



XIX COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA

Universidade e Desenvolvimento Sustentável: desempenho acadêmico e os desafios da sociedade contemporânea

Florianópolis | Santa Catarina | Brasil
25, 26 e 27 de novembro de 2019
ISBN: 978-85-68618-07-3



A ATUAÇÃO DO GESTOR NA PROMOÇÃO DA ACESSIBILIDADE E DA INCLUSÃO DE ESTUDANTES SURDOS NO ENSINO SUPERIOR

Josiane Roberta Krebs

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul

josiane.krebs@viamao.ifrs.edu.br

Maria Aparecida Marques Da Rocha

Universidade do Vale do Rio dos Sinos

MAMRocha@unisinus.br

RESUMO

Um dos desafios impostos aos gestores das Instituições de Ensino Superior é efetivar a acessibilidade e inclusão de pessoas com necessidades especiais, entre elas os surdos. Neste sentido, o objetivo desse estudo foi analisar como estão estruturados os processos de gestão relacionados à acessibilidade e à inclusão dos estudantes surdos nos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (IFs). A metodologia adotada foi o estudo de caso, considerando casos múltiplos, e o levantamento de dados foi dividido em duas etapas – análise documental e entrevistas. Os principais resultados indicam o compromisso dos IFs em promover a acessibilidade e a inclusão dos estudantes surdos, no entanto, ainda são ações isoladas e pontuais. O estudo conclui que o protagonismo dos gestores é fundamental para viabilizar a acessibilidade e a inclusão desses estudantes e que os processos de gestão devem estar relacionados às etapas da institucionalização de diretrizes voltadas à acessibilidade e à inclusão, do ingresso, da permanência e da inclusão do egresso surdo no mundo do trabalho e na sociedade, sendo todas essas etapas perpassadas pelos princípios do acesso, do respeito, da formação e do compromisso social dos IFs. A partir das conclusões foram propostos novos processos de gestão que se configuram como proposta de intervenção resultante deste estudo.

Palavras chave: Acessibilidade e inclusão. Surdos. Gestão educacional. Ensino Superior.

1. INTRODUÇÃO

A reflexão sobre a Educação Superior em contextos emergentes é imprescindível para o desenvolvimento de uma sociedade mais humana, digna e justa, que possibilite de fato o direito de acesso ao ensino para todos, considerando a diversidade de culturas e necessidades específicas dos estudantes.

Se discutir sobre esse contexto de desenvolvimento, movimentos, mudanças, incertezas e desafios que estão presentes na Educação Superior já se torna uma atividade complexa, acrescentar a temática da acessibilidade e da inclusão de estudantes surdos, reconhecendo a relevância do protagonismo da gestão, se torna ainda mais desafiador. Estas instigações, que iniciam na Educação Básica, são também realidades no Ensino Superior, o que não é diferente nos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (IFs).

Os IFs são Autarquias Federais, vinculadas ao Ministério da Educação (MEC), criados pela Lei Nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008 e fazem parte da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, tendo como finalidade a verticalização do ensino, promovendo cursos de formação inicial e continuada; cursos técnicos integrados, concomitantes e subsequentes ao ensino médio; cursos voltados à educação de jovens e adultos; cursos de graduação e cursos de pós-graduação *stricto* e *lato sensu*.

Cabe ressaltar que as características da gestão de um Instituto Federal se assemelham às da gestão universitária, pois, para efeito de incidência de regulação, avaliação e supervisão, se equiparam às Universidades Federais. (BRASIL, 2008). Além disso, para o ingresso nos IFs o estudante precisa realizar o Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) ou a prova do Processo Seletivo, tanto para o Ensino Superior, como para os cursos Técnicos de Nível Médio, se equiparando ao vestibular das Universidades Federais.

Os IFs têm como competência melhorar a qualidade de vida dos cidadãos por meio da educação, se aproximando da comunidade e desenvolvendo ações que priorizem a superação das condições de desigualdade e exclusão. Assim, orientando-se para o cumprimento da missão para a qual foram criados, os IFs devem primar pela educação inclusiva, que reconheça e aceite a diversidade, respeitando a cultura e as necessidades dos sujeitos envolvidos, no entanto, ao se deparar com a pessoa surda, muitas vezes a instituição não sabe como agir.

É importante salientar que nesse estudo reconhecemos a surdez como uma diferença cultural e linguística - seguindo com as definições enfatizadas por Lopes (2011, p. 22) quando ela propõe “olhar a surdez não pela falta, mas como aquilo que ela marca como diferente”-, tendo como princípio a equidade e considerando a necessidade de dar condições diferentes às pessoas diferentes, para que elas possam chegar ao mesmo lugar.

Neste contexto, o objetivo desta pesquisa foi analisar como estão estruturados os processos de gestão relacionados à acessibilidade e à inclusão dos estudantes surdos no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS) e no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC), considerando os fatores de acesso, permanência e êxito destes estudantes.

No intuito de alcançar o objetivo proposto, foi importante investigar como as diretrizes relacionadas à acessibilidade e à inclusão dos estudantes surdos estão relacionadas nos documentos institucionais; como as características do surdo interferem no seu acesso, permanência e êxito nos IFs e como os surdos interpretam as informações veiculadas pelas ferramentas de comunicação institucional. Além disso, foi imprescindível mapear quais são os atuais processos de gestão relacionados à acessibilidade e à inclusão de estudantes surdos e como esses processos atendem as suas necessidades. Contudo, com os resultados do estudo, foi possível apresentar uma proposta de intervenção, indicando ações concretas que podem ilustrar caminhos a serem percorridos pelos gestores, não somente dos IFs, mas também de outras Instituições de Ensino Superior.

A acessibilidade e a inclusão dos estudantes surdos no Ensino Superior ainda é um tema pouco explorado, sendo que o ingresso destes estudantes é um assunto que provoca anseios e incertezas nos gestores educacionais, pois não estão definidos quais são os caminhos a serem trilhados, o que faz com que as instituições não se sintam preparadas para receberem e atenderem estes estudantes. Logo, essa constatação ratifica a relevância de pesquisas nesta área, pois através da pesquisa científica é que poderão ser estabelecidas diretrizes que sejam úteis a todos os IFs.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este tópico tem por intuito caracterizar conceitos relevantes para a pesquisa, apresentando o embasamento legal, as ideias e conclusões de autores sobre as possibilidades e a trajetória de educação do surdo e de que forma as Instituições de Ensino Superior, através da Gestão por Processos podem possibilitar a acessibilidade e a inclusão dos estudantes surdos.

2.1 O DIREITO À EDUCAÇÃO: EDUCAÇÃO INCLUSIVA E IGUALDADE SOCIAL

As políticas públicas para a democratização do acesso ao ensino superior e a inclusão ganharam força, no Brasil, a partir da Constituição Federal de 1988, a qual busca efetivar uma política pública de acesso universal à educação. Ao afirmar “igualdade de condições de acesso e de permanência na escola” (Brasil, 1988, Art. 206), surge à necessidade de mudanças significativas nas instituições de ensino. Por meio da legislação, o acesso pode ser garantido, no entanto, a permanência exige flexibilizações no currículo, adequações físicas e suporte pedagógico.

Ao discutir a educação de surdos, Silva e Nembri (2008) avaliam as necessidades dos surdos no Brasil e concluem que a inclusão é um tema complexo, pois as políticas públicas não priorizam a implantação da educação bilíngue. E para o surdo, a educação bilíngue garante o acesso ao conhecimento formal, a permanência na escola e a possibilidade de avançar nos demais níveis de ensino.

Conforme o Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005, capítulo IV, artigo 14, as instituições federais de ensino devem garantir, obrigatoriamente, às pessoas surdas acesso à comunicação, à informação e à educação nos processos seletivos, nas atividades e nos conteúdos curriculares desenvolvidos em todos os níveis, etapas e modalidades de educação, desde a Educação Infantil até o Ensino Superior (BRASIL, 2005).

É direito do estudante o acesso à comunicação, à educação, à informação e à socialização, seja ele surdo ou não. Por isso, os IFs devem proporcionar capacitações para seus profissionais, a fim de estarem preparados para prestar atendimento adequado ao estudante surdo, bem como aos demais sujeitos que compõe o espaço educacional.

Conforme Art. 17 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, “o Poder Público promoverá a eliminação de barreiras na comunicação e estabelecerá mecanismos e alternativas técnicas que tornem acessíveis os sistemas de comunicação”. A existência da legislação é fundamental no processo de inclusão, porém não garante, por si só, mudanças efetivas no sistema de ensino. Mendes (2002, p. 70) considera que:

No contexto da educação, o termo inclusão admite, atualmente, significados diversos. Para quem não deseja mudança, ele equivale ao que já existe. Para aqueles que desejam mais, ele significa uma reorganização fundamental do sistema educacional. Enfim, sob a bandeira da inclusão estão práticas e pressupostos bastante distintos, o que garante um consenso apenas aparente e acomoda diferentes posições que, na prática, são extremamente divergentes. (MENDES, 2002, p.70).

A aceitação da diversidade e da diferença exige o desenvolvimento de uma pedagogia que as contemple. As instituições de ensino confrontam-se com uma grande heterogeneidade social e cultural. Esta realidade implica em outra concepção de organização da gestão educacional, que ultrapasse a via da uniformidade e que reconheça o direito à diferença.

Conforme o Artigo 17 da Resolução nº 2/2001 do Conselho Nacional de Educação, em consonância com os princípios da educação inclusiva, as escolas das redes regulares de educação profissional, públicas e privadas, devem atender estudantes que apresentem necessidades educacionais especiais, mediante a promoção das condições de acessibilidade, a capacitação de recursos humanos, a flexibilização e adaptação do currículo e o encaminhamento para o trabalho, contando, para tal, com a colaboração do setor responsável pela educação especial do respectivo sistema de ensino (Resolução CNE/CEB nº 2, 2001).

O que podemos perceber é que várias são as Leis, Decretos e Resoluções que buscam garantir os direitos das pessoas surdas, assim, é importante conhecermos as possibilidades de acesso e a trajetória acadêmica dos estudantes surdos.

2.1.1 Possibilidade de acesso e trajetória acadêmica de estudantes surdos

Ingressar na educação pública de nível técnico e superior é o objetivo de muitos jovens brasileiros e o que as famílias almejam para os seus filhos. Em um processo de democratização e universalização do ensino público, onde as políticas públicas buscam aumentar o nível de escolaridade da população brasileira, relacionando o aumento da escolarização a maiores oportunidades no mundo do trabalho e conseqüentemente proporcionando melhores condições de vida, entram em discussão as possibilidades de acesso do sujeito surdo nos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (IFs).

O acesso dos estudantes surdos no Ensino Superior, o que se estende também aos IFs, é um tema relativamente novo considerando que até 1980, conforme relata Valdés (2006) poucas pessoas tinham acesso à educação superior no Brasil, e se relacionarmos esta informação ao acesso do sujeito surdo as pesquisas são ainda mais escassas, sendo que nesta época o surdo tinha dificuldades de acesso até mesmo na educação básica.

Considerando essa carência no ensino básico, a possibilidade de acesso ao Ensino Superior se torna ainda mais complexa. Lang (2002), em sua pesquisa, constatou que mesmo em países com maior tradição na inclusão de surdos em instituições de ensino superior, como por exemplo, os Estados Unidos, onde em 1999 eles eram mais de 25 mil, há maior compreensão sobre as barreiras e dificuldades do que sobre as soluções. Segundo Martins (2006) o que existe de positivo são diretrizes gerais, como o respeito à diferença linguística e a oferta de subsídios metodológicos específicos, como materiais especiais, novas tecnologias de ensino e serviços de apoio diferenciados.

O caminho para oportunizar o acesso do sujeito surdo ao ensino público superior deve ser a definição de políticas públicas que garantam a acessibilidade e definição de diretrizes que de fato reconheçam a diferença cultural e linguística e se busquem alternativas metodológicas específicas, considerando, por exemplo, que para o surdo a compreensão de mundo se dá através do visual.

No Brasil, a legislação que trata da inclusão de surdos em instituições de ensino regulares (Brasil, 2005) estabelece que deve ser possibilitado, sempre que necessário, um intérprete de Língua Brasileira de Sinais, e recomenda flexibilidade na correção da escrita na provas, de modo a valorizar o conteúdo semântico.

A partir dessa definição da legislação é importante pensar no processo de ingresso dos estudantes surdos com cautela, como ressalta (Lorenzetti, 2002/2003), é necessário pensar com cuidado as metodologias a serem executadas no contexto da inclusão para que os insucessos pedagógicos não sejam falsamente justificados por um desinteresse ou desatenção por parte do estudante surdo.

Deve ser considerado na elaboração das provas, principalmente, que a palavra escrita para o surdo é tratada e compreendida como um ideograma que precisa ser memorizado visualmente (CAPOVILLA, CAPOVILLA, 2002).

Conhecendo essa estratégia, é possível compreender o que implica para o surdo a leitura de um texto que contenha vocabulário especializado e distinto do uso cotidiano. Segundo Sampaio e Santos (2002, p.32), “a escolarização em nível universitário pressupõe uma considerável quantidade de trabalho intelectual, exigido principalmente em atividades de leitura, compreensão e expressão de conteúdos complexos”. A leitura e a escrita são, portanto, dois grandes desafios para os estudantes surdos, muitos dos quais trazem na bagagem deficiências de compreensão e falta de hábito e gosto pela leitura.

Dessa forma, a presença do tradutor/intérprete de Libras é fundamental no processo seletivo e em todos os espaços em que tenham surdos. No entanto, Sander (2002) diz que a presença de intérpretes de Língua Brasileira de Sinais (Libras) para acadêmicos surdos, no ensino superior, é uma experiência recente na universidade brasileira, e assim sendo, além de ter o tradutor/intérprete, deve se pensar também em outras alternativas metodológicas que permitam o acesso do sujeito surdo a conteúdos em Libras.

2.2 GESTÃO POR PROCESSOS E AS POSSIBILIDADES DE ACESSO E INCLUSÃO DOS ESTUDANTES SURDOS

Proporcionar aos estudantes surdos à acessibilidade nos processos de ingresso e permanência nos IFs, bem como, buscar estratégias que permitam a inclusão destes estudantes e a conclusão dos cursos com êxito é um dos desafios para a gestão educacional e corresponde ao compromisso legal e social implícito no papel do gestor.

No entanto, esta é uma temática complexa, que envolve a identificação dos macroprocessos e dos diferentes tipos de atividades envolvidas, sendo fundamental realizar o mapeamento e a gestão dos processos.

Assim, a gestão por processos surge como uma metodologia consolidada tanto na iniciativa privada como nas organizações públicas, que visam alcançar melhores resultados através do aperfeiçoamento dos processos de trabalho. Desempenhado por todos os servidores e de forma contínua, a gestão de processos envolve conhecer, analisar, mudar e monitorar as rotinas de trabalho.

No entanto, cabe ressaltar, que processo não se restringe a atividades rotineiras e padronizadas, pois conforme Hammer (2013, p. 11) “processo significa posicionar atividades de trabalho individuais – rotineiras ou criativas – no contexto mais amplo das demais atividades com as quais ele se associa para gerar resultados”, assim, conhecer os processos é fundamental para pensar em gestão educacional.

Davenport (2013, p. 18) enfatiza que “uma maneira consagrada pelo tempo de melhorar qualquer forma de trabalho é tratá-lo como um processo”. Tratar alguma coisa como processo é impor-lhe uma estrutura formal, identificando suas etapas iniciais, finais e intermediárias, buscando sempre a qualificação e melhoria dos processos.

O Guia BPM CBOK¹ - Business Process Management Common Book of Knowledge (2013), define a gestão de processos de negócio ou BPM – Business Process Modeling – como uma abordagem disciplinada para identificar, desenhar (ou projetar), executar, medir, monitorar e controlar processos, automatizados ou não, para alcançar consistência e resultados alinhados com os objetivos estratégicos da organização, envolvendo ainda, com ajuda de

10 Guia BPM CBOK é uma referência importante na gestão por processos, sendo que grande parte dos livros sobre a temática fazem traduções a partir deste guia. Ela foi elaborado pela Associação Internacional de Profissionais da área de Gerenciamento por Processos e foi traduzido para a língua portuguesa em 2009.

tecnologia, formas de agregar valor, melhorias, inovações e o gerenciamento dos processos ponta a ponta, levando a uma melhoria do desempenho organizacional. Ainda, segundo o Guia BPM CBOK® (2013), um processo é uma lista definida de atividades ou comportamentos desempenhados por pessoas ou máquinas e tem um ou mais resultados que podem finalizar no encerramento do processo ou em uma entrega para outro processo, com o propósito de atingir uma ou mais metas.

Laurindo e Rotondaro (2006, p. 27) complementam o conceito trazido pelo Guia BPM CBOK, enfatizando que a gestão por processos tem por intuito qualificar os serviços prestados:

A gestão por processos pode ser entendida como um enfoque de desenvolvimento organizacional que tipicamente objetiva alcançar melhorias qualitativas de desempenho nos processos, tomando uma visão objetiva e sistêmica das atividades, estruturas e recursos necessários para cumprir os objetivos críticos do negócio. (LAURINDO e ROTONDARO, 2006, p. 27).

Para Thieves Jr (2001), a estruturação da instituição em torno de seus processos de gestão significa uma mudança na postura administrativa tradicional, cujo enfoque estava no gerenciamento de como as atividades são executadas individualmente para uma visão global e dinâmica de toda a Instituição. Desta forma, possibilita a compreensão de como os processos são executados, permitindo, assim, uma melhor compreensão do todo organizacional. Esta visão sistêmica permite que os gestores das Instituições de Ensino busquem estratégias para viabilizar a garantia do direito das pessoas surdas.

3. METODOLOGIA

O estudo se caracteriza como uma pesquisa aplicada de caráter qualitativo, embasada na necessidade de compreender situações concretas e subjetivas através de um estudo de caso, considerando casos múltiplos, tendo como objeto de estudo o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS) e o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC). A escolha pela realização de um estudo de casos múltiplos se deu no intuito de conhecer os processos de gestão de mais de uma instituição. O ingresso dos estudantes surdos nestas instituições está acontecendo aos poucos, sendo que cada uma delas está buscando estratégias para atender as suas necessidades, assim, se torna relevante sistematizar essas informações para enriquecer os processos a serem propostos e possibilitar que a proposta tenha validade para outros IFs.

Cabe ressaltar que a escolha das instituições não foi ao acaso, elas foram selecionadas por já terem estudantes surdos matriculados em seus cursos e por já estarem realizando algumas ações voltadas à acessibilidade e à inclusão desses estudantes.

Para materializar a coleta e a análise de dados a pesquisa foi dividida em duas etapas. Na etapa I foi realizada a pesquisa documental, onde foram investigados os documentos e normativas do IFRS e do IFSC relacionadas à acessibilidade e à inclusão, em especial dos estudantes surdos, e foi analisada, de forma crítica, a legislação relacionada à temática, tendo como objetivo verificar a viabilidade de aplicação destas Leis e das políticas institucionais, considerando que muitas vezes elas podem ser contraditórias.

Na etapa II foram realizadas as entrevistas com os gestores, com os tradutores/intérpretes de Libras, com os professores e com os estudantes surdos de cada uma das Instituições, totalizando 14 (quatorze) pessoas entrevistadas.

Cabe salientar que nas entrevistas com os estudantes surdos foi utilizado um notebook para mostrar os documentos, o sítio eletrônico das instituições, bem como o sistema de inscrição nos processos seletivos para ingresso de estudantes e a prova em Libras para que os

mesmos pudessem verificar a acessibilidade destas fontes. Essa fase de demonstração e simulações foi fundamental, considerando que para os surdos o visual é de extrema relevância, e possibilitou a apresentação de alternativas de melhoria.

A partir da transcrição e análise das entrevistas foram mapeados os atuais processos de gestão e foram apresentados os discursos de maior frequência e relevância, sendo realizada a análise de conteúdo. Os resultados possibilitaram a apresentação de uma proposta de melhoria dos processos de gestão relacionados à acessibilidade e à inclusão dos estudantes surdos..

4. RESULTADOS

A análise documental possibilitou, além de investigar como as diretrizes relacionadas à acessibilidade e à inclusão de estudantes surdos estão retratadas nos documentos institucionais, também a identificação de como a acessibilidade e a inclusão estão postas na legislação, sendo que a partir do levantamento e análise das leis, decretos e outros documentos normativos de caráter nacional relacionados ao tema, foi possível identificar os direitos da pessoa surda e as obrigações das Instituições de Ensino, especialmente dos IFs. Cabe destacar que, considerando que os IFs são instituições públicas, não poderíamos pensar em processos de gestão sem compreender a legislação, para que as ações tenham viabilidade de execução.

Assim, com a análise da legislação foi possível identificar que as políticas públicas brasileiras têm a intencionalidade de promover a inclusão das pessoas com necessidades educacionais específicas, deixando claro desde a Constituição Federal de 1988 que, perante a Lei, todas as pessoas são iguais e têm o mesmo direito de acesso, cabendo as Instituições de Ensino garantir esse acesso. No entanto, nessa constatação nos deparamos com várias contradições, pois, por mais que exista essa intencionalidade, a legislação não aponta caminhos para que isso se torne viável.

Partindo para a análise dos documentos do IFRS e do IFSC foi possível constatar que ambas as instituições apresentam diversas diretrizes relacionadas à acessibilidade e à inclusão e se comprometem com a educação inclusiva, apresentando a inclusão de pessoas com necessidades educacionais específicas como princípio norteador da Instituição, retratando esta informação no Estatuto ou no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

Além disso, em cada uma das Instituições foi possível identificar algumas diretrizes específicas, como por exemplo, a adoção de política de cotas com o estabelecimento de reserva de vagas para pessoas com necessidades educacionais específicas, tanto em cursos técnicos e de graduação, como também, nos cursos de pós-graduação; a criação de comissões que tenham por finalidade os estudos surdos e o estabelecimento de diretrizes quanto ao atendimento metodológico e didático desses estudantes.

Logo, a análise documental, tanto da legislação como das políticas institucionais indicam a necessidade dos IFs garantirem o acesso e a permanência dos estudantes surdos, sendo fundamental para isso a acessibilidade de editais, documentos institucionais, formulários, sistemas de inscrição, provas, além da indispensável presença do tradutor/intérprete de Língua Brasileira de Sinais (Libras). Os documentos também apontam para a necessidade de desenvolver um currículo inclusivo, realizando adaptação curricular quando necessário, e estabelecer estratégias para formação de profissionais. Para finalizar a apresentação dos resultados da análise documental, cabe ressaltar a importância de que essas diretrizes estejam descritas em documentos oficiais para que as ações originárias dessas diretrizes tenham caráter e validade institucional.

A realização das entrevistas com categorias distintas de participantes possibilitou a análise dos processos de gestão relacionados à acessibilidade e à inclusão dos estudantes

surdos por diversos olhares, desde as percepções e os sentimentos do próprio estudante até o gestor, que muitas vezes não chega a ter contato com o estudante surdo.

Com a análise dos documentos e dos principais relatos dos entrevistados foi possível chegar em algumas categorias de análise, sendo essas: o acesso, o respeito, a formação e o compromisso social dos Institutos Federais, conforme pode ser verificado no Quadro 1, que além de apresentar as categorias de análise descreve os principais elementos relacionados em cada uma das categorias, bem como, a frequência com que esses fatores surgiram na fala dos entrevistados, considerando os 14 (quatorze) participantes da pesquisa. Cabe ressaltar que os temas relacionados ao acesso, à formação e ao compromisso social dos IFs são citados também nos documentos institucionais.

Quadro 1 – Categorias de análise e identificação da frequência dos itens mais encontrados.

CATEGORIAS DE ANÁLISE	FREQUÊNCIA	%
ACESSO		
Igualdade de condições	11	79
Tradução do edital	10	71
Acessibilidade das informações do <i>site</i> , documentos, sistema de inscrição e formulários	9	64
Provas e processo de matrícula acessíveis	10	71
Necessidade de ter tradutor/intérprete de Libras	14	100
Dificuldade em contratar tradutor/intérprete de Libras	8	57
Recursos visuais	14	100
Informações claras e objetivas, usando exemplos sempre que possível	12	86
Mídias eletrônicas	11	79
Adaptação curricular	10	71
Avaliações alternativas considerando as singularidades linguísticas dos surdos	10	71
Produção de material didático	12	86
Institucionalização de projetos de pesquisa e extensão replicando as ações que já estão sendo realizadas para outros <i>campi</i>	6	43
Oportunidades de formação vinculadas ao ensino, à pesquisa e à extensão	4	29
Importância do apoio da família	10	71
RESPEITO		
Sensibilização	8	57
Aceitação da diferença	9	64

Interesse pela cultura surda	8	57
Aproximação	10	71
FORMAÇÃO		
Professor	12	86
Tradutor/intérprete de Libras	10	71
Técnico-administrativo e colaboradores	8	57
Estudantes da instituição	10	71
COMPROMISSO SOCIAL		
Desenvolvimento de conhecimentos relacionados aos surdos por meio de pesquisa	4	29
Sensibilização e capacitação da sociedade por meio da extensão	6	43
Formação de profissionais por meio da oferta de cursos de formação de tradutor/intérprete de Libras e professor de Libras	7	50
Inclusão do egresso surdo na sociedade e no mundo do trabalho	8	57

Fonte: Elaborado pelas autoras a partir do cruzamento e análise das entrevistas.

Quando fazemos referência ao acesso como categoria de análise, nos referimos ao termo de forma ampla, considerando a sua relevância em todos os processos relacionados à acessibilidade e à inclusão dos estudantes surdos, pois ter acesso significa ter acesso aos direitos básicos, à informação, às mesmas oportunidades, aos conteúdos, aos espaços formativos e, também, ao mundo do trabalho. Conforme Provin (2013, p. 104) “o imperativo da inclusão impõe-se para as instituições educacionais que precisam criar estratégias para ‘todos’ terem oportunidades iguais na educação superior”. Logo, pensar nos processos necessários para garantir o acesso dos estudantes surdos em todos os espaços formativos é uma necessidade imposta aos gestores educacionais.

Ao falarmos em acesso do estudante surdo precisamos considerar que ele apresenta diferenças culturais e linguísticas e por isso têm necessidades específicas que demandam métodos diferentes. No entanto, muitos gestores e profissionais da educação ainda não têm esse entendimento. Essa constatação pode ser confirmada pelos argumentos de Lopes (2011, p.25) quando ela afirma que “entender a diferença surda como uma diferença cultural e admitir que a língua de sinais seja uma língua própria dos surdos é, ainda hoje, uma dificuldade em muitos espaços educativos e sociais”. Essa dificuldade de entendimento pode ser um dos fatores que contribuem para a limitação das ações relacionadas aos estudantes surdos e se caracteriza como um desafio a ser superado pelos IFs.

Relacionado ao reconhecimento e a aceitação das diferenças culturais e linguísticas dos estudantes surdos, outro elemento importante e que merece destaque é a necessidade do estabelecimento de métodos diferentes que viabilizem a comunicação e o acesso à informação e ao conhecimento, sendo fundamental materializar essa comunicação de forma visual, pois “a cultura surda é toda voltada ao visual”. (SKLIAR, 1998, p.11).

Além de viabilizar a comunicação, os recursos visuais são importantes para a apropriação de conhecimentos e desenvolvimento da aprendizagem em sala de aula e são um dos métodos pedagógicos que podem ser utilizados pelas instituições de ensino. Nesse sentido, Quadros (2008, p.15), argumenta que “devemos propor a construção de alternativas

pedagógicas que se constituam em abordagens apropriadas a este espaço educacional, uma vez que o mesmo tende a diferença cultural”. Logo, ao analisarmos os processos de gestão se torna indispensável a identificação destas alternativas pedagógicas, não apenas nos processos de permanência, mas em todos os espaços que envolvam a comunicação e a disponibilização de informações.

Assim, os fatores de acesso estão relacionados ao como o surdo vai conhecer a Instituição, ao que ele precisa para ingressar na Instituição, ao que ele precisa para poder participar de forma efetiva das ações de ensino, pesquisa e extensão e, principalmente o que a Instituição pode fazer para que o estudante surdo tenha acesso ao mundo do trabalho e a vida em sociedade.

A segunda categoria identificada foi o “respeito”, fator este que envolve principalmente o respeito e a aceitação das diferenças. O respeito é um dos valores mais importantes do ser humano e tem grande importância na interação social. (SILVA, 2009). A Instituição de Ensino só vai falar em inclusão e pensar em ações que possibilitem o acesso a partir do momento que conhecer e respeitar as diferenças dos estudantes surdos. Nesse sentido, o respeito deve ser princípio básico na definição dos processos, pois, por exemplo, não disponibilizar as informações de forma acessível é uma falta de respeito com a pessoa surda, assim como, estar no mesmo espaço conversando com outras pessoas e o surdo não saber o que está acontecendo.

Outra categoria que emergiu com a análise dos dados foi a “formação”, envolvendo a formação dos professores para que eles se sintam preparados para ter um estudante surdo em sala de aula, a formação do tradutor/intérprete de Libras, a formação dos técnicos-administrativos que vão atender o estudante surdo na Instituição e a formação e sensibilização dos estudantes, principalmente os colegas dos estudantes surdos. Essa formação envolve desde aprender a Libras para poder se comunicar com o estudante surdo e conhecer as diferenças e a cultura surda, até as metodologias a serem utilizadas em sala de aula, e o que precisa ser feito de forma diferente, além da preparação dos profissionais quando ingressam no Instituto Federal, para que eles conheçam a instituição, as suas atribuições e as possibilidades de atuação.

A formação se dá a partir das aprendizagens propiciadas pela interação que as pessoas têm com o meio em que estão inseridas e com as pessoas com as quais se relacionam. Conforme conceituado por Cunha (2012), a formação envolve a análise e reflexão sobre as próprias condições e experiências e tem sido mais efetiva pelas influências da prática cotidiana. Nesse sentido, a formação pode ser pensada nos IFs a partir dos próprios profissionais da Instituição e dos estudantes surdos, podendo ser organizados cursos de Libras, oficinas, palestras, ou seja, espaços que possibilitem o contato da comunidade acadêmica com o surdo e com a sua cultura. Considerando o potencial formativo dos IFs a própria Instituição pode ser promotora de atividades de capacitação e formação, podendo fazer isso através de parcerias entre os campi e com outras instituições, lembrando sempre de envolver os surdos nessas ações. Além de atividades presenciais, esses espaços de formação podem também ser virtuais utilizando recursos da educação a distância.

Ainda baseado no conceito de formação para Cunha (2012), onde a formação acontece através das experiências, outro importante espaço são reuniões ou encontros onde as pessoas possam discutir sobre os desafios e dificuldades. Logo, reuniões e fóruns de discussão para dialogar sobre os estudantes surdos, suas características e necessidades são fundamentais, para que juntos, a partir da troca de experiências, possam construir conhecimento e se sentirem preparados para trabalhar com o estudante surdo.

Por fim, a última categoria de análise é o “compromisso social dos IFs” relacionados à acessibilidade e à inclusão dos surdos em um aspecto mais amplo, não apenas na educação, mas na vida em sociedade e no mundo do trabalho.

Cabe ressaltar que só podemos fazer referência a conclusão do curso com êxito a partir do momento em que o estudante conquiste seu espaço no mundo do trabalho, pois de nada adianta conseguirmos proporcionar o ingresso, a permanência e a conclusão do curso, mesmo formando um excelente profissional, se o mundo do trabalho e a sociedade não estiverem prontos para aceitar as diferenças e reconhecer as competências e habilidades desses profissionais.

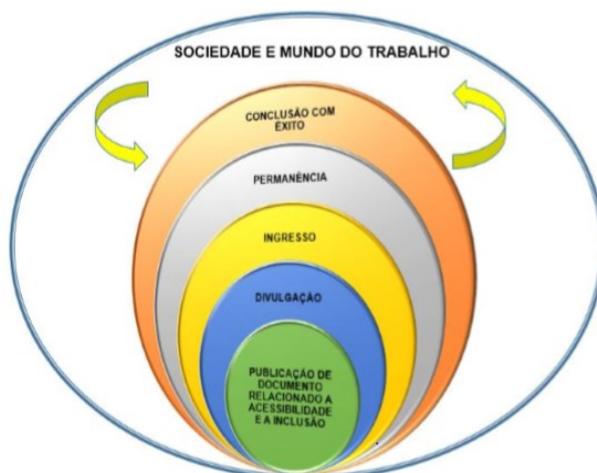
Assim, com a identificação das atuais ações institucionais, das necessidades dos estudantes surdos e, principalmente, a partir das contribuições dos teóricos e das significativas sugestões dos atores da pesquisa, foi possível propor novos processos de gestão para os IFs, processos estes que se configuram como proposta de intervenção resultante deste estudo.

A proposta de intervenção tem por intuito apresentar uma visão sistêmica de todas as etapas fundamentais para viabilizar a efetiva acessibilidade e inclusão dos estudantes surdos nos IFs, sendo importante ressaltar que essas etapas foram identificadas no decorrer da pesquisa e que as categorias de análise dão embasamento e sustentação aos processos sugeridos. Em cada uma das etapas foram identificados os macroprocessos e os processos fundamentais para alcançar os objetivos propostos, pois, conforme Campos (2003) na gestão por processos, é fundamental que o gestor identifique, desenvolva e administre todas as atividades pertencentes a cada um dos processos. Essa visão é complementada com as palavras de Pavani Júnior e Scucuglia (2011) que destacam que as atividades não podem ser vistas isoladamente e que para que os gestores possam alcançar resultados com as suas ações precisam ter com clareza a visão interfuncional das atividades e dos processos.

Nesse contexto, essas etapas envolvem: a formalização de uma política institucional de acessibilidade e inclusão através da publicação de um documento normativo; a definição de estratégias que façam com que os estudantes surdos conheçam os IFs e tenham interesse em estudar na Instituição; a definição dos processos relacionados ao ingresso e a permanência desses estudantes, buscando garantir que eles tenham acesso as mesmas oportunidades formativas; e, não esquecendo também do compromisso social da Instituição na posterior inclusão deste egresso surdo no mundo do trabalho e na vida em sociedade.

Essa relação das etapas necessárias para viabilizar a acessibilidade e a inclusão dos estudantes surdos, que pode ser observada na Figura 1, tem como núcleo a definição das diretrizes institucionais, que devem ser registradas em documento, institucionalizando as ações futuras. A partir da formalização e publicação das diretrizes resultam os processos relacionados à divulgação, a permanência e a conclusão do curso com êxito. Cada uma dessas etapas internas exige processos de gestão específicos, e a condução com eficácia desses processos resulta na formação dos estudantes surdos e na possibilidade do acesso e da inclusão também no mundo do trabalho e na vida em sociedade.

Figura 1 - Representação das etapas relacionadas à acessibilidade e à inclusão de estudantes surdos.



Fonte: Elaborado pelas autoras a partir do cruzamento e análise das entrevistas.

Assim, com o estudo podemos perceber que nenhuma dessas ações por si só poderá viabilizar de fato a acessibilidade e a inclusão dos estudantes surdos nos IFs. Nesse sentido, a gestão por processos, respaldada pela legislação, pelas políticas institucionais e por estudos da área da surdez é uma metodologia que pode auxiliar os gestores educacionais a sistematizarem e organizarem suas ações e, a partir disso, serem protagonistas na acessibilidade e na inclusão dos estudantes surdos.

5. CONCLUSÃO

Com a realização do estudo foi possível identificar a relevância do envolvimento e do protagonismo da gestão das Instituições de Ensino Superior na busca pela efetivação da acessibilidade e da inclusão de estudantes surdos, pois as estratégias e metodologias não estão restritas a sala de aula, ao professor e ao tradutor/intérprete de Libras, mas são ações transversais que perpassam toda instituição, envolvendo desde os documentos normativos e comunicação institucional, até a relação da instituição com a sociedade e o mundo do trabalho.

A pesquisa possibilitou - através da compreensão das características e das necessidades dos estudantes surdos e do entendimento dos princípios legais relacionados aos direitos dos surdos e às obrigações institucionais - a análise dos atuais processos de gestão relacionados à acessibilidade e à inclusão dos estudantes surdos, sendo constatado que as ações que estão em andamento nas Instituições são muito importantes para esses estudantes e demonstram o compromisso institucional com a acessibilidade e a inclusão, mas que por serem ações pontuais, ainda não são suficientes e podem ser aprimoradas por meio da gestão sistemática dos processos.

+A partir dessa análise ficou em evidência que a acessibilidade e a inclusão dos estudantes surdos vão além do ingresso, da permanência e do êxito, pois essas são etapas importantes para viabilizar a acessibilidade e a inclusão, mas, outros fatores perpassam todas elas e se constituem como princípios orientadores dos processos de gestão, sendo esses fatores o acesso, o respeito, a formação e o compromisso social dos IFs.

Com esses resultados os gestores educacionais podem encontrar alternativas para atender as necessidades dos estudantes surdos e contribuir para o desenvolvimento de uma sociedade mais justa e inclusiva.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm> Acesso em 01 de março de 2019.

BRASIL. **Lei N.º 11.892, de 29 de dezembro de 2008**. Institui a Rede Federal de Educação Profissional Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia e dá outras providências. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111892.htm> Acesso em: 01 de março de 2019.

BRASIL. **Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005.** Regulamenta a Lei no 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei no 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Disponível em . Acesso em: 10 de junho de 2019.

BRASIL. **Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000.** Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em Acesso em: 10 de junho de 2019.

BRASIL. **Resolução CNE/CEB nº 2, de 11 de setembro de 2001.** Institui Diretrizes Nacionais para a Educação Especial na Educação Básica. Disponível em Acesso em 01 de junho de 2019.

BPM CBOK®. **Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio.** Corpo comum de conhecimento. ABPMP BPM CBOK V. 3.0, 2013. Disponível em <<http://www.abmpbr.org/>> Acesso em 01 de junho de 2019.

CAMPOS, Eneida Rached. **Metodologia de gestão por processos.** Campinas: UNICAMP, 2003.

CAPOVILLA, F. C.; CAPOVILLA, A. G. S. **Educação da criança surda:** o bilinguismo e o desafio da descontinuidade entre a língua de sinais e a escrita alfabética. Revista Brasileira de Educação Especial, Marília, v.8, n.2, p.127-156, maio, 2002.

CUNHA, Maria Isabel da. **O bom professor e sua prática.** 24ª ed. Campinas: Papirus, 2012.

DAVENPORT, Tomas H. Gestão de Processos no Trabalho do Conhecimento. In. BROCKE, Jan vom., ROSEMANN, Michael. **Manual de BPM:** gestão de processos de negócio. Tradução: Beth Honorato. Porto Alegre: Bookman, 2013, p. 17-36.

HAMMER, Michael. O que é Gestão de Processos de Negócio? In. BROCKE, Jan vom., ROSEMANN, Michael. **Manual de BPM:** gestão de processos de negócio. Tradução: Beth Honorato. Porto Alegre: Bookman, 2013, p. 3-16.

LANG, H. G. **Higher education for deaf students:** research priorities in the new millenium. Journal of Deaf Studies and Deaf Education, Oxford, v.7, n.4, p.267-280, Fall 2002.

LAURINDO, J. B. Fernando; ROTONDARO, G. Roberto. **Gestão integrada de processos e da Tecnologia da Informação.** São Paulo: Atlas, 2006.

LOPES, Maura Corcini. **Surdez & Educação.** 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2011.

LORENZETTI, M. L. **A Inclusão do aluno no ensino regular:** a voz das professoras. Revista Espaço, Rio de Janeiro, n.18/19, p.63-69, 2002/2003.

MARTINS, V. R. O. **Implicações e conquistas da atuação do intérprete de língua de sinais no ensino superior.** Educação Temática Digital, Campinas, v.7, n.2, p.157-166, jun. 2006.

MENDES, Enicéia Gonçalves. **Desafios atuais na formação do professor de educação especial**. Revista Integração. Brasília: Ministério da Educação/ Secretaria de Educação Especial, ano 14, nº 24, 2002.

PAVANI JÚNIOR, Orlando; SCUCUGLIA, Rafael. **Mapeamento e Gestão por Processos – BPM: gestão orientada à entrega por meio de objetos**. São Paulo: M. Books do Brasil, 2011.

PROVIN, Priscila. Inclusão na universidade: estratégias para o ingresso de “todos” no ensino superior. In. KLEIN, Rejane Ramos; FABRIS, Eli T. Henn Fabris. (Org.) **Inclusão e Biopolítica**. Belo Horizonte: Autêntica Editora, p. 99 – 111, 2013.

QUADROS. **Estudos Surdos III**. Petrópolis: Arara Azul, 2008.

SAMPAIO, I. S.; SANTOS, A. A. **Leitura e redação entre universitários: avaliação de um programa de intervenção**. Psicologia em Estudo, Maringá, v.7, n.1, p.31-38, jan. 2002.

SANDER, R. Questões de intérprete de língua de sinais na universidade. In: LODI, A.C.B et. al. **Letramento e minorias**. Porto Alegre: Mediação, 2002.

SILVA, A. C.; NEMBRI, A. G. **Ouvindo o silêncio: surdez, linguagem e educação**. Porto Alegre: Mediação, 2008.

SILVA, Caetana Juracy Resende. (Org.). **Institutos Federais lei 11.892, de 29/11/2008: comentários e reflexões**. Natal: IFRN, 2009.

SKLIAR, C. B. **A surdez: um olhar sobre as diferenças**. Porto Alegre: Editora Mediação, 1998.

THIEVES JUNIOR, Juarez Jonas. **Workflow - Uma tecnologia para transformação do conhecimento nas organizações** - Estudo de caso no Conselho Estadual de Educação de Santa Catarina – CEEE. SC, 2. ed., Florianópolis: Insular, 2001.

VALDÉS, Maria Teresa Moreno (Org.). **Inclusão de pessoas com deficiência no ensino superior no Brasil: caminhos e desafios**. Fortaleza: Eduece, 2006, 174 p.