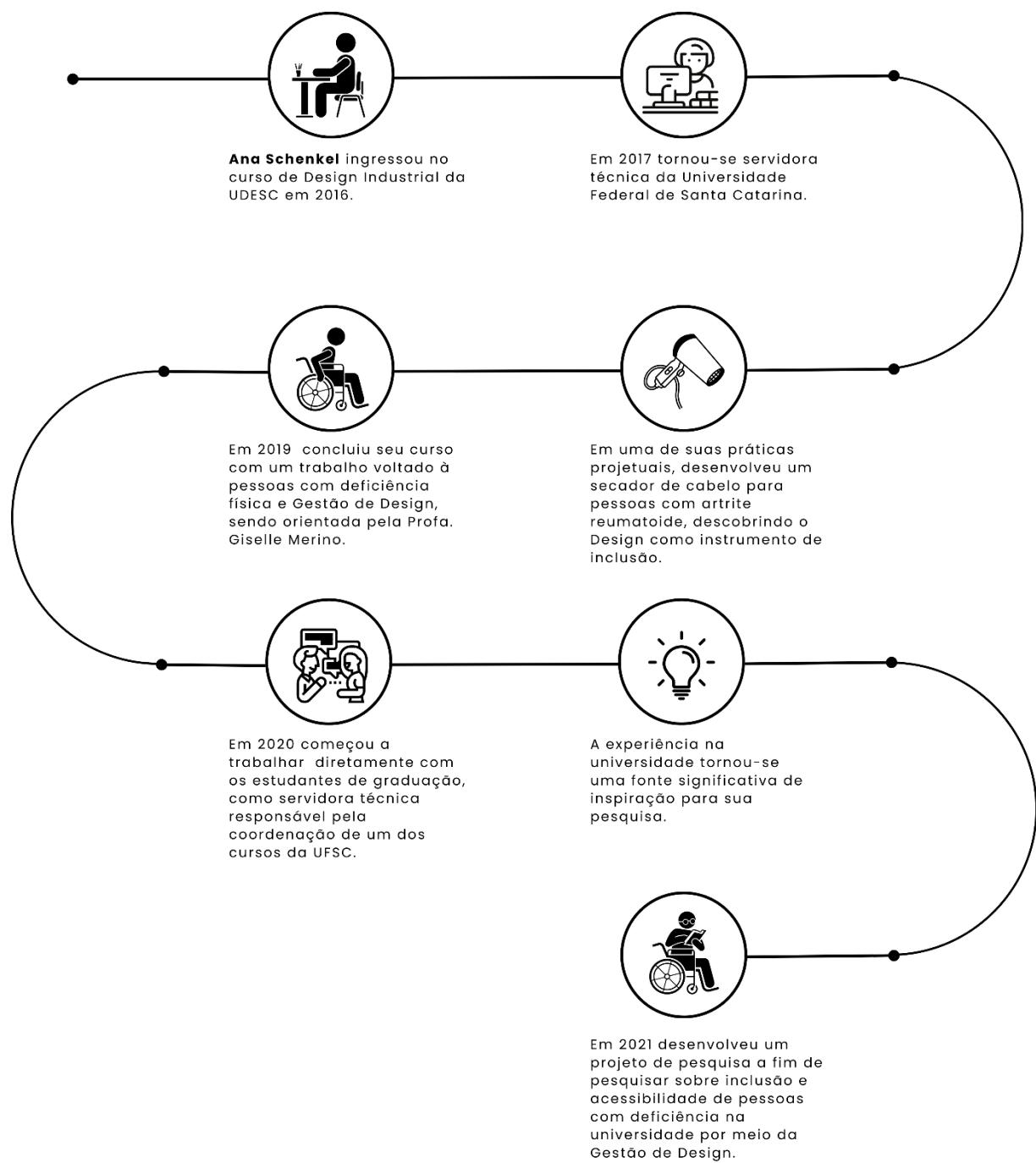


UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO DE COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DESIGN

Ana de Castro Schenkel

**Gestão de Design aplicada à Inclusão e Acessibilidade de Estudantes com  
Deficiência no Ensino Superior: um Estudo de Caso**

Florianópolis  
2024



Ana de Castro Schenkel

**Gestão de Design aplicada à Inclusão e Acessibilidade de Estudantes com  
Deficiência no Ensino Superior: um Estudo de Caso**

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação em Design da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito para a obtenção do título de Mestra em Gestão de Design.

Orientador(a): Profa. Giselle Schmidt Alves Díaz Merino, Dra.

Florianópolis

2024

Schenkel, Ana de Castro

Gestão de Design aplicada à Inclusão e Acessibilidade  
de Estudantes com Deficiência no Ensino Superior: :um  
Estudo de Caso / Ana de Castro Schenkel ; orientadora,  
Giselle Schmidt Alves Diaz Merino, 2024.

127 p.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa  
Catarina, Centro de Comunicação e Expressão, Programa de  
Pós-Graduação em Design, Florianópolis, 2024.

Inclui referências.

1. Design. 2. Estudante com deficiência. 3. Gestão de  
Design. 4. Design Inclusivo. 5. Design de Serviço. I.  
Merino, Giselle Schmidt Alves Diaz. II. Universidade  
Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em  
Design. III. Título.

Ana de Castro Schenkel

**Gestão de Design aplicada à Inclusão e Acessibilidade de Estudantes com Deficiência no Ensino Superior: um Estudo de Caso**

O presente trabalho ao nível de Mestrado foi avaliado e aprovado, em 27 de março de 2024,  
pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Profa. Berenice Santos Gonçalves, Dra.

Membro Interno

Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Profa. Ana Karina Pessoa da Silva Cabral, Dra.

Membro Externo

Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)

Certificamos que esta é a versão original e final do trabalho de conclusão que foi julgado  
adequado para obtenção do título de Mestre em Gestão de Design.

Insira neste espaço a  
assinatura digital

Prof. Ricardo Triska, Dr.

Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Design

Insira neste espaço a  
assinatura digital

Profa. Giselle Schmidt Alves Díaz Merino, Dra.

Orientadora

Florianópolis, 2024.

## **AGRADECIMENTOS**

Gostaria de expressar minha sincera gratidão a todos que contribuíram para a realização desta dissertação, sem os quais este trabalho não seria possível.

Primeiramente, quero expressar meu profundo agradecimento à minha orientadora, Profa. Giselle Schmidt Alves Diaz Merino, pela orientação valiosa e *insights* cruciais que foram fundamentais para o desenvolvimento deste trabalho.

À Universidade Federal de Santa Catarina, minha instituição acadêmica, agradeço pela infraestrutura, recursos e ambiente propício à pesquisa, que enriqueceram significativamente a qualidade deste estudo.

Aqueles que participaram direta e indiretamente da minha pesquisa, meu reconhecimento especial. Seu apoio, contribuições e colaboração foram essenciais para o sucesso deste projeto.

Não posso deixar de mencionar meus colegas de jornada acadêmica, Marina, Rodrigo, João, Sandra e Carlos. Agradeço pela parceria, troca de ideias e pela atmosfera colaborativa que tornaram esta jornada ainda mais enriquecedora.

Aos meus pais, cujo apoio incondicional e incentivo ao longo dos anos foram fundamentais para minha formação acadêmica, expresso minha profunda gratidão. À minha noiva Brenda, agradeço por sua compreensão, paciência e amor, que foram meu alicerce durante este desafio acadêmico.

“A inclusão acontece quando se aprende com as diferenças e não com as igualdades” (Paulo Freire)

## RESUMO

A inclusão de estudantes com deficiência no Ensino Superior brasileiro, apesar dos avanços, ainda enfrenta desafios. O aumento no número de matrículas, impulsionado pelas cotas, é positivo, mas a permanência e a inclusão plena ainda são precárias. Barreiras como a falta de acessibilidade física, didática e pedagógica, a dificuldade de acesso a materiais didáticos e a carência de apoio pedagógico e profissional especializado impedem o pleno desenvolvimento e a equidade. É nesse contexto que o Design emerge como uma área interessante, valendo-se da criatividade para resolver problemas e criar soluções com o intuito de melhorar, dentre outras coisas, os serviços prestados por empresas e instituições. A Gestão de Design envolve o gerenciamento eficaz de pessoas, projetos e processos na criação de produtos e serviços, sendo aplicável à inclusão e acessibilidade de estudantes com deficiência. Utilizando o Guia de Orientação para o Desenvolvimento de Projetos (GODP), destaca-se a centralidade do usuário no processo, promovendo abordagens inclusivas. O Design de Serviço, ao focar a perspectiva do usuário, torna-se essencial para promover a inclusão e acessibilidade. Além de facilitar inovações nos serviços, envolve *stakeholders* internos, considera a jornada do cliente e provoca mudanças significativas na estrutura organizacional. O Design Inclusivo, ao considerar o estudante com deficiência, busca destacar suas capacidades diante das demandas do serviço, visando tornar produtos e serviços do dia a dia mais acessíveis e adaptáveis a uma variedade de necessidades. Mediante este cenário, a pesquisa teve como objetivo identificar as fragilidades e potencialidades do processo de inclusão de estudantes com deficiência em uma instituição de ensino superior, por meio de uma abordagem da Gestão de Design e do Design Inclusivo, utilizando técnicas e ferramentas do Design de Serviços. Trata-se de uma pesquisa de natureza aplicada, com uma abordagem qualitativa e quanto aos procedimentos técnicos, esta pesquisa foi dividida em duas fases. A Fase 1, de Fundamentação Teórica, com objetivo exploratório, compreendeu uma pesquisa bibliográfica dos principais temas abordados na pesquisa: Gestão de Design, Design de Serviço Inclusivo e Panorama acerca da acessibilidade nas Instituições de Ensino Superior, construindo a fundamentação teórica para o desenvolvimento da pesquisa. A Fase 2, de Estudo de caso, com objetivo descritivo, compreendeu um estudo de caso realizado na Universidade Federal de Santa Catarina, no qual foi utilizado como abordagem o Guia de Orientação para o Desenvolvimento de Projetos (GODP). Os achados da pesquisa evidenciam que existem áreas passíveis de aprimoramento no referido processo, como, por exemplo, a falta de acessibilidade nas páginas e sistemas da UFSC, a forma como é redigido o relatório com orientações de acessibilidade de estudante do curso graduação e a falta de inclusão nas aulas. São aprimoramentos importantes para a ampliação da acessibilidade e inclusão, com o propósito de tornar a instituição um ambiente mais acolhedor para os estudantes com deficiência. Sendo o maior desafio a promoção e a permanência destes estudantes de forma acessível e inclusiva, para que não haja a “inclusão excludente”.

**Palavras-chave:** Estudante com deficiência; Inclusão; Gestão de Design; Design Inclusivo; Design de Serviço.

## ABSTRACT

The inclusion of students with disabilities in Brazilian higher education, despite advancements, still faces challenges. The increase in enrollment, driven by quotas, is positive, but retention and full inclusion remain precarious. Barriers such as lack of physical, didactic, and pedagogical accessibility, difficulty accessing educational materials, and a shortage of specialized pedagogical and professional support hinder full development and equity. It is in this context that Design emerges as an interesting area, using creativity to solve problems and create solutions to improve, among other things, services provided by companies and institutions. Design Management involves effective management of people, projects, and processes in creating products and services, applicable to the inclusion and accessibility of students with disabilities. Using the Guide for Project Development (GODP), the centrality of the user in the process is emphasized, promoting inclusive approaches. Service Design, by focusing on the user's perspective, becomes essential for promoting inclusion and accessibility. In addition to facilitating innovations in services, it involves internal stakeholders, considers the customer journey, and brings about significant changes in organizational structure. Inclusive Design, considering students with disabilities, seeks to highlight their capabilities in the face of service demands, aiming to make everyday products and services more accessible and adaptable to a variety of needs.

In this scenario, the research aimed to identify the weaknesses and strengths of the inclusion process of students with disabilities in a higher education institution, through an approach of Design Management and Inclusive Design, using techniques and tools from Service Design. This is applied research with a qualitative approach, divided into two phases. Phase 1, Theoretical Foundation, with an exploratory objective, included a literature review of the main topics addressed in the research: Design Management, Inclusive Service Design, and an overview of accessibility in Higher Education Institutions, building the theoretical foundation for the research. Phase 2, Case Study, with a descriptive objective, included a case study conducted at the Federal University of Santa Catarina, using the Guide for Project Development (GODP) as an approach. The findings of the research show areas that can be improved in the process, such as the lack of accessibility on UFSC's pages and systems, the way the report with accessibility guidelines for undergraduate students is written, and the lack of inclusion in classes. These are important enhancements for expanding accessibility and inclusion, with the purpose of making the institution a more welcoming environment for students with disabilities. The greatest challenge is the promotion and sustainable inclusion of these students, ensuring there is no "exclusionary inclusion."

**Keywords:** Student with disabilities; Inclusion; Design Management; Inclusive Design; Service Design.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Gráfico da quantidade de alunos com deficiência na UFSC de 2014 a 2023.	19
.....	.....
Figura 2 - Síntese dos Procedimentos Metodológicos.	43
Figura 3 - Síntese dos Procedimentos da Fase 1, de Fundamentação Teórica.	44
Figura 4 -. Fase 2 - GODP - Momentos e Etapas da metodologia.	45
Figura 5 - Momentos e Etapas do GODP a serem contemplados nesta pesquisa, em destaque.....	45
Figura 6 - Etapa -1: Oportunidades.	46
Figura 7 - Etapa 0: Prospecção.	47
Figura 8 - Blocos de Referência do Estudo de Caso.	48
Figura 9 - Etapa 1: Levantamento de dados da pesquisa.	49
Figura 10 - Etapa 1: Levantamento de dados.	51
Figura 11 - Itens que compõem o Mapa da Jornada do Usuário.	53
Figura 12 - Modelo do Mapa dos Stakeholders.	54
Figura 13 - Modelo de Blueprint de Serviço.	55
Figura 14 - Visão Geral do Momento Inspiração: Etapas e Procedimentos.	58
Figura 15 - Mapeamento da oportunidade de projeto.	59
Figura 16 - Informações da conversa preliminar com os stakeholders.	61
Figura 17 - Blocos de Referência da pesquisa.	62
Figura 18 - Linha do tempo da Universidade Federal de Santa Catarina: fatos marcantes.....	63
Figura 19 - Estrutura Organizacional da Administração da UFSC.	66
Figura 20 - Mapeamento dos setores, no Campus Florianópolis - UFSC, que contribuem com a inclusão de estudantes com deficiência.....	67
Figura 21 - Print da tela: Etapa da inscrição em que o(a) candidato(a) deve indicar qual ou quais deficiências possui.	70
Figura 22 - Print da tela: Etapa da inscrição em que o candidato deve indicar qual ou quais condições especiais precisa para realizar a prova.	71
Figura 23 - Print da tela: Etapa da inscrição em que o candidato deve anexar o laudo médico.....	72

Figura 24 - Print da tela: Etapa da inscrição em que o candidato deve indicar seu desejo em participar da Política de Ações Afirmativas.....	72
Figura 25 -. Síntese das etapas da inscrição para o Vestibular, realizada online. ....	73
Figura 26 - Fluxograma das etapas da Produção de Acervo Digital Acessível. ....	76
Figura 27 - Momento Ideação. ....	83
Figura 28 - Persona.....	84
Figura 29 - Mapa de Jornada do Usuário - VESTIBULAR. ....	86
Figura 30 - Mapa de Jornada do Usuário - Ingresso na UFSC (parte 1).....	87
Figura 31 - Mapa de Jornada do Usuário - Ingresso na UFSC (parte 2).....	88
Figura 32 - Mapa dos stakeholders. ....	89
Figura 33 - Blueprint de serviço - VESTIBULAR. ....	91
Figura 34 - Blueprint de serviço - Ingresso na UFSC (parte 1). ....	93
Figura 35 - Blueprint de serviço - Ingresso na UFSC (parte 2).....	95

## **LISTA DE QUADROS**

Quadro 1 - Dimensões da acessibilidade e suas aplicações no campo da educação.	29
.....	.....
Quadro 2 - Tipos de Capacidades do Usuário e suas considerações no Design.....	34
Quadro 3 - Síntese dos setores e suas respectivas localizações e funções. ....	69
Quadro 4 - Sugestões de soluções para as fragilidades apontadas. .....	96

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
AEE	Atendimento Educacional Especializado
Agecom	Agência de Comunicação
AI	Acessibilidade Informacional
CAE	Coordenadoria de Acessibilidade Estudantil
CC	Conselho de Curadores
CCE	Centro de Comunicação e Expressão
CCS	Centro de Ciências da Saúde
CDPD	Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência
Coperve	Comissão Permanente do Vestibular
CSE	Centro de Ciências Sociais e Jurídicas
CUn	Conselho Universitário
CVC	Coordenadoria de Validação de Cotas
DIP	Departamento de Integração Acadêmica
DMI	Design Management Institute
DPGI	Departamento de Gestão da Informação
GODP	Guia de Orientação para Desenvolvimento de Projeto
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IES	Instituições de Ensino Superior
IFES	Instituto Federal do Espírito Santo
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
NBR	Norma Brasileira
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
ONU	Organização das Nações Unidas
PAA	Política de Ações Afirmativas
PcD	Pessoa com Deficiência
PRAE	Pró-Reitoria de Permanência e Assuntos Estudantis
PROAFE	Pró-Reitoria de Ações Afirmativas e Equidade
PROFOR	Programa de Formação Continuada

SeTIC	Superintendência de Governança Eletrônica e Tecnologia da Informação e Comunicação
TA	Tecnologia Assistiva
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TDAH	Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade
TEA	Transtorno do Espectro Autista
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
W3C	World Wide Web Consortium

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	17
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMÁTICA .....	17
1.2 OBJETIVO .....	20
1.2.1 Objetivo Geral .....	21
1.2.2 Objetivos Específicos .....	21
1.3 JUSTIFICATIVA E MOTIVAÇÃO .....	21
1.4 ADERÊNCIA AO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DESIGN (POSDESIGN) .....	23
1.5 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA .....	23
1.6 CARACTERIZAÇÃO GERAL DA PESQUISA .....	24
1.7 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO .....	24
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....	26
2.1 PANORAMA ACERCA DA ACESSIBILIDADE NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR .....	26
2.1.1 Pessoa com Deficiência .....	26
2.1.2 Acessibilidade .....	27
2.1.3 Acessibilidade Educacional no Ensino Superior .....	30
2.2 DESIGN INCLUSIVO .....	33
2.3 DESIGN, GESTÃO E SERVIÇO .....	38
2.3.1 Gestão de Design .....	38
2.3.2 Design de Serviço .....	40
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....	42
3.1 FASE 1: FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....	43
3.2 FASE 2: ESTUDO DE CASO - PESQUISA APLICADA .....	44
3.2.1 Momento Inspiração (Etapas -1, 0, 1) .....	46
3.2.1.3 Etapa 1: Levantamento de Dados .....	48

3.2.2 Momento Ideação (Etapa 2).....	51
4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS: ESTUDO DE CASO - PESQUISA APLICADA (FASE 2).....	57
4.1 MOMENTO INSPIRAÇÃO (ETAPAS -1, 0, 1) .....	57
4.1.1 Etapa -1: Oportunidades .....	58
4.1.2 Etapa 0: Prospecção .....	59
4.1.3 Etapa 1: Levantamento de Dados .....	62
4.2 MOMENTO IDEAÇÃO .....	82
4.2.1 Etapa 2: Organização e Análise .....	83
4.3 FRAGILIDADES E POTENCIALIDADES NO PROCESSO DE INCLUSÃO ....	98
5 CONCLUSÕES .....	99
REFERÊNCIAS.....	103
ANEXO A .....	111
APÊNDICE A.....	114
APÊNDICE B.....	115
APÊNDICE C .....	117
APÊNDICE D .....	118

## 1 INTRODUÇÃO

Neste capítulo, é apresentada a contextualização do problema abordado, juntamente com a formulação da pergunta e o objetivo da pesquisa. A justificativa para a realização deste estudo e sua aderência ao Programa de Pós-Graduação em Design (Pós-Design UFSC) são detalhadas em seguida. Na sequência, são delineadas as limitações e a caracterização geral da pesquisa. Por fim, é apresentada a estrutura do presente documento de dissertação.

### 1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E PROBLEMÁTICA

A expressão "Pessoa com Deficiência (PcD)" conforme definida no Estatuto da Pessoa com Deficiência, refere-se àqueles que enfrentam "impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial". Ao interagir com barreiras, estas podem obstruir a participação plena e efetiva da PcD na sociedade, em igualdade de condições com as demais (Brasil, 2015). Ao longo da história, as pessoas com deficiência foram relegadas ao esquecimento, sujeitas à tortura, exclusão e inúmeros preconceitos, desprovidas dos direitos necessários para um tratamento adequado (Rodrigues; Lima, 2018).

Estima-se que a população com deficiência no Brasil seja de 18,6 milhões de pessoas com 2 anos ou mais, correspondendo a 8,9% da população nessa faixa etária (IBGE, 2023). A Constituição Federal (Brasil, 1988) garante a todos o direito à educação (art. 205), estabelecendo como princípio fundamental do ensino a igualdade de condições para o acesso e a permanência na escola (art. 206, I). Além disso, assegura o acesso aos níveis mais avançados do ensino, pesquisa e criação artística, de acordo com a capacidade individual (art. 208, V).

O movimento político das pessoas com deficiência no Brasil tem trabalhado por cerca de quatro décadas na transformação cultural, passando da tutela para a autonomia. Esse progresso inclui a criação de arranjos sociais que possibilitam o pleno exercício de direitos em direção a uma vida independente. Esse caminho foi impulsionado por demandas de organizações da sociedade civil, resultando na formulação de leis, políticas e órgãos governamentais dedicados à promoção e defesa dos direitos humanos desse grupo (Maior, 2017).

Em virtude dos avanços nas políticas públicas, as pessoas com deficiência têm conquistado mais oportunidades na sociedade, incluindo o acesso à educação superior. Nas universidades federais brasileiras, o número de estudantes com deficiência cresceu de 26.483 para 79.262 entre os anos de 2012 e 2022 (INEP, 2023). No entanto, ainda persistem barreiras que impedem a inclusão plena, como a falta de acessibilidade, a dificuldade de acesso a materiais didáticos adequados e a falta de apoio pedagógico.

Com a Lei n.º 13.409 de 2016 instituiu-se cotas para PcDs nas instituições federais de ensino superior, tendo número de vagas proporcional ao total da população de PcDs na unidade da Federação na qual está instalada a instituição, segundo o último censo da Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). As políticas de ações afirmativas na Educação Superior desempenham um papel importante ao reconhecer as desvantagens de acesso e permanência de grupos socialmente sub-representados. Quando se trata de pessoas com deficiência, é essencial considerar as múltiplas barreiras que historicamente afetam suas jornadas educacionais. Portanto, a implementação do sistema de reserva de vagas emerge como uma etapa indispensável no projeto de democratização do ensino superior (Oliveira, 2021).

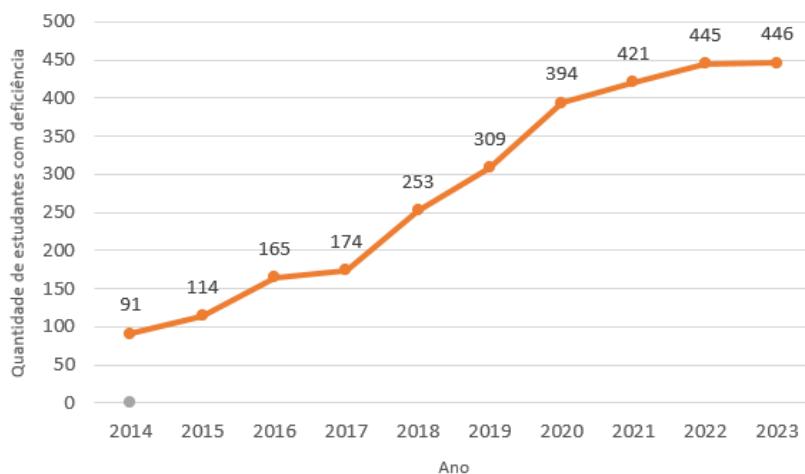
Segundo levantamento do IBGE (2023), a taxa de escolarização foi menor entre as pessoas com deficiência em todos os grupos etários. Para o grupo de 18 a 24 anos, a taxa foi de 24,3% e 31,8% para as pessoas com e sem deficiência, respectivamente. Em relação ao acesso Ensino Superior, no grupo de 18 a 24 anos, 14,3% dos jovens com deficiência estavam no Ensino Superior, contra 25,5% dos sem deficiência.

O panorama das Instituições de Educação Superior no Brasil revela a presença de 2595 instituições, públicas e privadas, incluindo a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) (INEP, 2023). Fundada há mais de seis décadas, a UFSC se destaca por sua capilaridade no estado de Santa Catarina, contando com cinco campi distribuídos em diferentes regiões. No âmbito do ensino, a instituição oferece uma ampla gama de cursos, abrangendo 120 opções de graduação, 142 programas stricto sensu e 7 lato sensu. Essa estrutura robusta acolhe mais de 40 mil estudantes, 2.495 docentes e 3.129 técnicos-administrativos em educação, compondo um corpo acadêmico e profissional de grande relevância. Somado a estes, a comunidade

externa contribui para o dinamismo da universidade, com cerca de 50 mil pessoas circulando em seus espaços diariamente (Agecom, 2020).

Em 2023, a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) contou com 446 estudantes com deficiência, sendo as deficiências física, visual (baixa visão), auditiva e Transtorno do Espectro Autista (TEA) as mais prevalentes (CAE, 2023). A última década testemunhou um aumento significativo no número de discentes com deficiência na instituição (Figura 1), especialmente após a promulgação da lei de cotas para PCD em 2016, conforme mencionado anteriormente. Esse crescimento é evidenciado pelo salto de 174 estudantes em 2017 para 394 em 2020, demonstrando o impacto positivo da política de inclusão na comunidade universitária.

Figura 1- Gráfico da quantidade de alunos com deficiência na UFSC de 2014 a 2023.



Fonte: Autora com base em CAE (2023).

Apesar do maior acesso das PCDs, por consequência das cotas para estudantes, o maior desafio é promover a permanência destes indivíduos de forma acessível e inclusiva. Inclusão entendida como a presença e participação plena de cada um conforme suas características, do contrário, acaba ocorrendo a “inclusão excludente”, na qual todos entram, mas, após o ingresso, alguns são excluídos (Thoma, 2006).

Apesar dos dados estatísticos indicarem um salto no número de matrículas, o desafio de uma educação inclusiva na educação superior precisa ainda alcançar dados qualitativos, falta concretizar políticas públicas que atendam e respeitem as especificidades de cada aluno com deficiência, medidas que atendam a diversidade. (Rocha; Miranda, 2009)

É nesse contexto que o Design emerge como uma área interessante, valendo-se da criatividade para resolver problemas e criar soluções com o intuito de melhorar, dentre outras coisas, os serviços prestados por empresas e instituições (*World Design Organization*, 2021).

A Gestão de Design é uma abordagem do Design no qual há “gerenciamento bem-sucedido de pessoas, projetos, processos e procedimentos que estão por trás da criação dos produtos, serviços ambientes e experiências que fazem parte da nossa vida diária” (Best, 2012, p. 8), podendo ser aplicado ao processo de inclusão e acessibilidade de estudantes com deficiência. Uma das metodologias desta abordagem é o Guia de Orientação para o Desenvolvimento de Projetos (GODP), que tem como principal característica colocar o usuário do produto ou serviço como ponto central do projeto (Merino, 2016).

Considerando que o processo de inclusão e acessibilidade é inherentemente um serviço, o Design de Serviço, por meio de suas técnicas e ferramentas, emerge como uma ferramenta valiosa para capacitar as organizações a visualizarem seus serviços pela perspectiva do usuário (Miller, 2015). Esta abordagem de gestão não apenas facilita a inovação incremental de propostas de valor já existentes, mas também propicia inovações radicais nos serviços oferecidos. A inclusão dos *stakeholders* internos no processo e a visão da jornada do cliente provoca mudanças na estrutura e nos sistemas organizacionais (Stickdorn *et al.*, 2020).

Dado que o usuário deste serviço é o estudante com deficiência, a perspectiva do Design Inclusivo se destaca como um apoio, destacando as capacidades do usuário diante das exigências impostas pelo serviço. O objetivo é tornar os produtos e serviços do dia a dia mais inclusivos que funcionem para o maior número possível de pessoas, sem que haja necessidade de adaptações (*British Standards Institute*, 2005, apud Waller *et al.*, 2013; Waller *et al.*, 2013).

Mediante este cenário, propõe-se o seguinte problema de pesquisa: quais barreiras (fragilidades) impedem a inclusão plena e a permanência do estudante com deficiência no Ensino Superior?

## 1.2 OBJETIVO

### **1.2.1 Objetivo Geral**

Identificar as fragilidades e potencialidades do processo de inclusão de estudantes com deficiência na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), por meio de uma abordagem da Gestão de Design e do Design Inclusivo, utilizando ferramentas e técnicas do Design de Serviços.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Compreender as bases e conceitos dos temas: Acessibilidade nas Instituições de Ensino Superior, Design Inclusivo, e a relação entre Design, Gestão e Serviço.
- Levantar informações dos setores na universidade que influenciam o acesso e a permanência do estudante com deficiência;
- Identificar os *stakeholders* envolvidos no ecossistema do estudante com deficiência;
- Analisar a jornada do estudante com deficiência ao ingressar na UFSC, detalhando o nível de dificuldade percebido no uso dos serviços e avaliando a satisfação por meio da construção de um mapa da jornada do usuário.

## **1.3 JUSTIFICATIVA E MOTIVAÇÃO**

A presente pesquisa visa explorar a interseção entre a Gestão de Design, o Design de Serviço e o Design Inclusivo, direcionando sua atenção para a identificação das fragilidades e potencialidades no processo de inclusão de estudantes com deficiência em uma Instituição de Ensino Superior (IES). A justificativa para esta pesquisa baseia-se em diversos fatores relevantes que apontam para a necessidade e importância de uma análise nesse contexto específico.

- Desafios na Inclusão de Estudantes com Deficiência: A inclusão de estudantes com deficiência em ambientes acadêmicos enfrenta desafios complexos e multifacetados. Compreender as barreiras existentes é fundamental para promover uma educação mais acessível e equitativa.

- Papel Estratégico da Gestão de Design: a Gestão de Design desempenha um papel estratégico na organização e otimização de processos. Investigar como ela pode ser aplicada para identificar e superar obstáculos na inclusão de estudantes com deficiência proporcionará *insights* valiosos para aprimorar práticas institucionais.
- Importância do Design de Serviço na Experiência do Estudante: o Design de Serviço, ao direcionar seu foco para a experiência do usuário, por meio de técnicas e ferramentas para a identificação de lacunas e melhorias no processo de inclusão, garantindo um ambiente educacional mais acolhedor e eficiente.
- Compromisso com a Inclusão e Equidade: a relevância contemporânea da inclusão social e educacional destaca a necessidade de estratégias eficazes. A pesquisa proposta alinha-se ao compromisso global com a equidade, refletido na Agenda 2030, que é um plano de ação global adotado pela ONU e seus Estados-Membros. Esta agenda é composta de Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), sendo o Objetivo 4 de Educação de Qualidade, no qual possui a meta de "Até 2030, eliminar as disparidades de gênero na educação e garantir igualdade de acesso a todos, incluindo pessoas com deficiência" (Nações Unidas no Brasil, 2024).
- Contribuição para a Comunidade Acadêmica: a pesquisa preencherá uma lacuna no conhecimento existente, contribuindo para a criação de ambientes mais inclusivos e acessíveis.

Dessa forma, a presente dissertação justifica-se pela sua relevância no contexto educacional, promovendo uma abordagem holística que integra a Gestão de Design, o Design de Serviço e o Design Inclusivo para otimizar o processo de inclusão de estudantes com deficiência em Instituições de Ensino Superior. A pesquisa se propõe a ser uma fonte valiosa de conhecimento aplicável, alinhada aos princípios contemporâneos de igualdade e acessibilidade na educação superior.

Esta justificativa vai ao encontro das motivações que impulsionam a pesquisadora na condução desta pesquisa. O interesse em explorar o Design como ferramenta de inclusão para pessoas com deficiência originou-se na graduação, período em que desenvolveu projetos de produtos direcionados a esse público. Destaca-se, especialmente, seu Trabalho de Conclusão de Curso, no qual colaborou

ativamente com pessoas com deficiência física, consolidando assim seu engajamento na temática.

A motivação para investigar a inclusão no ensino superior surge da experiência profissional como servidora técnica na universidade, onde diariamente interage com estudantes, incluindo aqueles que enfrentam desafios relacionados à deficiência. A vivência direta com esse contexto acadêmico reforçou o compromisso da pesquisadora em compreender e aprimorar os processos de inclusão, tornando-se uma fonte significativa de inspiração para esta pesquisa.

#### 1.4 ADERÊNCIA AO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DESIGN (POSDESIGN)

Esta pesquisa tem aderência ao Programa de Pós-Graduação em Design da Universidade Federal de Santa Catarina por entender que por meio do Design é possível haver uma maior inclusão social, tornando os serviços e produtos mais acessíveis. A pesquisa em questão é desenvolvida na linha de Gestão que tem como base a Gestão Estratégica do Design sendo

[...] aplicada a organizações de base tecnológica e social, incluindo setores de alto incremento tecnológico e também setores comunitários. Considera os aspectos operacionais, táticos e estratégicos e sua relação com o desempenho dos processos produtivos nas empresas. (Programa de Pós-Graduação em Design, 2022).

Com foco nas temáticas centrais da Gestão de Design, Design de Serviço, Design Inclusivo e Acessibilidade nas Instituições de Ensino Superior, a presente pesquisa propõe, por meio da aplicação da Gestão Estratégica do Design e do Design Inclusivo e das ferramentas de Design de Serviço, a identificação das fragilidades e potencialidades do processo de inclusão de estudantes com deficiência na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

#### 1.5 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

Esta pesquisa delimita-se à Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) foi selecionada como objeto de estudo, sendo o local de atuação da autora, servidora técnica da instituição, envolvida diretamente com estudantes, docentes e técnicos.

Esta pesquisa encontra-se geograficamente delimitada ao Campus Reitor João David Ferreira Lima, situado no bairro Trindade, em Florianópolis, que serve como sede da UFSC. A universidade é uma autarquia de regime especial, vinculada ao Ministério da Educação, configurando-se como uma instituição de ensino superior.

Do ponto de vista temporal, a Fase 1, denominada Fundamentação Teórica, transcorreu no período compreendido entre 2022 e 2023, enquanto a Fase 2, correspondente ao Estudo de Caso, foi conduzida ao longo do ano de 2023.

Quanto aos temas de pesquisa, delimita-se aos temas centrais: Gestão de Design, Design de Serviço, Design Inclusivo e Acessibilidade nas Instituições de Ensino Superior.

## 1.6 CARACTERIZAÇÃO GERAL DA PESQUISA

Trata-se de uma pesquisa de natureza aplicada, com objetivo exploratório e descritivo, tendo uma abordagem qualitativa. Quanto aos procedimentos técnicos, na Fase 1 de Fundamentação Teórica, utilizou-se a pesquisa bibliográfica e a na Fase 2 de Estudo de Caso, utilizou-se pesquisa documental e entrevistas semiestruturadas (Silva; Menezes, 2005; Gil, 2008).

## 1.7 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

O presente documento está estruturado em cinco capítulos, organizados da seguinte forma:

**Capítulo 1 - Introdução:** contextualiza a pesquisa desenvolvida, introduzindo os principais temas. Apresenta o problema de pesquisa, o objetivo geral e os específicos a serem alcançados, a justificativa e a motivação, a aderência do projeto ao Programa de Pós-Graduação e, finalmente, a delimitação e caracterização geral da pesquisa, concluído com este subcapítulo que apresenta a estrutura da dissertação.

**Capítulo 2 - Fundamentação Teórica:** aborda os temas: Panorama acerca da acessibilidade nas Instituições de Ensino Superior; Design Inclusivo; Design, Gestão e Serviço, sendo finalizado com um subcapítulo de síntese que apresenta a correlação entre os mesmos.

**Capítulo 3 - Procedimentos Metodológicos:** apresenta os procedimentos adotados no desenvolvimento desta pesquisa, como os métodos, técnicas e ferramentas aplicados em cada momento.

**Capítulo 4 – Apresentação dos Resultados:** apresenta o desenvolvimento e resultados da pesquisa aplicada, realizada na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

**Capítulo 5 – Conclusão:** apresenta as principais conclusões da pesquisa com relação aos objetivos, os resultados alcançados, as contribuições, finalizando com as limitações e possibilidades de estudos futuros.

**Referências:** referências utilizadas na dissertação.

**Anexos:** contêm o relatório com orientações de acessibilidade da estudante do curso graduação, redigido pela CAE.

**Apêndices:** contêm a Carta de Apresentação, o Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE) para os participantes, e-mails da entrevista com a Coperve e a transcrição da entrevista com as servidoras da CAE.

Por fim, são apresentadas as referências citadas na pesquisa.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A Fase 1 de Fundamentação Teórica teve como objetivo compreender as bases e os conceitos dos seguintes temas. Panorama acerca da acessibilidade nas Instituições de Ensino Superior; Design Inclusivo; Design, Gestão e Serviço.

### 2.1 PANORAMA ACERCA DA ACESSIBILIDADE NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR

O panorama foi elaborado por meio de uma revisão de literatura de caráter narrativo, fundamentada em diversas fontes que incluem livros, teses, dissertações, periódicos, normas e a legislação brasileira.

#### 2.1.1 Pessoa com Deficiência

De acordo com a Pesquisa Nacional de Saúde de 2019, no Brasil existem 18,6 milhões de pessoas com dois anos ou mais de idade que possuem algum tipo de deficiência, o que corresponde a 8,9% desta população. (IBGE, 2023).

Dentre as pessoas com deficiência, ou seja, aquelas que responderam: “tem muita dificuldade” ou “tem, não consegue de modo algum”, para a realização de ao menos uma das atividades descritas nos quesitos investigados, 3,4% dessa população disseram ter dificuldades para andar ou subir degraus; 3,1% dessa população disseram ter dificuldade para enxergar, mesmo usando óculos ou lentes de contato; 1,2% dificuldade para ouvir, mesmo usando aparelhos auditivos; 2,3% alegaram ter dificuldade para levantar uma garrafa com dois litros de água da cintura até a altura dos olhos; 1,4% tinha dificuldade para pegar objetos pequenos ou abrir e fechar recipientes; 2,6%, dificuldade para aprender, lembrar-se das coisas ou se concentrar; 1,2% tinha dificuldade para realizar cuidados pessoais (tomar banho, se calçar, se pentear, escovar os dentes ou se vestir) e 1,1%, dificuldade de se comunicar, para compreender e ser compreendido. (IBGE, 2023)

Em relação à forma de tratamento, os termos “deficiência”, “deficiente”, “portador de deficiência” e “portador de necessidades especiais” surgiram somente no século XX (Aranha, 2005, p. 6). Atualmente, a terminologia a ser considerada é “Pessoa com Deficiência”; ao tratar da educação, utiliza-se os termos “alunos/estudantes com deficiência” (Rodrigues; Lima, 2017), definidos como indivíduos que enfrentam impedimentos de longo prazo, seja de natureza física,

mental, intelectual ou sensorial. Esses impedimentos, quando combinados com diversas barreiras, podem limitar sua participação completa e efetiva tanto na escola quanto na sociedade (Brasil, 2008).

#### *2.1.1.1 Tipos de deficiência*

A promoção da acessibilidade e da inclusão em nossa sociedade começa pelo entendimento da diversidade de deficiências existentes. Este rol de deficiências é dividido em quatro categorias: deficiência auditiva, deficiência mental, deficiência física e deficiência visual. Cada categoria traz características específicas que impactam a vida dos indivíduos.

A **deficiência auditiva** ocorre quando há “perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500 HZ, 1.000 HZ, 2.000 Hz e 3.000 Hz” (Brasil, 2004). Já a **deficiência mental**, ocorre quando há “funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas” (Brasil, 1999). A **deficiência física** é aquela em que a pessoa apresenta “alteração completa ou parcial de um, ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física [...]” (Brasil, 2004). Considera-se **deficiência visual** quando há cegueira, baixa visão, casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60°; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores (Brasil, 2004).

#### **2.1.2 Acessibilidade**

A acessibilidade é concebida como uma qualidade e uma facilidade desejável em todos os contextos e aspectos da vida humana (Sassaki, 2009). De acordo com a Norma Brasileira NBR 9050/2015, estabelecida pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) em 2015, a acessibilidade é definida como a habilidade e os requisitos necessários para alcançar, perceber e compreender, de maneira segura e autônoma, uma variedade de elementos, tais como espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transporte, informação e comunicação, abrangendo seus sistemas e tecnologias. Estas diretrizes aplicam-se não apenas a

ambientes urbanos, mas também em áreas rurais, englobando serviços e instalações acessíveis ao público, de uso público ou privado coletivo, destinadas a serem utilizadas por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Para o Estatuto da Pessoa com Deficiência, a acessibilidade é a:

“[...] possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida;” (Brasil, 2015)

O Estatuto também fala sobre as barreiras que limitam ou impedem a PCD de participar da sociedade, estas são classificadas em: urbanísticas, existentes nas vidas e nos espaços públicos e privados; arquitetônicas, existentes nos edifícios públicos e privados; nos transportes, existentes nos sistemas e meios de transporte; nas comunicações e na informação, quando há dificuldade ou impossibilidade da expressão ou recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação; atitudinais, quando atitudes ou comportamentos impedem ou prejudicam a participação social da PCD, e; tecnológicas, quando há dificuldade ou impedimento ao acesso da PCD às tecnologias (Brasil, 2015).

A acessibilidade é dividida, por Sasaki (2009), em seis dimensões: arquitetônica, comunicacional, metodológica, instrumental, programática e atitudinal. O Ministério da Educação (2013) acrescenta a dimensão digital, que permeia a vida de grande parte da população. Estas dimensões, e suas respectivas aplicações, foram analisadas com relação a alguns campos, dentre estes, o campo da educação (Quadro 1), que é de interesse desta pesquisa.

Quadro 1 - Dimensões da acessibilidade e suas aplicações no campo da educação.

Dimensão	Campo da educação
<b>Arquitetônica</b>	Guias rebaixadas na calçada defronte à entrada da escola, caminhos em superfície acessível por todo o espaço físico dentro da escola, portas largas em todas as salas e demais recintos, sanitários largos, torneiras acessíveis, boa iluminação, boa ventilação, correta localização de mobílias e equipamentos, etc. Implantação de amplos corredores com faixas indicativas de alto contraste, elevadores, rampas no trajeto para o recinto da biblioteca e áreas de circulação dentro dos espaços internos desse recinto entre as prateleiras e estantes, as mesas e cadeiras e os equipamentos (máquinas que ampliam letras de livros, jornais e revistas, computadores, etc.).
<b>Comunicacional</b>	Ensino de noções básicas da língua de sinais brasileira (Libras) para se comunicar com alunos surdos; ensino do braile e do sorobá para facilitar o aprendizado de alunos cegos; uso de letras em tamanho ampliado para facilitar a leitura para alunos com baixa visão; permissão para o uso de computadores de mesa e/ou notebooks para alunos com restrições motoras nas mãos; utilização de desenhos, fotos e figuras para facilitar a comunicação para alunos que tenham estilo visual de aprendizagem, etc.
<b>Metodológica</b>	É possível notar a acessibilidade metodológica nas salas de aula quando os professores promovem processos de diversificação curricular, flexibilização do tempo e utilização de recursos para viabilizar a aprendizagem de estudantes com deficiência, como, por exemplo: pranchas de comunicação, texto impresso e ampliado, softwares ampliadores de comunicação alternativa, leitores de tela, entre outros recursos.
<b>Instrumental</b>	Adaptação da forma como alguns alunos poderão usar o lápis, a caneta, a régua e os demais instrumentos de escrita, normalmente utilizados em sala de aula, na biblioteca, na secretaria administrativa, no serviço de reprografia, na lanchonete, etc., na quadra de esportes, etc. As bibliotecas deverão possuir livros em braile, produzidos pelas editoras de todo o Brasil. Dispositivos que facilitem anotar informações tiradas de livros e outros materiais, manejar gavetas e prateleiras, manejar computadores e acessórios, etc.
<b>Programática</b>	Revisão atenta de todos os programas, regulamentos, portarias e normas da escola, a fim de garantir a exclusão de barreiras invisíveis neles contidas que possam impedir ou dificultar a participação plena de todos os alunos, com ou sem deficiência, na vida escolar. Sem barreiras invisíveis nos regulamentos e normas para uso dos serviços e materiais disponíveis na biblioteca.
<b>Atitudinal</b>	Realização de atividades de sensibilização e conscientização, promovidas dentro e fora da escola a fim de eliminar preconceitos, estigmas e estereótipos, e estimular a convivência com alunos que tenham as mais diversas características atípicas (deficiência, síndrome, etnia, condição social, etc.) para que todos aprendam a evitar comportamentos discriminatórios. Um ambiente escolar (e também familiar, comunitário, etc.)

Digital	Evidencia-se a existência dessa acessibilidade quando a IES possui os acervos bibliográficos dos cursos em formato acessível ao estudante com deficiência (prioritariamente os de leitura obrigatória) e utiliza diferentes recursos e ajudas técnicas para que o estudante tenha acesso à informação e ao conhecimento independentemente de sua deficiência.
---------	---

Fonte: Autora com base em Sassaki (2009) e Ministério da Educação (2013).

### 2.1.3 Acessibilidade Educacional no Ensino Superior

A acessibilidade educacional, sendo o conjunto de todas as dimensões supracitadas, não implica em uniformidade de condições, mas sim no direito de todos à oportunidade, com segurança, atendendo às necessidades específicas de cada indivíduo. Isso envolve a eliminação de barreiras e o fornecimento de ferramentas que estimulem a autonomia dos participantes. Em um processo colaborativo, as instituições de ensino e as pessoas com deficiência trabalham juntas para identificar e solucionar desafios (IFES, 2023).

#### 2.1.3.1 Legislação

A **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB)**, Lei nº 9.394/1996, estabelece várias disposições relacionadas às pessoas com deficiência. Alguns dos pontos-chave incluem:

- Educação Inclusiva: preconiza a educação inclusiva, garantindo o atendimento educacional especializado às pessoas com deficiência, preferencialmente na rede regular de ensino;
- Acesso ao Ensino Regular: assegura o acesso de alunos com deficiência ao ensino regular, garantindo adaptações necessárias para sua participação plena;
- Atendimento Educacional Especializado (AEE): determina a oferta do Atendimento Educacional Especializado, que é complementar ao ensino regular e visa atender às necessidades específicas dos alunos com deficiência;

- Acessibilidade: reforça a importância da acessibilidade arquitetônica, nos transportes, nos mobiliários, nas comunicações e na informação para garantir a inclusão efetiva;
- Formação de Professores: destaca a necessidade de formação continuada de professores para atuar na educação inclusiva, incluindo o atendimento às pessoas com deficiência (Brasil, 1996).

A **Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência** (CDPD), adotada pela ONU em 2007 e ratificada pelo Brasil em 2008, busca garantir a igualdade de oportunidades e a participação plena na sociedade para pessoas com deficiência. Com a Convenção, a ausência de acessibilidade indicará discriminação, a qual é condenável tanto do ponto de vista moral e ético quanto passível de punição conforme a legislação vigente.

No art. 24 destaca-se o direito à educação inclusiva, enfatizando a importância de garantir que as pessoas com deficiência tenham acesso a um sistema educacional inclusivo em todos os níveis, promovendo a participação plena e efetiva. A educação deve ser adequada às necessidades individuais, e os Estados-partes devem assegurar a eliminação de barreiras para a inclusão, garantindo que as instalações, materiais e métodos de ensino sejam acessíveis a todos. A promoção da educação inclusiva é crucial para alcançar o pleno desenvolvimento das pessoas com deficiência (Brasil, 2009).

Em relação ao ensino superior, especificamente, o documento afirma que os Estados-partes garantirão que as pessoas com deficiência possam ter acesso ao ensino superior em geral, promovendo a igualdade de condições e evitando qualquer forma de discriminação. Para atingir esse objetivo, será assegurada a oferta de adaptações razoáveis que atendam às necessidades específicas das pessoas com deficiência (Brasil, 2009).

A **Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva** visa garantir a inclusão escolar de alunos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades/superdotação. Isso envolve orientar os sistemas de ensino para assegurar acesso ao ensino regular, participação, aprendizagem contínua nos níveis mais elevados, transversalidade da educação especial em todos os níveis, oferta de atendimento educacional especializado, formação de professores e demais profissionais, envolvimento da família e

comunidade, garantia de acessibilidade arquitetônica, de transportes, mobiliários, comunicações e informação, além de uma articulação intersetorial na implementação de políticas públicas (Brasil, 2008).

Embora não seja uma lei, este documento estabelece diretrizes importantes para a implementação da educação inclusiva no país.

Na educação superior, a transversalidade da educação especial se efetiva por meio de ações que promovam o acesso, a permanência e a participação dos alunos. Estas ações envolvem o planejamento e a organização de recursos e serviços para a promoção da acessibilidade arquitetônica, nas comunicações, nos sistemas de informação, nos materiais didáticos e pedagógicos, que devem ser disponibilizados nos processos seletivos e no desenvolvimento de todas as atividades que envolvem o ensino, a pesquisa e a extensão (Brasil, 2008).

A **Lei n.º 12.711/2012**, que dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio, determina em seu art. 1º que as instituições federais de ensino superior ligadas ao Ministério da Educação devem destinar, em cada processo seletivo para ingresso nos cursos de graduação, pelo menos 50% das vagas por curso e turno para estudantes que tenham concluído integralmente o ensino médio em escolas públicas. Com a alteração feita pela Lei n.º 14.723/2023, ficou definido no seu art. 3º que as vagas de que trata o art. 1º serão preenchidas, por curso e turno, por autodeclarados pretos, pardos, indígenas, quilombolas e pessoas com deficiência, conforme estabelecido pela legislação. A proporção mínima de preenchimento será igual à respectiva proporção desses grupos na população da unidade da Federação onde a instituição está localizada, conforme o último censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

A Lei n.º 13.146/2015, que institui a **Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência** (Estatuto da Pessoa com Deficiência) trata do direito à educação no seu art. 27, no qual diz que a pessoa com deficiência tem o direito à educação, garantido por um sistema educacional inclusivo em todos os níveis e ao longo de toda a vida. Essa abordagem visa alcançar o desenvolvimento máximo de seus talentos e habilidades físicas, sensoriais, intelectuais e sociais, levando em consideração suas características, interesses e necessidades de aprendizagem. Além disso, determina que “é dever do Estado, da família, da comunidade escolar e da sociedade assegurar

educação de qualidade à pessoa com deficiência, colocando-a a salvo de toda forma de violência, negligência e discriminação.”.

Em relação à educação no nível superior, o Artigo 28 determina em seus incisos XIII e XIV que é responsabilidade do poder público garantir acesso equitativo à educação superior e profissional, além de promover a inclusão de temas relacionados à pessoa com deficiência nos currículos de cursos de nível superior e educação profissional técnica e tecnológica. O acompanhamento e avaliação dessas iniciativas também são incumbências do poder público para assegurar igualdade de oportunidades (Brasil, 2015).

O Decreto n.º 11793/2023 instituiu o **Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Novo Viver sem Limite**, que tem “a finalidade de promover, por meio da integração e da articulação de políticas, programas e ações, o exercício pleno e equitativo dos direitos das pessoas com deficiência” e tem como eixos estruturantes:

- I - gestão e participação social;
- II - enfrentamento do capacitismo e da violência contra as pessoas com deficiência;
- III - acessibilidade e tecnologia assistiva; e
- IV - promoção do direito à educação, à assistência social, à saúde e aos demais direitos econômicos, sociais, culturais e ambientais. (Brasil, 2023)

Segundo o Planalto (2023), o programa Novo Viver Sem Limite visa enfrentar a lacuna existente na ausência de uma política nacional universal para pessoas com deficiência. Busca-se uma abordagem sistêmica, transversal, intersetorial, interseccional, inter federativa, com financiamento adequado e alto grau de participação social. O intuito é assegurar os direitos civis, econômicos, sociais, culturais e ambientais para o segmento das pessoas com deficiência e suas famílias.

Essas leis e normativas visam promover a acessibilidade educacional, garantindo o direito à educação de qualidade para todas as pessoas, com ou sem deficiência, levando em conta suas habilidades ou características específicas.

## 2.2 DESIGN INCLUSIVO

Para o *Engineering Design Centre* da Universidade de Cambridge (2023), o Design Inclusivo destaca a importância da compreensão das variações de capacidades, necessidades e aspirações do usuário para fazer projetos incluindo o

maior número possível de pessoas. Ideia corroborada por Gomes e Quaresma (2018, p. 19), que veem como um dos objetivos do Design Inclusivo a “compreensão das reais necessidades e grupos minoritários, que buscam constantemente rogar pelos seus direitos como cidadãos pertencentes à grande massa de consumidores e viventes ativos na cultura social”.

De acordo com o Waller *et al.* (2013), a maioria dos produtos e serviços exige mais de uma capacidade do usuário. Por este motivo, para criar um Design Inclusivo eficaz, os recursos precisam ser considerados juntos. Além disso, a interação entre um produto e os recursos do usuário também é influenciada pelo ambiente em que o produto é usado. “Uma interação com um produto ocorre em um contexto ambiental e envolve um ciclo em que os recursos do usuário são usados para perceber, pensar e depois agir.” (*Engineering Design Centre*, 2023).

Ao estudar a interação entre pessoas e tecnologia, o estudo de Fatores Humanos e da Ergonomia considera quatro componentes principais:

1. **O usuário.** Suas características físicas, cognitivas e emocionais.
2. **O produto.** Suas funcionalidades, design, interface e características físicas.
3. **O ambiente ou contexto.** Condições externas como ruído, temperatura, iluminação e organização do espaço.
4. **As atividades e tarefas ao longo do tempo.** As ações e objetivos do usuário na interação com a tecnologia. (Bridger, 2003; Karwowski, 2002, apud Persad; Langdon; Clarkson, 2007)

A questão central é avaliar a correspondência entre usuários e o produto projetado, utilizando diversas métricas de compatibilidade (Persad; Langdon; Clarkson, 2007). Para atingir a compatibilidade, é necessário avaliar as demandas impostas pelas restrições tecnológicas e ambientais e compará-las às capacidades (Quadro 2) dos usuários (Bridger, 2003) e dentre elas, cinco se destacam pela sua importância na interação.

Quadro 2 - Tipos de Capacidades do Usuário e suas considerações no Design.

Capacidade	Descrição	Considerações no Design
<b>Visão</b>	Perceber informações gráficas, textuais, de cores e formas.	<u>Múltiplas mídias:</u> Complementar informações visuais com auditivas/táteis. <u>Simuladores de deficiência visual:</u> Minimizar a exclusão.

		
<b>Audição</b> 	Captar e interpretar sons.	<u>Múltiplas mídias</u> : Complementar informações sonoras com visuais/táteis. <u>Aparelhos auditivos</u> : Considerar usuários que os utilizam.
<b>Cognição</b> 	Processar informações, atenção, memória, tomada de decisões.	<u>Métodos de interação</u> : Indicar claramente como interagir com o produto. <u>Agrupamento visual</u> : Facilitar a localização de recursos.
<b>Mobilidade</b> 	Movimentar-se no ambiente.	<u>Redução de demandas</u> : Minimizar o uso de atenção, visão e destreza. <u>Redução de demandas nas mãos</u> : Possibilitar o uso com as mãos ocupadas.
<b>Alcance e Destreza</b> 	Movimentar mãos e braços para alcançar e manipular objetos.	<u>Espaço para alcançar</u> : Garantir espaço para alcançar os controles. <u>Uso com ambas as mãos</u> : Possibilitar o uso com as duas mãos. <u>Altura dos usuários</u> : Considerar diferentes alturas de usuários. <u>Acessibilidade pública</u> : Abordar a faixa de altura dos usuários, incluindo cadeirantes.

Fonte: Autora com base em *Engineering Design Centre* (2023).

“A **visão** é usada para perceber informações gráficas, textuais, de cores e formas e, portanto, é extremamente importante para a interação do produto” (*Engineering Design Centre*, 2023). Em relação às habilidades visuais dos usuários, deve-se considerar os seguintes fatores: utilizar múltiplas mídias, ou seja, complementar as informações visuais com informações por meios auditivos ou táteis, cuidando para não sobrecarregar o usuário com informações; minimizar a exclusão de pessoas através da utilização de um simulador de deficiência visual.

**Audição** é a capacidade de captar e interpretar vibrações sonoras. É relevante para a interação do produto porque sons de vários tipos são comumente usados em produtos e serviços. Para contemplar as necessidades dos usuários, deve-se considerar alguns fatores ao usar o som em um produto ou serviço, que são: utilizar múltiplas mídias, que é complementar as informações por meios visuais ou táteis,

cuidando para não sobrecarregar o usuário com muitas informações; considerar aparelhos auditivos, já que uma parte significativa da população usa aparelhos auditivos (*Engineering Design Centre*, 2023).

A **Cognição** “refere-se à capacidade de processar informações, prender a atenção, armazenar e recuperar memórias e selecionar respostas e ações apropriadas.” Essa capacidade é essencial, pois o usuário precisa processar as informações que a interface do produto oferece, para então decidir o que fazer (*Engineering Design Centre*, 2023).

“Coisas importantes a considerar no design são:

Indique métodos de interação. Use a forma visual de um dispositivo para ajudar os usuários a entender com quais áreas eles podem interagir e a maneira correta de interagir com eles;

Agrupe recursos visualmente. Use formas, cores e alinhamento para ajudar no agrupamento visual de recursos que compartilham algum tipo de similaridade, reduzindo assim o tempo e a memória necessários para localizar um recurso desejado. [...]” (*Engineering Design Centre*, 2023).

**Mobilidade** é a capacidade de se movimentar no ambiente, podendo ser mais difícil para pessoas com dificuldades de equilíbrio ou que usam um auxílio à mobilidade, como cadeira de rodas ou bengala, acessar produtos ou serviços. (*Engineering Design Centre*, 2023). Sobre a capacidade do usuário de se movimentar, é necessário considerar: a redução de todas as demandas, como a atenção, a visão, a destreza, pois a movimentação já reduz os recursos disponíveis para interagir com um produto; redução das demandas nas mãos, considerando a possibilidade de usar o produto quando uma ou as duas mãos estão ocupadas com um auxílio à mobilidade, por exemplo (*Engineering Design Centre*, 2023).

Algumas questões importantes a se considerar, em relação ao **Alcance e Destreza** são: verificar se há espaço suficiente para a mão e o braço poderem alcançar os controles sem obstrução; possibilitar que um produto seja utilizado tanto com o braço esquerdo, quanto com o direito e tente evitar exigir que os dois braços sejam estendidos ao mesmo tempo; considerar as diferentes alturas que os usuários podem ter; garantir que os produtos ou serviços, que sejam de acesso público, possam lidar com a faixa de altura que as pessoas podem alcançar, incluindo a capacidade de alcance dos cadeirantes(*Engineering Design Centre*, 2023).

No panorama atual, a intersecção entre o Design Inclusivo e as áreas de Gestão de Design e Design de Serviço se torna uma forma de as organizações se

adaptarem às demandas dos diversos usuários. Enquanto o Design Inclusivo foca na criação de soluções que atendam às necessidades de usuários diversos, as áreas de Gestão de Design e Design de Serviço reconhecem a importância estratégica do Design na oferta de serviços e na gestão organizacional.

## 2.3 DESIGN, GESTÃO E SERVIÇO

O Design é uma profissão transdisciplinar que utiliza da criatividade para resolver problemas e criar soluções com o intuito de melhorar um produto, sistema, serviço, experiência ou empresa (*World Design Organization*, 2021).

“O design é um processo de resolução de problemas em que um” problema” de design também é uma “oportunidade” de design, permitindo, se necessário, considerar um novo enfoque ou empregar diferentes *stakeholder* na busca de uma nova solução.” (Best, 2012, p. 9)

O âmbito de atuação do Design vai além da criação de produtos e elementos gráficos isolados, transformando-se em parte integrante de um sistema e estabelecendo-se como um processo gerencial, que possui a capacidade de alinhar aspectos tangíveis e intangíveis (Martins e Merino, 2011). A parte tangível do design faz parte da experiência cotidiana do usuário. Os "pontos de contato" do design são elementos que influenciam a perspectiva de designers e gestores em relação à forma como as pessoas percebem uma organização ou uma marca. A dimensão intangível do Design se manifesta nos processos de trabalho e nas relações interdisciplinares, tornando a natureza integradora de sua prática fundamental para gerenciar as relações entre as pessoas, organizar equipes, processos e procedimentos, bem como introduzir produtos e serviços no mercado (Best, 2012).

### 2.3.1 Gestão de Design

O processo de Gestão de Design iniciou na Grã-Bretanha na década de 1960, inicialmente referindo-se à administração das relações entre agências de design e seus clientes. Em 1966, Michael Farr destacou a emergência de uma nova função: o gerente de design, cujo papel era assegurar a execução consistente dos projetos e manter uma comunicação eficaz entre a agência de Design e seus clientes. Nos Estados Unidos, em 1975, foi estabelecido o *Design Management Institute* (DMI) com a visão de aprimorar organizações globalmente por meio de uma Gestão de Design eficiente, buscando crescimento econômico. Sua missão é ser a autoridade, recurso e defensor internacional da gestão de design (Mozota, 2003, p. 92).

Segundo o *Design Management Institute* (2023), a Gestão de Design refere-se à vertente empresarial do Design. Nesse contexto, abrange os fluxos contínuos de trabalho, escolhas estratégicas e decisões empresariais que viabilizam a inovação e resultam na criação de produtos, serviços, comunicações, ambientes e marcas cuidadosamente concebidos. Esses elementos não apenas aprimoram nossa qualidade de vida, mas também contribuem para o sucesso das organizações. “A Gestão de Design é o gerenciamento bem-sucedido de pessoas, projetos, processos e procedimentos que estão por trás da criação dos produtos, serviços, ambientes e experiências que fazem parte da nossa vida diária” (Best, 2012, p. 8). A pesquisa nesta área se concentra em descobrir como integrar de maneira interdisciplinar e colaborativa todas as pessoas, projetos e processos. Isso ocorre num contexto empresarial, social, político e ambiental abrangente, levando em consideração diversos aspectos para construir uma experiência coesa, financeiramente sustentável e prazerosa de ser produzida (Best, 2012, p. 8).

Esta área do Design tem como característica diferenciadora o seu papel na identificação e comunicação de maneiras pelas quais o Design pode contribuir para o valor estratégico de uma organização (Mozota, 2003). A Gestão de Design busca unir design, inovação, tecnologia, gestão e clientes, fornecendo, desta forma, uma vantagem competitiva nos fatores econômicos, sociais/culturais e ambientais (*Design Management Institute*, 2023).

Para Mozota (2003), o design torna-se eficaz quando é introduzido em uma organização de maneira gradativa, responsável e deliberada. Deve-se começar com um único projeto e fazê-lo ser um sucesso em pequena escala, assim será mais fácil convencer toda a empresa. Desde o início da implementação é necessário haver o apoio de gerentes seniores para demonstrar o caráter estratégico do Design, que é possível gerenciar a parte de Design.

O Design deve ser gerenciado em todos os níveis (Mozota, 2003):

- Nível operacional: corresponde à ação do Design, no qual o impacto do design ocorre na oferta da empresa ou na criação de diferenças valorizadas pelo mercado;
- Nível tático/funcional: corresponde à função de Design, no qual o impacto do design ocorre na empresa e em seus métodos de coordenação;

- Nível estratégico: corresponde à visão de Design, no qual o impacto do design ocorre no ambiente da empresa, tendo uma função transformadora.

### **2.3.2 Design de Serviço**

“O Design de Serviços, ao projetar soluções para organizações e usuários, é capaz de lidar com problemas complexos e oferecer soluções viáveis para quem presta o serviço e soluções eficientes e eficazes para quem o utiliza.” (Hinnig; Fialho, p. 14, 2013)

O Design de Serviço busca conhecer as necessidades dos usuários, enquadrando o problema de forma específica e projetando serviços viáveis, focados na solução do problema, que também sejam lucrativos para as organizações (Hinnig, 2018; Stickdorn *et al.*, 2020), além de eficientes e eficazes para quem o utiliza (Hinnig e Fialho, 2013). Desta forma, o Design de Serviço auxilia no processo de inovação, seja na criação de novos serviços ou no aperfeiçoamento de serviços já existentes, visando torná-los mais úteis, práticos e atrativos para os usuários (Barbalho e Engler, 2020).

Além de ser útil para o usuário final, o Design de Serviço também funciona para outros negócios relacionados à empresa, seus parceiros e colaboradores, pois se baseia em uma visão holística de todo o processo de serviço, utilizando ferramentas visuais, rápidas, leves e fáceis de entender que permitem filtrar a complexidade dos serviços sob a perspectiva da experiência usuário (Hinnig, 2018; Stickdorn *et al.*, 2020).

O Design de Serviço tem como premissa projetar e analisar experiências que ocorrem ao longo do tempo entre diferentes pontos de contato, com uma abordagem centrada no ser humano, colaborativa, interdisciplinar e interativa, que utiliza pesquisa, prototipação e um conjunto de ferramentas que são aplicadas conforme as etapas envolvidas na maioria dos projetos de design (Stickdorn e Schneider, 2014; Stickdorn *et al.*, 2020). Essas etapas e as suas respectivas ferramentas estão descritas a seguir:

- **Etapa de Exploração:** relacionada a descobertas de novas perspectivas acerca de um determinado serviço e é desse processo que será formada a base para o restante do projeto. Ferramentas: Mapa de Stakeholder; Safári de Serviços; Shadowing; Mapa de Jornada do Usuário; Entrevistas Contextuais;

Os 5 Porquês; Sondagem Cultural; Etnografia Móvel; Um dia na vida; Mapa de Expectativas; Personas.

- **Etapa de Criação e Reflexão:** a etapa de criação é onde os *insights* são visualizados na forma de novas ideias e conceitos e a etapa de reflexão envolve testar essas ideias e conceitos podem ser aperfeiçoados ainda mais, inclusive com geração de protótipos. Ferramentas: Geração de ideias; E se...?, Criação e Cenários; *Storyboard*; Maquete de mesa. Protótipo do serviço. Encenação do serviço; Desenvolvimento Ágil; Cocriação.
- **Etapa de Implementação:** as ferramentas desta etapa oferecem várias maneiras de transferir os projetos para todos os departamentos de uma empresa, para serem colocadas as ideias em prática. Ferramentas: *Storytelling*; *Blueprint* de Serviço; Dramatização do serviço. Mapa de ciclo de vida do usuário; *Business Model Canvas*.

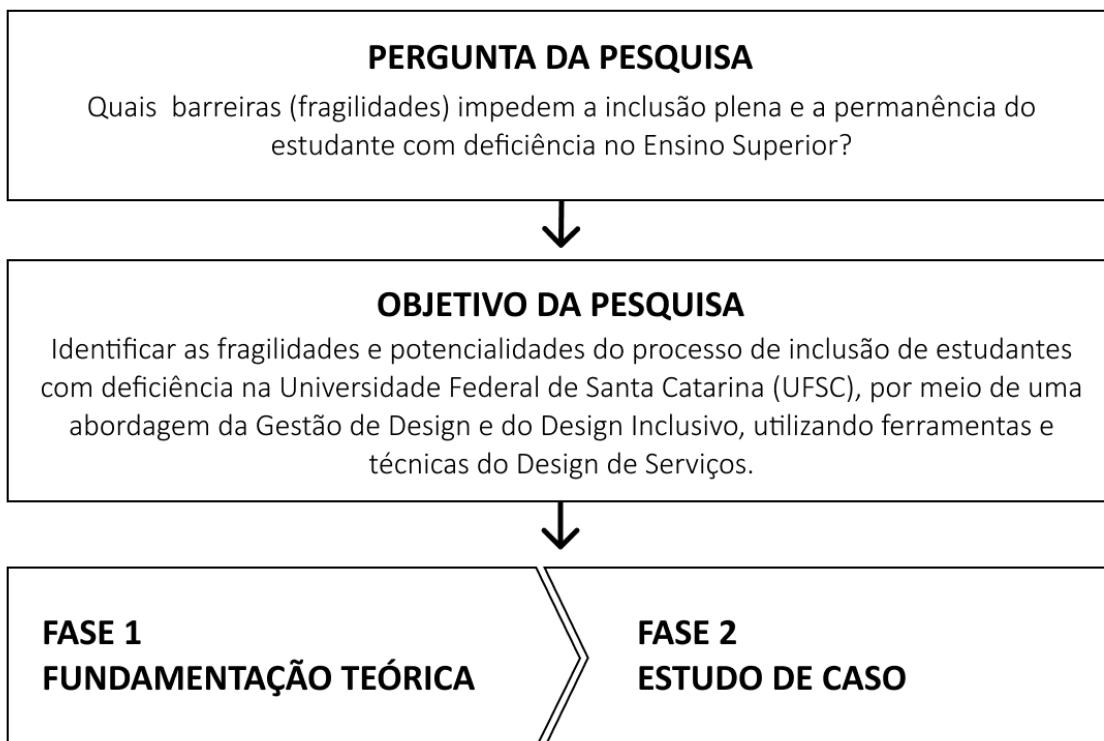
### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa visa identificar **as fragilidades e potencialidades do processo de inclusão de estudantes com deficiência na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)**. Sendo assim, em relação a sua natureza, é classificada como pesquisa aplicada, com uma abordagem qualitativa, e, do ponto de vista de seus objetivos, é exploratória e descritiva (Silva; Menezes, 2005; Gil, 2007).

Quanto aos procedimentos técnicos, esta pesquisa foi dividida em duas fases. A Fase 1, de Fundamentação Teórica, com objetivo exploratório, compreendeu uma pesquisa bibliográfica dos principais temas abordados na pesquisa: Gestão de Design, Design de Serviço Inclusivo e Panorama acerca da acessibilidade nas Instituições de Ensino Superior, construindo a fundamentação teórica para o desenvolvimento da pesquisa. A Fase 2, de Estudo de Caso, com objetivo descritivo, compreendeu um estudo de caso realizado na Universidade Federal de Santa Catarina, no qual foi utilizado como abordagem o Guia de Orientação para o Desenvolvimento de Projetos (GODP).

A figura 2, apresenta a síntese dos procedimentos metodológicos realizados em cada fase da pesquisa.

Figura 2 - Síntese dos Procedimentos Metodológicos.



Fonte: Autora (2023).

### 3.1 FASE 1: FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A Fase 1, Fundamentação Teórica, teve como objetivo compreender as bases e os conceitos relacionados ao tema de Gestão de Design, Design Inclusivo, Design de Serviço e Acessibilidade de estudantes com deficiência em Instituições de Ensino Superior (IES), com o objetivo de contextualizar o tema e o problema de pesquisa.

Para alcançar o objetivo da fase, foi feita uma revisão de literatura do tipo narrativa. Este tipo de revisão não detalha as fontes de informação utilizadas, a metodologia empregada na busca de referências, nem os critérios adotados para a avaliação e seleção dos trabalhos. Esta revisão essencialmente consiste na análise da literatura disponível em livros, periódicos, teses e dissertações, interpretadas através da perspectiva crítica pessoal do autor (Rother, 2007). Além das fontes citadas anteriormente, também foi analisada a legislação brasileira relacionada ao tema. A revisão narrativa em questão foi dividida em três partes (Figura 3):

- Panorama acerca da acessibilidade e as Instituições de Ensino Superior;
- Design Inclusivo;

- Design, Gestão e Serviço.

Figura 3 - Síntese dos Procedimentos da Fase 1, de Fundamentação Teórica.



Fonte: Autora (2023).

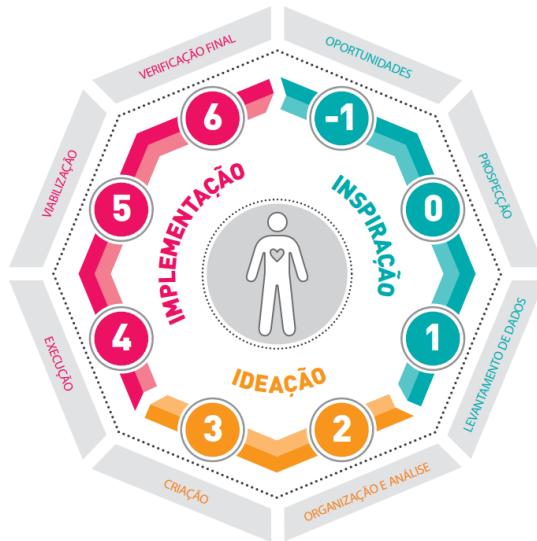
### 3.2 FASE 2: ESTUDO DE CASO - PESQUISA APLICADA

A Fase 2 da pesquisa compreendeu o Estudo de Caso realizado na Universidade Federal de Santa Catarina, com foco no processo de inclusão do estudante com deficiência em seu ingresso na instituição.

Nessa fase, optou-se por utilizar o Guia de Orientação para o Desenvolvimento de Projetos (GODP) (Merino, 2016) como abordagem centrada no usuário/humano para o gerenciar e articular pessoas, processos e procedimentos.

O GODP (Figura 4) é estruturado nos Momentos Inspiração, Ideação e Implementação, que abrangem oito etapas que vão da identificação de oportunidades à validação final, formando um ciclo contínuo (Merino, 2016).

Figura 4 - Fase 2 - GODP - Momentos e Etapas da metodologia.



Fonte: Merino (2016).

Nesta pesquisa (Figura 5) foram contemplados os Momentos: Inspiração e Ideação, incluindo 4 etapas: Oportunidades; Prospecção; Levantamento de dados; e Organização e análise.

Figura 5 - Momentos e Etapas do GODP a serem contemplados nesta pesquisa, em destaque.



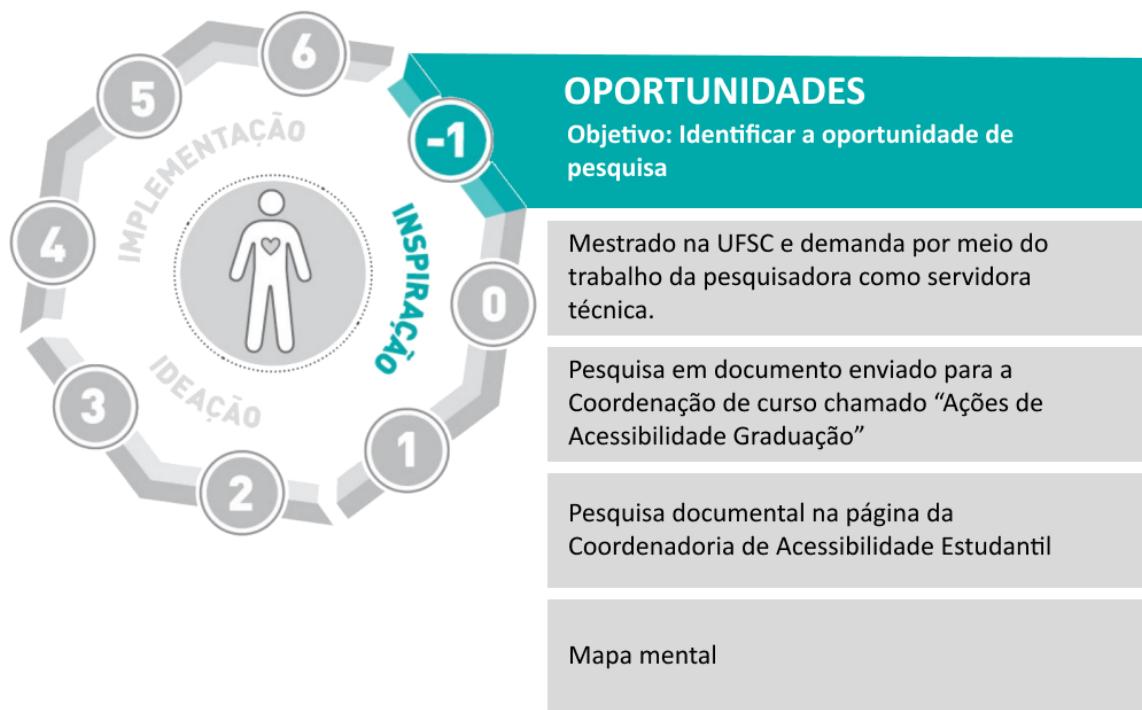
Fonte: Autora com base em Merino (2016).

### 3.2.1 Momento Inspiração (Etapas -1, 0, 1)

#### 3.2.1.1 Etapa -1: Oportunidades

Nesta etapa (Figura 6) ocorre a identificação e mapeamento da oportunidade de projeto, para realização dessa pesquisa. São analisadas as oportunidades nos mercados/setores, levando em consideração o cenário local, nacional e global, além de serem identificadas demandas e possibilidades. O GODP enumera esta etapa como -1, pois muitas vezes não é encontrada em outras metodologias, por ser considerada uma etapa anterior ao início formal do projeto (Merino, 2016).

Figura 6 - Etapa -1: Oportunidades.



Fonte: Autora com base em Merino (2016).

Deve-se considerar que a oportunidade foi identificada por meio do trabalho da pesquisadora como servidora técnica em uma coordenação de curso de graduação na Universidade Federal de Santa Catarina. A partir disso, foi realizada pesquisa documental, para obter mais informações acerca do processo de inclusão e acessibilidade na UFSC e também sobre a Coordenadoria de Acessibilidade Estudantil

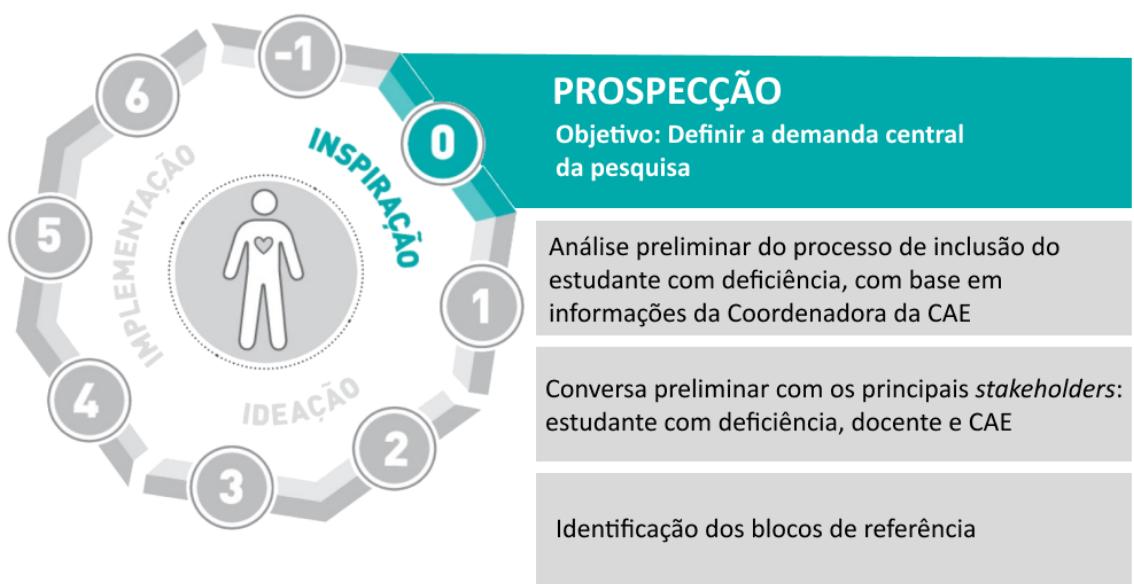
(CAE), para levantar, de forma preliminar, os processos e pessoas envolvidas neste processo e qual a relação destas.

Como resultado desta etapa foi elaborado um mapa mental, para estruturar as informações coletadas, possibilitando uma visão geral da oportunidade. Além disso, foi possível fazer a delimitação do estudo de caso.

### 3.2.1.1 Etapa 0: Prospecção

Nesta etapa (Figura 7) ocorre a definição da demanda central do projeto a ser realizado e suas informações iniciais (Merino, 2016).

Figura 7 - Etapa 0: Prospecção.



Fonte: Autora com base em Merino (2016).

Esta etapa iniciou com a análise preliminar do processo de ingresso do estudante com deficiência, conduzida com base nas informações fornecidas pela Coordenadora da CAE, que foram compartilhadas eletronicamente. Além da explicação detalhada do procedimento, a servidora expressou suas opiniões sobre o processo. Essa perspectiva foi posteriormente incorporada ao segundo momento denominado "Conversa Preliminar com os Principais *Stakeholders*". Neste estágio, foram coletadas opiniões não apenas da servidora, mas também de uma docente e de uma estudante com deficiência visual,

enriquecendo assim a compreensão coletiva do processo em discussão. Por último ocorreu a identificação dos blocos de referências (Merino, 2016), que são: Produto, Usuário e Contexto (Figura 8). Entende-se como Produto o resultado de um projeto, nesta pesquisa corresponde ao Serviço de inclusão de estudante com deficiência. O usuário é quem utiliza o produto, que nesta pesquisa é o estudante com deficiência. Por fim, o Contexto que é o meio onde ocorre a interação, que neste caso é a Universidade Federal de Santa Catarina.

Figura 8 - Blocos de Referência do Estudo de Caso.



Fonte: Autora com base em Merino (2016).

Após esta definição, foi feita a formalização do projeto, por meio da Carta de Apresentação (APÊNDICE A) e do Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE) (APÊNDICE B).

### 3.2.1.3 Etapa 1: Levantamento de Dados

O objetivo da etapa Levantamento de Dados (Figura 9) é delimitar quais informações são necessárias e especificar como será feito cada levantamento, tendo como base os Blocos de Referência (Merino, 2016). O levantamento de dados foi realizado por meio de pesquisa documental qualitativa e entrevistas semiestruturadas.

Figura 9 - Etapa 1: Levantamento de dados da pesquisa.



Fonte: Autora com base em Merino (2016).

A pesquisa documental é realizada em materiais que não receberam um tratamento analítico, sendo uma fonte primária de informações (Gil, 2008). O documento como fonte de pesquisa pode ser escrito, como livros, jornais, papéis oficiais, registros estatísticos, e não escrito, como filmes, vídeos, slides, fotografias ou pôsteres (Sá-silva; Almeida; Guindani, 2009; Gil, 2008). Este tipo de pesquisa tem como uma das vantagens permitir a obtenção de dados com menor custo e favorece a obtenção de dados sem constrangimento dos sujeitos (Gil, 2008).

As pesquisas documentais foram realizadas em páginas da UFSC e de seus setores e em documentos oficiais, como Portarias publicadas pela instituição.

Desta forma, a parte documental foi dividida em:

- Universidade Federal de Santa Catarina
- Comissão Permanente de Vestibular
- Coordenadoria de Validação de Cotas

- Coordenadoria de Acessibilidade Estudantil
- Acessibilidade Informacional

A entrevista é uma técnica de coleta de dados sobre um determinado tema que se refere a um problema de pesquisa, sendo um dos instrumentos mais utilizados no âmbito das Ciências Sociais, que tratam de problemas humanos (Gil, 2008; Manzini, 1991). A entrevista semiestruturada, ou focalizada, é direcionada a um objetivo específico, utilizando um roteiro de perguntas principais, sendo o uso do gravador bem frequente, permitindo uma coleta de informações mais livre.

Em relação às entrevistas, estas foram realizadas de diferentes maneiras, adaptando-se a preferência de quem estava sendo entrevistado:

- Entrevista por e-mail com a Coperve;
- Entrevista presencial com duas servidoras da CAE;
- Entrevista pelo aplicativo *WhatsApp* com um estudante com deficiência visual.

A entrevista com a Coperve foi sucinta, resumindo-se a uma única pergunta em relação ao processo pelo qual o candidato com deficiência passa desde a inscrição no vestibular, até o momento em que é chamado para ingressar na universidade. Inicialmente foi proposta pela pesquisadora uma entrevista presencial, mas o setor respondeu à pergunta por e-mail, dispensando a necessidade da parte presencial. A íntegra dos e-mails trocados está disponível no Apêndice C.

A entrevista com as duas servidoras da CAE, que ocorreu na sala na qual trabalham, foi gravada com o consentimento de ambas, para posterior transcrição (Apêndice D) e análise do conteúdo.

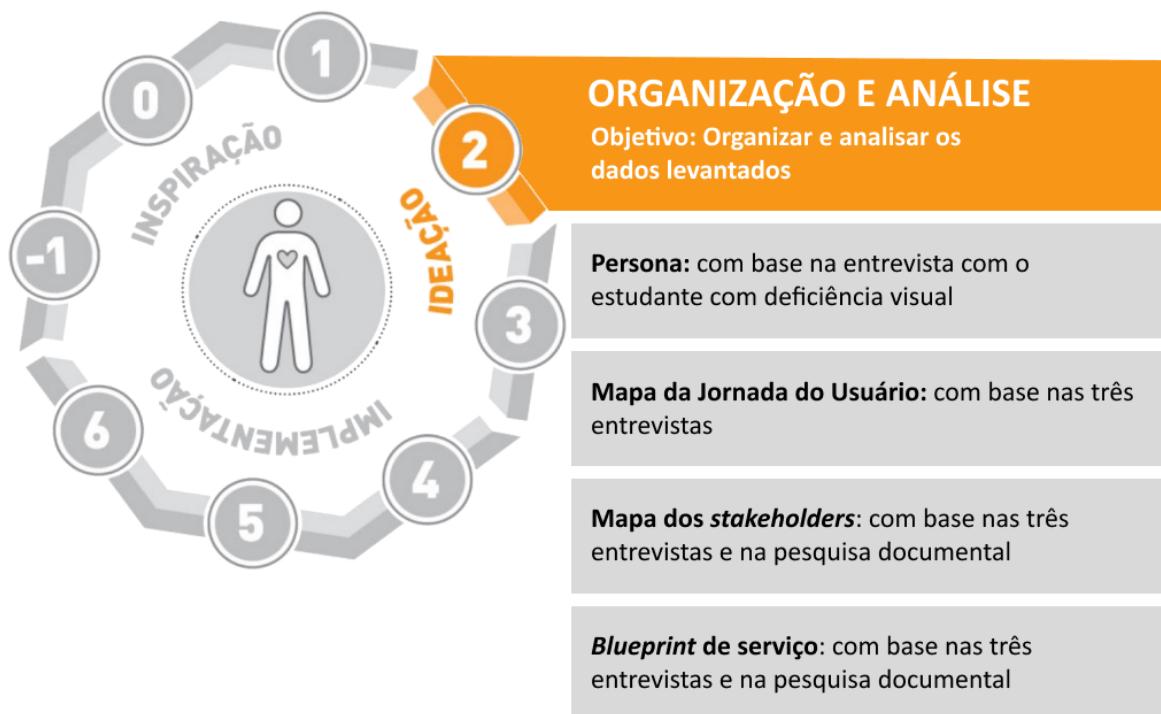
O estudante escolhido para a entrevista foi bolsista do Núcleo de Gestão de Design, núcleo ao qual a pesquisadora está vinculada. A entrevista com o estudante com deficiência visual foi conduzida por meio do aplicativo *WhatsApp* por ser o meio mais conveniente para o estudante. As perguntas foram formuladas por escrito pela pesquisadora, enquanto as respostas do estudante foram transmitidas por meio de áudios. A entrevista foi semiestruturada, iniciando-se com questionamentos sobre o processo de inscrição e realização do vestibular ou Enem. À medida que a entrevista progredia, adotou-se uma abordagem mais informal, transformando-se em uma conversa, com o intuito de extrair todas as informações necessárias para compreender o ponto de vista do estudante.

### 3.2.2 Momento Ideação (Etapa 2)

#### 3.2.2.1 Etapa 2 - Organização e Análise

O objetivo desta etapa (Figura 10) é a organização e a análise dos dados levantados, para obter-se um diagnóstico ao fim desta etapa. (Merino, 2016). Nesta pesquisa foram utilizadas as seguintes ferramentas: Persona; Mapa da jornada do usuário. Mapa dos stakeholders; e *Blueprint*.

Figura 10 - Etapa 1: Levantamento de dados.



Fonte: Autora com base em Merino (2016).

#### 3.2.2.1 Persona

A persona foi construída com base na entrevista realizada com o estudante com deficiência visual. Esta ferramenta é utilizada no design que busca representar um grupo de pessoas - clientes e usuários - de forma mais real e eficiente, descrevendo-o de forma simples para ser utilizado como referência ao longo do processo de design (Pazmino, 2015; Stickdorn *et al.*, 2020). Esta ferramenta busca

generalizar as características do usuário baseando-se em dados de pesquisa e deve conter uma descrição das suas características, necessidades, desejos, perfil psicográfico e comportamental, além de uma imagem que representa determinado comportamento (Pazmino, 2015). Para a persona deste projeto, os dados selecionados para descrevê-la foram: idade, curso, tipo de deficiência, meio de transporte, e Tecnologias Assistivas utilizadas.

### 3.2.2.1.2 Mapa da jornada do usuário

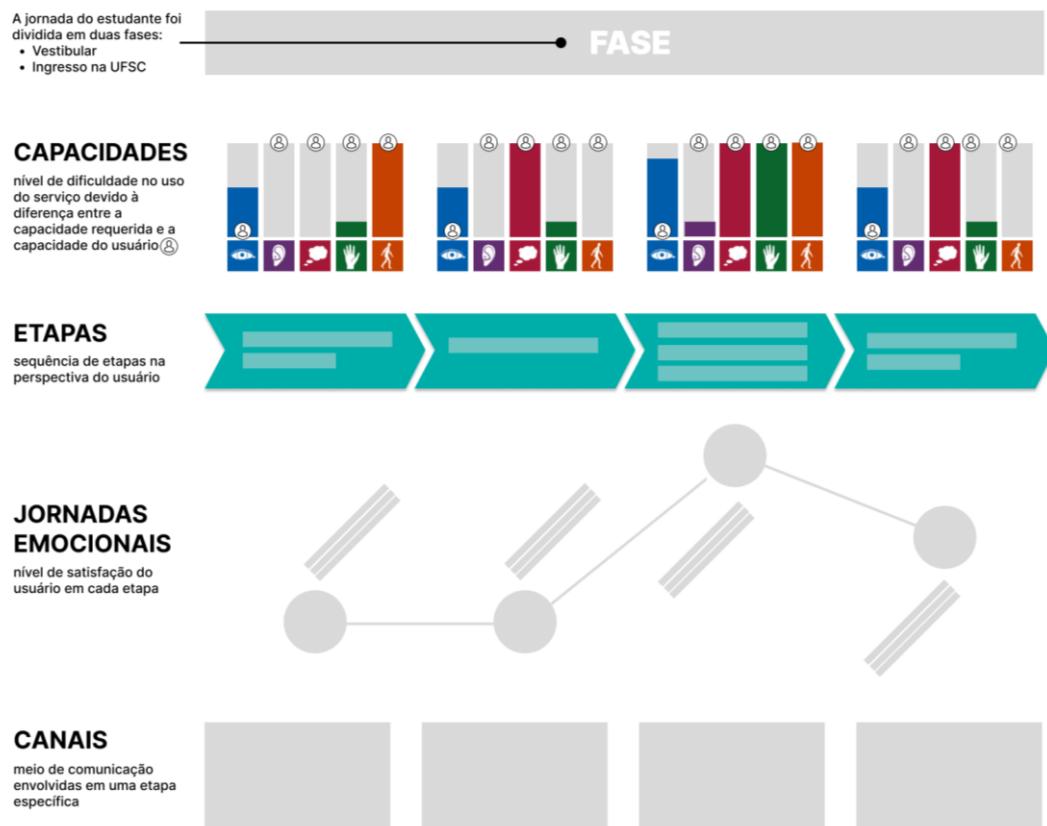
Com base nas entrevistas realizadas com o estudante com deficiência e também com os servidores/setores envolvidos no processo, foi construído o mapa da jornada do usuário durante o processo de ingresso do estudante na universidade.

O mapa da jornada do usuário é uma ferramenta estratégica utilizada para visualizar os pontos de contato entre os consumidores e a organização para obter uma compreensão das necessidades reais do cliente e entender o caminho que esse usuário percorre em um determinado contexto (Barbalho e Engler, 2020; Kalbach, 2022). A jornada deve ser desenvolvida após identificada a persona e os modelos de tarefa nos quais se basear, contando a sua experiência enquanto consumidor, podendo se concentrar em uma parte da história ou dar uma visão geral da experiência, abordando sentimentos, motivações e comportamentos dos usuários (Nunes e Quaresma, 2018).

O mapa da jornada do usuário desenvolvido para esta pesquisa teve como base o modelo elaborado por Stickdorn *et al.* (2020). Algumas adaptações foram realizadas para acrescentar a parte de capacidades abordada no Design Inclusivo, como forma de avaliar o nível de dificuldade no uso do serviço, devido à diferença entre a capacidade requerida e a capacidade do usuário.

O mapa de jornada desenvolvido (Figura 11) é de ampla escala, que mostra uma experiência geral, abrangendo duas fases, do vestibular e o do ingresso do estudante na UFSC. Além das capacidades, também estão inclusas as partes de Etapas, sendo a sequência de ações do usuário; as Jornadas Emocionais, que demonstra o nível de satisfação do usuário em cada etapa; e os Canais, que mostram os meios de comunicação envolvidos em uma etapa específica.

Figura 11 - Itens que compõem o Mapa da Jornada do Usuário.

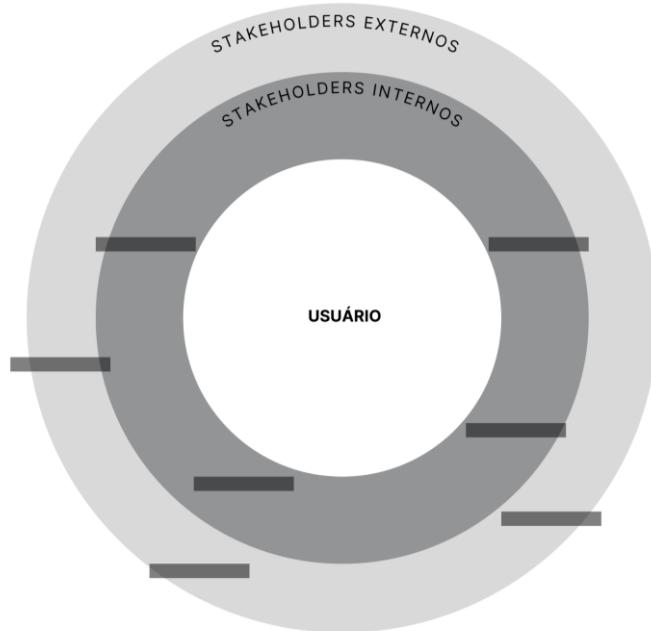


Fonte: Autora (2023), com base em Stickdorn *et al* (2020).

### 3.2.2.1.3 Mapa dos *stakeholders*

A partir das entrevistas e pesquisa documental, foi elaborado o mapa de *stakeholders* (Figura 12), cujo objetivo é visualizar todos os principais atores envolvidos em um determinado serviço, pois durante a jornada do usuário, este interage com vários *stakeholders* internos e externos ao serviço (Stickdorn *et al.*, 2020).

Figura 12 - Modelo do Mapa dos Stakeholders.



Fonte: Autora (2023), com base em Stickdorn et al. (2020).

O mapa elaborado para esta pesquisa compõe-se de três círculos distintos: o interno, que representa a posição do usuário do serviço; o círculo intermediário, que delimita a localização dos stakeholders internos à instituição provedora do serviço; e, por fim, o círculo externo, onde se situam os stakeholders externos à instituição.

#### 3.2.2.1.4 Blueprint de serviço

Nesta pesquisa foi elaborado um *Blueprint* de serviço (Figura 13) do processo de inclusão de um estudante com deficiência na Universidade Federal de Santa Catarina. Esta ferramenta possibilita que sejam identificadas as potencialidades e fragilidades do serviço prestado, indo ao encontro do objetivo do final desta etapa de Organização e Análise.

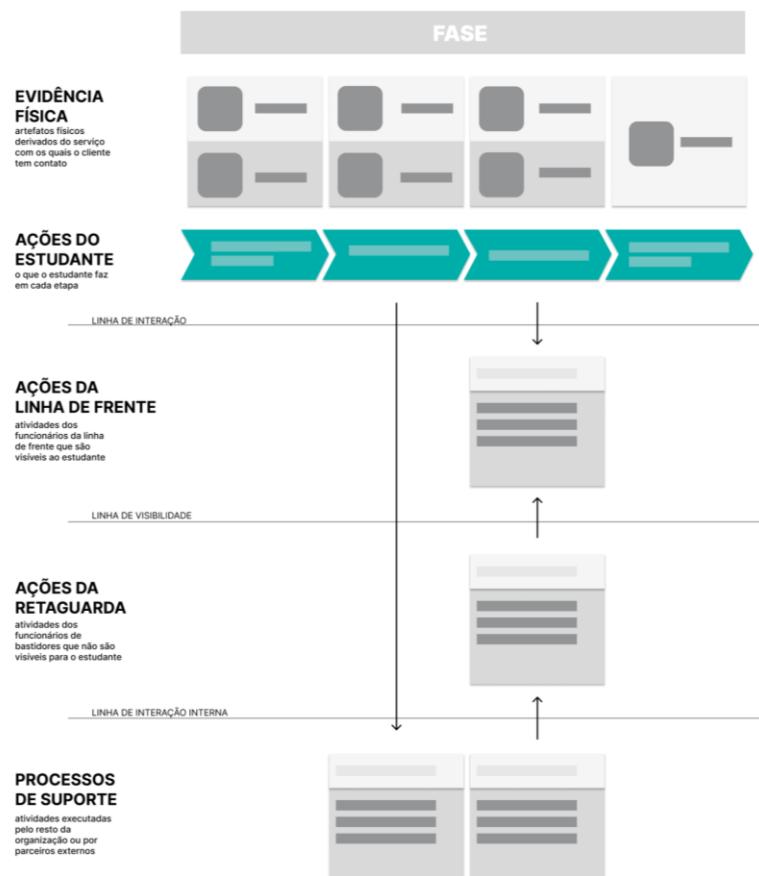
O *Blueprint* de Serviço possibilita a exploração de todos os problemas inerentes à criação e/ou gerenciamento de um serviço (Shostack, 1984). O objetivo deste método é fazer um “raio-x” do serviço na totalidade, acessando a operação e entrega, a fim de gerar esquemas visuais que incorporam as perspectivas do usuário, do provedor do serviço e qualquer outra parte envolvida, levando em conta a empatia, a centralização no

usuário e o ecossistema de serviço mais amplo (Young *et al.*, 2019; Stickdorn; Schneider, 2014).

Esta metodologia envolve uma série de questões. Para Shostack (1984), o primeiro passo é a “identificação de processos”, no qual se mapeia os processos que fazem parte do serviço. Posteriormente, é feita a identificação das vulnerabilidades, pois a identificação de pontos de fragilidade e o desenho de processos seguros é essencial para a qualidade do serviço.

A representação visual é composta por diferentes componentes colocados verticalmente, que progridem na direção horizontal. Estes componentes são: evidências físicas, ações do usuário, ações da linha de frente, ações da equipe nos bastidores, estrutura e sistemas de apoio e a linha de visibilidade, que delimita o que é visível ao usuário (Young *et al.* 2019).

Figura 13 - Modelo de Blueprint de Serviço.



Fonte: Autora (2023), com base em Stickdorn *et al.* (2020).

Para esta pesquisa foi utilizado o modelo de Stickdorn *et al.* (2020) como base, com as seguintes etapas: evidência física, os artefatos físicos derivados do serviço com os quais o cliente tem contato; ações do estudante, que descrevem o que o estudante faz em cada etapa; ações da linha de frente, as atividades dos funcionários da linha de frente, sendo visíveis ao estudante; ações de retaguarda, as atividades dos funcionários de bastidores que não são visíveis para o estudante; e processos de suporte, as atividades executadas pelo resto da organização ou por parceiros externos.

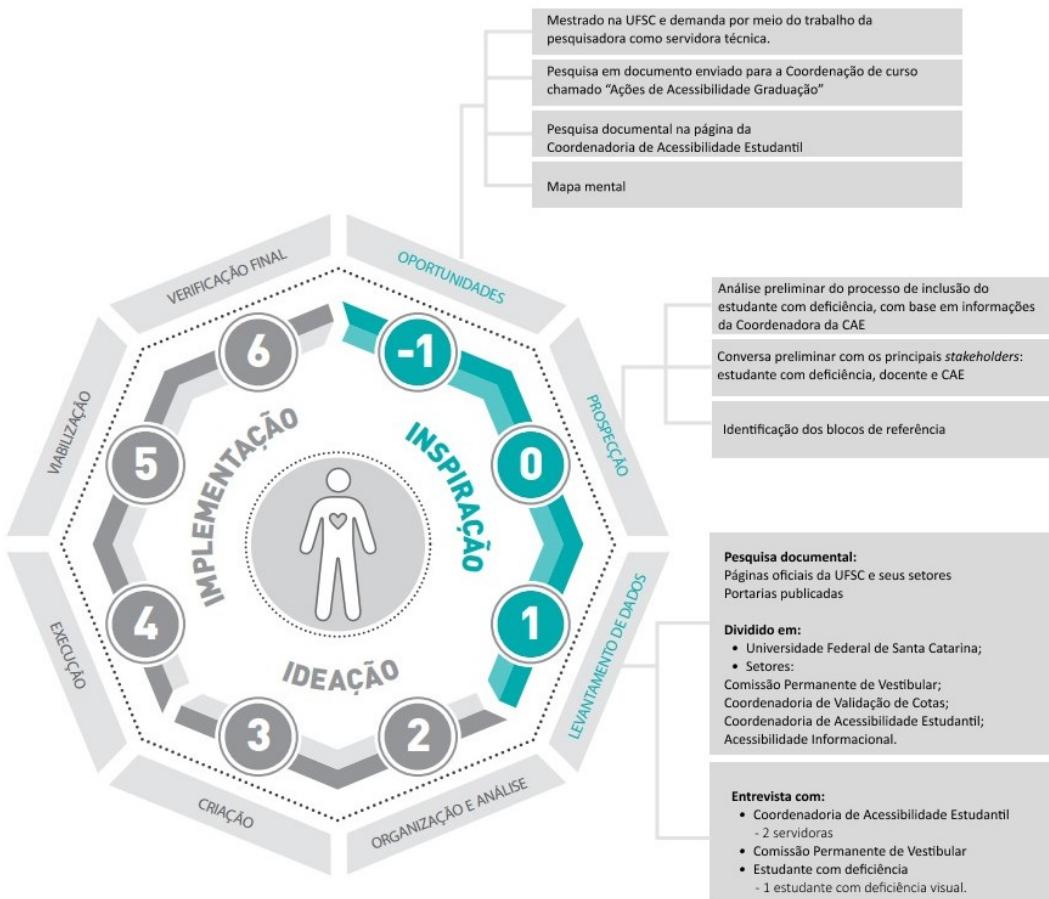
## **4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS: ESTUDO DE CASO - PESQUISA APLICADA (FASE 2)**

Este capítulo apresenta os resultados da pesquisa aplicada, por meio de um estudo de caso realizado na Universidade Federal de Santa Catarina. Os processos são descritos seguindo as etapas apresentadas no Capítulo 3 - Procedimentos Metodológicos, por meio do Guia de Orientação para o Desenvolvimento de Projeto (GODP). O detalhamento do objeto de estudo se encontra no item 4.1.3, Etapa de Levantamento de Dados.

### **4.1 MOMENTO INSPIRAÇÃO (ETAPAS -1, 0, 1)**

O Momento Inspiração contempla as três primeiras etapas: Oportunidades; Prospecção; e Levantamento de Dados, apresentados com seus respectivos procedimentos na Figura 14. A etapa de Oportunidade que se iniciou com o mestrado da pesquisadora, que identificou uma oportunidade de pesquisa por meio de seu trabalho como servidora técnica na universidade, seguido de uma pesquisa documental. A etapa de Prospecção teve como objetivo definir a demanda central, e iniciou com a análise preliminar do processo, seguida pela conversa preliminar com os *stakeholders* e finalizando com a definição dos blocos de referência. A etapa de Levantamento de Dados ocorreu por meio de pesquisa documental relativa à universidade e aos setores envolvidos, e entrevistas com representantes da CAE, com a Coperve e com um estudante com deficiência.

Figura 14 - Visão Geral do Momento Inspiração: Etapas e Procedimentos.

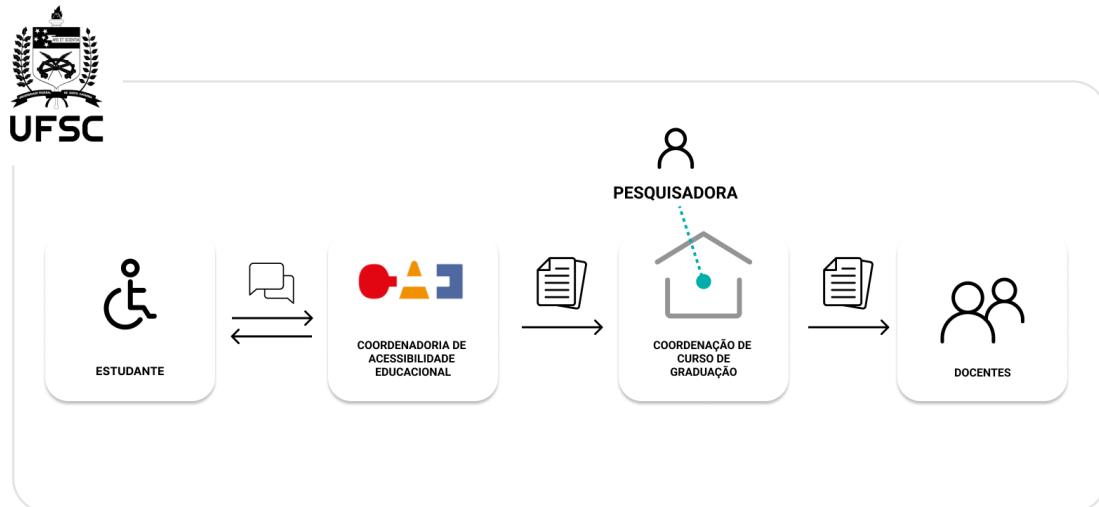


Fonte: Merino (2016).

#### 4.1.1 Etapa -1: Oportunidades

A oportunidade inicial para que a pesquisa fosse realizada surgiu por meio do trabalho da pesquisadora, como servidora técnica, conforme Figura 15, na Coordenação de Curso de Graduação em Relações Internacionais da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Ao desempenhar atividades junto a estudantes e docentes, a pesquisadora depara-se com uma ampla gama de eventos, destacando-se o ingresso de estudantes com deficiência no curso. Nesse contexto, ocorre o estabelecimento de contato com a Coordenadoria de Acessibilidade Estudantil (CAE), a qual encaminha, por meio eletrônico, um documento contendo diretrizes pertinentes ao estudante em questão, sendo imprescindível o subsequente encaminhamento deste arquivo aos docentes responsáveis pelo ensino das disciplinas do semestre vigente.

Figura 15 - Mapeamento da oportunidade de projeto.



Fonte: Autora (2023).

Ao examinar o processo de inclusão de estudantes com deficiência no ambiente acadêmico e considerando que, embora haja um aumento no número de estudantes com deficiência ingressando na UFSC, ainda existe uma disparidade na escolarização em comparação às pessoas sem deficiência, conforme dados nacionais do IBGE (2022). O que evidencia que o maior desafio é a permanência do estudante com deficiência na instituição, possibilitando que este participe de forma plena e tendo todas as condições de integralizar o seu curso. Esta permanência depende da compreensão das barreiras existentes e na promoção da acessibilidade educacional.

Neste contexto, identificou-se a oportunidade de explorar a intersecção da Gestão de Design, Design Serviço e o Design de Inclusivo, para identificar tanto fragilidades quanto potencialidades deste processo de inclusão.

#### **4.1.2 Etapa 0: Prospecção**

Foram definidas as ações desta etapa: análise preliminar do processo de ingresso; conversa preliminar com os principais *stakeholders*; e a identificação dos blocos de referências.

#### *4.1.2.1 Análise preliminar do processo de ingresso*

De acordo com conversa prévia com uma servidora envolvida no processo de inclusão, ao se matricular na UFSC, seja pelo processo seletivo do vestibular ou pelo SISU, os estudantes que se autodeclararam com alguma condição de deficiência, recebem um e-mail os/as convidando para participar de uma reunião, denominado de "reunião de acolhimento". Nessa reunião, que possui caráter sigiloso e ocorre de forma individual, o/a estudante relata sobre a condição de deficiência, assim como sua trajetória na educação básica, os apoios que recebeu e suas demandas educacionais na academia. Essas demandas podem se configurar como tempo adicional para realizar atividades avaliativas e/ou trabalhos, uso de Tecnologia Assistiva durante as aulas, entre outras orientações que se fizerem necessárias.

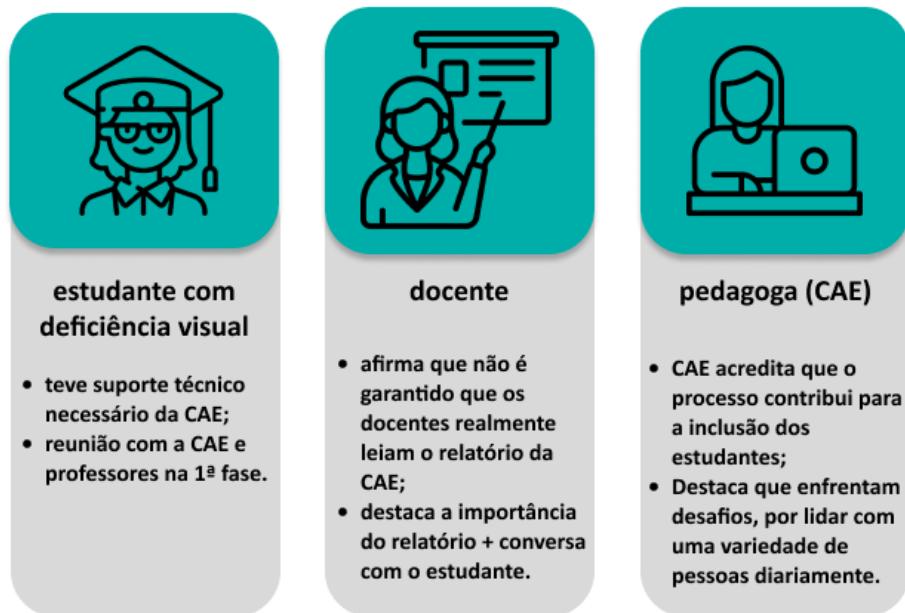
"Após o momento de acolhimento, elabora-se um relatório [ANEXO A] destinado aos docentes do estudante, a fim de informá-los/instrumentalizá-los para receber as demandas do estudante. Esse relatório é atualizado regularmente pela equipe, à medida que novas informações são repassadas à equipe pelo próprio estudante e/ou docentes/coordenação de curso, e enviado para os professores semestralmente. Importante destacar que o relatório só é enviado para os professores com a devida anuência dos estudantes com deficiência. Mesmo com o envio do relatório, caso algum professor ou o curso solicite uma reunião para sanar dúvidas, a equipe irá atender a demanda. Sempre ressaltamos para os envolvidos que trata-se de um processo, ou seja, nada é fixo e que muitas vezes temos que retomar ações e rever procedimentos.

Em relação aos demais serviços institucionais, os estudantes com deficiência os acessam seguindo os procedimentos padrões de cada serviço."

#### *4.1.2.2 Conversa preliminar com os principais stakeholders*

Foram obtidos relatos concisos de forma informal, representando os três principais envolvidos (estudante, docente e CAE), para compreender o ponto de vista dos envolvidos em relação ao processo de inclusão do estudante no ambiente acadêmico. Como a pesquisadora trabalha em uma unidade de ensino, os participantes escolhidos para esta conversa preliminar (Figura 16) foram: uma estudante com baixa visão, que trabalhava como estagiária na unidade, uma docente pertencente ao quadro de docentes da unidade e uma pedagoga da CAE, pois é o setor que mais lida com a inclusão de estudantes com deficiência.

Figura 16 - Informações da conversa preliminar com os stakeholders.



Fonte: Autora (2023).

A estudante mencionou não ter informado inicialmente sobre sua deficiência ao ingressar, mas, por iniciativa própria, procurou a CAE para se apresentar. Na CAE, obteve o suporte técnico necessário e, adicionalmente, participou de uma reunião com os professores responsáveis pela primeira fase do seu curso. Após essa etapa inicial, não foram realizadas mais reuniões formais, e a própria estudante passou a dialogar diretamente com os professores, sempre que sentia a necessidade de compartilhar informações sobre sua deficiência.

A docente, que também desempenha o papel de coordenadora do curso, já vivenciou a situação em que a CAE encaminhou um e-mail contendo o relatório que orienta os docentes, fornecendo informações sobre o estudante com deficiência e as ações recomendadas. Quando questionada sobre se isso seria suficiente, a docente expressa sua preocupação, afirmando que não é garantido que os docentes leiam realmente o relatório anexado. Quanto ao relatório em si, destaca a importância de recebê-lo, especialmente quando acompanhado por uma conversa direta com o estudante.

Ao questionar a pedagoga da CAE sobre sua perspectiva em relação ao processo de inclusão do estudante no ambiente acadêmico, ela compartilhou que os

profissionais da coordenação acreditam que esse processo tem contribuído para a inclusão dos estudantes e para a superação de barreiras pedagógicas eventualmente presentes. No entanto, ela destaca que, lidando diariamente com uma variedade de pessoas, incluindo docentes, servidores técnicos e estudantes com e sem deficiência, enfrentam diversos desafios, mas sem especificar quais. Apesar desses obstáculos, estão constantemente buscando novas abordagens para melhor atender os estudantes que necessitam de acessibilidade educacional.

#### 4.1.2.3 Blocos de Referência

Ao final da prospecção, define-se os Blocos de Referência (Figura 17), como já mencionado, há a identificação dos três blocos de referência (Merino, 2016).

Nessa pesquisa foram considerados como produto: o serviço de inclusão de estudante com deficiência; como usuário: estudante com deficiência visual; e como contexto: o campus Florianópolis da Universidade Federal de Santa Catarina.

Figura 17 - Blocos de Referência da pesquisa.



Fonte: Autora (2023), com base em Merino (2016).

#### 4.1.3 Etapa 1: Levantamento de Dados

Após a identificação dos Blocos de Referência, foram especificadas as informações que deveriam ser coletadas e como as mesmas seriam coletadas (Merino, 2016).

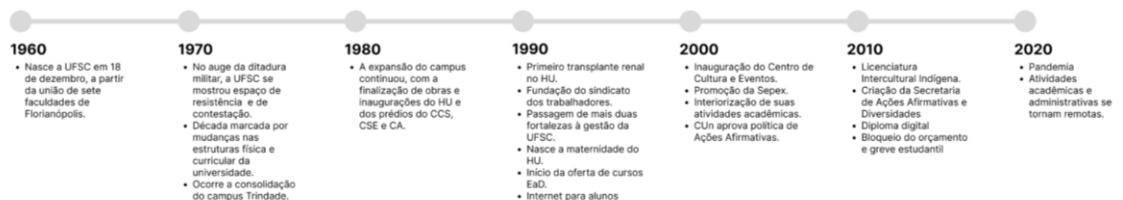
#### *4.1.3.1 Pesquisa documental*

Nesta etapa, procurou-se compreender o contexto da Universidade Federal de Santa Catarina, realizando uma análise da Linha do tempo, examinando a Missão, Visão e Valores da instituição e entendendo a estrutura organizacional da administração da UFSC. Posteriormente, buscou-se compreender a organização do Campus de Florianópolis, mapeando os principais setores que contribuem para a inclusão de estudantes com deficiência na universidade. Além disso, foram coletados dados dos setores envolvidos no processo de ingresso de estudantes com deficiência na instituição, juntamente com todas as informações disponíveis relacionadas a esse procedimento.

##### **4.1.3.1.1 Universidade Federal de Santa Catarina**

Em 2021 a Universidade Federal de Santa Catarina completou 60 anos de fundação e ao longo deste tempo a instituição sofreu diversas e importantes transformações, as quais são apresentadas na análise diacrônica a seguir (Figura 18).

**Figura 18 - Linha do tempo da Universidade Federal de Santa Catarina: fatos marcantes.**



Fonte: Autora (2023) adaptado de Agecom (2023).

Na **década de 1960**, em 18 de dezembro, a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) teve sua origem, resultante da fusão de sete faculdades em Florianópolis. Durante a década de 1970, em meio ao auge da ditadura militar, a UFSC destacou-se como um espaço de resistência e contestação. Nesse período, a

universidade passou por significativas mudanças em suas estruturas física e curricular, consolidando o campus Trindade (Agecom, 2023).

**Na década de 1980**, a expansão do campus prosseguiu, com a conclusão de obras marcantes e a inauguração do Hospital Universitário (HU), além dos prédios do Centro de Ciências da Saúde (CCS), Centro de Ciências Sociais e Jurídicas (CSE) e Centro de Comunicação e Expressão (CA) (Agecom, 2023).

**A década de 1990** foi marcada por eventos significativos, como o primeiro transplante renal no HU, a fundação do sindicato dos trabalhadores, a incorporação de duas fortalezas à gestão da UFSC, o surgimento da maternidade do HU e o início da oferta de cursos a distância (EaD), juntamente com a disponibilização de internet para os alunos.

Na virada do milênio, os **anos 2000** testemunharam a inauguração do Centro de Cultura e Eventos, a promoção da Semana de Ensino, Pesquisa e Extensão (Sepex), a interiorização das atividades acadêmicas e a aprovação pela Câmara Universitária (CUn) da política de Ações Afirmativas (Agecom, 2023).

**A década de 2010** trouxe à UFSC iniciativas notáveis, como a implantação da Licenciatura Intercultural Indígena, a criação da Secretaria de Ações Afirmativas e Diversidades, a introdução do diploma digital, mas também enfrentou desafios, como o bloqueio do orçamento e uma greve estudantil (Agecom, 2023).

**Na década de 2020**, marcada pela pandemia, as atividades acadêmicas e administrativas na UFSC tornaram-se predominantemente remotas, refletindo os desafios e adaptações enfrentados em um cenário global complexo (Agecom, 2023).

## Missão, Visão e Valores

A Missão é aquilo que faz a instituição existir, é o que define sua principal finalidade e a caracteriza (PRAE, 2023). A UFSC tem como missão:

“Producir, sistematizar e socializar o saber filosófico, científico, artístico e tecnológico, ampliando e aprofundando a formação do ser humano para o exercício profissional, a reflexão crítica, a solidariedade nacional e internacional, na perspectiva da construção de uma sociedade justa e democrática e na defesa da qualidade da vida”. (UFSC, 2023a)

A Visão é o que orienta a instituição no caminho a seguir (PRAE, 2023). A visão da UFSC consiste em “ser uma universidade de excelência e inclusiva” (UFSC, 2023a).

A Declaração de Valores destaca os princípios e valores que orientam as atividades na instituição, constituindo as prioridades a serem seguidas para alcançar seu objetivo principal (PRAE, 2023). A UFSC tem entre seus Valores ser Inclusiva:

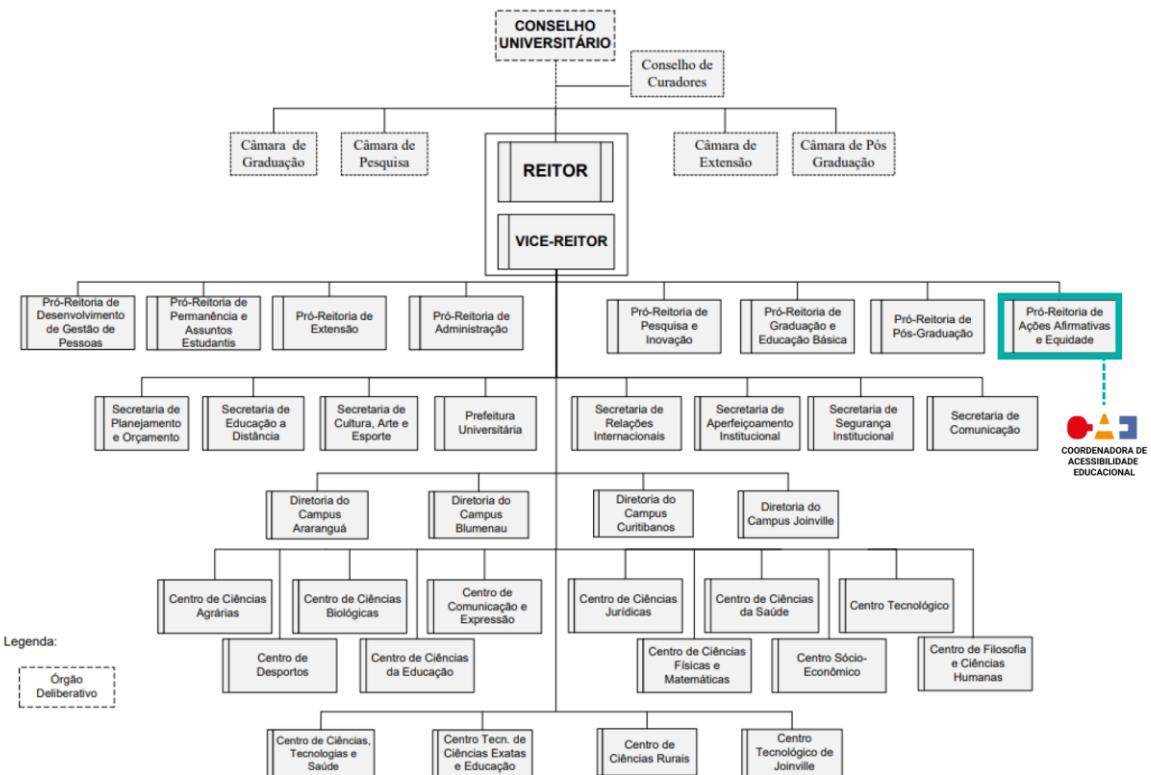
"Uma Universidade inclusiva, capaz de olhar para os mais diversos grupos sociais e compor um ambiente em que impera o respeito e a interação para com todas as diversidades, nacionalidades, classes, etnias e pessoas com deficiência, comprometendo-se com a democratização do acesso ao ensino superior público, gratuito e de qualidade para todos, para superar qualquer desigualdade, preconceito, exclusão ou discriminação, construindo uma sociedade mais justa e harmônica para as gerações vindouras." (UFSC, 2023a)

### Estrutura Organizacional da Administração da UFSC

A estrutura organizacional da UFSC (Figura 19) é complexa e o diagrama mostra que a universidade é dividida em vários níveis, cada um com suas próprias responsabilidades. Essa divisão de responsabilidades ajuda a garantir o funcionamento da universidade. Os três principais níveis são:

- Órgãos deliberativos: O Conselho Universitário (CUn), o Conselho de Curadores (CC) e as Câmaras de Graduação, Pesquisa e Extensão. Esses órgãos são responsáveis pela tomada de decisões estratégicas da universidade.
- Órgãos de administração superior: A Reitoria, a Vice-Reitoria e as Pró-Reitorias. Esses órgãos são responsáveis pela gestão da universidade, incluindo as áreas de administração, pesquisa, extensão, graduação e pós-graduação.
- Órgãos de administração descentralizada. Os campi e as unidades acadêmicas. Esses órgãos são responsáveis pela execução das atividades da universidade ao nível local. (DPGI, 2023)

Figura 19 - Estrutura Organizacional da Administração da UFSC.



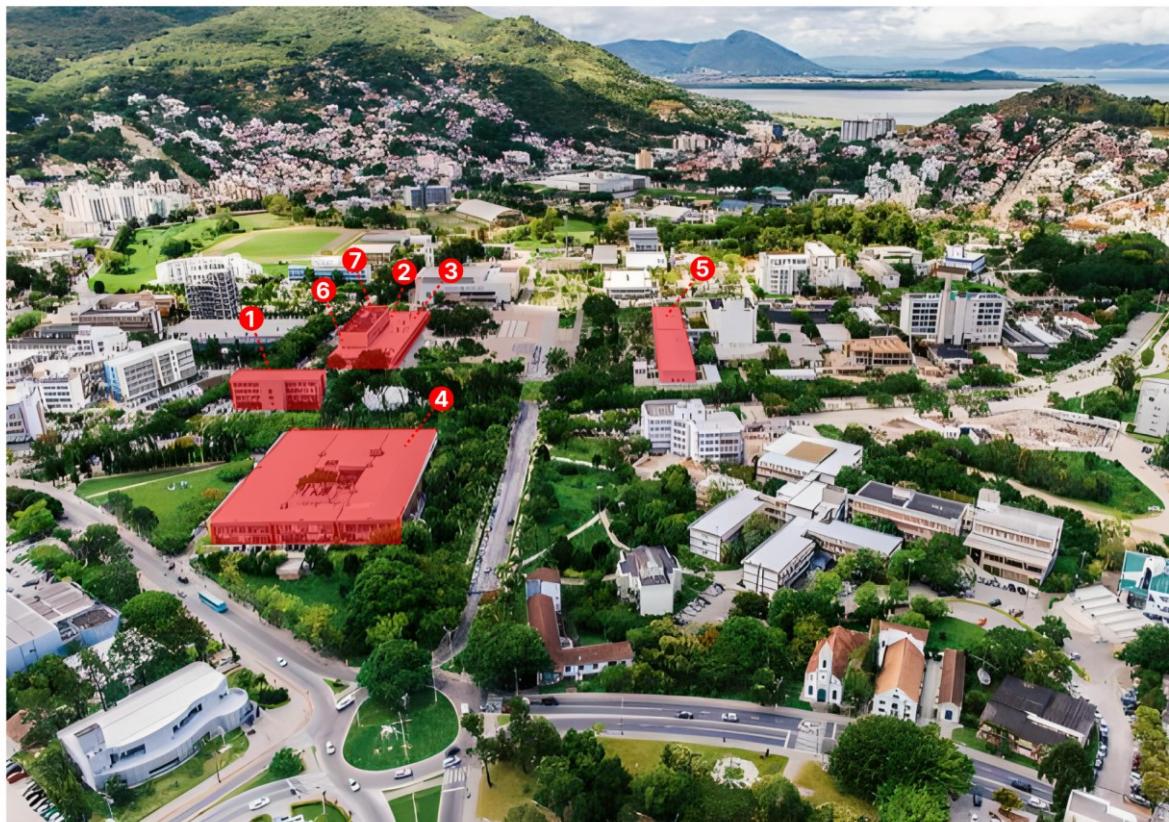
Fonte: DPGI, 2023.

## Campus de Florianópolis

O Campus de Florianópolis, oficialmente chamado de Campus Reitor João David Ferreira Lima, se localiza no bairro Trindade e é a sede da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), desde a sua fundação em 1960. A instituição abriga os órgãos administrativos centrais e as pró-reitorias, além de 10 dos 11 Centros de Ensino existentes em Florianópolis, ocupando uma área superior a 1 milhão de metros quadrados. No bairro Itacorubi, encontra-se o Centro de Ciências Agrárias (CCA), que está a uma distância de 3,6 km da sede (UFSC, 2023b).

A UFSC possui setores que contribuem de diferentes formas com a inclusão do estudante com deficiência. Estes foram mapeados, localizados e identificados na Figura 20.

Figura 20 - Mapeamento dos setores, no Campus Florianópolis - UFSC, que contribuem com a inclusão de estudantes com deficiência.



- |          |   |          |  |
|----------|---|----------|--|
| <b>1</b> | Comissão Permanente de Vestibular (Coperve)                   | <b>4</b> | Acessibilidade Informacional - BU            |
| <b>2</b> | Coordenadoria de Validação de Cotas - PROAFE                  | <b>5</b> | Coordenadoria de intérpretes de libras - CCE |
| <b>3</b> | Coordenadoria de Acessibilidade Estudantil - PROAFE           | <b>6</b> | SEI.Libras - PROAFE                          |
| <b>7</b> | Departamento de Integração Acadêmica e Profissional - PROGRAD |          |  |

Fonte: Adaptado de UFSC (2023b).

A **Coordenadoria de Acessibilidade Educacional (CAE)** é um setor vinculado à PROAFE e está localizada no andar térreo do prédio da Reitoria - Campus Florianópolis. Atuando junto aos cursos de graduação e pós-graduação, atende ao princípio da garantia dos direitos das pessoas com deficiência, mediante a equiparação de oportunidades, visando à autonomia pessoal e acesso ao conhecimento (CAE, 2023a).

O **SEI. Libras** é um setor vinculado à CAE e à PROAFE, fornecendo serviços especializados de tradução e interpretação para o par linguístico Libras-Português. Atualmente, conta com uma equipe composta por servidores e colaboradores terceirizados, todos com perícia em tradução e interpretação nesse contexto. O foco

principal desses serviços é atender às necessidades dos estudantes da instituição (SEI LIBRAS, 2023).

O **Departamento de Integração Acadêmica e Profissional** é o setor que define e distribui o número de bolsas de estágio não obrigatório a serem oferecidas no âmbito da UFSC. São reservados 10% das bolsas aos estudantes com deficiência e outros 10% para estudantes que atuem diretamente na promoção de acessibilidade. Nos casos das bolsas para estudantes com deficiência e promoção de acessibilidade no ensino superior à análise e deferimento são efetuados pela Coordenadoria de Acessibilidade Educacional (CAE) (DIP, 2023).

A **Coordenadoria de Validações das Cotas** faz parte da Pró-Reitoria de Ações Afirmativas e Equidade (PROAFE). Este setor tem como principais atribuições operacionalizar, em conjunto com sua equipe, as ações, serviços e atividades necessárias para a realização dos processos de validações em todos os *campi* da Universidade. Além disso, é responsável por coordenar e integrar os processos de validação étnico-racial, de renda, quilombolas, indígenas, refugiados e PcDs. A gestão das validações ocorre conforme as chamadas de matrícula de educação básica, graduação e pós-graduação da UFSC na modalidade de cotas. Outra função importante é a organização do espaço físico, virtual e material para os processos de validação, garantindo eficiência e acessibilidade. A coordenação das equipes de acolhimento estudantil de indígenas, quilombolas, negros e negras, bem como PcDs, também é uma responsabilidade do setor. Adicionalmente, o setor atua no fornecimento de respostas e encaminhamentos às demandas institucionais relacionadas a negros, indígenas e quilombolas referentes aos processos de ingresso na universidade. Por fim, todas as informações provenientes dos processos de validação, realizados pelos serviços de validação de renda, PPN/PPI, quilombolas, PCD e outros, são encaminhadas para a direção de validações (CVC, 2023).

O setor de **Acessibilidade Informacional** da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC) fomenta a igualdade no acesso à informação por parte dos usuários, buscando promover a equidade no acesso à informação dos usuários por meio da criação de um acervo digital acessível no local, orientação sobre a utilização de Tecnologias Assistivas disponíveis para empréstimo por

meio do Sistema Pergamum<sup>1</sup>, e desenvolvimento de projetos e suporte na área de acessibilidade informacional para a comunidade acadêmica. (AI, 2023a).

**A Coordenadoria de Tradutores e Intérpretes** é um setor vinculado ao Centro de Comunicação e Expressão (CCE) e visa operacionalizar o atendimento a demandas de tradução ou interpretação em diferentes contextos como de aulas (graduação e pós-graduação), defesas (TCC, Dissertação e Tese), reuniões (orientações, colegiados, conselhos, comissões, etc.), eventos (seminários, encontros, etc.), formaturas, dentre outros (CTILSP, 2023).

No Quadro 3 estão sintetizadas as informações sobre os setores que contribuem de diferentes formas com a inclusão do estudante com deficiência.

Quadro 3 - Síntese dos setores e suas respectivas localizações e funções.

Setor	Localização	Função
<b>Coordenadoria de Acessibilidade Educacional</b>	andar térreo do prédio da Reitoria I - PROAFE	garantia de direitos, acessibilidade, autonomia, inclusão de estudantes.
<b>SEI.Libras</b>	andar térreo do prédio da Reitoria I - PROAFE	tradução e interpretação para o par linguístico Libras-Português
<b>Departamento de Integração Acadêmica e Profissional</b>	segundo andar do prédio da Reitoria I - PROGRAD	distribui e gera estágios universitários, incluindo bolsas para estudantes com deficiência
<b>Coordenadoria de Validações das Cotas</b>	andar térreo do prédio da Reitoria I - PROAFE	responsável por coordenar e integrar os processos de validação, dentre eles, o de PcDs.
<b>Acessibilidade Informacional</b>	Biblioteca Universitária	criação de um acervo digital acessível e orientação sobre a utilização de T. A. disponíveis para empréstimo
<b>Coordenadoria de Tradutores e Intérpretes</b>	Bloco A do Centro de Comunicação e Expressão	operacionalizar o atendimento a demandas de tradução ou interpretação em diferentes contextos

Fonte: Autora (2023)

---

<sup>1</sup> Sistema Pergamum é um sistema informatizado de gerenciamento de dados.

#### 4.1.3.1.2 Comissão Permanente de Vestibular

Para efetuar a sua inscrição no Vestibular, a pessoa com deficiência, que desejar solicitar a condição especial, deve primeiro indicar que possui deficiência e especificar qual ou quais (Figura 21).

No período de inscrição para o Vestibular, a Coperve emite uma Portaria que dispõe sobre a concessão de Condições especiais para a realização das provas (Coperve, 2023a). Este documento menciona que o(a) candidato(a) que necessitar de condição especial deverá solicitar no Requerimento da Inscrição e comprovar sua necessidade por meio de laudo médico.

"Esse laudo deverá ser anexado ao Requerimento de Inscrição dentro do período previsto para realização das inscrições [...] e será avaliado por equipe multiprofissional, a qual, se necessário, poderá convocar o(a) candidato(a) para entrevista e solicitar o(s) original(is) do(s) laudo(s) encaminhado(s), bem como outros documentos complementares." (Coperve, 2023a)

Figura 21 - Print da tela: Etapa da inscrição em que o(a) candidato(a) deve indicar qual ou quais deficiências possui.

O candidato é Pessoa com Deficiência?  Sim

Qual / Quais Deficiências?

- Auditiva
- Autismo
- Baixa Visão
- Cegueira
- Física
- Intelectual
- Mental
- Surdez
- Surdocegueira
- Outra

Fonte: Coperve (2023b).

Depois disso, o(a) candidato(a) precisa indicar que necessita de condições especiais para realizar a prova e especificar qual ou quais precisa (Figura 22).

Figura 22 - Print da tela: Etapa da inscrição em que o candidato deve indicar qual ou quais condições especiais precisa para realizar a prova.

3. Opções para as Provas:

Necessita de condições especiais para realizar a prova?  Sim

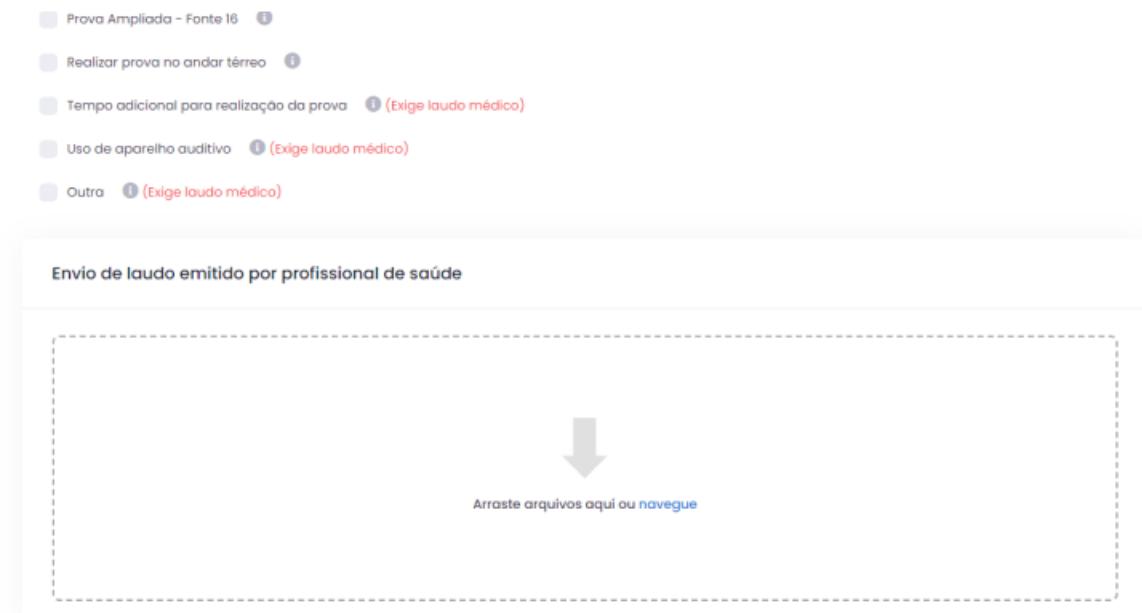
Qual / Quais Condições Especiais?

- Candidato Sabatista (Exige laudo médico)
- Acesso para cadeira de rodas (Exige laudo médico)
- Autorização para armamentação durante a prova (Exige laudo médico)
- Auxílio para transcrição do cartão-resposta (Exige laudo médico)
- Fiscal intérprete de LIBRAS (Exige laudo médico)
- Intérprete de LIBRAS (Exige laudo médico)
- Ledor (Exige laudo médico)
- Prova Ampliada - Fonte 16
- Realizar prova no andar térreo
- Tempo adicional para realização da prova (Exige laudo médico)
- Uso de aparelho auditivo (Exige laudo médico)
- Outra (Exige laudo médico)

Fonte: Coperve (2023b).

Caso a condição especial exija laudo médico, conforme formulário de inscrição, a próxima etapa do(a) candidato(a) é anexar o documento (Figura 23).

Figura 23 - Print da tela: Etapa da inscrição em que o candidato deve anexar o laudo médico.



Fonte: Coperve (2023b).

Por fim, caso o(a) candidato(a) tenha estudado em escola pública, é possível participar da Política de Ações Afirmativas (PAA) e selecionar a cota de pessoa com deficiência (Figura 24).

Figura 24 - Print da tela: Etapa da inscrição em que o candidato deve indicar seu desejo em participar da Política de Ações Afirmativas.

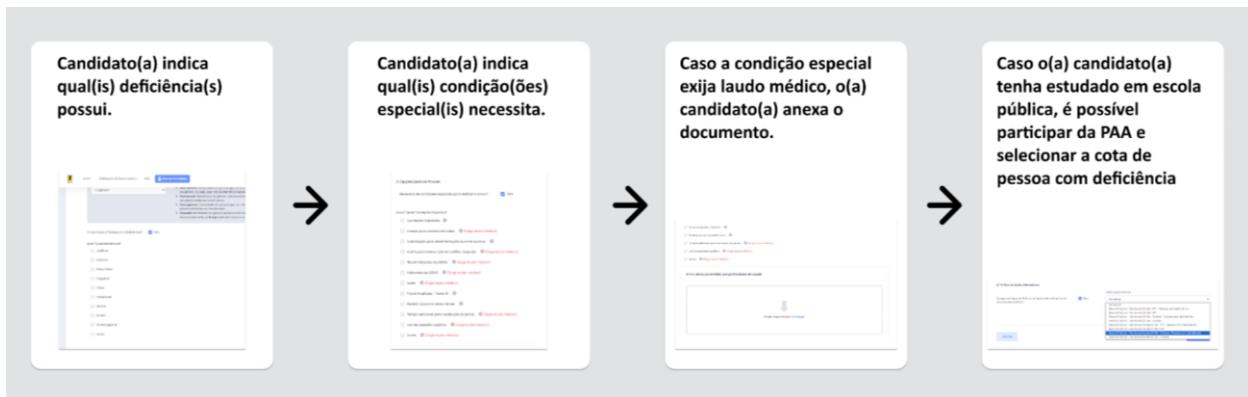
The image shows a screenshot of a web-based application interface. At the top left, the text '4. Política de Ações Afirmativas:' is displayed. Below this, a question 'Deseja participar da Política de Ações Afirmativas (cotas para escola pública)?' has a checked checkbox labeled 'sim'. To the right of the question is a dropdown menu titled 'Participação na PAA' with the placeholder 'Selecione'. A list of options is shown in a scrollable window, with the last option, 'Escola Pública - Renda acima de 1,5 SM - Outros - Pessoa com deficiência', highlighted in blue. At the bottom left of the form is a blue 'VOLTAR' button.

Fonte: Coperve (2023b).

O procedimento de inscrição para o vestibular, realizado online, está resumido na Figura 25, englobando as seguintes fases: indicação da deficiência, especificação da

condição especial, anexação do laudo médico e seleção para participação na Política de Ações Afirmativas, na cota destinada a Pessoas com Deficiência.

Figura 25 -. Síntese das etapas da inscrição para o Vestibular, realizada online.



Fonte: Autora (2023), adaptado de Coperve (2023b)

#### 4.1.3.1.3 Coordenadoria de Validação de Cotas

Quando o resultado do Vestibular é divulgado, uma Portaria é emitida dispondo sobre as normas, o período e a forma de realização da matrícula inicial dos candidatos classificados, bem como a documentação exigida.

Para os classificados pela Política de Ações Afirmativas (PAA), é obrigatório primeiramente enviar documentos comprobatórios da PAA através do Sistema de Apoio às Validações – SISVALIDA no site <https://validacoes-proafe.ufsc.br/>.

§ 2º Os candidatos deverão apresentar os seguintes documentos comprobatórios:

I - Laudo médico, realizado no máximo nos vinte e quatro meses anteriores à inscrição neste processo seletivo, que deverá estar assinado preferencialmente por um médico especialista na área da deficiência do candidato, contendo na descrição clínica a referência à funcionalidade da pessoa e às limitações/barreiras impostas pela deficiência, além do código correspondente da Classificação Internacional de Doenças – CID. Deve ainda conter o nome legível, carimbo, assinatura e CRM do médico que forneceu o atestado.

II - Para candidatos com Deficiência Auditiva (Surdez), além do laudo médico, devem apresentar os seguintes exames: audiometria (tonal e vocal) e imitanciometria, realizados nos vinte e quatro meses anteriores à inscrição neste processo seletivo, nos quais constem nome legível, carimbo, assinatura e número do conselho de classe do profissional que realizou cada um dos exames.

III - Para candidatos com Deficiência Visual, além do laudo médico, devem apresentar exame oftalmológico em que conste a acuidade visual e o campo visual, realizado no máximo nos vinte e quatro meses anteriores à inscrição neste processo seletivo, como também o nome legível, carimbo, assinatura e CRM do profissional que realizou o exame.

IV- Para candidatos com Transtorno do Espectro Autista (TEA), o laudo médico deverá trazer a descrição das características do sujeito no que diz respeito à comunicação, à interação e ao comportamento. É importante apontar, ainda, o nível de suporte necessário e os impactos percebidos na aprendizagem. Caso a informação não conste em laudo médico, o candidato poderá apresentar relatório técnico emitido por profissional habilitado (com nome legível, carimbo, especialização, assinatura e registro do profissional) no qual conste a descrição das características do sujeito no que diz respeito à comunicação, à interação e ao comportamento, e também os suportes necessários e os impactos percebidos na aprendizagem.

V- Para candidatos com deficiência intelectual, o laudo médico deverá trazer a descrição de que as manifestações ocorreram antes dos dezoito anos e que as limitações estão associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: 1. comunicação; 2. cuidado pessoal; 3. habilidades sociais; 4. utilização dos recursos da comunidade; 5. saúde e segurança; 6. habilidades acadêmicas; 7. lazer; e 8. trabalho (Art. 5º, § 1º, I, “d”, do Decreto nº 5.296/2004).

VI - Para candidatos com deficiência mental (psicossocial), o laudo médico deverá trazer a descrição dos impactos na interação, comunicação e demais atividades do dia a dia, relacionados à condição de deficiência mental. Entende-se a deficiência psicossocial como sequela (resultado) de transtorno mental, ou seja, sinais e características atrelados a um quadro psiquiátrico já estabilizado e com impacto na funcionalidade do sujeito. (PROAFE, 2023)

A Pró-reitoria de Ações Afirmativas e Equidade designa uma comissão multiprofissional que avalia a documentação enviada pelo candidato por e-mail. A partir da análise, a Autodeclaração de Pessoa com Deficiência é assinada pelos membros da Comissão de Validação e enviada por e-mail ao candidato. Caso seja necessário, o candidato pode ser convocado para uma entrevista (presencial ou virtual) e/ou para entregar documentação complementar à Comissão (PROAFE, 2023).

#### 4.1.3.1.4 Coordenadoria de Acessibilidade Estudantil

Após a efetivação da matrícula do estudante com deficiência pela Coordenação de Curso, é a Coordenadoria de Acessibilidade Estudantil que entra em contato, por e-mail, se colocando à disposição deste estudante. A CAE tem como objetivos promover a inclusão de estudantes com deficiência, garantir igualdade de acesso ao conhecimento, reduzir barreiras na universidade e apoiar setores diversos. Além disso, a CAE disponibiliza as Tecnologias Assistivas, estabelece parcerias com entidades representativas e contribui nos processos seletivos. A elaboração da política institucional de acessibilidade, com a participação da comunidade universitária, reforça o compromisso da CAE com um ambiente acadêmico mais inclusivo (CAE, 2023b).

A CAE possui em seu site<sup>2</sup> orientações aos docentes, no qual disponibiliza alguns documentos com recomendações, “para que os professores possam consultar um material explicativo – proporcionando, assim, melhor acolhimento dos estudantes com deficiência” (CAE, 2023c), porém não há divulgação destes materiais.

São 14 documentos em PDF, compostos por textos corridos e algumas figuras ilustrativas. Há um documento no qual são dadas orientações acerca da elaboração de provas acessíveis, salientando que é mais voltado para o espectro autista (CAE, 2023d). Outro documento apresenta técnicas de escrita simples/acessível, que é uma estratégia de acessibilidade para auxiliar no processo de ensino e aprendizagem (CAE, 2023e).

Os demais documentos são orientações específicas para cada tipo de deficiência: autismo, deficiência auditiva, deficiência física, deficiência intelectual, deficiência visual, síndrome de Prader Willi, Surdocegueira, TDAH, dislexia e altas habilidades/superdotação.

O documento referente à deficiência visual aborda questões relacionadas à acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência visual no contexto educacional, com foco no ensino superior. O documento discute a importância do sistema Braile, o papel do leitor, estratégias de leitura, descrição de imagens, entre outros tópicos relevantes para promover a igualdade de oportunidades e o acesso ao conhecimento para todos os estudantes.

#### 4.1.3.1.5 Acessibilidade Informacional

A Acessibilidade Informacional (AI) disponibiliza serviços destinados à comunidade acadêmica, incluindo docentes e estudantes, bem como ao público externo. Esses serviços abrangem:

- Orientação aos usuários com deficiência sobre o uso apropriado de fontes de informação e recursos tecnológicos.
- Criação de acervo em formato digital acessível.
- Direcionamento sobre a utilização de equipamentos de tecnologia assistiva para empréstimo ou uso nas dependências da biblioteca central, tais como lupa, lupa eletrônica, áudio livro e DVD em Libras, notebook, teclado adaptado, mouse

---

<sup>2</sup> <https://cae.ufsc.br/>

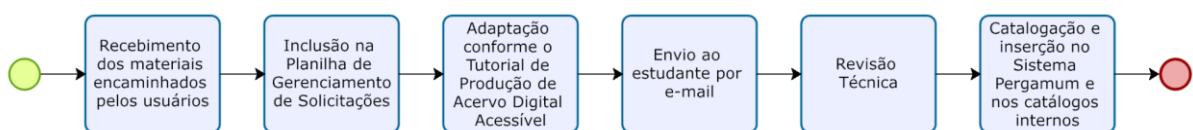
adaptado, aparelho MP3, gravador, sistema FM, linha braile, máquina braile, material cartográfico, entre outros.

- Orientação sobre o uso de computadores e scanners com software acessível disponíveis na Biblioteca Central.
- Prestação de assessoramento em acessibilidade informacional para a comunidade acadêmica.

A principal atividade realizada pelo Serviço de Acessibilidade Informacional (AI) é a criação de um acervo digital acessível no próprio local. Isso envolve a adaptação de materiais de estudo e pesquisa, necessários para a formação acadêmica. A razão para essa adaptação é garantir que os estudantes com deficiência visual possam ter acesso às obras utilizadas nos cursos de graduação e pós-graduação, tornando-as compatíveis com os softwares leitores de tela (AI, 2023b).

O serviço de elaboração do Acervo Acessível, implementado pela equipe da Acessibilidade Informacional da BU UFSC, atualmente, segue o processo apresentado na Figura 26, a seguir:

Figura 26 - Fluxograma das etapas da Produção de Acervo Digital Acessível.



Fonte: AI, 2023c.

Na página<sup>3</sup> do setor de Acessibilidade Informacional há orientações para docentes e estudantes que precisam de materiais adaptados.

Na área do estudante é informado que para solicitação de adaptação de materiais, estes devem ser encaminhados em formato PDF para o e-mail do setor. Ressalta-se que as datas de uso dos materiais devem ser encaminhadas com os arquivos, para que estes possam ser inseridos na Planilha de Gerenciamento de Solicitações do setor. Além disso, o estudante pode demandar acesso aos materiais já adaptados por meio de consulta ao Sistema Pergamum (AI, 2023d).

Na área do docente é informado que antes do início do semestre ou logo que for possível, o professor deve enviar ao serviço de AI, via e-mail, o plano de ensino da sua

<sup>3</sup> <https://acessibilidade.bu.ufsc.br/>

disciplina com todos os textos em PDF, com referência completa e data em que serão utilizados em sala. O setor de AI ressalta que os materiais didáticos produzidos por docentes, como planos de ensino, slides, atividades e provas, já devem ser acessíveis, então não são adaptados pelo serviço de Acessibilidade Informacional (AI, 2023e).

#### *4.1.3.2 Entrevista*

##### **4.1.3.2.1 Comissão Permanente do Vestibular**

Como a entrevista foi realizada pelo e-mail, a resposta do setor foi sucinta, porém com informações suficientes para entender o processo. A pergunta feita no e-mail foi: "... gostaria de saber um pouco mais sobre o processo pelo qual o candidato com deficiência passa desde a inscrição no vestibular, até o momento em que é chamado para ingressar na universidade." A resposta na íntegra está a seguir:

"Nos processos seletivos realizados pela UFSC, o candidato, no ato da inscrição, pode solicitar condição especial para a realização da prova, como: realizar em andar térreo, solicitar um transcritor (caso tenha algum problema de mobilidade nos membros superiores), solicitar prova em braile, fiscal, intérprete de libras, fiscal leitor, prova ampliada, uso de aparelho auditivo, etc.

Os candidatos solicitantes devem enviar um laudo comprovando a sua necessidade e todos os casos serão analisados por uma comissão multiprofissional.

Para a inscrição no vestibular, o candidato com deficiência que cursou todo o ensino médio em escola pública, pode se inscrever na categoria de cotas para PCD.

Sobre matrícula e ingresso na UFSC, a Coperve não tem acesso, pois a matrícula fica sob responsabilidade das coordenações de curso e do Departamento de Administração Escolar - DAE.

A validação de cotas é realizada pela PROAFE."

##### **4.1.3.2.1 Coordenadoria de Acessibilidade Estudantil (CAE)**

A entrevista realizada com duas servidoras, com cargos diferentes, sendo uma psicóloga e a outra pedagoga, foi transcrita e está disponível na íntegra (APÊNDICE D) deste documento e abaixo serão destacadas algumas partes importantes.

A pergunta que deu início à entrevista foi "Como se dá o processo de inclusão do estudante com deficiência ingressante na universidade?"

As duas servidoras destacaram que as integrantes da CAE participam de comissão montada pela Pró-reitoria de Ações Afirmativas (PROAFE), para a validação

da condição de deficiência, que dá direito ao estudante à cota. A verificação é feita por documentação.

"Então recebe a documentação daquele estudante e é feita essa análise. Sendo deferido pela comissão, é entregue ao candidato o deferimento da autodeclaração dele, um deferimento. Com esse deferimento, ele consegue concretizar a sua matrícula."

Após o ingresso dos estudantes, a CAE entra em contato, apresentando o setor a todos os estudantes ingressantes, tanto os que entraram por cotas, como os que não entraram, mas se autodeclararam no sistema CAGR.

A servidora menciona que, quando necessário, é realizado o momento de acolhimento, pois nem todos os estudantes com deficiência ingressantes vão precisar de adaptações ou de um acompanhamento mais próximo. Ela menciona que o trabalho do setor é realizado a partir da autonomia e independência do estudante.

"Acontece muitas vezes de o estudante ingressar e não precisar de nenhum apoio naquele momento e depois vinha a precisar em algum momento, por exemplo, no TCC e tudo mais. Tem outros que precisam e depois que conhecem um pouco também não precisam de apoio."

Sobre este apoio dado, a servidora fala que convidam o estudante para o acolhimento, sendo este muito importante, pois é onde vão conseguir conhecer o estudante, suas demandas e um pouco de sua trajetória.

"Fazendo isso, depois da conversa com esse estudante, nós realizamos um relatório, relatório do que foi conversado, do que foi acordado com aquele estudante. Esse relatório é feito semestralmente, por conta daquilo que as demandas podem se modificar. Ele ingressa com algumas demandas, no próximo não, os professores também mudam, então é feito semestralmente."

A servidora conta que, dependendo da situação, se o relatório não dá conta de suprir as dúvidas dos professores, é feita uma reunião com esse grupo, com o coordenador e os demais professores do estudante naquele semestre. Ainda sobre essas reuniões, ela destaca que, devido ao aumento do número de estudantes com deficiência, a partir das cotas, o setor tem recebido um número muito grande de pedidos e não conseguem contemplar todos os pedidos. Por este motivo, acabam precisando priorizar, levando em conta a complexidade ou a demanda do próprio curso.

"Uma coisa que eu queria problematizar é que esse momento de acolhimento [do estudante] [...] se tu olhares o caminho que ele percorre, para pensar só no âmbito da reitoria mesmo, já que a gente está aqui, tu consegue perceber que, por exemplo, o estudante que usa cadeira de rodas, ele tem acessibilidade nesse espaço? [...] a gente

consegue perceber que nem o ambiente onde [...] seria a porta de entrada dele, para falar dessas questões de acessibilidade educacional não é acessível.”

A servidora fala que além do acolhimento e do relatório, a CAE também oferece assessoramento e uma equipe de estagiários que trabalho como apoio nas questões de transcrição, leitor e também na parte de mediação, principalmente para estudantes do Transtorno do Espectro Autista (TEA). Foi lembrado também que, no caso do estudante usuário de transporte coletivo, às vezes o caminho do ponto de ônibus até a sala de aula não é acessível, então a equipe de apoio também pode auxiliar.

Ressaltou-se o porquê da necessidade desse apoio para deslocamento:

“[...]porque é ofertado o estagiário para fazer esse deslocamento? Justamente porque tem a falta de acessibilidade, então, muitas vezes escuro, dependendo se o estudante tem aula à noite, então esse deslocamento não é acessível, por isso que ofertamos. O legal é que não precisasse.”

Ao serem questionadas em relação à parte de análise de condição especial no vestibular da UFSC, realizado pela Coperve, as servidoras falaram que a Coperve é a responsável pelo processo de validação, porém, no momento que eles recebem as inscrições, e que o estudante solicita condição especial, elas são convidadas a fazer a análise dessa documentação e consideram que é formada uma parceria.

“Eles realizam o convite, então duas de nós, todo o semestre, normalmente, vamos lá, daí pegamos toda essa documentação e avaliamos se vai ser deferido ou não.”

Sobre o papel de cada uma das servidoras do setor, estas falam que a CAE é formada por 10 servidoras mulheres, além da equipe de estagiários e estão em processo de contratação de intérprete de libras e cuidador. Este último tem o papel de, por exemplo, auxiliar um estudante com tetraplegia, que precisa de ajuda para se alimentar e até mesmo ir ao banheiro. Dentre as profissões das servidoras estão: pedagoga, psicóloga, assistente social, fonoaudióloga, intérprete de libras e assistente em administração.

Ao serem questionadas sobre a atuação de cada uma durante o processo de inclusão, as servidoras falaram que trabalham muito com a multidisciplinaridade e, por ser uma equipe grande, todas acabam atendendo estudantes, mas às vezes haverá um técnico de referência para o estudante, por uma questão de vínculo. Todas as servidoras fazem o “combo” no setor, ou seja, atendem, percebem as barreiras, fazem reunião com os professores e acolhem o estudante durante a graduação.

A servidora menciona que mais importante do que o atendimento ao estudante é a sensibilização dos professores, pois após o acolhimento e a demanda do estudante, o trabalho das servidoras começa nos cursos, com os professores, que às vezes não tem habilidade. Relataram que já atenderam professores em sofrimento por não saberem lidar com estudante com esquizofrenia ou estudante muito demandante.

“O estudante traz, mas o estudante é autônomo, então ele não precisa estar o tempo todo tutelado pela gente, mas os professores precisam estar o tempo todo sendo assessorados em como lidar com determinadas situações.”

Ao entrar nesse tema dos desafios do setor e da inclusão na totalidade, elas mencionam que a barreira atitudinal é um dos maiores desafios, apesar de haver vários outros, a parte atitudinal depende muito do outro e da mudança do outro.

“E ainda tem uma cultura que o aluno com deficiência é da CAE, ou de setores que trabalham com isso. Então ainda tem aquela cultura de alguns docentes, de “eu não tive formação para isso”, ainda tem esse discurso. Tem ainda também dos próprios colegas, por exemplo, não sei como, enfim, não sei, muitas vezes aquele estudante, ele é excluído de alguns trabalhos, então isso ainda é um desafio para a gente.”

#### 4.1.3.2.1 Estudante com deficiência

O participante da entrevista, atualmente matriculado no Centro Socioeconômico, caracteriza-se pelo gênero masculino, tem 21 anos e possui uma deficiência visual, devido à doença de Stargardt, que compromete a visão do campo central.

Inicialmente foi perguntado sobre como foi o processo de inscrição e realização do vestibular da UFSC ou Enem. Por entrar na UFSC durante a pandemia, o estudante ingressou de forma extraordinária, por meio de Processo Seletivo realizado pela Coperve, que levava em consideração a nota do Enem. Sobre sua experiência com o Enem, ele menciona que é dada toda a acessibilidade necessária, disponibilizando uma pessoa para ler a prova e outra para transcrever, além de dar tempo adicional e prova ampliada.

Sobre o momento de ingresso na universidade, assim que havia passado na UFSC, o estudante falou que a Coordenadoria de Acessibilidade Estudantil entrou em contato e que o setor disponibiliza estagiários e que ajuda tirando dúvidas sobre o semestre, sobre os materiais que o setor tem para adaptação e, que caso eles vejam necessários, eles disponibilizam estagiário para acompanhar o estudante nas aulas.

Ao ser perguntado se ele achou o processo de ingresso tranquilo, o estudante relatou que enfrentou dificuldades ao lidar com tarefas de forma autônoma, uma vez que necessitou de assistência. Em suas palavras, o sistema da UFSC para realizar diversas atividades é considerado complicado e pouco eficiente. Até o momento, ele relata persistir com obstáculos ao tentar acessar plataformas como CAGR e Moodle.

O estudante menciona que apesar de usar leitor para navegar nas páginas da internet, isto não adianta, pois ele usa no celular, e o CAGR não funciona de forma adequada, tanto no celular, quanto no computador de mesa. Ele frisa também que não há “modo escuro”, o que ajudaria muito.

De volta ao assunto sobre a inscrição no processo seletivo, o estudante foi questionado sobre como fazia para ler os documentos em PDF, nos quais eram divulgadas todas as informações importantes.

No caso de PDF, o estudante sempre precisa de ajuda de alguém. Menciona que o ideal seria ter alguém da Coperve para ajudar a fazer a inscrição, por telefone, para entender o que precisa ser feito. Criticou as páginas da UFSC e diz que até hoje não consegue navegar por estas, então acaba sempre precisando de alguém. O estudante ressalta que nos documentos em PDF, como os editais, há muita informação “desnecessária”, com muita burocracia, não tendo um plano prático, que vá direto para as informações essenciais. Ele informou que também não consegue fazer a inscrição do vestibular sozinho no sistema, precisando de ajuda para isso também.

O estudante reclama que não há padronização no Moodle das disciplinas, por exemplo, que cada professor posiciona os elementos de uma maneira diferente e isso prejudica muito as pessoas com deficiência visual, pois algo que funciona muito para eles é trabalhar com padrões.

Sobre a CAE, o estudante expressou a percepção de que, no âmbito da instituição, há uma tendência de postergar soluções em vez de resolver efetivamente os problemas relacionados à acessibilidade. Segundo suas palavras, a concessão de acessibilidade deveria ser uma prioridade, mas o enfoque parece ser mais orientado para seguir protocolos do que efetuar as adaptações necessárias. Como exemplo, mencionou a inflexibilidade percebida em situações como a impossibilidade de realizar provas de forma oral. Ele argumenta que, embora a regra precise ser adaptada para atender estudantes com deficiência visual, a abordagem do CAE é mais centrada em contornar

a situação dentro dos parâmetros existentes, em vez de buscar soluções eficazes e excepcionais.

No que se refere às reuniões conduzidas pela CAE com estudantes com deficiência, conforme indicado pelo estudante, o setor demonstra uma preferência pela realização presencial desses encontros, e ressalta que há desafios inerentes a essa abordagem.

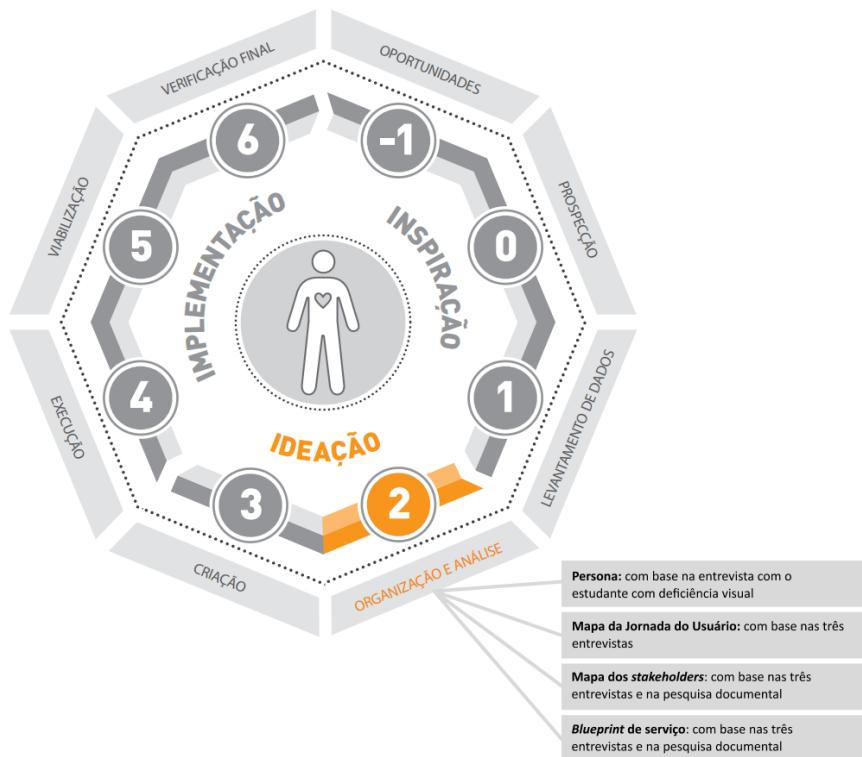
“Quantas pessoas têm que se locomover para o estudante fazer isso, entendeu? Quanto tempo antes ele tem que se preparar?”

Por fim, o estudante falou sobre a sua experiência em sala de aula. Como as aulas serem expositivas, ele menciona a dificuldade em acompanhar, mas fala que se depois da aula o/a docente enviarem um áudio explicativo, ou até mesmo um vídeo no Youtube sobre a matéria dada, é “a melhor coisa”. Desta forma, o estudante consegue estudar e fazer as provas, mas sendo necessárias adaptações também, com prova oral, prova online ou um trabalho. Reitera que na maioria das aulas presenciais não há muita adaptação, então ele praticamente não aprende nada em sala de aula e depende desse estudo extraclasse.

#### 4.2 MOMENTO IDEAÇÃO

Neste tópico serão descritas as atividades realizadas no Momento Ideação (Figura 27) na etapa de Organização e Análise.

Figura 27 - Momento Ideação.



Fonte: Adaptado de Merino (2016)

#### 4.2.1 Etapa 2: Organização e Análise

##### 4.2.1.1 Persona

A persona (Figura 28) criada, com base na entrevista realizada com o estudante com deficiência, apresenta o Antônio, um estudante de 21 anos do curso de Administração, que possui deficiência visual, especificamente baixa visão - visão central. Com relação ao uso de Tecnologia Assistiva, o estudante utiliza bengala dobrável, para auxiliar na sua locomoção, e leitor de tela para ter acesso à informação.

Destacam-se os desafios cotidianos enfrentados por Antônio em sua vida acadêmica. Ele aponta algumas preocupações em relação à qualidade do sistema CAGR, expressando sua insatisfação tanto ao acessá-lo pelo celular quanto pelo computador. Essa insatisfação está especialmente relacionada à ausência do “modo escuro”, uma ferramenta importante para facilitar a acessibilidade de pessoas com deficiência visual. Além disso, Antônio depende da assistência de terceiros para a leitura

de editais, bem como para buscar informações e realizar inscrições em páginas governamentais.

Ressalta-se a percepção de Antônio de que há um destaque maior para acessibilidade no computador em comparação com o celular, inclusive no Moodle. O estudante argumenta que pessoas com deficiência visual têm facilidade com padrões nas páginas, pois isso proporciona maior independência durante a navegação. Por último, Antônio questiona por que a CAE dá preferência a reuniões presenciais, considerando que isso representa um desafio adicional para estudantes com deficiência.

Figura 28 - Persona.

## Persona



**Nome:** Antônio

**Idade:** 21 anos

**Curso:** Administração

**Tipo de deficiência:** baixa visão - visão central

**Tecnologia assistiva:** bengala dobrável e leitor de tela

### Comentários:

Não tem uma boa experiência com o sistema CAGR, tanto no celular quanto no computador. Não tem modo escuro e isso ajudaria muito.

Precisa de apoio de alguém para leitura de editais e também para buscar informações e se inscrever em páginas do governo.

Percebe que há um maior foco em acessibilidade no computador, mas não para celular, inclusive no Moodle.

Alega que as pessoas com deficiência visual tem facilidade com padrões nas páginas, pois possibilita uma maior independência ao navegar.

Questiona o motivo da CAE dar preferência por reuniões presenciais, sabendo que é mais difícil para o estudante com deficiência.

Fonte: Autora, 2023.

A persona traz uma série de reflexões acerca da acessibilidade no ensino superior, com destaque para a relevância da acessibilidade digital. O modo escuro é uma ferramenta simples, mas que pode fazer uma grande diferença na vida de pessoas com

deficiência visual. Ademais, destaca a importância do desenvolvimento de páginas web com padrões de acessibilidade, visando facilitar a navegação para pessoas com deficiência.

#### *4.2.1.2 Mapa da Jornada do Usuário (Estudante com Deficiência Visual)*

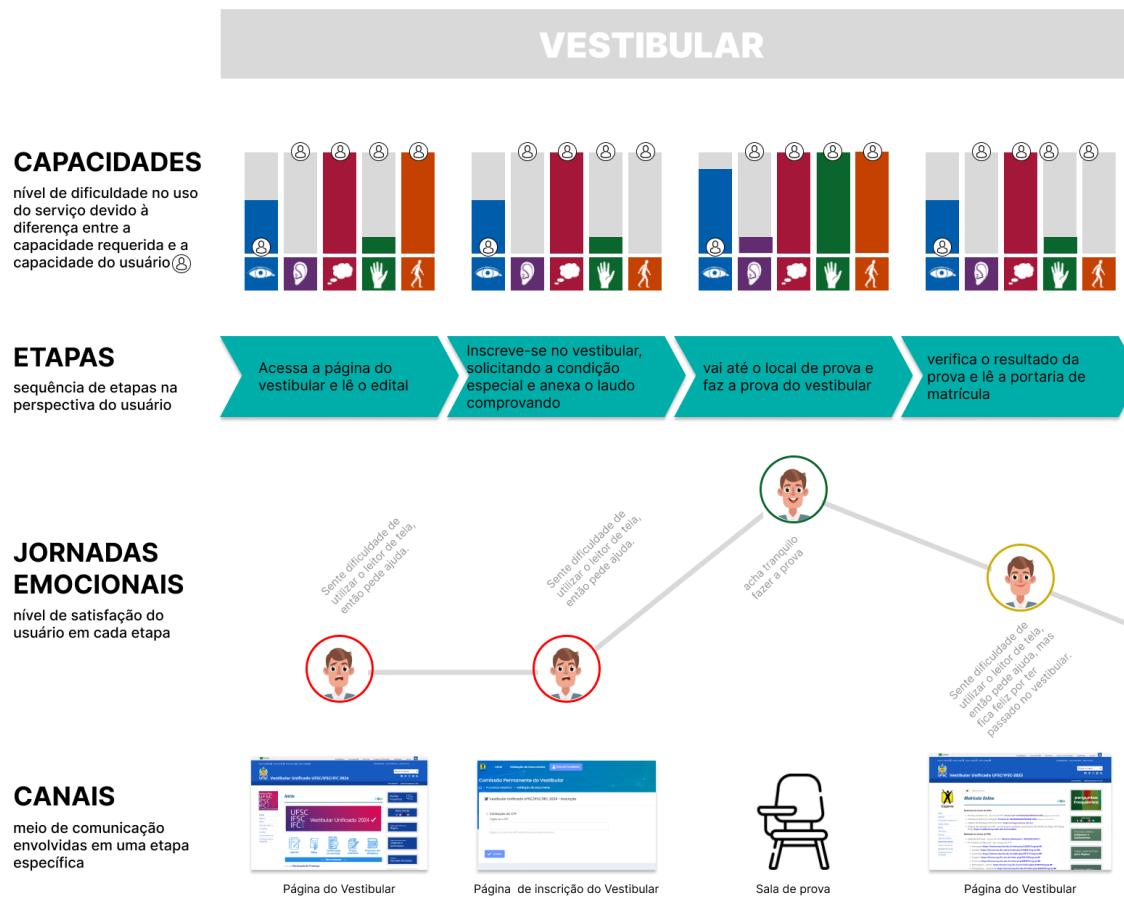
O mapa de jornada do usuário (Figura 28, 29 e 30), feito com base nos dados levantados nas pesquisas documentais e entrevistas, retrata a jornada de um estudante com deficiência visual que realizou o vestibular da UFSC e ingressou na instituição.

A jornada compreende duas fases principais: o Vestibular e o Ingresso na UFSC. A fase do Vestibular é subdividida em quatro etapas, enquanto a fase do Ingresso na UFSC abrange 10 etapas distintas, totalizando assim 14 etapas na jornada. Estas etapas englobam:

1. acesso à página do vestibular;
2. inscrição no vestibular;
3. realização da prova;
4. verificação do resultado;
5. envio de documentos para validação de cotas;
6. matrícula online;
7. envio de documentos para matrícula;
8. recebimento de e-mail da CAE;
9. resposta ao e-mail da CAE;
10. reunião com a equipe da CAE;
11. comparecimento à aula;
12. *download* dos materiais enviados pelo docente;
13. *download* dos materiais disponibilizados no Sistema *Pergamum*
14. e estudo.

Na fase do vestibular (Figura 29) a maior dificuldade ocorre ao tentar acessar as informações nas páginas, pois a forma com estas estão disponíveis não facilitam o uso do leitor de telas. Por este motivo, o usuário acaba precisando de auxílio de um familiar para conseguir ter as informações necessárias e também efetuar sua inscrição.

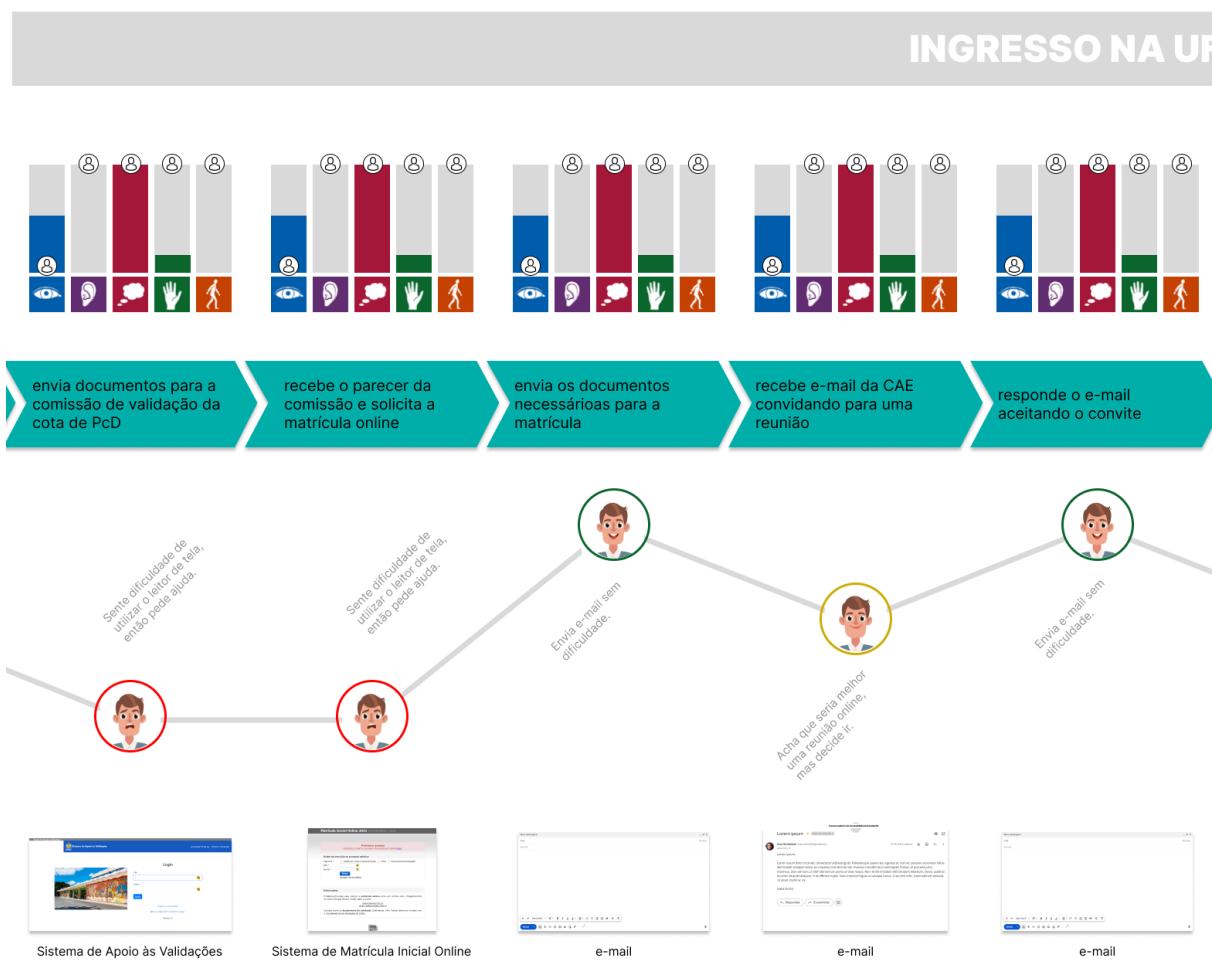
Figura 29 - Mapa de Jornada do Usuário - VESTIBULAR.



Fonte: Autora (2023).

Na fase de Ingresso na UFSC (Figura 30), no qual o estudante está efetuando sua matrícula, a dificuldade na leitura das páginas da instituição também permanece, o que faz com que o estudante demande auxílio de um familiar para efetuar a etapa de validação de cotas. Na etapa do convite para reunião com a CAE, o estudante acredita que seria melhor uma reunião *online*, por ser mais prático, mas decide ir.

Figura 30 - Mapa de Jornada do Usuário - Ingresso na UFSC (parte 1).



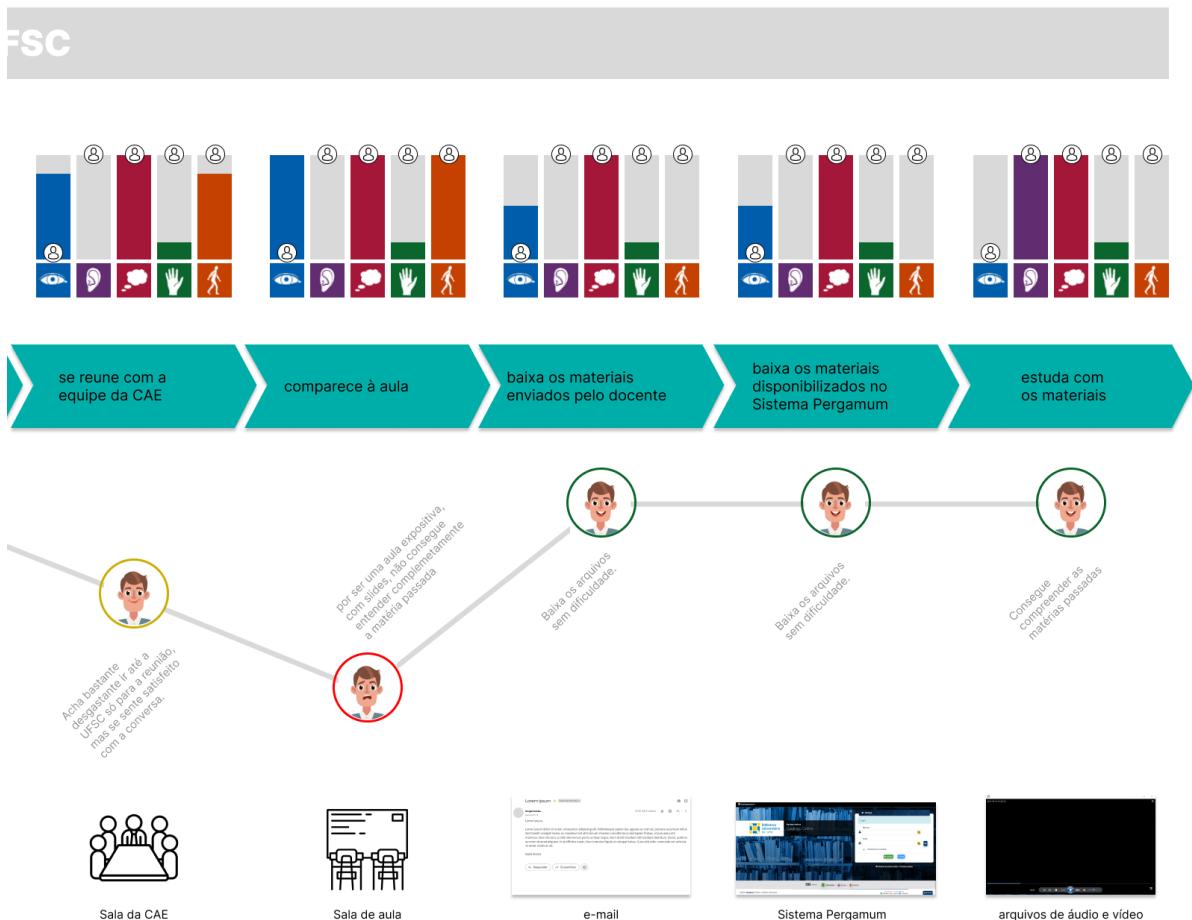
Fonte: Autora (2023).

Na fase de ingresso na UFSC (Figura 31), no qual o estudante comparece à UFSC, tem início a reunião com a equipe da CAE. Em relação a isso, o estudante demonstra não gostar do fato de a reunião ser presencial, pois isso demanda um esforço maior de uma pessoa com deficiência, tanto em tempo, quanto na necessidade de apoio.

Em relação à etapa de comparecimento à sala de aula, por ser uma aula expositiva, com apresentação de slides, muitas vezes o estudante não consegue

acompanhar completamente a matéria que está sendo passada, o que faz com que ele precise recuperar a matéria de outras formas fora da sala de aula, seja por materiais passados pelo próprio docente ou por materiais acessíveis disponibilizados pelo setor de Acessibilidade Informacional.

Figura 31 - Mapa de Jornada do Usuário - Ingresso na UFSC (parte 2).



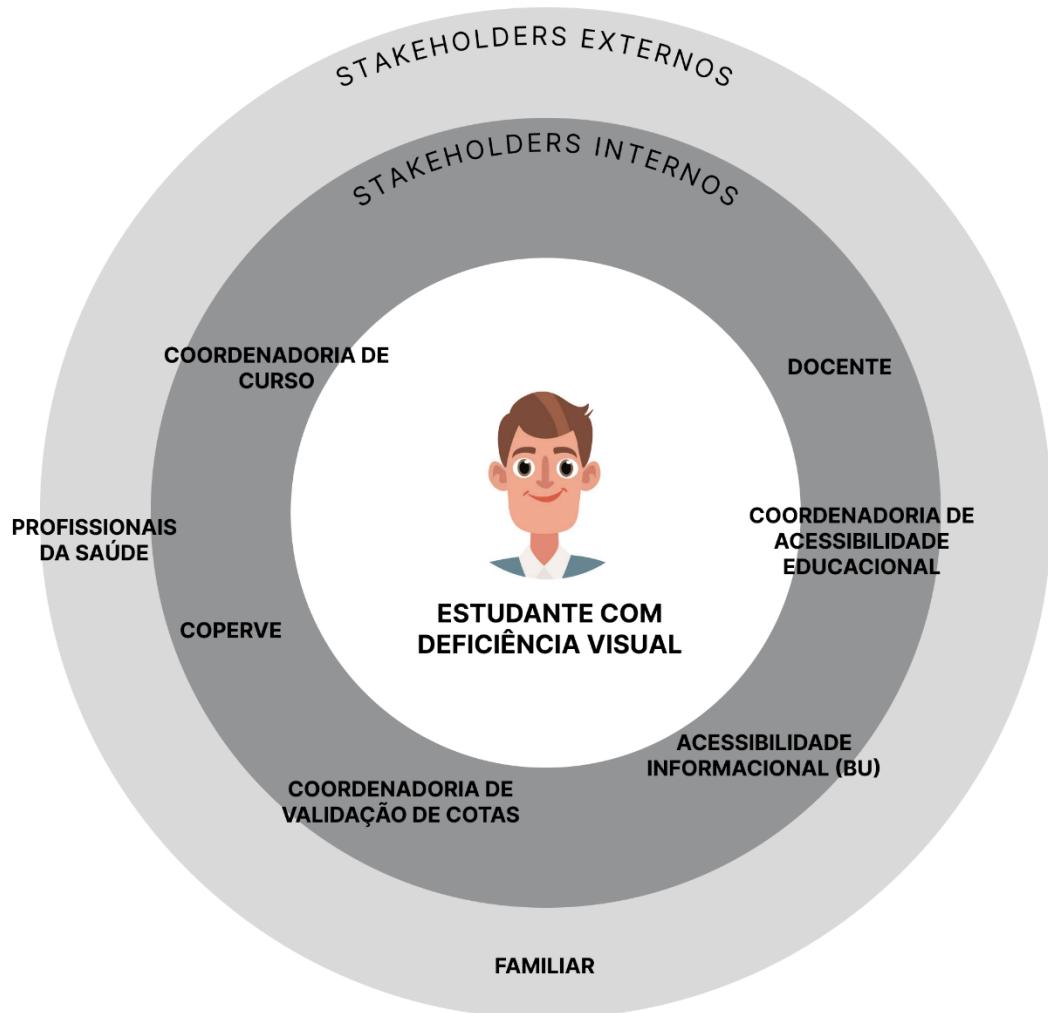
Fonte: Autora (2023).

#### 4.2.1.3 Mapa dos stakeholders

O Mapa dos Stakeholders (Figura 32), montado com base nos dados levantados nas pesquisas documentais e entrevistas, engloba familiares, docentes e servidores, que participam do processo de inclusão. O mapa evidencia uma divisão desses *stakeholders* em dois grupos distintos: internos e externos. Entre os internos, encontram-se os servidores da UFSC, como docentes, coordenadorias de curso e setores responsáveis

pela acessibilidade. Já os *stakeholders* externos são representados por indivíduos externos à instituição, como familiares e profissionais da saúde.

Figura 32 - Mapa dos stakeholders.



Fonte: Autora, 2023.

Nesse contexto, o estudante com deficiência é colocado como o centro do processo de inclusão. A colaboração entre todos os *stakeholders* torna-se essencial para assegurar que o estudante tenha acesso a uma educação equitativa e de qualidade.

#### 4.2.1.4 Blueprint de Serviço

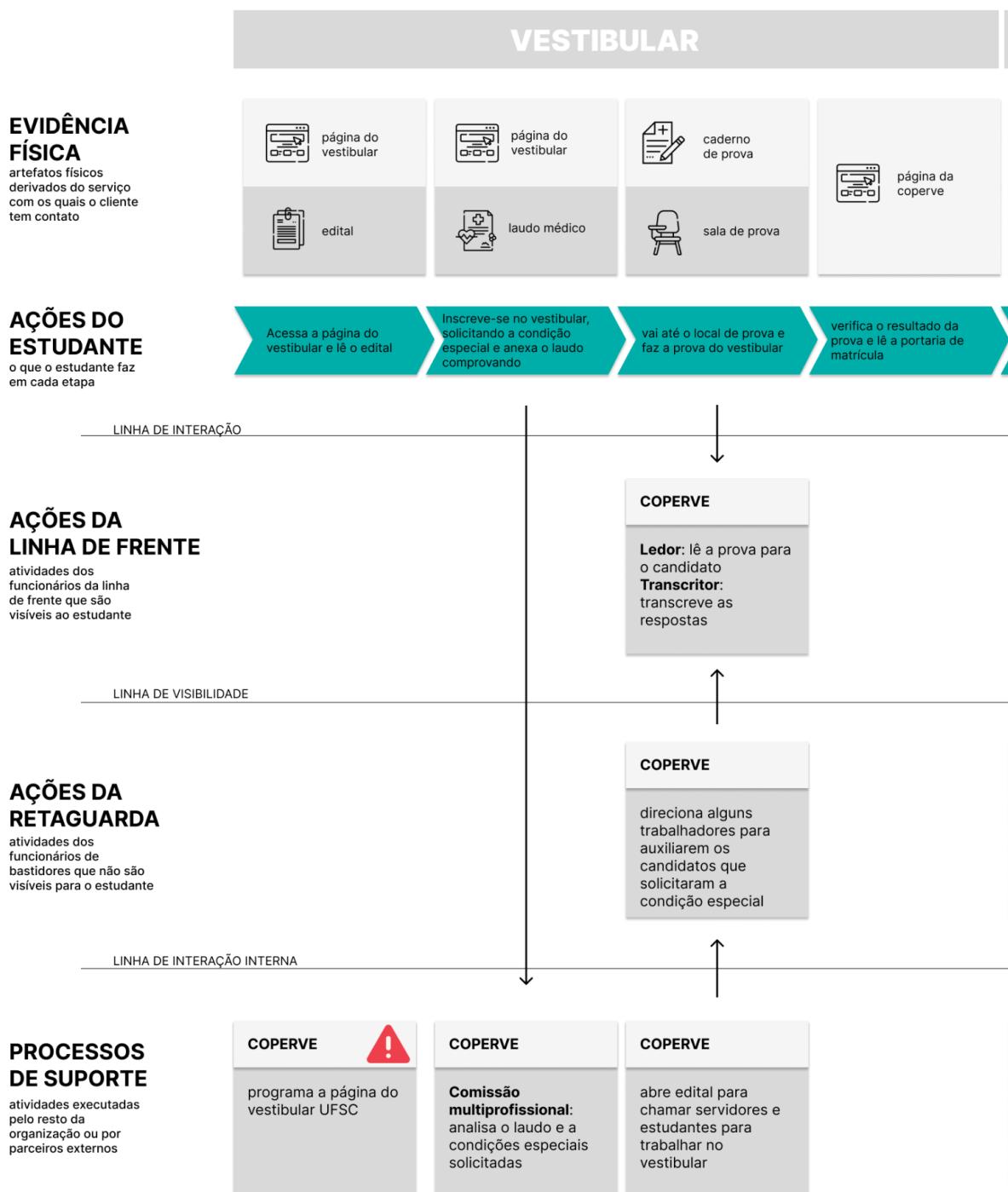
O *Blueprint* de serviço (Figura 33, 34 e 35), feito com base nos dados levantados, segue o mesmo fluxo do mapa da jornada do usuário, com as 14 etapas do estudante,

mas focando nas ações dos setores e pessoas que participam da entrega desse serviço, tanto durante o vestibular da UFSC, quanto no ingresso na instituição.

Foram colocados alguns pontos de atenção, simbolizados por um triângulo vermelho com um ponto de exclamação. Esses pontos foram considerados como fragilidades pela pesquisadora e posteriormente foram explorados como possíveis pontos de melhoria.

Na fase do Vestibular (Figura 33), a Coperve é o setor que atua majoritariamente, coordenando todo o processo e os servidores que participam. O problema apontado pelo estudante em relação a parte acessibilidade digital tem como responsável a parte de programação da Coperve.

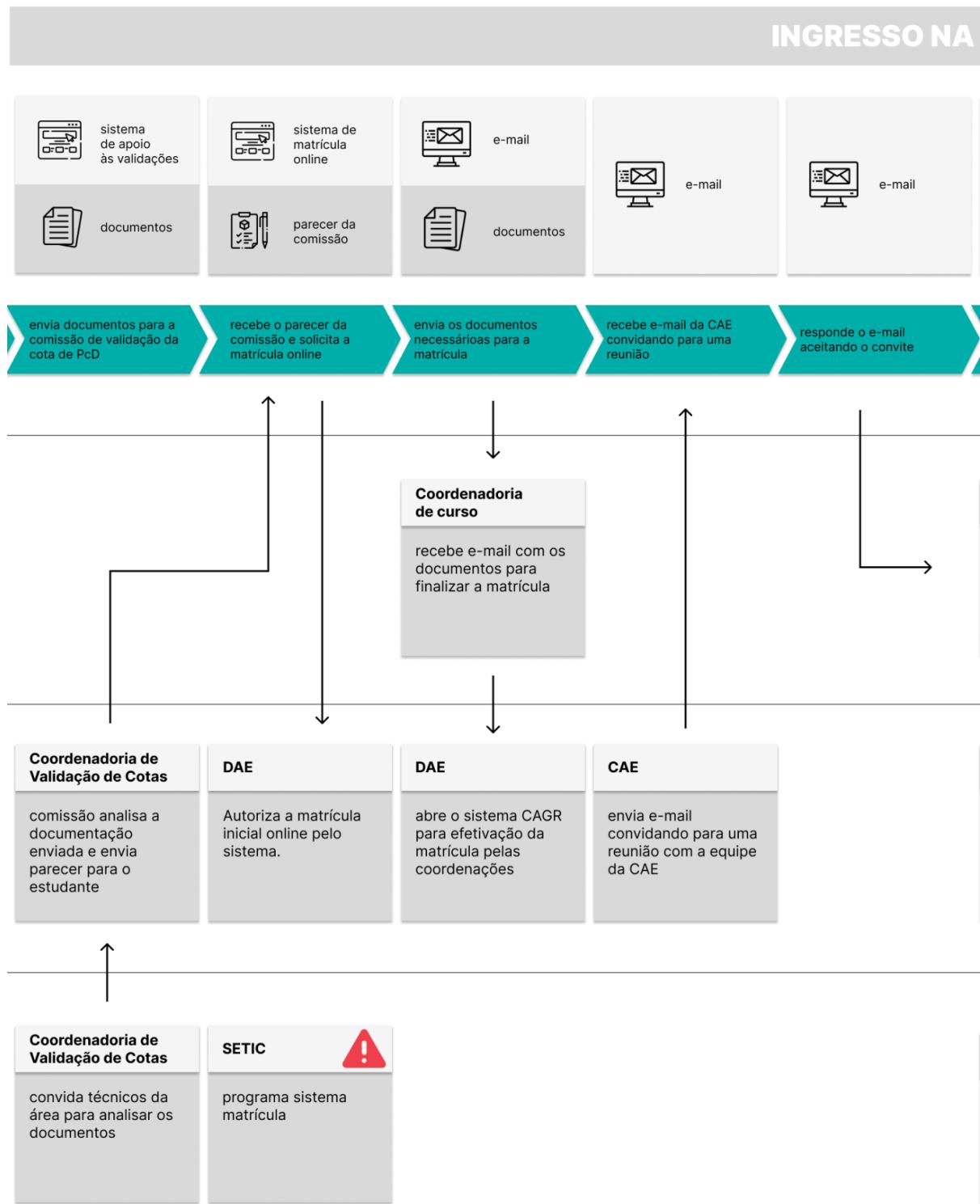
Figura 33 - Blueprint de serviço - VESTIBULAR.



Na fase de ingresso na UFSC (Figura 34), no qual o estudante está efetuando sua matrícula, a dificuldade apontada pelo estudante é a incapacidade em navegar sozinho nos sistemas e páginas da instituição, de responsabilidade da Superintendência de Governança Eletrônica e Tecnologia da Informação e Comunicação (SeTIC). A

missão da SeTIC consiste em elaborar estratégias, realizar pesquisas, implementar e aprimorar produtos e serviços relacionados à tecnologia da informação e comunicação. Isso visa contribuir para o avanço das atividades de pesquisa, ensino, extensão e administração na UFSC (SETIC, 2023).

Figura 34 - Blueprint de serviço - Ingresso na UFSC (parte 1).



Fonte: Autora, 2023.

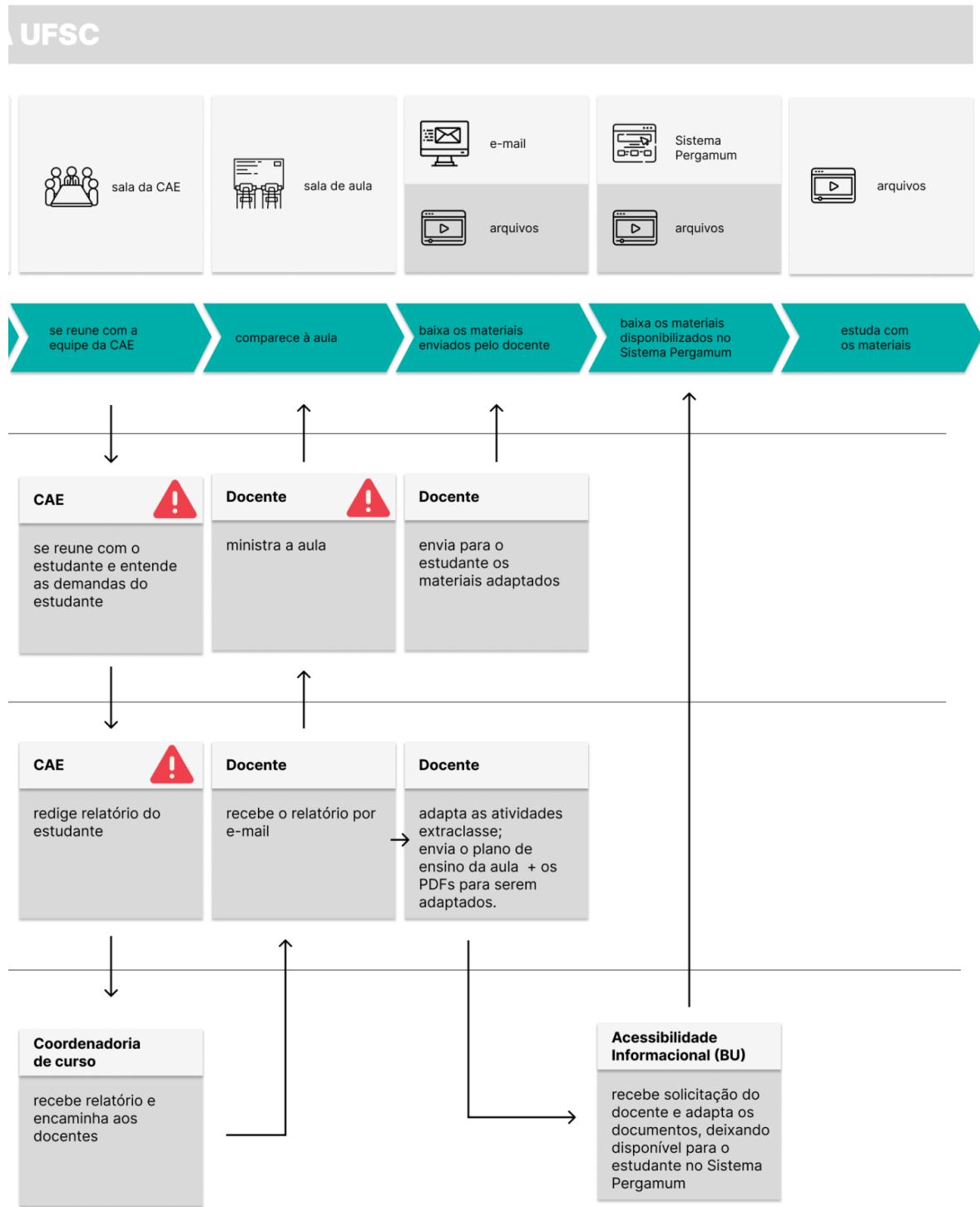
Na fase de ingresso na UFSC (Figura 35), no qual o estudante comparece à UFSC, uma fragilidade se encontra na reunião presencial da CAE com o estudante, tanto

na visão das servidoras, quanto na opinião do estudante entrevistado. Apesar de as servidoras mencionarem que há a possibilidade de a reunião ser remota, percebe-se pela entrevista delas e do estudante, que o mais comum é que seja feita presencialmente. Esse fato se torna uma fragilidade pela insatisfação do estudante entrevistado e pela observação feita pelas servidoras sobre a falta de acessibilidade arquitetônica do setor.

Outra fragilidade está relacionada ao modelo de relatório elaborado pela CAE. O formato extenso e pouco visual do documento requer uma atenção significativa do docente, reduzindo as chances de absorção das informações e, consequentemente, dificultando a aplicação de modificações nas aulas ministradas.

Uma fragilidade adicional está associada à maneira como as aulas são conduzidas, predominantemente, já que nem sempre são acessíveis para estudantes com deficiência visual. Isso ocorre por os docentes utilizarem slides sem verbalizar todo o conteúdo, resultando na dificuldade do estudante em absorver todas as informações, o que impacta negativamente no processo de aprendizagem.

Figura 35 - Blueprint de serviço - Ingresso na UFSC (parte 2).



Fonte: Autora, 2023.

A partir das fragilidades detectadas no *blueprint*, foi elaborada uma tabela (Quadro 4) contendo as fragilidades e suas respectivas possíveis sugestões de melhorias. As possíveis soluções foram classificadas em ações de curto, médio e longo

prazo. Foram consideradas ações de curto prazo, ações que demandam até 6 meses para serem implementadas; ações de médio prazo, de 6 meses a 2 anos; e ações de longo prazo, que demandam mais de 2 anos para serem implementadas.

Quadro 4 - Sugestões de soluções para as fragilidades apontadas.

Fase	Fragilidades 	Possíveis soluções	Prazo
Vestibular	Falta de acessibilidade na página do vestibular	Desenvolver a página colocando em prática os recursos disponíveis pelo World Wide Web Consortium (W3C)	Médio
Ingresso/ Matrícula	Falta de acessibilidade nos sistemas e páginas da UFSC	Desenvolver a página e os sistemas colocando em prática os recursos disponíveis pelo World Wide Web Consortium (W3C)	Médio
Ingresso/ Aulas	Reunião presencial com a CAE com falta de acessibilidade arquitetônica	Melhorar o acesso com pisos táteis e sinalização em braille	Longo
		Utilizar mais a alternativa de reunião virtual	Curto
	Relatório da CAE extenso e pouco visual	Utilizar a técnica de linguagem simples na escrita.	Curto
		Desenvolver uma área no sistema CAGR, no qual é possível a CAE inserir os dados do relatório e vincular ao estudante, evitando o envio de e-mail semestral para as coordenações e docentes.	Longo
	Aulas ministradas sem inclusão	Tornar obrigatório aos docentes, de forma periódica, o curso de Atualização para a Prática Pedagógica Inclusiva por meio do Programa de Formação Continuada – PROFOR	Curto

Fonte: Autora, 2023.

Para resolver as fragilidades, a soluções propostas no quadro são as seguintes:

- **Desenvolver a página do vestibular colocando em prática os recursos disponíveis pelo World Wide Web Consortium (W3C):** esta abordagem visa utilizar as tecnologias recomendadas pelo W3C para tornar a página do vestibular acessível a indivíduos com deficiência. Essas tecnologias englobam, por exemplo, o uso de leitores de tela, legendas em vídeos e descrições alternativas para imagens. Essa solução pode ser implementada por uma equipe de desenvolvedores web com conhecimento em acessibilidade. De acordo com Freire (2008, p. 5), “a globalização do acesso a informações requer uma atenção

especial nos projetos de aplicações Web, que se depara com o desafio de atender a diferentes necessidades e restrições dos usuários”.

- **Desenvolver a página e os sistemas colocando em prática os recursos disponíveis pelo *World Wide Web Consortium (W3C)*:** essa solução segue a mesma lógica da anterior, porém estende-se aos sistemas e páginas gerais da universidade. Essa solução pode ser implementada por uma equipe de desenvolvedores web com conhecimento em acessibilidade e com o apoio de uma equipe de especialistas em acessibilidade.
- **Melhorar o acesso com pisos táteis e sinalização em braile:** esta medida busca facilitar o acesso ao local de reunião, tornando-o mais inclusivo por meio de pisos táteis e informações em braile. Essa solução pode ser implementada por uma equipe de arquitetos e engenheiros com conhecimento em acessibilidade. De acordo com Assmar (2020), a acessibilidade arquitetônica assegura não só o deslocamento das pessoas com deficiência nos espaços públicos e privados, mas também favorece a integração dessas pessoas na sociedade, principalmente, no que diz respeito às estruturas físicas educacionais e do mercado de trabalho.
- **Utilizar mais a alternativa de reunião remota:** ao oferecer a opção de reuniões remotas com a CAE, esta solução visa facilitar o acesso para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida que não podem comparecer pessoalmente às reuniões presenciais.
- **Utilizar a técnica de linguagem simples na escrita:** essa abordagem preconiza o uso de uma linguagem clara e acessível no relatório, facilitando assim o entendimento dos docentes. Segundo Martins, da Silva e Cavalcanti (2023), a linguagem simples resulta em uma perspectiva de inclusão porque busca uma terminologia clara, objetiva e transparente, relacionada ao contexto de vivência dos indivíduos.
- **Tornar obrigatório aos docentes, de forma periódica, o curso de Atualização para a Prática Pedagógica Inclusiva por meio do Programa de Formação Continuada - PROFOR:** essa solução consiste em capacitar os docentes da UFSC para ministrar aulas inclusivas, o que facilitaria o acesso de pessoas com deficiência. Como apontado por Alencar (2013), no âmbito da acessibilidade pedagógica, persiste a necessidade imperativa de prover

orientação e suporte aos docentes, visando instigar modificações em suas abordagens que, porventura, possam constituir obstáculos para os estudantes com deficiência. Torna-se importante direcionar os docentes sobre os intrincados processos de aprendizagem de pessoas com deficiência, reconhecendo que cada indivíduo demanda atenção específica.

#### 4.3 FRAGILIDADES E POTENCIALIDADES NO PROCESSO DE INCLUSÃO

Embora tenha havido um aumento no número de estudantes com deficiência no ensino superior nos últimos anos, principalmente devido às políticas de cotas, a permanência e o sucesso acadêmico desses estudantes ainda são desproporcionalmente menores em comparação com os estudantes sem deficiência. Esta disparidade é atribuída às barreiras enfrentadas pelos estudantes com deficiência ao longo de sua jornada acadêmica, impedindo a conquista de uma acessibilidade educacional plena. Este estudo visou abordar essa questão por meio de um estudo de caso, identificando essas barreiras aqui denominadas de "fragilidades".

Além de destacar essas fragilidades e propor possíveis soluções, o estudo de caso revelou pontos fortes significativos dentro do processo. A principal potencialidade reside na presença de diversos setores que contribuem para a inclusão e permanência dos estudantes na universidade, com destaque para a Coordenadoria de Acessibilidade Educacional, que desempenha um papel fundamental ao personalizar as ações conforme as necessidades individuais de cada estudante. Outra potencialidade notável é evidenciada no processo de inscrição do vestibular, que efetivamente contempla as diversas necessidades decorrentes de diferentes tipos de deficiência, assegurando o sucesso dos estudantes com deficiência neste processo seletivo e promovendo a equidade entre os candidatos.

O objetivo desta pesquisa foi identificar as fragilidades e potencialidades do processo de inclusão de estudantes com deficiência na UFSC, por meio da Gestão de Design e do Design Inclusivo, utilizando ferramentas e técnicas do Design de Serviço.

A Gestão de Design, centrada na supervisão de pessoas, projetos, processos e procedimentos, foi empregada nesta pesquisa para gerenciar a identificação dessas fragilidades e potencialidades, assim como propor possíveis melhorias.

O Design Inclusivo, que busca compreender as variações de capacidades e incluir o maior número possível de pessoas, foi utilizado para entender as disparidades entre as capacidades dos estudantes com deficiência e as demandas em cada etapa de sua jornada no vestibular e ingresso na UFSC.

O Design de Serviço, com suas ferramentas visualmente intuitivas, busca proporcionar uma visão holística de todo o processo de serviço, tornando-o mais eficiente e eficaz para os usuários. Neste estudo de caso, as ferramentas de Design de Serviço foram essenciais para mapear fragilidades e pontos de contato em diversas fases e interações envolvendo usuários e todos os atores relevantes, possibilitando a visualização de possíveis soluções.

## **5 CONCLUSÕES**

O objetivo geral desta dissertação foi **identificar as fragilidades e potencialidades do processo de inclusão de estudantes com deficiência na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), por meio de uma abordagem da Gestão de Design e do Design Inclusivo, utilizando ferramentas e técnicas do Design de Serviços**. Entende-se que este objetivo foi atingido com o mapa da jornada do usuário e o blueprint de serviço, resultando no apontamento das fragilidades, potencialidades e nas melhorias propostas.

Em relação aos objetivos específicos, considera-se que a pesquisadora conseguiu atendê-los. A seguir será feita uma análise aprofundada do cumprimento dos objetivos específicos da pesquisa, tecendo considerações críticas e reflexões sobre as contribuições da investigação.

- **Compreender as bases e conceitos dos temas: Acessibilidade nas Instituições de Ensino Superior, Design Inclusivo, e a relação entre Design, Gestão e Serviço:** foram realizadas pesquisas bibliográficas e documentais sobre os temas. Esse conhecimento foi essencial para a construção do estudo de caso e para chegar ao resultado alcançado.
- **Levantar informações dos setores na universidade que influenciam o acesso e a permanência do estudante com deficiência:** por meio da pesquisa documental e das entrevistas, foram levantadas as informações sobre os setores e o papel destes no processo, o que serviu de base para a

construção das ferramentas: mapa dos *stakeholders*, mapa da jornada do usuário e o *blueprint* de serviço.

- **Identificar os *stakeholders* envolvidos no ecossistema do estudante com deficiência:** por meio do mapa dos stakeholders foi possível ter uma visão geral de todos os envolvidos no processo de inclusão do estudante na universidade.
- **Analizar as etapas pelas quais o estudante com deficiência passa ao ingressar na UFSC e sua experiência, por meio da construção de um mapa da jornada do usuário:** o mapa da jornada do usuário possibilitou entender o nível de dificuldade do estudante no uso do serviço, devido à diferença entre a capacidade requerida e a capacidade apresentada. Além disso, foi possível tornar visível o nível de satisfação do estudante ao longo da jornada.

A pesquisa, ao identificar as fragilidades e potencialidades no processo e propor possíveis soluções, contribui para serem realizadas modificações no processo, com o intuito de melhorar a acessibilidade do estudante.

A adoção da abordagem de Gestão de Design propiciou uma sistematização eficaz da pesquisa, conferindo ao Design um papel estratégico na instituição, conforme destacado por Mozota (2003). A aplicação do GODP revelou-se uma metodologia apropriada para estruturar os passos da investigação. As fases de Oportunidades e Prospecção mostraram-se cruciais para organizar a origem da pesquisa e delimitar os blocos de referência utilizados nessa abordagem. Estes blocos facilitam a visualização dos principais componentes da pesquisa: o produto, o usuário e o contexto.

A etapa de Levantamento de Dados foi essencial para coletar uma gama abrangente de informações. Isso permitiu que, na fase subsequente de Organização e Análise de Dados, as informações fossem sintetizadas visualmente, identificando, assim, fragilidades e possíveis soluções.

A utilização das ferramentas do Design de Serviço para identificar fragilidades no processo de inclusão foi essencial para apresentar resultados de forma visual e destacar a relevância da perspectiva do usuário na utilização do serviço.

A abordagem do Design Inclusivo desempenhou um papel significativo ao facilitar a análise da correspondência, ou falta dela, entre as capacidades do estudante com deficiência visual e as demandas impostas pelas diferentes etapas do processo.

Alinhada com o compromisso global com a inclusão e equidade na educação, proposta pela Agenda 2030, acredita-se que esta pesquisa pode contribuir para a melhoria dos serviços do processo de inclusão de estudantes com deficiência na UFSC e possa servir de base para o desenvolvimento de soluções para uma maior inclusão nesta instituição, bem como para outras instituições de ensino superior. Conforme Araújo (2015), a promoção da acessibilidade transcende a mera conformidade com leis e a proposição de políticas e espaços para reflexão. Envolve, sobretudo, um conjunto de ajustes, determinações e atitudes por parte dos gestores, almejando adequar-se à realidade do estudante com deficiência, com o propósito de impulsionar a inclusão e assegurar a concretização de seus direitos sociais.

A pesquisa apresenta um estudo de caso como ponto de partida para a compreensão do processo de inclusão. A coleta de dados foi fundamentada no depoimento de apenas um estudante com deficiência, cuja condição se restringe a um tipo específico, dentre a diversidade de deficiências existentes. Além disso, é preciso mencionar que a pesquisa foi conduzida exclusivamente em uma única Instituição de Ensino Superior, o que implica que os resultados são aplicáveis unicamente ao contexto específico da UFSC, limitando a generalização para outras instituições. Essas restrições evidenciam a importância de interpretar os resultados dentro do escopo dessas limitações e ressaltam a necessidade de pesquisas futuras que ampliem a amostra e considerem diferentes contextos institucionais.

Apesar destas limitações, os resultados oferecem um importante ponto de partida para pesquisas futuras, como:

- Investigar um número mais abrangente de estudantes com deficiência, englobando diversos tipos de deficiência, a fim de proporcionar uma compreensão mais completa e representativa das experiências e desafios enfrentados por essa população.
- Estender o escopo da pesquisa para incluir múltiplas Instituições de Ensino Superior brasileiras, considerando, diferentes contextos e políticas institucionais. Isso permitirá uma análise comparativa e uma compreensão mais abrangente das práticas de inclusão em ambientes acadêmicos diversos.

- Realizar pesquisas longitudinais para acompanhar a experiência dos estudantes ao longo do tempo, proporcionando *insights* sobre a evolução das práticas de inclusão e o impacto a longo prazo nas trajetórias acadêmicas e profissionais.

Ao abordar esses pontos em futuras pesquisas, será possível contribuir para um entendimento mais abrangente e embasado sobre a inclusão de estudantes com deficiência no contexto das Instituições de Ensino Superior.

Em síntese, a presente pesquisa desempenhou um papel importante ao identificar as fragilidades e potencialidades do processo de inclusão de estudantes com deficiência na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Os achados da pesquisa evidenciam que existem áreas passíveis de aprimoramento no referido processo, visando a ampliação da acessibilidade e inclusão, com o propósito de tornar a instituição um ambiente mais acolhedor para os estudantes com deficiência. Sendo o maior desafio a promoção e a permanência destes estudantes de forma acessível e inclusiva, para não haver a “inclusão excludente”.

Acredita-se que os resultados alcançados por esta pesquisa estabelecem um ponto de partida para investigações subsequentes e para a continuidade dos estudos nessa temática. Ademais, antecipa-se que tais investigações possam exercer um impacto significativo na promoção do acesso e na efetivação da permanência de pessoas com deficiência no ensino superior. Este estudo de caso não apenas contribui para a compreensão do processo de ingresso do estudante na totalidade, mas também fornece subsídios para a implementação de medidas concretas que favoreçam a plena participação desses estudantes na vida acadêmica.

## REFERÊNCIAS

ABNT - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050/2015:** Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 2015.

AGECOM – Agência de Comunicação. **Estrutura UFSC.** 2020. Disponível em: <https://estrutura.ufsc.br/>. Acesso em: 29 set. 2021.

AGECOM - AGÊNCIA DE COMUNICAÇÃO. **Linha do Tempo (1960 – 2020).** 2023. Disponível em: <https://60anos.ufsc.br/>. Acesso em: 12 dez. 2023.

AI - ACESSIBILIDADE INFORMACIONAL. **Apresentação.** 2023a. Disponível em: <https://acessibilidade.bu.ufsc.br/>. Acesso em: 13 dez. 2023.

AI - ACESSIBILIDADE INFORMACIONAL. **Estudantes.** 2023d. Disponível em: <https://acessibilidade.bu.ufsc.br/estudantes/>. Acesso em: 13 dez. 2023.

AI - ACESSIBILIDADE INFORMACIONAL. **Informações básicas.** 2023c. Disponível em: <https://acessibilidade.bu.ufsc.br/orientacoes-basicas-acervo-acessivel/>. Acesso em: 13 dez. 2023.

AI - ACESSIBILIDADE INFORMACIONAL. **Professores.** 2023e. Disponível em: <https://acessibilidade.bu.ufsc.br/professores/>. Acesso em: 13 dez. 2023.

AI - ACESSIBILIDADE INFORMACIONAL. **Serviços.** 2023b. Disponível em: <https://acessibilidade.bu.ufsc.br/servicos/>. Acesso em: 13 dez. 2023.

ALENCAR, P. M. M. de. **Acessibilidade no Ensino Superior:** o Caso da UFJF. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública) - Faculdade de Educação, Universidade Federal de Juiz de Fora. Juiz de Fora, p.151. 2013.

ARANHA, M. S. F. **O Processo Histórico de Construção de um Sistema Educacional Inclusivo no Brasil.** In: Projeto Escola Viva : garantindo o acesso e permanência de todos os alunos na escola : necessidades educacionais especiais dos alunos / Maria Salete Fábio Aranha. - Brasília : Ministério da Educação, Secretaria de Educação Especial, 5 v, 2005. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/visaohistorica.pdf>.

ARAUJO, E. H. S. **Acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência na Faculdade de Direito da UFBA.** Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Estudos Interdisciplinares sobre a Universidade, Universidade Federal da Bahia. Salvador, p.86. 2015.

ASSMAR, Ana Carolina Souza Paiva Chamusca. Acessibilidade arquitetônica nas universidades: entraves e desafios no Campus Canela da Universidade Federal da Bahia. 2020. Orientadora: Prof. Dra. Doraliza Monteiro. 122f. il. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Escola de Administração, Universidade Federal

da Bahia, Salvador, 2020.

BARBALHO, T.; ENGLER, R. Design de Serviços para a Inovação Social: Um estudo de caso sobre design, serviços relacionais e desenvolvimento sustentável. **Design e Tecnologia**, v. 10, n. 21, p. 112-140, 29 dez. 2020.

BEST, K. **Fundamentos de Gestão de Design**. Porto Alegre: Bookman, 2012.

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 24 maio 2022.

BRASIL. **Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência**: Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Brasília, DF: Presidência da República, 2007. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=424-cartilha-c&category\\_slug=documentos-pdf&Itemid=30192](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=424-cartilha-c&category_slug=documentos-pdf&Itemid=30192). Acesso em: 30 set. 2022.

BRASIL. **Decreto nº 11.793, de dezembro de 2023**. Institui o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Novo Viver sem Limite. Planalto. Brasília, DF: Presidência da República, 2023. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2023-2026/2023/decreto/d11793.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%2011.793%2C%20DE%202023%20DE%20NOVEMBRO%20DE%202023&text=Institui%20o%20Plano%20Nacional%20dos,que%20lhe%20confere%20o%20art](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/decreto/d11793.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%2011.793%2C%20DE%202023%20DE%20NOVEMBRO%20DE%202023&text=Institui%20o%20Plano%20Nacional%20dos,que%20lhe%20confere%20o%20art). Acesso em: 12 dez. 2023.

BRASIL. **Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999**. Regulamenta a Lei no 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1999. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d3298.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm). Acesso em: 30 set. 2022.

BRASIL. **Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004**. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2004. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm). Acesso em: 30 set. 2022.

BRASIL. **Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009**. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. Brasília, DF: Presidência da República, 2009. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm). Acesso em: 09 jun. 2023.

**BRASIL. Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012.** Dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2012. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/lei/l12711.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12711.htm). Acesso em: 10 jun. 2023.

**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). Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm). Acesso em: 30 set. 2022.

**BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996.** Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, DF: Presidência da República, 1996. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9394.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm). Acesso em: 09 jun. 2023.

**BRASIL. Políticas Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva.** Brasília, DF: Presidência da República, 2008. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/politicaeducespecial.pdf>. Acesso em: 09 jun. 2023.

BRIDGER, R.S.: Introduction to ergonomics, 2nd edn. **Taylor & Francis**, London, 2003.

CAE – Coordenadoria de Acessibilidade Educacional. **Dados sobre Estudantes com Deficiência.** Disponível em: <https://cae.ufsc.br/dados-sobre-estudantes-com-deficiencia/>. Acesso em: 30 set. 2023.

CAE - COORDENADORIA DE ACESSIBILIDADE EDUCACIONAL. **O que é a CAE?** 2023a. Disponível em: <https://cae.ufsc.br/o-que-e-a-cae/>. Acesso em: 13 dez. 2023.

CAE - COORDENADORIA DE ACESSIBILIDADE EDUCACIONAL. **Objetivos.** 2023b. Disponível em: <https://cae.ufsc.br/objetivos/>. Acesso em: 13 dez. 2023.

CAE - COORDENADORIA DE ACESSIBILIDADE EDUCACIONAL. **Orientações acerca da elaboração de provas acessíveis** (especialmente no que diz respeito ao espectro do autismo). 2023d. Disponível em: <https://cae.ufsc.br/files/2017/06/ELABORA%C3%87%C3%83O-DE-PROVAS-ACESS%C3%8DVEIS-.pdf>. Acesso em: 13 dez. 2023.

CAE - COORDENADORIA DE ACESSIBILIDADE EDUCACIONAL. **Orientações aos docentes.** 2023c. Disponível em: <https://cae.ufsc.br/docencia-acessivel/>. Acesso em: 13 dez. 2023.

CAE - COORDENADORIA DE ACESSIBILIDADE EDUCACIONAL. **Técnicas de escrita simples/acessíveis.** 2023e. Disponível em: <https://acessibilidade.paginas.ufsc.br/files/2017/06/T%C3%A9cnicas-de-escrita-simples.pdf>. Acesso em: 13 dez. 2023.

COPERVE - COMISSÃO PERMANENTE DE VESTIBULAR. **Inscrições.** 2023b. Disponível em: <https://vestibularunificado2024.ufsc.br/inscricoes/>. Acesso em: 02 out. 2023.

COPERVE - COMISSÃO PERMANENTE DE VESTIBULAR. **Portaria nº 4 de 2023.** Dispõe sobre a concessão de Condições especiais para a realização das provas dos seguintes processos seletivos: - Vestibular Unificado UFSC/IFSC/IFC 2024 (Edital 11/2023/COPERVE); - Vestibular Letras-Libras UFSC e Pedagogia Bilíngue IFSC 2024 (Edital 12/2023/COPERVE); - Vestibular Educação do Campo UFSC e Pedagogia – Ênfase em Educação do Campo IFC 2024 (Edital 13/2023/COPERVE); e - Processo Seletivo para Vagas Suplementares para Indígenas e Quilombolas UFSC 2024 (Edital 14/2023/COPERVE). 2023a. Disponível em: <https://vestibularunificado2024.ufsc.br/files/2023/08/Portaria-04-2023-Coperve-condicoes-especiais.pdf>. Acesso em: 13 dez. 2023.

CTILSP - COORDENADORIA DE TRADUTORES E INTÉPRETES. **Apresentação.** 2023. Disponível: <https://interpretes.paginas.ufsc.br/apresentacao/>. Acesso em: 13 dez. 2023.

CVC - COORDENADORIA DE VALIDAÇÃO DE COTAS. **Sobre a Coordenadoria de Validações de Cotas.** 2023. Disponível em: <https://validacoes-proafe.ufsc.br/sobre-a-coordenadoria-de-validacoes-de-cotas/>. Acesso em: 13 dez. 2023.

DESIGN MANAGEMENT INSTITUTE. **What is Design Management?** 2023. Disponível em: [https://www.dmi.org/page/What\\_is\\_Design\\_Manag](https://www.dmi.org/page/What_is_Design_Manag). Acesso em: 12 dez. 2023.

DIP - DEPARTAMENTO DE INTEGRAÇÃO ACADÊMICA. **Programa Institucional de Bolsas de Estágio - PIBE. 2023.** Disponível: <https://dip.ufsc.br/programa-de-bolsas-de-estagio/>. Acesso em: 13 dez. 2023.

DPGI - DEPARTAMENTO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO. **Organogramas da UFSC.** 2023. Disponível em: <https://dpgi-seplan.ufsc.br/organograma-ufsc-estrutura-geral/>. Acesso em: 12 dez. 2023.

ENGINEERING DESIGN CENTRE. **About users:** overview. 2023. Disponível em: [https://www.inclusive design toolkit.com/usercapabilities/usercap.html#capability\\_type\\_s](https://www.inclusive design toolkit.com/usercapabilities/usercap.html#capability_type_s). Acesso em: 12 dez. 2023.

FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa.** Tradução: Joice Elias Costa. - 3 ed. - Porto Alegre: Artmed, 2009. Disponível em: [https://www2.fct.unesp.br/docentes/geo/necio\\_turra/PPGG%20-%20PESQUISA%20QUALI%20PARA%20GEOGRAFIA/flick%20-%20introducao%20a%20pesq%20quali.pdf](https://www2.fct.unesp.br/docentes/geo/necio_turra/PPGG%20-%20PESQUISA%20QUALI%20PARA%20GEOGRAFIA/flick%20-%20introducao%20a%20pesq%20quali.pdf). Acesso em: 09 jun. 2023.

FREIRE, A. P. Acessibilidade no desenvolvimento de sistemas Web: um estudo sobre o cenário brasileiro. 2008. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis->

/55/55134/tde-06052008-101644/publico/Dissertacao Andre Freire.pdf. Acesso em: 3/4/2024.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HINNIG, R. **Gestão de Design e Design de Serviços: Diagnóstico do Setor de Internação (Emergência) de um Hospital Psiquiátrico**. Dissertação (Mestrado em Design) - Programa de Pós-graduação em Design, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, p. 222. 2018.

HINNIG, R.; FIALHO, F. A. P. Design de Serviço no setor público: estudo de caso do projeto Make It Work na cidade de Sunderland (Inglaterra). **Estudos em Design**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 2, 2013.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - 2022**. 2023. Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv102013\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv102013_informativo.pdf). Acesso em: 30 set. 2023.

IFES - Instituto Federal do Espírito Santo. **Acessibilidade Educacional**: Conceitos Gerais. Disponível em: [https://prppg.ifes.edu.br/images/stories/Arquivos\\_PRPPG/CPAA-POS/Conceitos\\_gerais\\_AE\\_em\\_PDF.pdf](https://prppg.ifes.edu.br/images/stories/Arquivos_PRPPG/CPAA-POS/Conceitos_gerais_AE_em_PDF.pdf). Acesso em: 09 jun. 2023.

INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Censo da Educação Superior 2022**. Ministério da Educação. Disponível em: [https://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/censo\\_superior/documentos/2022/apresentacao\\_censo\\_da\\_educacao\\_superior\\_2022.pdf](https://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2022/apresentacao_censo_da_educacao_superior_2022.pdf). Acesso em: 30 set. 2022.

KALBACH, J. **Mapeamento de experiências**: um guia completo para alinhamento de clientes por meio de jornadas, blueprints e diagramas. Traduzido por Eveline Machado. 2. ed - Rio de Janeiro: Alta Books, 2022.

KARWOWSKI, W.: **Achieving compatibility in human-computer interface design and evaluation**. In: Jacko, J.A., Sears, A. (eds.) *The Human-Computer Interaction Handbook: Fundamentals, Evolving Technologies, and Emerging Applications*, LEA, NJ, 2002.

MAIOR, I. M. M. de L. Movimento político das pessoas com deficiência: reflexões sobre a conquista de direitos. **Inclusão Social**, [S. l.], v. 10, n. 2, 2017. Disponível em: <https://revista.ibict.br/inclusao/article/view/4029>. Acesso em: 30 jan. 2023.

MANZINI, E. J. A entrevista na pesquisa social. **Didática**, São Paulo, v. 26/27, p. 149-158, 1990/1991. Disponível em: [https://www.marilia.unesp.br/Home/Instituicao/Docentes/EduardoManzini/Entrevista\\_na\\_pesquisa\\_social.pdf](https://www.marilia.unesp.br/Home/Instituicao/Docentes/EduardoManzini/Entrevista_na_pesquisa_social.pdf). Acesso em: 10 jun. 2023.

MARTINS, Heloísa Tavares; DA SILVA, Adriano Rosa; TEIXEIRA CAVALCANTI, Márcia. Linguagem Simples: um movimento social por transparência, cidadania e acessibilidade. *Cadernos do Desenvolvimento Fluminense*, [S. l.], n. 25, 2023. DOI:

10.12957/cdf.2023.72869. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/cdf/article/view/72869>. Acesso em: 3 abr. 2024.

MARTINS, R. F. de F.; MERINO, E. A. D. **A Gestão de Design como estratégia organizacional**. 2. ed. Rio de Janeiro: Rio Books, 2011. 244 p

MERINO, G. S. A. D. **GODP - Guia de Orientação para Desenvolvimento de Projetos**: Uma metodologia de Design Centrado no Usuário. Florianópolis: NGD/UFSC, 2016. Disponível em: [www.ngd.ufsc.br](http://www.ngd.ufsc.br). Acesso em: 24 maio 2022.

MILLER, M. E. **How Many Service Designers Does It Take to Define Service Design?**. In: STICKDORN, M.; HORMESS, M.; LAWRENCE, A.; SCHNEIDER, J. Isto é Design de Serviço na prática: como aplicar o Design de Serviço no mundo real - manual do praticante. tradução: Mariana Belloli Cunha; revisão técnica: Clarissa Biolchini - Porto Alegre: Bookman, p. 20, 2020.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Referenciais de Acessibilidade na Educação Superior e a Avaliação in loco do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES)**. Brasília, DF: Presidência da República, 2013. Disponível em: [https://www.ampesc.org.br/\\_arquivos/download/1382550379.pdf](https://www.ampesc.org.br/_arquivos/download/1382550379.pdf). Acesso em: 30 set. 2022.

MOZOTA, B. B. de. **Design Management**: Using Design to Build Brand Value and Corporate Innovation. New York: Allworth Press, 2003.

NAÇÕES UNIDAS NO BRASIL. **Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no Brasil**: Educação de qualidade. 2023. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/4>. Acesso em: 30 jan. 2024.

NUNES, Juliana; QUARESMA, Manuela. A construção de personas e do mapa da jornada do usuário: a delimitação de modelos mentais para o design centrado no usuário ou da interação usuário-notícia. **Estudos em Design**, v. 26, n. 2, 2018.

OLIVEIRA, G. K. A. P. **Inclusão na Educação Superior: Novas Tessituras para o Campo da Docência Universitária**. Tese – Universidade Federal da Bahia. Salvador. 2021. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/bitstream/ri/34788/1/TESE%20GRACY%20KELLY%20ANDRADE%20PIGNATA%20OLIVEIRA.pdf>. Acesso em: 30 set. 2022.

PAZMINO, Ana Veronica. **Como se cria**: 40 métodos para design de produto. São Paulo: Blucher, 2015.

PERSAD, U., LANGDON, P., CLARKSON P.J. (2007). Characterizing user capabilities to support inclusive design evaluation. **Universal Access in the Information Society**, vol 6, no 2, pp 119-135.

PRAE - PRÓ-REITORIA DE PERMANÊNCIA E ASSUNTOS ESTUDANTIS. **Missão, visão, valores**. 2023. Disponível em: <https://prae.ufsc.br/missao-visao-valores/#:~:text=A%20Miss%C3%A3o%20de%20uma%20institui%C3%A7%C3%A3o%20que>

o,todos%20que%20est%C3%A3o%20nela%20inclus%C3%ADo. Acesso em: 12 dez. 2023.

**PROAFE - PRÓ-REITORIA DE AÇÕES AFIRMATIVAS E EQUIDADE. Portaria nº 1, de 9 de janeiro de 2023.** Dispõe sobre as normas, o período e a forma de realização da matrícula inicial dos candidatos classificados às vagas dos cursos da UFSC, no Concurso Vestibular Unificado UFSC/IFSC - 2023, bem como sobre os procedimentos administrativos necessários e a documentação exigida. 2023. Disponível em: <https://vestibular2023.paginas.ufsc.br/files/2023/01/Portaria-01-PROGRAD-PROAFE-Matricula-Vestibular-UFSC-2023-retificacao.pdf>. Acesso em 13 dez. 2023.

ROCHA, T. B.; MIRANDA, T. G. A inclusão de alunos com deficiência no ensino superior: uma análise de seu acesso e permanência. In: DÍAZ, F.; BORDAS, M.; GALVÃO, N.; MIRANDA, T. **Educação inclusiva, deficiência e contexto social: questões contemporâneas**. Salvador: EDUFBA, 2009. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/bitstream/ufba/170/3/Educacao%20Inclusiva.pdf>. Acesso em: 29 set. 2021.

RODRIGUES, A. P. N.; LIMA, C. A. DE. A história da pessoa com deficiência e da educação especial em tempos de inclusão. **INTERRITÓRIOS**, v. 3, n. 5, 12 jan. 2018.

ROTHER, E. T. Revisão sistemática X revisão narrativa. Acta Paulista de Enfermagem, [S.L.], v. 20, n. 2, p. 5-6, jun. 2007. **FapUNIFESP** (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0103-21002007000200001>.

SÁ-SILVA, J. R.; ALMEIDA, C. D.; GUINDANI, J. F. Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas. **Rev. Bras. de História & Ciências Sociais**. n. I, p. 1-15, jul., 2009.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. **Revista Nacional de Reabilitação (Reação)**, São Paulo, Ano XII, mar./abr. 2009, p. 10-16. Disponível em: [https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/211/o/SASSAKI\\_Acessibilidade.pdf?1473203319](https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/211/o/SASSAKI_Acessibilidade.pdf?1473203319). Acesso em: 10 jun. 2023.

SEI LIBRAS - INTÉRPRETES DE LIBRAS. **Quem somos**. 2023. Disponível em: <https://seilibras.paginas.ufsc.br/sobre-nos/>. Acesso em: 13 dez. 2023.

SETIC - SUPERINTENDÊNCIA DE GOVERNANÇA ELETRÔNICA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO. **Apresentação**. 2023. Disponível em: <https://setic.ufsc.br/apresentacao/>. Acesso em: 13 dez. 2023.

SHOSTACK, G. L. Designing Services That Deliver. **Harvard Business Review**, 62(1), 133-139. 1984. Disponível em: <https://hbr.org/1984/01/designing-services-that-deliver>. Acesso em: 09 jun. 2023.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2005.

STICKDORN, M.; HORMESS, M.; LAWRENCE, A.; SCHNEIDER, J. **Isto é Design de Serviço na prática:** como aplicar o Design de Serviço no mundo real - manual do praticante. tradução: Mariana Belloli Cunha; revisão técnica: Clarissa Biolchini - Porto Alegre: Bookman, 2020.

STICKDORN; M. SCHNEIDER; J. **Isto é design thinking de serviços.** tradução: Mariana Bandarra; revisão técnica: Larissa biolchini. – Porto Alegre: Bookman, 2014.

THOMA, A. S. A Inclusão no ensino superior: “Ninguém foi preparado para trabalhar com esses alunos (...) isso exige certamente uma política especial...”. **29ª Reunião Anual da ANPEd.** 2006. Disponível em:  
<http://29reuniao.anped.org.br/trabalhos/trabalho/GT15-2552--Int.pdf>. Acesso em: 29 set. 2021.

UFSC - UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Campi.** 2023b. Disponível em: <https://ufsc.br/campi/>. Acesso em: 12 dez. 2023.

UFSC - UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Missão, visão, valores.** 2023a. Disponível em: <https://ufsc.br/a-ufsc/missao-visao-e-valores/>. Acesso em: 12 dez. 2023.

WALLER, S. D.; BRADLEY, M. D.; LANDGON, P. M.; CLARKSON, P. J. Visualizing the number of people who cannot perform tasks related to product interactions. **Universal Access in the Information Society.** 12, 263-278, 2013. Disponível em: <https://api.repository.cam.ac.uk/server/api/core/bitstreams/92aaace0-3e33-484f-a622-0d0aa69be219/content>. Acesso em: 12 dez. 2023.

WORLD DESIGN ORGANIZATION. **Definition of Industrial Design.** Disponível em: <https://wdo.org/about/definition/>. Acesso em: 29 set. 2021.

YOUNG, S. W. H. et al. Service Blueprinting: A method for assessing library technologies within an interconnected service ecosystem. **Public Library Quarterly,** v. 39, n. 3, p. 190-211, 2020. Disponível em:  
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01616846.2019.1637222>. Acesso em: 10 jun. 2023.

## ANEXO A



### AÇÕES DE ACESSIBILIDADE GRADUAÇÃO EM [REDACTED]

A Coordenadoria de Acessibilidade Educacional (CAE), vinculada à Secretaria de Ações Afirmativas e Diversidades (SAAD), pretende institucionalizar a política de Acessibilidade e Inclusão para as pessoas com deficiência na UFSC. Atendendo ao princípio da garantia dos direitos das pessoas com deficiência, mediante a equiparação de oportunidade, a CAE presta assessoria junto aos cursos de graduação e de pós-graduação, multicampi, visando garantir, com qualidade, o acesso e a permanência dos estudantes com deficiência na instituição.

Dentre as ações desenvolvidas por nossa Coordenadoria, está o acolhimento das necessidades educacionais dos(as) estudantes com deficiência e o assessoramento aos(as) professores(as) dos cursos em que estão matriculados(as). No curso de graduação em [REDACTED], realizamos o acolhimento do estudante [REDACTED] (matrícula [REDACTED]).

Abaixo, apresentaremos breves considerações sobre a condição de deficiência do estudante e as orientações didáticas e metodológicas necessárias para a promoção de acessibilidade e inclusão.

[REDACTED] (matrícula [REDACTED])

O estudante [REDACTED] apresenta diagnóstico de Distrofia de Stargardt, doença que provoca a perda lenta e progressiva da visão central em ambos os olhos. Então, o estudante não possui foco central para a visualização de materiais didáticos. Por conta do quadro de degeneração, o uso dos óculos não consegue aniquilar as barreiras vivenciadas, além de ser um quadro progressivo, ou seja, vem ocorrendo perda gradativa da visão.

Ainda sobre o [REDACTED], o estudante aponta muita dificuldade para realizar leitura em materiais com formato PDF, já que está usando somente o recurso de ampliação no celular. Então, caso seja possível, solicitamos que os textos sejam encaminhados em formato Word. Nesse formato, ele consegue realizar a ampliação de acordo com a sua necessidade, bem como a mudança

de contraste que no caso dele, é mais confortável textos com fontes brancas e fundo preto. A recomendação de fontes brancas e fundo preto também se adequa para materiais em Power point.

Ainda sobre os materiais, indicamos que todas as imagens sejam descritas pelos(as) professores(as), ao longo das aulas e que evitem vídeos legendados, já que o estudante não consegue realizar a leitura de textos. Ou seja, recomendamos que sejam priorizados vídeos dublados. Não é necessário suprimir a utilização do quadro branco, mas é importante que as informações contidas nele sejam lidas e descritas. Sobretudo, durante as explicações do conteúdo devem ser evitados termos como: “esse”, “aquele” – que são palavras sem significado para uma pessoa com deficiência visual (os conceitos devem ser descritos).

Sobre as avaliações, estas podem ter diferentes formatos, inclusive oral – uma prática muito rica que valoriza outras formas de checagem e prioriza diferentes canais de aprendizagem. Orientamos também que os enunciados das questões sejam objetivos - já que o estudante demanda mais tempo para a realização de atividades.

Gráficos e tabelas são recursos visuais que devem ser adaptados para alunos com deficiência visual. É importante que os gráficos e tabelas sejam objetivos e descritos para uma melhor compreensão. No anexo, encaminharemos um tutorial que fala sobre a audiodescrição, uma prática de acessibilidade voltada, sobretudo, às pessoas com deficiência visual, uma vez que as informações visuais são transpostas para conteúdos verbais (tradução das imagens em palavras).

Abaixo, destacamos as principais ações de acessibilidade que podem facilitar a inclusão e permanência da estudante:

- Envio prévio dos materiais para propiciar o contato com o conteúdo;
- Oferecer prazo ampliado – sobretudo para elaboração de materiais gráficos (desenhos) – Tal medida não é facilitação, mas uma maneira de trazer equidade, já que a estudante demanda mais tempo para a realização de atividades.
- No caso de vídeos em idioma estrangeiro, preferir os dublados e fazer uma breve descrição das informações visuais. Disponibilizar o vídeo previamente, se possível.
- Preferir materiais com fundo preto e letras brancas.

Atualmente o estudante não faz uso de computador para atividades acadêmicas, por não dominar softwares de leitura por voz. Sendo assim, a CAE está promovendo o apoio por **estagiários de promoção de acessibilidade para o acompanhamento do [REDACTED]**. No momento, a estratégia do **estagiário como leitor** no momento das aulas será necessária para a participação do estudante nas disciplinas. Ao longo do tempo, avaliaremos a continuidade do

apoio. Importante destacar que não se deve utilizar o estagiário como intermediador da comunicação com o [REDACTED].

- Importante ressaltar que grande parte dessas orientações privilegia todos os alunos e constitui uma docência acessível. A descrição de imagens, por exemplo, não traz benefícios apenas ao [REDACTED], mas a todos os alunos que têm o canal de aprendizagem auditivo. Portanto, formas variadas de repasse e de checagem do conteúdo tornam a docência mais democrática.

- Ao longo do tempo, podem ocorrer mudanças nas demandas e nas mediações e essas serão repassadas e construídas.

De modo geral, ressaltamos a importância de os(as) professores(as) manterem um canal de diálogo constante com o estudante mencionado, acolhendo suas dúvidas e demandas tanto quanto possível.

Ademais, **solicitamos cuidado no manejo e divulgação das informações concernentes ao diagnóstico do estudante.** A CAE ressalta também a importância da participação dos(as) professores(as) no processo educacional dos estudantes com deficiência, sendo parte fundamental para a construção de práticas inclusivas. Elas requerem um olhar para as diferenças e ações coerentes com as necessidades educacionais de cada um. Para tanto, a CAE está à disposição para construir uma universidade que entende e atende as diferenças, em parceria com os cursos de graduação e de pós-graduação.

Desse modo, sugerimos a realização de reuniões semestrais entre a CAE e os(as) professores(as) ministrantes das disciplinas nas quais o estudante está matriculado, a fim da manutenção do diálogo e atendimento das demandas educacionais do mesmo ao longo de sua formação acadêmica. O agendamento pode ser feito por meio do e-mail <[acessibilidade@contato.ufsc.br](mailto:acessibilidade@contato.ufsc.br)>.

Florianópolis, 02 de maio de 2022.

## APÊNDICE A



Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)  
 Centro de Comunicação e Expressão (CCE)  
 Programa de Pós-Graduação em Design (PósDesign)  
 Núcleo de Gestão de Design (NGD)  
 Laboratório de Design e Usabilidade (LDU)



### CARTA DE APRESENTAÇÃO DA ACADÊMICA PESQUISADORA PARA REALIZAÇÃO DE PESQUISA

Prezado(a) Coordenador(a),

Por meio desta apresentamos a acadêmica Ana de Castro Schenkel, mestrandona do Programa de Pós-Graduação em Design devidamente matriculada com o nº 202200160 (o) nesta instituição de ensino, que está realizando a pesquisa intitulada **“Gestão de Design Aplicada à Inclusão e Acessibilidade de estudantes com deficiência no ensino superior”**, que tem como objetivo “mapear o processo de inclusão de estudantes com deficiência na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)”.

Vimos, por meio desta, solicitar sua participação e autorização para coleta de dados em seu setor, por meio de entrevista e pesquisa documental.

Informamos que o caráter ético desta pesquisa assegura o sigilo das informações coletadas e garante, também, a preservação da identidade e da privacidade da instituição e do profissional entrevistado, por meio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Agradecemos vossa compreensão e colaboração no processo de desenvolvimento deste futuro profissional e da pesquisa científica em nossa região e instituição.

Florianópolis (SC), 14 de julho de 2023.



Documento assinado digitalmente  
 Giselle Schmidt Alves Diaz Merino  
 Data: 14/07/2023 17:32:07-0300  
 CPF: \*\*\*.441.589-\*\*  
 Verifique as assinaturas em <https://v.ufsc.br>

**Profa. Giselle S A D Merino, Dra.**  
 Orientadora  
 Pesquisadora CNPq - PQ 1D | Membro do Comitê de Assessoramento - Design CNPq  
 Programa de Pós-graduação em Design | Gestão & Tecnologia | UFSC  
 lattes: <http://lattes.cnpq.br/4622661220646221>  
 ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-4085-3561>  
 CPF: 712.441.589-68  
 Telefone: +55 48 99915 1003  
 E-mail: [gisellemerino@gmail.com](mailto:gisellemerino@gmail.com)



Documento assinado digitalmente  
 Ana de Castro Schenkel  
 Data: 14/07/2023 17:21:46-0300  
 CPF: \*\*\*.828.199-\*\*  
 Verifique as assinaturas em <https://v.ufsc.br>

**Ana de Castro Schenkel**  
 Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Design  
 lattes: <http://lattes.cnpq.br/4121177817708785>  
 ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0306-2755>  
 CPF: 061.828.199-10  
 Telefone: +55 48 99607 8535  
 E-mail: [ana.schenkel@gmail.com](mailto:ana.schenkel@gmail.com)

## APÊNDICE B



Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)  
 Centro de Comunicação e Expressão (CCE)  
 Programa de Pós-Graduação em Design (PósDesign)  
 Núcleo de Gestão de Design (NGD)  
 Laboratório de Design e Usabilidade (LDU)



pós  
design

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O(a) Sr.(a) foi selecionado(a) e está sendo convidado(a) para participar da pesquisa intitulada **"Gestão de Design Aplicada à Inclusão e Acessibilidade de estudantes com deficiência no ensino superior"**, cujo objetivo é mapear o processo de inclusão de estudantes com deficiência na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). A pesquisa de caráter exploratório é parte integrante da dissertação de mestrado do Programa de Pós-Graduação em Design (PósDesign) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

Sua participação consiste em responder a um questionário e/ou entrevista semiestruturada sobre o tema, de forma voluntária, sem nenhum custo ou quaisquer compensações financeiras. Ressalta-se que o acesso ao questionário e/ou entrevista online somente será liberado após os pesquisadores receberem comunicação dos participantes concordando com os termos deste TCLE. Caso haja eventuais despesas comprovadamente vinculadas à sua participação na pesquisa, os pesquisadores garantem o seu resarcimento. Ressalta-se que, como benefício de sua colaboração, pode ser destacada o diagnóstico, por meio do mapeamento do processo, que possibilitará a visualização de pontos de melhoria do serviço prestado pela instituição, em relação à inclusão e acessibilidade educacional, o que beneficia tanto estudantes, como servidores técnicos e docentes.

Cumpre ressaltar que a sua participação não é obrigatória e, a qualquer momento, você poderá desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador, como também na instituição que trabalha. Você receberá uma cópia deste termo onde consta o contato/e-mail do pesquisador responsável pela pesquisa, podendo tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento. As suas respostas serão tratadas de forma anônima e confidencial. O possível risco e desconforto que a pesquisa poderá trazer ao Sr.(a) é o constrangimento de ser entrevistado ou o receio de ser exposto de alguma forma. A fim de evitar e/ou reduzir os efeitos, e as condições adversas, os pesquisadores garantem que suas opiniões e pontos de vista não serão expostos publicamente.

É importante frisar que os dados coletados serão utilizados apenas nesta pesquisa e os resultados serão divulgados em eventos e/ou revistas científicas, garantindo anonimato. Se houver desconforto psicológico, da sua participação na pesquisa, os pesquisadores se comprometem em orientá-lo(a), acolhê-lo, e até cancelar a entrevista, caso seja necessário, sem nenhuma consequência, apenas para o pesquisador que terá que descartar os dados coletados. Assim, as informações coletadas ficarão de posse dos pesquisadores responsáveis, e os mesmos se comprometem em manter o mais rigoroso sigilo. Todavia, considerando que se trata de pesquisas com seres humanos, existe a possibilidade remota de quebra de sigilo, mesmo que involuntário e não intencional, em relação às informações prestadas. Em caso de eventuais danos decorrentes da pesquisa, os pesquisadores garantem indenização ou restituição via depósito bancário.

Caso concorde com os esclarecimentos realizados acima, solicitamos que assine este Termo no espaço reservado apresentado a seguir, bem como rubrique cada página deste documento. Você receberá todas as vias deste Termo rubricadas em todas as suas páginas. Uma cópia do termo será



Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)  
 Centro de Comunicação e Expressão (CCE)  
 Programa de Pós-Graduação em Design (PósDesign)  
 Núcleo de Gestão de Design (NGD)  
 Laboratório de Design e Usabilidade (LDU)



arquivada pelo(a) pesquisador(a) principal por 5 (cinco) anos, conforme os preceitos legais e será incinerada posteriormente a este período. Pedimos que você também guarde uma cópia do Termo consigo.

Este documento segue as Resoluções n.º 466/2012 e n.º 510/2016 que definem as diretrizes para o desenvolvimento de pesquisas envolvendo seres humanos no Brasil. Agradecemos antecipadamente a sua colaboração.

Florianópolis (SC), 14 de julho de 2023.

**Núcleo de Gestão de Design (NGD) e Laboratório de Design e Usabilidade (LDU), Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Campus Reitor João David Ferreira Lima, Bairro Trindade, Florianópolis, Santa Catarina, CEP 88040-970.**



Documento assinado digitalmente  
**Ana de Castro Schenkel**  
 Data: 14/07/2023 17:20:45-0300  
 CPF: \*\*\*.828.199-\*\*  
 Verifique as assinaturas em <https://v.ufsc.br>

**Ana de Castro Schenkel**  
 Mestranda do Programa de Pós-Graduação em  
 Design  
 lattes: <http://lattes.cnpq.br/4121177817708785>  
 ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0306-2755>  
 CPF: **061.828.199-10**  
 Telefone: +55 48 99607 8535  
 E-mail: [ana.schenkel@gmail.com](mailto:ana.schenkel@gmail.com)



Documento assinado digitalmente  
**Giselle Schmidt Alves Diaz Merino**  
 Data: 14/07/2023 17:31:01-0300  
 CPF: \*\*\*.441.589-\*\*  
 Verifique as assinaturas em <https://v.ufsc.br>

**Profa. Giselle S A D Merino, Dra.**  
 Orientadora  
 Pesquisadora CNPq - PQ 1D | Membro do Comitê  
 de Assessoramento - Design CNPq  
 Programa de Pós-graduação em Design |Gestão &  
 Tecnologia|UFSC  
 lattes: <http://lattes.cnpq.br/4622661220646221>  
 ORCID:<http://orcid.org/0000-0003-4085-3561>  
 CPF: **712.441.589-68**  
 Telefone: +55 48 99915 1003  
 E-mail: [gisellemerino@gmail.com](mailto:gisellemerino@gmail.com)

Eu \_\_\_\_\_, li  
 atentamente este documento e obtive dos pesquisadores todas as informações que julguei  
 necessárias para me sentir esclarecido e ACEITO por livre e espontânea vontade participar da  
 pesquisa **"Gestão de Design Aplicada à Inclusão e Acessibilidade de estudantes com deficiência no  
 ensino superior"**.

Assinatura do participante: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

## APÊNDICE C

Assunto **Re: Auxílio em pesquisa de mestrado**  
 De COPERVE <coperve@coperve.ufsc.br>  
 Para Ana de Castro Schenkel <ana.schenkel@ufsc.br>  
 Data 25.07.2023 08:37

---



Bom dia,

Nos processos seletivos realizados pela UFSC, o candidato, no ato da inscrição, pode solicitar condição especial para a realização da prova, como: realizar em andar térreo, solicitar um transcritor (caso tenha algum problema de mobilidade nos membros superiores), solicitar prova em braille, fiscal intérprete de libras, fiscal leitor, prova ampliada, uso de aparelho auditivo, etc. Os candidatos solicitantes devem enviar um laudo comprovando a sua necessidade e todos os casos serão analisados por uma comissão multiprofissional.

Para a inscrição no vestibular, o candidato com deficiência que cursou todo o ensino médio em escola pública, pode se inscrever na categoria de cotas para PCD.

Sobre matrícula e ingresso na UFSC, a Coperve não tem acesso, pois a matrícula fica sob responsabilidade das coordenações de curso e do Departamento de Administração Escolar - DAE.  
 A validação de cotas é realizada pela PROAFE.

---

Atenciosamente,  
 COPERVE/UFSC

Em 2023-07-24 17:06, Ana de Castro Schenkel escreveu:  
 Prezadas/os,

Me chamo Ana, sou servidora, mas venho como mestrandona, solicitar o auxílio de vocês na minha pesquisa intitulada "Gestão de Design Aplicada à Inclusão e Acessibilidade de estudantes com deficiência no ensino superior", que tem como objetivo "mapear o processo de inclusão de estudantes com deficiência na Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)".

Nesse sentido, eu gostaria de saber um pouco mais sobre o processo pelo qual o candidato com deficiência passa desde a inscrição no vestibular, até o momento em que é chamado para ingressar na universidade.

Agradeceria muito se eu pudesse entrevistar o/a servidor/a que trabalha com essa parte do processo, para me auxiliar a entender.

Em anexo está a carta de apresentação assinada por mim e pela minha orientadora.

Atenciosamente,  
 Ana Schenkel

--  
 Ana de Castro Schenkel  
 Assistente em Administração  
 Coordenação do curso de Relações Internacionais  
 Centro Socioeconômico

## APÊNDICE D

### **Entrevistadora:**

Como se dá o processo de inclusão do estudante com deficiência ingressante na universidade?

### **Servidora 1 CAE:**

Vamos falar sobre o processo de entrada do aluno do Calouro na universidade com deficiência.

Independente de ele entrar ou não pela cota, porque quando ele entra pela cota, geralmente os profissionais da CAE, mas não somente da Coordenadoria de Acessibilidade Educacional, que fazem a validação da condição de deficiência que lhe dá a direita cota, quando ele entra por cota.

E nesse caso daí o nosso primeiro contato é nesse momento da validação, quando ele ainda não é aluno, mas já passou pelo processo de vestibular, coisa e tal, vai efetuar sua matrícula e vai confirmar sua condição.

Aí nesse momento, então, também, se a gente já percebe, ah não, realmente o aluno tem deficiência e tem direito à cota.

A gente já, naquele momento, faz esse acolhimento, percebe se tem ou não uma necessidade de adaptação, de acessibilidade educacional, e já aproveita aquele momento para fazer entrevista.

Caso ele não entre pela cota, ou não passe pela gente nesse momento de validação, a gente pega no CAGR.

### **Servidora 2 CAE:**

Eu vou recapitular um pouquinho o que você pediu do processo, eu vou tentar falar.

Quando ele é candidato ainda, ele faz a inscrição ou no Vestibular ou no Sisu.

O do Vestibular tem uma opção que ele coloca, que ele vai na hora do momento da inscrição escolher as cotas e também ele solicita a condição especial, a depender, e solicita também o que é necessário para a realização da prova do vestibular. Isso no caso dos vestibulares aqui da UFSC.

O SISU, o ENEM é algo nacional, então é com eles também que eles se articulam.

É feito uma análise dessas solicitações e é deferido ou não.

O estudante realiza a prova, os que solicitaram apoio também tem alguns profissionais, tem algumas pessoas que vão estar dando esse apoio no momento da prova. Ele conseguindo a aprovação, aqueles que ingressaram pelas contas, a Fernanda falou bem, vai passar pelo processo de validação.

Esse processo de validação tem um setor aqui, que é daqui da Proaf também, que eles recebem essa documentação naquele período estipulado, e daí é montado comissões, que muitas dessas comissões, nós participamos, algumas também não, porque são várias pessoas envolvidas.

Para participar dessas comissões precisa ter um certo conhecimento, porque essa validação é feita por documentação.

Então recebe a documentação daquele estudante e é feita essa análise. Sendo deferido pela comissão, é entregue ao candidato o deferimento da autodeclaração dele, um deferimento. Com esse deferimento, ele consegue concretizar a sua matrícula.

Concretizando a sua matrícula, entra um pouco do trabalho realizado pela CAE. Primeiro que entramos em contato, apresentando a CAE a todos os estudantes que ingressaram. Tanto os que ingressaram pelas cotas, e também aqueles que não ingressaram pelas

cotas, porque tem aqueles pré-requisitos. mas que se autodeclararam no CAGR. O CAGR é aquele sistema da graduação.

Os que passaram pelas cotas, como a Fernanda falou bem, que já tem a documentação ali, como é a mesma pró-reitoria, a gente já tem acesso a essa documentação algumas vezes. Então, a gente já consegue identificar, a partir da documentação, algumas barreiras, a necessidade de algumas adaptações. E tem aqueles que não ingressaram, mas que se autodeclararam, que a gente apresenta.

E, quando necessário, fazemos esse momento de acolhimento.

Obviamente não são todos os estudantes com deficiência que ingressaram, que eles vão precisar de adaptações ou desse acompanhamento um pouco mais próximo. Porque o nosso trabalho também se realiza a partir da autonomia e independência do estudante. Na verdade, o interessante era que não precisasse de CAE, que ele conseguisse, mas, infelizmente, não é possível. Então, a gente está aqui para dar esse apoio.

A gente também comprehende que a inclusão não é da CAE. Ela perpassa por todos os setores, inclusive pelos colegas e tudo mais. Então, a gente tenta realizar esse trabalho também.

Então não são todos os estudantes que têm aquele acompanhamento mais próximo, mas ao mesmo tempo tem a CAE à disposição caso venha necessitar.

Acontece muitas vezes do estudante ingressar e não precisar de nenhum apoio naquele momento e depois vinha precisar em algum momento, por exemplo, no TCC e tudo mais. Tem outros que precisam e depois que conhecem um pouco também não precisam de apoio.

Os apoios que são dados, como é que funciona?

Sim, a gente convida o estudante para o acolhimento, esse momento de acolhimento é um momento muito importante, que é onde a gente vai conhecer de fato o estudante.

Vamos conhecer as suas demandas, um pouco da trajetória, o que deu certo e o que não deu certo. Porque por mais que o estudante tenha a mesma condição daquele outro estudante, mas os apoios, as adaptações, são distintas. Então, por isso que temos esse momento realmente de proximidade.

Fazendo isso, depois da conversa com esse estudante, nós realizamos um relatório, relatório do que foi conversado, do que foi acordado com aquele estudante. Esse relatório é feito semestralmente, por conta daquilo, que as demandas podem se modificar. Ele ingressa com algumas demandas, no próximo não, os professores também mudam, então é feito semestralmente.

### **Entrevistadora:**

Esse que vocês mandam pra gente na coordenação?

### **Servidora 2 CAE:**

É esse que a gente manda pra vocês, exatamente.

### **Entrevistadora:**

É porque eu sou da coordenação de graduação de relações internacionais.  
Sou servidora também.

### **Servidora 1 CAE:**

Dependendo da situação, ou assim, se o relatório não dá conta de suprir as dúvidas dos professores, a gente também faz uma reunião com esse grupo, com o coordenador e os demais professores do aluno naquele semestre.

Acontece que o número aumentou bastante de estudantes com deficiência, a partir das

cotas, então a gente tem recebido um número muito grande, então a gente não consegue fazer uma reunião semestral com todos os cursos que têm estudantes com deficiência. Então a gente prioriza a partir da complexidade mesmo ou da demanda do próprio curso. Às vezes o aluno está ali já três anos de universidade, o curso já conhece aquele aluno, já sabe o que... Aí já não precisa mais.

Já tem... os próprios professores já têm autonomia, já têm know-how para saber, né? Para dar uma aula acessível, por exemplo.

Uma coisa que eu queria problematizar é que esse momento de acolhimento existe, né? É feito o convite a todos os estudantes que se autodeclararam. nem todos comparecem, obviamente é um direito do aluno, e esse acolhimento ocorre aqui na PROAFE/CAE.

Agora, já que tu é do design, se tu olhar o caminho que ele percorre, para pensar só no âmbito da reitoria mesmo, já que a gente está aqui, tu consegue perceber que, por exemplo, o estudante que usa cadeira de rodas, ele tem acessibilidade nesse espaço? Ah, vai ter acessibilidade, por exemplo, para o aluno cadeirante, a gente prioriza que as aulas ocorram no primeiro andar, se o prédio não tem elevador, enfim, a gente pensa na acessibilidade arquitetônica, ou ele conta com estagiários, não sei se lá vocês têm algum aluno com deficiência que existe, que tem as estagiárias de acessibilidade, mas a gente mesmo, se olhando, a gente consegue perceber que nem o ambiente onde ele, seria a porta de entrada dele, né, pra falar dessas questões de acessibilidade educacional não é acessível. Pode falar mais agora, pode falar mais.

### **Servidora 2 CAE:**

É, como a gente aqui enfrenta alguns problemas estruturais, que para a gente que trabalha com acessibilidade acaba ficando dúvida, né?

Mas fazemos isso dos estudantes que recebemos, mandamos essas orientações quando necessário, tem esses outros momentos também, que é de assessoramento, como chamamos.

Também fora isso, a depender da condição do estudante, a depender da necessidade naquele momento, temos também uma equipe de estagiários que atuam na promoção de acessibilidade.

Então, como é o apoio desses estagiários? Eles atuam apoiando na questão de transcrição, como o leitor também, e mediação, fazendo a mediação, principalmente para aqueles estudantes com TEA, por exemplo, que têm um impacto na socialização, na comunicação, tem alguns impactos, então eles trabalham nessa questão de mediação e dando apoio também a outras questões que podem estar surgindo.

### **Servidora 1 CAE:**

O deslocamento, por exemplo, ele é um usuário do transporte coletivo e às vezes o caminho que ele tem que percorrer do ponto de ônibus até a sala de aula não é acessível, aí o usuário também auxilia.

### **Entrevistadora:**

Aquele pessoal que fica no RU é daqui também? É estagiário daqui?

### **Servidora 2 CAE:**

Eles são de promoção de acessibilidade, mas são contratados pelo RU

Eles solicitam estagiários também e é cedido algumas bolsas que eles contratam pra estar dando apoio. Bacana a tua observação.

**Entrevistadora:**

Porque eu sei que eles ajudam a servir o prato, às vezes, para quem tem deficiência visual.

**Servidora 2 CAE:**

Sim, sim vale destacar mais uma vez que a UFSC, desse deslocamento, porque é oferecido o estagiário para fazer esse deslocamento? Justamente porque tem a falta de acessibilidade, então, muitas vezes escuro, dependendo se o estudante tem aula à noite, então esse deslocamento não é acessível, por isso que oferecemos. O legal é que não precisasse.

**Entrevistadora:**

Uma dúvida que eu fiquei no que você contou, na parte ali do vestibular vocês também têm a ver?

**Servidora 2 CAE:**

Não, é a COPERVE que é responsável por isso. Porém, a COPERVE, no momento que eles recebem as inscrições, e que o estudante solicita condição especial, Lembrando que muitas vezes essa condição especial não necessariamente é um estudante com deficiência que solicita essa condição especial. Por exemplo, tem o TDAH, que ele solicita uma condição especial e ele manda documentação. Ele precisa mandar uma documentação porque ele está solicitando essa condição especial. A COPERVE nos convida, somos convidadas a fazer a análise dessa documentação. Então, é uma parceria, mas eles que são responsáveis.

**Entrevistadora:**

Ah, tá. Eles só chamam vocês para poder ajudar nessa parte de análise de documento.

**Servidora 2 CAE:**

De análise de documentação se vai ser concedido, né?  
Essa condição especial, como eles chamam, né?

**Entrevistadora:**

E tem vocês que também dizem “é essa mesmo a condição”?

**Servidora 2 CAE:**

Sim, fazemos a avaliação. Eles convidam, né? Mas como eu te falei, são eles os responsáveis por todo o processo.  
Eles realizam o convite, então duas de nós, todo o semestre, normalmente, vamos lá, daí pegamos toda essa documentação e avaliamos se vai ser deferido ou não.

**Entrevistadora:**

Entendi. E dentro da COPERVE, alguém está junto com vocês trabalhando?

**Servidora 2 CAE:**

Tem uma pessoa que fica.

**Entrevistadora:**

Ah, tá. É porque eu perguntei pra COPERVE, mas eles não foram tão específicos, não falaram exatamente quem que era, daí eu fiquei na dúvida, sabe? Mas bom saber então.

**Servidora 2 CAE:**

É, tem uma pessoa que fica, mas eles não ficam muito no processo mesmo, e analisando, mas só auxiliando.

É, auxiliando, exatamente.

**Entrevistadora:**

Ah, entendi. Beleza. Obrigada, foi bem esclarecedor. Na verdade, as duas perguntas que eu tenho pra fazer, elas são bem abertas, é só pra eu saber o que vocês pensam. Na verdade, uma é saber o papel de cada uma nesse processo, porque eu sei que vocês têm profissões diferentes, né? Você é pedagoga, você é psicóloga, por exemplo.

Depois até tem as outras servidoras, né? Eu peguei pelo site, tem a Bianca que seria a coordenadora, né?

**Servidora 1 CAE:**

Isso, que também é pedagoga, a formação dela.

**Entrevistadora:**

Pedagoga, educação especial. Janete, você falou que tem alguém que está de licença?

**Servidora 2 CAE:**

Aqui na CAE somos em 10.

10 servidoras, porque todas mulheres, né?

Fora isso, tem a equipe de estagiários.

E tem uma equipe que nesse momento está na fase de contratação de intérpretes e cuidadores.

**Entrevistadora:**

Tá, cuidadores?

**Servidora 1 CAE:**

Cuidadores, justamente. É, o cuidador, por exemplo, é uma pessoa, eu vou citar uma condição para você conseguir entender o papel, né?

É uma pessoa com tetraplegia, para usar um caso, que precisa de auxílio para a alimentação, né? não é só o auxílio para montar o prato, de fato não consegue levar a mão à boca, por exemplo. Ou que precisa de auxílio no banheiro, por mais que o banheiro tenha acessibilidade, a pessoa não consegue, não tem força para se deslocar da cadeira de rodas pro vaso sanitário, entendeu? a questão de higiene, então nesses casos mais complexos, aí a gente contrata esses cuidadores, que são profissionais terceirizados E a gente também tem dentro da CAE, eu não sei como eles chamam o serviço, que tem os profissionais de...tem as duas efetivas que são profissionais de libras, e junto com essa equipe, uma outra equipe que é pelos contratos terceirizados de intérpretes de libras é esse que a Servidora 2 estava falando.

**Servidora 2 CAE:**

Isso mesmo, exatamente. E os estagiários que são contratados, então nossa equipe é relativamente grande, mas dessas 10, no caso eu e a Fernanda estamos aqui, tem a Tatiane que é assistente social e que ela está de férias nesse momento, exatamente.

Tem a Patrícia que ela também é assistente social e que ela está afastada para o mestrado. Tem a Janete que é pedagoga e está afastada pelo doutorado. A Bianca que é coordenadora e pedagoga também.

Tem a Vivian, que é fono, que não está de férias nem afastada, mas o horário dela ela fez hoje pela manhã. Tem a Thamys, que ela é assistente em administração, também viu pela manhã.

Tem a Laís e a Vivi, que são intérpretes, é um serviço vinculado a CAE, que funciona um pouquinho mais adiante.

#### **Entrevistadora:**

Então, mas em relação especificamente para a Fernanda, qual é o teu papel nesse processo todo? Tem especificamente uma coisa que uma psicóloga faz?

#### **Servidora 1 CAE:**

A gente trabalha muito com multidisciplinaridade aqui, como a gente é uma equipe muito grande e todas nós acabamos atendendo um estudante, às vezes tem um técnico de referência, por exemplo, sempre atendido pela Bianca, então ele quer que permaneça atendido pela Bianca por uma questão de vínculo mesmo, mas não existe especificidades de caso. “A Fernanda só vai atender estudantes com TEA” ou “A Ana só vai atender estudantes cegos”. A gente não divide assim.

O que acontece? Por exemplo, no meu caso, que eu sou a única psicóloga daqui dentro, mas se cursa a deficiência com algum sofrimento, vai pra mim. É óbvio que eu faço aquele combo, que todo mundo faz um combo aqui. Atende, percebe as barreiras, faz a reunião com os professores e acolhe o estudante durante todo o processo de graduação dele. Só que daí tem especificidades mesmo, por exemplo, o estudante precisa, agora eu já estou falando da área da Ana. É mais fácil falar dos outros do que de mim, mas o estudante precisa dominar uma tecnologia assistiva, que às vezes não é nada tecnológico, digamos assim, é uma coisa de um papel.

O pedagogo sabe mais ou menos como orientar esses processos.

O estudante precisa ser ouvido em outras demoradas, vai para o psicólogo.

O estudante, enfim, me ajuda aí.

#### **Servidora 2 CAE:**

Quer saber um pouco sobre os benefícios aqui, quer uma orientação. Aí a Tati, que é a assistente social, consegue fazer essa orientação. A Vivian tem um vínculo um pouco maior, por exemplo, com a docência, ela já deu aula, enfim, então ela trabalha muito bem com essa questão de formação.

Tem isso, mas não necessariamente tem... aquilo é apenas aquele profissional, como a Fernanda bem falou, é compartilhado. Então isso é um pouco bacana porque em casos de afastamento, enfim, a gente consegue saber daquele estudante que consegue saber um pouco das barreiras e consegue dar andamento.

#### **Servidora 1 CAE:**

E mais importante eu diria do que o atendimento ao estudante é a sensibilização dos professores.

Porque a gente acolhe esses estudantes e o estudante demanda e aí o nosso trabalho começa lá nos cursos com os professores, que às vezes não tem muita habilidade. Às vezes nunca deu aula para um aluno com aquelas características, às vezes aquele conjunto de alunos pode ter alguma questão de capacitismo, entendeu?

Então a gente também faz esse trabalho. Ou às vezes a gente já atendeu professores em sofrimento, por exemplo, porque não está sabendo lidar com aluno com esquizofrenia, ou que não está sabendo como lidar com aquele aluno muito demandante de...então a gente faz muito esse trabalho também fora.

O estudante traz, mas o estudante é autônomo, então ele não precisa estar o tempo todo tutelado pela gente, mas os professores precisam estar o tempo todo sendo assessorados em como lidar com determinadas situações.

**Entrevistadora:**

Eu até ia perguntar dos desafios, você já está falando. Você já falou da acessibilidade física e da atitudinal dos professores.

**Servidora 1 CAE:**

Exatamente. Dos professores, dos demais alunos...

**Servidora 2 CAE:**

Eu acho que as barreiras atitudinais é um dos nossos maiores desafios, não que os outros também não, mas eu acho que essa sim, porque depende muito do outro, da mudança do outro. Então a gente trabalha na perspectiva que a inclusão perpassa.

E ainda tem uma cultura que o aluno com deficiência é da CAE, ou de setores que trabalham com isso. Então ainda tem aquela cultura de alguns docentes, de “eu não tive formação para isso”, ainda tem esse discurso. Tem ainda também dos próprios colegas, por exemplo, não sei como, enfim, não sei, muitas vezes aquele estudante, ele é excluído de alguns trabalhos, então isso ainda é um desafio pra gente.

**Servidora 1 CAE:**

Imagina. É um desafio, enfim, pro mundo, né?

E às vezes, assim, às vezes é só... É que às vezes o professor não se dá conta, às vezes são pequenas, eu diria, dicas, mas fundamentais, estratégias, assim.

Vamos supor aquele aluno que fica excluído da sala de aula.

Ele pega um exemplo, ah, o aluno com TEA, né? que já tem, dependendo do caso, uma dificuldade da interação dele e que no momento de trabalho em grupo, esse aluno simplesmente entra ali no estresse, porque já sabe que não vai ser escolhido e que não vai se colocar também para ele formar esse grupo.

Então, a professora às vezes não se dá conta disso, sabe?

Porque está ali do dia a dia, né? Então, às vezes assim, mas então, para esse aluno você pode oferecer que ele faça individualmente, se ele assim desejar, ou auxilia na montagem dos grupos. Não deixe os alunos mesmo se organizarem você mesmo, já para evitar esse tipo de constrangimento. É uma só dica. que já consegue ser fundamental para que esse aluno não se sinta tão excluído.

**Servidora 2 CAE:**

Exatamente. Tem muitas questões simples que poderiam ser adotadas pelos docentes.

Por exemplo, de falar sempre virado com aquele estudante que realiza leitura labial.

aquele estudante com uma deficiência auditiva, que não se virar. Então tem algumas coisas, tem algumas questões bem simples, que poderiam ser adotadas. Que não exigem uma formação como eles, como alguns questionam, né?

Não tem uma formação, eles não precisam de formação.

**Entrevistadora:**

Deixa eu ver se tem alguma dúvida. A Bianca falou que vocês fazem reunião de acolhimento, como você também falou. Essa reunião de acolhimento é sempre aqui? Ou o estudante às vezes fala, não, eu prefiro fazer online? Isso é opcional?

### **Servidora 1 CAE:**

Se pedir pra fazer de forma remota, a gente faz.

Às vezes, nesse assessoramento ao curso, que a gente estava falando, quando a gente faz reunião com os professores, a gente convida o estudante, porque a nossa intenção é essa, é dar esse suporte inicial, mas depois o aluno com autonomia consiga posteriormente ele mesmo se organizar, conversar com seus professores. E claro, todo estudante com ou sem deficiência, quando ingressa na universidade, essa idade ali de 17, 18 anos, chega nessa coisa enorme e ele se assusta. Então a grande maioria precisa aprender os primeiros passos para depois e se encaminhando por ele mesmo. Então a gente sempre tem esse cuidado de quando escreve um relatório, de apresentar para o estudante antes de encaminhar ao curso, porque às vezes a gente pode colocar uma informação que ele não gostaria de compartilhar.

Ele compartilhou ali com a gente naquele momento, mas que ele não quer que os professores saibam. Então a gente também tem esse cuidado de que esse documento seja construído coletivamente, né? Então a gente tem esse processo. Uma parte dos estudantes topam participar desses momentos, né?

Alguns assim, com muita timidez, mas eles topam, mas os que não topam também a gente comprehende e fala por eles, né?

### **Servidora 2 CAE:**

Alguns que optam por não, né? "Não quero". Sim. Inclusive, isso aí é bacana te informar. Tem alguns estudantes que não se autodeclararam, a autodeclaração é livre, vamos dizer, mas eles não estão naquele momento, eles preferem que não, e outras vezes eles vêm aqui na CAE, mas eles optam por não estar participando desse momento de assessoramento.

Eles preferem que a gente faça a mediação. A gente sempre convida, até mesmo porque o intuito é que ele consiga também estabelecer uma relação com o curso, com a coordenação com os professores. Ele consiga estar fazendo isso, a gente só vai nesse momento inicial, mas a gente também comprehende que alguns não estão nesse...eles preferem que possamos estar indo e falando pra em outro momento ele ir, mas o convite sempre é feito.

### **Servidora 1 CAE:**

E acontece, tem acontecido ultimamente, não era assim...alguns não sabem, como eu digo, o número aumentou, a CAE passou a ser mais conhecida pelos cursos, né? que os próprios professores percebem, às vezes não é nem deficiência, mas percebem ali uma condição especial daquele aluno e pedem pra ele procurar a CAE, entendeu? Ou esses professores procuram a CAE pedindo alguma orientação pra ver se a gente conhece o aluno. Aí a gente, né, a gente faz o processo de convidá-los, né, pra um atendimento, mas tem acontecido isso, tem vindo a demanda do curso em relação a aluno, não é nem a demanda do aluno

Me parece que é porque, como isso tem acontecido agora, no último ano, né Ana, basicamente,né, é que eu acho que o... daí eu faço mea culpa também, né, é que os professores eles precisam, professores coordenadores de curso, de apoio institucional para atender as demandas do aluno.

Se o aluno chega, sei lá, "eu tenho TEA e eu preciso de uma hora a mais para fazer a prova, né?" e apresenta o documento ali, um pedido formal.

Eles não costumam atender a partir dessa demanda dos alunos, eles pedem que ele venha até a CAE, e que às vezes é um processo meio que desgastante, porque poderia ser prontamente atendido, né? Para que a CAE, entre aspas, valide que de fato o aluno precisaria e que é uma estratégia de acessibilidade. Então, tem acontecido isso com uma certa frequência.

**Entrevistadora:**

Mas é especificamente com algum tipo de deficiência?

**Servidora 2 CAE:**

Não, tem a TDAH, baixa a visão...às vezes que é coisa muito, muito, muito, muito pequena, por exemplo, a hora adicional que ele solicita. Aí ele precisa de um, de uma validação, vamos dizer, de alguma forma institucional para oferecer isso.

**Servidora 1 CAE:**

A gente até comprehende, porque claro, ele pode pensar que o aluno está querendo se favorecer ou de fato isso aí é uma estratégia. Por que eu falo isso? Eu não sei se você vai botar lá o seu trabalho, mas é um número assustador de pessoas que pedem condições especiais, hora adicional, para fazer a prova de vestibular com TDAH, para cursos de... A gente diz, nossa, no curso de medicina, que é um curso de alta demanda, né? Como tem... É, e claro, você vai lá, faz um atendimento médico, diz que tem, o médico vai lá, faz um documento, encaminha e a gente vai negar o laudo médico? só que como eu te falei é assustador esse número no curso social, é desproporcional, então eu imagino que talvez isso eles sintam, agora colocando o problema, o professor no curso, "se todo aluno vier pedir condição especial, eu não sei mas como é que eu faço pra dar aula, porque toda vez tem que conceder uma hora a mais pra fazer a prova", então eu acho que também tem um pouco disso, mas claro, depois que a gente atende o aluno, percebe que de fato é uma estratégia importante, aí o curso vai e leva com autonomia o aluno e vai se organizando para atender.

**Entrevistadora:**

Eu vejo que, pelo menos ali na minha experiência, os professores têm essa dificuldade com essas deficiências, que elas não são tão visíveis. Tipo assim, baixa a visão. Aham. A pessoa vê mas não vê tanto e acha que a pessoa não é?

**Servidora 1 CAE:**

Inclusive eu atendi uma estudante que tem a visão monocular e no outro olho ela teve toxoplasmose e de fato um dos olhos ficou assim muito ruim de enxergar, só que não é visível, né? porque diferente daquela pessoa que é cega, que é todo branco aqui, então é...os professores demoraram muito para chegar e dizer, olha, por que precisa, se você enxerga? É o que a gente chama de deficiências invisíveis.

**Entrevistadora:**

Tem agora aquele colarzinho de girassol.

**Servidora 2 CAE:**

Só que aquele cordão ali foi aprovado para as deficiências invisíveis, aí incluíram, por exemplo, o TDAH. O TDAH não é...considerada deficiência, apesar de que nós também

acompanhamos e acolhemos os estudantes com o TDAH, porque a gente entende também que eles enfrentam alguma barreira na questão educacional mesmo.

Inclusive, existe o projeto de lei que é voltado mais para a educação básica, mas enfim, que garante também o apoio a esses estudantes. Mas o cordão de girassol também eles podem usar. Em outras palavras, eles conseguem até o acesso a...prioritário, isso aí é uma coisa que precisaria melhor ser discutida.

### **Servidora 1 CAE:**

Exatamente, porque a gente sempre coloca, eu acho que dessas categorias, eu estou olhando aqui agora para o público que a PROAFE atende, né? O público indígena, público negro, público com deficiência, LGBTQIA+, eu esqueci de alguém. A deficiência ela é a mais diversa, porque... é uma mudança muito grande de uma pessoa cega para uma pessoa surda, de uma pessoa cega para uma pessoa baixa visão, de uma pessoa cega para uma visão monocular, mas todas têm o mesmo direito.

Quando a gente pensa assim, vaga de estacionamento para pessoa com deficiência. Quando eu frequentava ali, andava por ali fazer meus assessoramentos no curso próximo ao CCE, no curso de letra nas Libras, chama a atenção, por exemplo, que uma pessoa surda, dependendo do caso, para a comunidade surda, ela não é pessoa com deficiência, ela tem sim uma diversidade linguística, ela se comunica pela língua dos sinais, então se o outro fala comigo com a língua dos sinais, a deficiência não existe. Só que ela estaciona na vaga da pessoa com deficiência. Então, entende? Ela não tem dificuldade de se deslocar, de distância, ela tem uma deficiência auditiva, uma pessoa surda. Então, a mesma coisa quando a gente fala do TEA, agora do TDAH, né? Imagine se a gente, por exemplo, passa a ser considerada pessoa com deficiência, com o direito de usar a vaga reservada do carro. Ela vai tirar, de repente, de uma pessoa que usa cadeira de rodas, que de fato é aquela vaga essencial. Então é muito complexo assim, a diversidade que se tem e de como a gente está abrindo esse leque que a gente acha, nossa, olha só, estamos cada vez mais, né? incluindo cada vez mais categorias dentro de uma categoria, só que isso vai acabar fazendo com que a exclusão daqueles que de fato sentem o impacto da deficiência, que não são contratados pelo mercado de trabalho, que sofrem bastante desde lá do início da sua escolarização, serem excluídos.

Basta você ter que pensar no curso público, uma pessoa com visão monocular para uma pessoa cega. E a pessoa cega, de fato, ela vai sofrer muito mais impacto, até para ler um texto, entendeu?

### **Servidora 2 CAE:**

Sim, tem. E baseia muito aquela questão de barreiras, né?

Mas se você for pensar, as barreiras não são as mesmas, né? Para sermos as condições. E isso não é dizer que aquelas pessoas não enfrentam barreiras, mas elas não são as mesmas, são distintas.