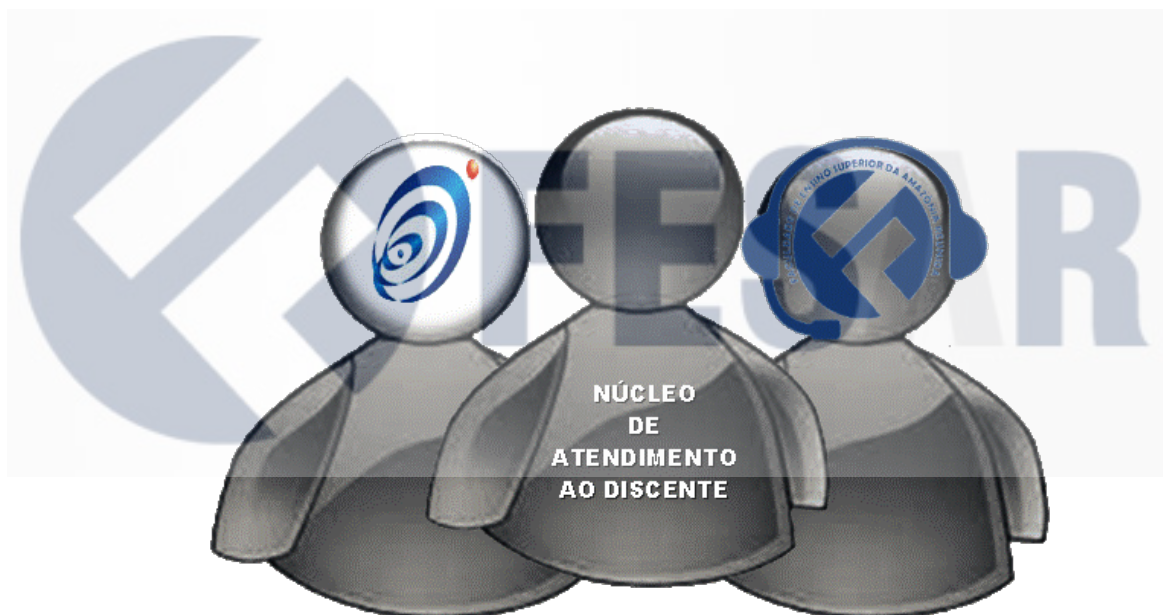


**PROGRAMA DO NÚCLEO DE ATENDIMENTO AO DISCENTE- NAD  
FESAR**



**REDENÇÃO-PA  
2016**

**PROGRAMA DO NÚCLEO DE ATENDIMENTO AO DISCENTE- NAD  
FESAR**

**Mantenedora**

**Diretor-Presidente**

Celso Silveira Mello Filho

**Diretora Administrativo-financeira**

Camila Meneghel Silveira Mello Zanforlin

---

**Mantida**

**Diretora Acadêmica**

Maria Josilene Fontinele Rocha

**Coordenadora Pedagógica**

Maria Fernanda Calil Angelini

**Secretária Geral**

Viviane Domingos Baldo

**Biblioteca Coordenação**

Margareth Miranda Trindade de Oliveira  
CRB2/1102

**Organização**

Karina Donizete Martins

**Edição/Revisão**

Karina Donizete Martins  
Maria Fernanda Calil Angelini  
Maria Josilene Fontinele Rocha  
Rebecca Estorgio de Oliveira  
Samuel Moraes Vieira

## Referência Bibliográfica

MARTINS, Karina Donizete, (Org.). **Programa do núcleo de atendimento ao discente - NAD/FESAR**. Redenção, Faculdade de Ensino Superior da Amazônia Reunida, 2016. 36p.: il. 30cm.

### Ficha Catalográfica preparada pela Seção de Catalogação e Classificação da Biblioteca Central da FESAR.

---

M294 Programa do núcleo de atendimento ao discente-NAD FESAR /  
2016 Organizado [por] Karina Donizete Martins. - Faculdade de Ensino Superior  
da Amazônia Reunida. -- Redenção, 2016.  
36p. : il. col. ; 30cm.

1. Atendimento discente - FESAR. 2. Corpo discente - FESAR -  
Manuais, guias, etc. 3. FESAR - Manuais, guias, etc. 4. Fesar – Política  
educacional. I. Martins, Karina Donizete. II. Faculdade de Ensino  
Superior da Amazônia Reunida. Biblioteca Central.

CDD 22.ed.: 370.14

---

Bibliotecária Responsável: Margareth Miranda Trindade de Oliveira - CRB/2-1102.

© 2016 – Todos os direitos reservados.

FESAR - Faculdade de Ensino Superior da Amazônia Reunida

Avenida Brasil, 1435

Alto Paraná - Redenção, PA - CEP 68550-325.

Fone: (94) 3424-5133/1304

www.fesar.com.br

A reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho são autorizadas, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

## APRESENTAÇÃO

O Núcleo de Atendimento ao Discente foi criado e nomeado em 20 de março de 2014, sob a portaria de nº 011/2014. O trabalho realizado pelo Núcleo de Atendimento Psicopedagógico da Faculdade de Ensino Superior da Amazônia Reunida -FESAR e Ouvidoria é uma das extensões dos serviços ofertados ao discente que a faculdade disponibiliza com o objetivo de auxiliar os acadêmicos no processo de ensino aprendizagem, visando assegurar o acesso e permanência no ensino.

A maioria dos acadêmicos, passam por um período de adaptação, pois, sabemos que o cotidiano da vida acadêmica exige ritmo diferenciado daquele que por vezes o acadêmico estava acostumado.

Umas das funções do NAD é de promover as condições para a inclusão do estudante em todas as atividades acadêmicas; a comunidade acadêmica acerca da legislação e normas educacionais vigentes que asseguram a inclusão educacional; preparo de material específico para o uso do estudante no núcleo de acessibilidade e na sala de aula e orientação ao professor quanto à elaboração de materiais didático-pedagógicos que possam ser utilizados pelos estudantes nas atividades de salas de aula;

Nossas orientações são pensadas, elaboradas e praticadas com base em um acompanhamento que proporcione aos alunos a possibilidade de pensarem e construírem uma percepção saudável, sobre si mesmos e do ensino superior, de modo que o próprio acadêmico formule as possíveis soluções para aquelas situações que estejam lhe preocupando, que esse tipo de ação só é possível através de um atendimento especializado.

Pautamos por realizar as atividades de nivelamento ou suplementação curricular específicas que constituem o AEE (Atendimento Educacional Especializado) dos estudantes; atuando maneira colaborativa com os professores dos diferentes cursos, visando à definição de estratégias pedagógicas que favoreçam o acesso do estudante ao currículo e sua interação no grupo; o enriquecimento curricular, a compactação curricular, e/ou a aceleração de conteúdos ou de estudos, quando aplicável.

Assim, espera-se que os possíveis obstáculos ocasionais ou permanentes geradores de entraves, não prejudiquem o desempenho dos acadêmicos.

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>7</b>
1.2 Justificativa:.....	8
1.3 Objetivo Geral:.....	9
1.3.1 Objetivos específicos: .....	9
1.4 Serviços Prestados: .....	9
1.5 Público Alvo.....	10
1.6 Metodologia .....	10
1.6 Profissionais Habilitados.....	11
1.7 Local de Atendimento .....	12
1.8 Cronograma .....	12
<b>2. PROGRAMA DE ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO .....</b>	<b>13</b>
2.1 Inclusão e Acessibilidade.....	14
2.1 Relevância da Acessibilidade e Inclusão .....	15
2.2.1 Adequações para banheiros .....	19
2.2.2 Circulação Interna .....	19
2.2.3 Tecnologia assistiva.....	19
2.2.4 Disponibilidade e treinamento de funcionários.....	19
<b>3 ATENDIMENTO PSICOPEDAGÓGICO .....</b>	<b>20</b>
3.1 Regulamento do Atendimento Psicopedagógico da FESAR.....	20
3.2 Princípios de Funcionamento e Composição da Equipe.....	21
3.3 Fases que compõem o Processo de Apoio Psicopedagógico .....	21
3.3.2 O Agendamento .....	22
3.3.3 A Avaliação.....	22
3.3.4 A Intervenção (quando for necessária) .....	22
3.3.5 A Devolutiva .....	22
3.3.6 O Acompanhamento/Encaminhamento.....	23
<b>4 ATUAÇÃO DA OUVIDORIA.....</b>	<b>24</b>
4.1 Finalidade da Ouvidoria.....	25
4.2 Objetivo Geral.....	25
4.3 Papel da Ouvidoria.....	26
4.4 Gestão da Informação.....	27
4.5 Dados da Ouvidoria .....	27
4.6 Como entrar em contato com a Ouvidoria: .....	28
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>29</b>
<b>REGULAMENTO DO NUCLEO DE ACOMPANHAMENTO PSICOPEDAGOGICO</b>	<b>30</b>
Capítulo II.....	30
Capítulo III.....	30

<b>Capítulo IV .....</b>	<b>31</b>
<b>Capítulo V .....</b>	<b>32</b>
<b>MODELO DE FICHA DO ALUNO .....</b>	<b>33</b>
<b>Modelo de Encaminhamento para Centro de Atendimento de Apoio Psicopedagógico ao Acadêmico.....</b>	<b>34</b>
<b>Modelo de Relatório de Atendimento .....</b>	<b>35</b>
<b>Modelo de Agenda de atendimento Quarta- Feira .....</b>	<b>36</b>
<b>Modelo de Ficha de Acompanhamento Psicopedagógico .....</b>	<b>37</b>



## 1 INTRODUÇÃO

Atenta à proposta educacional inclusiva, recomendada pelo Ministério da Educação (MEC), a FESAR proporciona atendimento psicopedagógico no contexto socioeducativo, por meio do Núcleo de Atendimento Psicopedagógico (NAP).

Enquanto instituição educativa comprometida com a ética, fundamentada nos valores de liberdade, respeito à diferença e solidariedade, a FESAR tem como uma de suas missões a promoção da educação superior de qualidade, com o intuito de promover a formação de sujeitos habilitados e responsáveis para atuarem em prol do desenvolvimento sustentável da região e do país.

A FESAR corrobora com a formação acadêmica pautada pelo desenvolvimento de conhecimentos teórico e práticos, os quais correspondam às necessidades contemporâneas da sociedade.

Outro ponto importante da FESAR é constar em disponibilizar meios de acesso e permanência ao ensino superior de qualidade, neste sentido, há meios para implementar as políticas de Ensino, Pesquisa, Extensão e Assistência Estudantil, expressas no Projeto Institucional. Levando em consideração os assuntos de infraestrutura, recursos/bolsas, dificuldades de aprendizagem, ação pedagógica, cultura universitária. Desta forma, evidenciou-se a necessidade de preparar e organizar meios eficazes para garantir aos estudantes sua permanência e sucesso acadêmico.

Tal panorâmica ressalta a preocupação da instituição com os estudantes enquanto sujeitos do processo educativo. Com o propósito de desenvolver o protagonismo acadêmico, a FESAR instituiu o Projeto de Acompanhamento ao Estudante da FESAR, procurando articular com os gestores institucionais e professores para que o Projeto Pedagógico dos Cursos (PPC) e o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) contemplem os pressupostos epistemológicos, filosóficos, legais e políticos da educação inclusiva;

O Projeto de acompanhamento ao estudante da FESAR é uma proposta de acompanhamento e de apoio aos discentes desde o seu ingresso na Universidade. Sua estrutura centra-se no acolhimento, permanência e acompanhamento dos estudantes.

O Projeto está organizado em torno do acompanhamento de todos os acadêmicos da FESAR, considerando suas necessidades e peculiaridades no

decorrer do processo de ensino-aprendizagem.

Alheit, em sua teoria de aprendizagem biográfica, considera que: “a necessidade de preparar sua clientela para a aprendizagem autodeterminada ao longo da vida implica um conceito de aprendizagem no âmbito da vida, ou “aprendizagem holística”. (p.143, 2013)

O projeto de apoio ao discente, oferece por meios para atender o discente em suas insuficiências individuais e coletivas, emocionais e cognitivas, sociais e científicas, vocacionais e profissionais, proporcionando espaços para que as situações problemas sejam discutidas e refletidas para que se trabalhe as questões subjacentes ao conhecimento do ensino superior, bem como o processo de aprendizagem ao longo da vida.

Entendemos que, uma organização em processo de constante evolução, como a FESAR socializa com os colaboradores seus princípios e valores. Forma sujeitos e oferece condições para o crescimento humano e profissional. Por fim visamos responder positivamente às questões referentes a inclusão e diversidades, não somente como exigência legal.

**PALAVRAS CHAVES:** Ensino Aprendizagem. Ensino Superior. Discente

## 1.2 Justificativa:

O presente projeto se justifica como possibilidade de resposta ou de solução às questões de ingresso e permanência, bem como, o vislumbamento da qualidade de ensino, pesquisa e extensão da nossa instituição acadêmica, voltadas para atender de modo satisfatório os nossos educandos.

O processo ensino aprendizagem necessita de interação direta e interpessoal professor aluno, não esquivando das formas diversas de relacionamentos dentro e fora do âmbito acadêmico, ainda que seja definido como público alvo fundamental o corpo discente.

Dentro desse contexto, demanda-se uma formação acadêmica que leve em conta o sujeito discente do processo de ensino aprendizagem em suas variadas facetas estruturais e existenciais. Desta forma, o atendimento psicopedagógico da FESAR, abrange aspectos cognitivos e emocionais, sociais e psicológicos, dentre outros, fomentando o desenvolvimento do estudante no processo de construção do sujeito sócio histórico e de suas faculdades pessoais.



### 1.3 Objetivo Geral:

✓ Considerar a necessidade de cumprir certas condições básicas para que os sujeitos possam construir a própria vida acadêmica e assegurar a conservação e o desenvolvimento de seu potencial, respeitando os princípios éticos da sociedade e regimento desta instituição de ensino superior.

#### 1.3.1 Objetivos específicos:

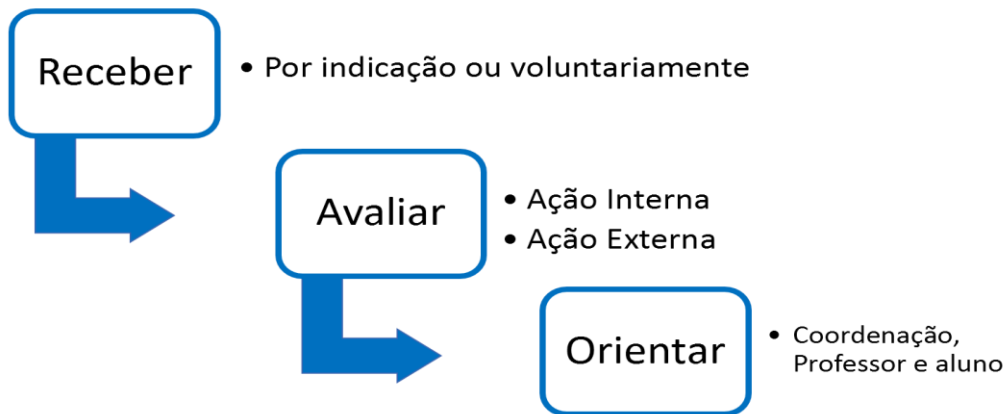
- ✓ Atender e acompanhar o aluno diagnosticado com dificuldade de aprendizagem;
- ✓ Encaminhar do aluno a outros profissionais quando necessário;
- ✓ Planejar e implementar meios de orientação aos discentes, no que se refere aos serviços de saúde, alimentação, questões habitacionais e de relacionamento humano;
- ✓ reforçar a tendência para aceitar a mudança e conflitos e situações de aprendizagem e desenvolvimento, fortalecendo a identidade das partes, preservando o direito à singularidade.
- ✓ estimular personalidades traços de autonomia, responsabilidade, adaptável, com boa harmonia nas relações com outros discentes, docentes e funcionários.
- ✓ Apoiar os profissionais que atuam na unidade de ensino;

### 1.4 Serviços Prestados:

O apoio psicopedagógico presta suas atividades para a orientação do corpo discente, docente e inclusive por parte dos demais colaboradores e setores da FESAR, através de atendimentos individuais e ou grupais como forma de diagnosticar as demandas do corpo discente;

- Oficinas de Orientação Profissional à grupos de acadêmicos;
- Escuta terapêutica individual ou grupal ao discente e/ou docente;
- Avaliações psicopedagógicas em alunos com dificuldades de aprendizagem;
- Aulas de nivelamento para alunos com dificuldades em conceitos da educação básica, em especial nas disciplinas de Língua Portuguesa e Matemática;

## Atendimento Psicopedagógico



Fonte: os autores, 2015.

### 1.5 Público Alvo

O atendimento destina-se aos acadêmicos dos cursos oferecidos pela FESAR, indicados pelos professores, a coordenação do curso ou de maneira voluntária a partir de dificuldades apresentadas no desempenho acadêmico.

### 1.6 Metodologia

Os interessados poderão procurar a orientação por meio de encaminhamento docente ou da Coordenação, ou ainda ter a orientação indicada pela direção ou coordenação da Faculdade. Os atendimentos serão realizados na sala de atendimento de apoio ao discente da FESAR de acordo com as solicitações espontâneas ou encaminhamentos feitos pela Direção Administrativa, Acadêmica, Coordenação dos Cursos de Graduação e de Pós-Graduação e docentes.

A proposta de intervenção destaca-se: motivação para o estudo, personalidade do acadêmico, adaptação ao mundo acadêmico e conciliação de seus outros "mundos", relacionamento entre teoria e prática, relação professor - aluno, opção pelo curso, seus mais diversos aspectos, sejam eles de ordem acadêmica, financeira, jurídica, pedagógica, humana, intelectual, linguística, social, relacional, institucional ou psicológica, com vistas ao desbloqueio de qualquer situação problema que possa impedir ou dificultar o devido desenvolvimento cognitivo-profissional na construção do conhecimento técnico, humano e ético do aluno da

educação de ensino superior.

O Projeto abrange atendimento e acompanhamento em situações conflituosas, tais como: pessoas em situações de luto, atendimento domiciliar e/ou hospitalar entre outros.

O agendamento dos atendimentos será realizado pelo coordenador de cada curso segundo orientação dos professores. Durante o agendamento o aluno preencherá uma ficha (anexo 02), fornecendo algumas informações pessoais.

Na ficha de encaminhamento (anexo 03) serão informados outros dados importantes, como, por exemplo, os motivos para o atendimento, a procura pela intervenção, possíveis atendimentos anteriores e a expectativa sobre o trabalho que será iniciado. Por fim, será definido o horário que melhor convém para o atendimento.

Todos os atendimentos ocorrerão durante a semana, ou seja, de segunda a sexta feira, podendo ocorrer aos sábados com agendamento e considerando as necessidades do discente.

Primeiramente, aquele que buscar apoio, será acolhido, na sequência passará por uma entrevista inicial, e, caso seja necessário, o atendimento poderá ser estendido entre três a cinco encontros. Estes encontros serão realizados semanalmente, com duração de 30 minutos. E, se fizer necessário um acompanhamento por um processo terapêutico, o acadêmico será encaminhado para um profissional habilitado para que se dê sequência ao atendimento.

Encerrado (s) o(s) atendimento(s) será realizada uma devolutiva dos mesmos oralmente ou por escrito (modelo anexo 04), conforme a necessidade do solicitante.

## **1.6 Profissionais Habilitados**

Psicopedagoga Karina Donizete Martins, com registro na ABPP, com registro nº13197, docente do curso de Pedagogia e nos cursos de Pós graduação nas disciplinas de Intervenções psicopedagógicas.

Fisioterapeuta e interprete de libras: Rebeca Estorgio de Oliveira, docente nos cursos de graduação e interprete de libras.

Psicólogo: Samuel Morais Vieira, docente nos cursos de graduação e pós graduação nas disciplinas afins.

### **1.7 Local de Atendimento**

A sala onde se realizam os atendimentos localiza-se nas dependências da IES em local de fácil acesso, sinalizado e destinado ao Núcleo de Atendimento ao Discente (NAD).

### **1.8 Cronograma**

A instituição dispõe de atendimentos semanais, estes poderão ser revistos a cada período, pela equipe gestora. Os atendimentos deverão ser agendados, preferencialmente, fora do horário de aula ou de expediente do usuário e ater-se ao calendário acadêmico.



## 2. PROGRAMA DE ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO

A educação inclusiva, diferentemente da educação tradicional, na qual todos os alunos é que precisam se adaptar a ela, chega estabelecendo um novo modelo, onde a escola é quem precisa se adaptar as necessidades e especificidades de cada aluno, buscando além de sua permanência na faculdade, o seu máximo desenvolvimento.

A ideia central de que o serviço de atendimento ao discente proporcione meios para que, no ambiente universitário, o aluno com necessidades educacionais especiais desenvolva suas potencialidades.

A acessibilidade na Faculdade de Ensino Superior Amazonas Reunidas-FESAR, consiste em: proporcionar posicionamento adequado ao aluno, verificar a sua disposição e adequar seu mobiliário em sala de aula, e prescrever ou confeccionar adaptações para favorecer sua função e melhorar seu rendimento acadêmico.

Além disso, a atuação do núcleo de apoio ao discente pode abranger palestras/orientações aos professores, alunos, comunidade local, com o objetivo de promover uma melhor qualidade de vida ao aluno.

Pode-se observar que pessoas com deficiência física não dispõem de grandes alternativas que possibilitem o seu desenvolvimento, como acessibilidade a áreas de lazer, e situações comuns às atividades de vida diária como: alimentação, higiene, locomoção, vestuário e comunicação. Sem oportunidades de acesso a bens e serviços de qualidade (saúde e educação), tornam-se cidadãos dependentes, limitados e excluídos do convívio social.

É de responsabilidade do NAD, também, identificar os discentes portadores de deficiência física e lhes proporcionar, além de um atendimento personalizado, o acesso que lhes é garantido pela LDB 9394/96 art. 58 e pelo Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, na oferta de condições plenas para a utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, de espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, de edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida.

O programa de acessibilidade na FESAR, tem investido em modificações e melhorias para atendimento de acordo com as necessidades de seu público, tais como: rampas, adaptações de sanitário, alargamento de portas, divisórias internas, criação de recepção, softwares, bebedouros, elevador, além da capacitação de seus

profissionais para melhor atender a todos sem discriminação.

Cabe aqui ressaltar a importância da acessibilidade de jovens, adultos com deficiência física e/ou necessidades educacionais especiais nas dependências da faculdade, e de que forma elas podem se adaptar para atender as necessidades de cada aluno.

ATENDIMENTO EDUCACIONAL ESPECIALIZADO (AEE)	
<b>Estudantes com deficiência (intelectual) ou transtornos globais</b>	Atividades para desenvolvimento dos processos mentais superiores (controle consciente do comportamento, atenção e lembrança voluntária, memorização ativa, pensamento abstrato, raciocínio dedutivo, capacidade de planejamento, entre outros). Uso do computador como auxílio à aprendizagem, métodos adaptados para alunos autistas e com distúrbios entre outros.
<b>Estudantes com deficiência auditiva ou surdez</b>	As atividades se desenvolvem em três momentos didático pedagógicos: AEE em Libras (exploração em Libras do conteúdo trabalhado em sala); AEE de Libras (ensino de Libras, incluindo a criação de sinais para termos científicos conforme a necessidade, em analogia a conceitos já existentes).
<b>Estudantes com deficiência visual ou cegos</b>	Sistema Braille, Sorobã, orientação e mobilidade, utilização de recursos auditivos, atividades de vida autônoma; software de ampliação de tela e de leitura de texto, com ampliação flexível em vários tamanhos e sem distorção, ajuste de cores, otimização de foco, ponteiro e cursos; entre outros.
<b>Estudantes com altas habilidades/superdotação</b>	Programas de enriquecimento curricular, (intracurricular e extracurricular); aceleração de estudos; compactação curricular; estágios em salas de recursos multifuncionais, projetos de pesquisa, entre outros.

Fonte> (texto adaptado pelas autoras *apud* Brasil, 2016)

Outro ponto a ser destacado seria a importância do acompanhamento interdisciplinar dessas crianças incluídas, que contribuiriam para um maior aproveitamento no âmbito escolar, diminuindo assim suas dificuldades.

## 2.1 Inclusão e Acessibilidade

Ao se receber alunos com barreiras, que impedem alguns o simples acesso a sala de aula, ao computador ou a ida ao banheiro com autonomia, está instaurado um poderoso fator de exclusão social e não haverá inclusão de fato, baseada unicamente na dedicação e boa vontade dos professores e funcionários, que se desdobram para que ela aconteça.

O Plano de Desenvolvimento Institucional da FESAR, 2015 apresenta os seguintes pressupostos legais e conceituais sobre educação inclusiva:

- I. Procura identificar as potencialidades e vulnerabilidades sociais, econômicas e culturais, de sua realidade local e global a fim de promover a inclusão plena;

- II.Organiza estratégias para o enfrentamento e superação das fragilidades constatadas;
- III.Reconhece a necessidade de mudança cultural e investe no desenvolvimento de ações de formação continuada para a inclusão, envolvendo os professores e toda a comunidade acadêmica; e
- IV.Promove acessibilidade, em seu sentido pleno, não só aos estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades/superdotação, mas aos professores, funcionários e à população que frequenta a Instituição e se beneficia de alguma forma de seus serviços. (PDI-FESAR, 2015)

Com a inclusão educacional, a Faculdade visa respeitar a diversidade, possibilitar a todos os alunos o seu acesso, preparar-se para receberem estes alunos e responder as necessidades educacionais de cada um deles.

Consideramos que uma empresa inclusiva, ocupa-se diariamente, em tornar mais adequada- por meio do uso de diversos tipos de tecnologias e outras ações concretas, para cada um dos seus usuários com ou sem deficiência.

Há um constante empenho e investimento para que a infraestrutura da faculdade seja coerente com os princípios de inclusão, e espelhe o respeito a estes alunos, através do cuidado com instalações aptas a recebê-los sem restrições, em um meio ambiente atento as suas diferenças.

## 2.1 Relevância da Acessibilidade e Inclusão

A atuação de uma equipe interdisciplinar compostas por fisioterapeuta, psicopedagogo, que contam com a articulação com outros profissionais, como: pedagogo, psicólogo, assistente social, como é realizado no Apoio ao Discente, é muito importante no contexto da reabilitação e da acessibilidade do aluno que necessita de um espaço apropriado para o seu acesso a educação e de profissionais qualificados para bem acompanhá-lo no seu processo de ensino aprendizagem. O aluno não deve deixar de frequentar a escola por causa das barreiras arquitetônicas enquanto realiza o processo de reabilitação e inclusão.

<b>Espectro da acessibilidade</b>	<b>Definições</b>	<b>Práticas nas IES</b>
<b>Acessibilidade atitudinal</b>	São implantadas ações e projetos relacionados à acessibilidade em toda a sua amplitude, sem preconceitos,	Visa a implementação de ações e projetos relacionados à

	estigmas, estereótipos e discriminações. São priorizados recursos para essas ações.	acessibilidade em toda a sua dimensão.
<b>Acessibilidade arquitetônica</b>	I.As barreiras ambientais físicas são eliminadas, com a existência de rampas, banheiros adaptados, piso antiderrapante, entre outras.	Baseia-se na implementação de rampas, banheiro adaptado, piso tátil.
<b>Acessibilidade metodológica</b>	As metodologias e técnicas de aprendizagem são priorizadas, tal como a forma como os professores concebem conhecimento, avaliação e inclusão educacional, promovendo processos de diversificação curricular, flexibilização do tempo e utilização de recursos para viabilizar a aprendizagem de estudantes com deficiência.	Observa-se a promoção de ações em sala de aula onde os professores promovem processos de diversificação curricular, flexibilização de tempo e utilização de recursos para viabilizar a aprendizagem de estudantes com deficiência. Os recursos podem ser: textos impressos, softwares, tais com: Somar, ampliadores de tela, libras, conversão de textos em áudio.
<b>Acessibilidade Programática</b>	Sensibilização das políticas de regulação e acesso facilitado às informações de direitos e deveres dos estudantes.	Efetivação de meios para eliminar as barreiras invisíveis (leis, decretos, portarias etc.), normas e regulamentos. A Instituição apoia eventos de conscientização e mobilização aos temas de inclusão e acessibilidade, por meio de participação de colaboradores em eventos sociais.



<p><b>Acessibilidade Instrumental</b></p>	<p>As ferramentas de estudo devem superar barreiras, priorizando a qualidade do processo de inclusão plena.</p>	<p>Refere-se as ferramentas para estudar, comunicar, higienização pessoal; os exemplos mais comuns, são: carteiras para pessoas obesas ou gestantes, lupas para pessoas com baixa visão, ou seja, são os dispositivos que atendam às limitações sensoriais, físicas e mentais etc.</p>
<p><b>Acessibilidade de transportes</b></p>	<p>Elimina barreiras de locomoção, promovendo facilidade e segurança.</p>	<p>Dentre as possibilidades de eliminação de barreiras há ações como a implantação de vagas específicas para automóveis devidamente sinaladas.</p>
<p><b>Acessibilidade nas comunicações</b></p>	<p>A comunicação interpessoal prevê eliminar barreiras, com disponibilização de outros meios, tais como multimídias e intérpretes.</p>	<p>Uns dos exemplos de acessibilidade nas comunicações é a presença do intérprete na sala de aula em consonância com a lei de Libras – e Decreto de Acessibilidade ou o uso do computador.</p>
<p><b>Acessibilidade digital</b></p>	<p>Utiliza-se de diferentes recursos e ajudas técnicas para que o estudante tenha acesso à informação e ao conhecimento, independentemente de sua deficiência.</p>	<p>Disponibiliza acervos bibliográficos no formato acessível ao discente com deficiência, utilizando de diferentes recursos ou técnicas para que o estudante possa ter acesso ao conhecimento e informação.</p>

Fonte: texto adaptado pelas autoras *apud* PDI-FESAR, 2015.

## 2.2 Normas para Acessibilidade Implantadas na Faculdade

Acessibilidade significa não apenas permitir que pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida participassem de atividades que incluem o uso de produtos, serviços e informação, mas a inclusão e extensão do uso destes por todas as parcelas

presentes em uma determinada população. (ACESSIBILIDADE, 2010).

Nos termos e definições da ABNT NBR 9050 de 2015, acessibilidade é a

possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida

Na arquitetura e urbanismo, a acessibilidade tem sido uma preocupação constante nas últimas décadas. Atualmente estão em andamento obras e serviços de adequação do espaço urbano e dos edifícios às necessidades de inclusão de toda população, visando eliminar os obstáculos existentes ao acesso. (ACESSIBILIDADE, 2010).

A Faculdade de Ensino Superior Amazônia Reunida, observa as normas de acessibilidade baseadas na NBR 5019 e NBR 9050 que tem critérios e parâmetros técnicos a serem observados quanto do projeto, construção, instalação e adaptação de edificações, mobiliários, espaços e equipamentos urbanos às condições de acessibilidade.

<b>Quadro de metas 2015 - 2020</b>					
<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
- Elevador adaptado - Barras de Apoio - Curso de libras para funcionários - Lupas Amplificadores de telas -Software de LIBRAS– DOVOX	- Instalação de softwares para alunos com espectro autista, síndrome de down, baixa deficiência visual. - Vagas para estacionamento para pessoas com deficiência.	- Piso tátil	- Placas informativas em braile em locais com maior fluxo de público.	- Máquina de datilografia em braile.	- Formação de professores para atuar com alunos com deficiência visual ou auditiva.

### **2.2.1 Adequações para banheiros**

- Sanitários– Localização e Sinalização;
- Boxes Adaptados – Bacias Sanitárias;
- Quantificação;
- Bebedouros .

### **2.2.2 Circulação Interna**

- Corredores- que permitam a circulação de cadeiras de rodas;
- Barras de Apoio/ Corrimãos/ Guarda-corpos;
- Reserva de vagas nos estacionamentos internos da Instituição;
- Disponibilização adequada do acervo do Sistema de biblioteca.

### **2.2.3 Tecnologia assistiva**

- Softwares para pessoas com baixa visão;
- Lupas;
- Ampliadores de tela
- Softwares para inclusão de pessoas autistas;
- Software para inclusão de pessoa com Síndrome de Down.

### **2.2.4 Disponibilidade e treinamento de funcionários**

- disponibilização de intérpretes de LIBRAS e de equipamentos,
- ampliação de textos e avaliações especiais aos alunos com visão subnormal;
- distribuição diferenciada das salas de aula de acordo com as necessidades apresentadas;

### 3 ATENDIMENTO PSICOPEDAGÓGICO

#### 3.1 Regulamento do Atendimento Psicopedagógico da FESAR

A necessidade de atenção às dificuldades emocionais e pedagógicas vivenciadas e manifestadas pelos alunos durante o curso superior tem sido discutido no âmbito desta Faculdade e em outras instituições de ensino superior do país. A experiência do estudante durante o ensino superior é permeada por diversos desafios, desde o seu ingresso em um novo contexto, ingresso este que geralmente coincide com a fase de adolescência, enfrentando todos os obstáculos da nova adaptação até a tarefa gradual de assumir o papel de profissional a se inserir no mercado de trabalho. Esta experiência assume significados particulares a cada indivíduo, mas possui aspectos comuns que transcendem essas individualidades.

Esses aspectos dizem respeito a fatores comuns a estudantes universitários de todos os cursos mantidos pela instituição. Durante os cursos universitários, o estudante, apesar de ser biológica e cronologicamente adulto, vive em condição de adolescente e o intervalo entre a maturidade biológica e a maturidade social prolonga-se em demasia (Fortes, 1973).

Cabe ressaltar que nos cursos superiores esse fator agrava-se pela longa duração do curso. A fase em que o jovem passa pela universidade assume um valor importante, pois enquanto prepara-se do ponto de vista técnico-profissional, está completando seu amadurecimento afetivo e social e definindo a sua própria identidade (Fortes, 1993). O fato de que numa fase tão significativa, boa parte dos estudantes precise se mudar de cidade e se afastar do meio familiar, podendo colocá-los em situações de desamparo, solidão e liberdade excessiva, não encontrando muitas vezes, pontos de apoio e referência (Fortes, 1993).

A maioria dos serviços de apoio destinados aos estudantes universitários preocupam-se com a adaptação do indivíduo a um processo novo, especialmente porque esses alunos ingressam na universidade ainda jovens e, são portanto, vulneráveis às mudanças que devem surgir em seus esquemas de vida pessoal e nas suas relações interpessoais.

O que leva o estudante universitário à procura de serviços de apoio no decorrer de sua formação acadêmica, pode estar associado aos conflitos pessoais exclusivamente, como também às dúvidas, questionamentos e inseguranças quanto

à escolha profissional. É importante destacar que os conflitos, muitas vezes, já existem antes da vida universitária e que esta pode, às vezes, intensificar o problema, levando em consideração que o processo de adaptação a um curso superior traz inquietações no aspecto pessoal, social e familiar.

### **3.2 Princípios de Funcionamento e Composição da Equipe**

Desde as discussões iniciais, que levaram à elaboração do projeto de implantação do NAD estabeleceu-se que, dentre as atividades essenciais, deveriam estar o desenvolvimento de estudos sistemáticos, que levassem a conhecer e compreender as características e necessidades da população discente, como ponto de partida para o desenvolvimento de medidas de intervenção.

Com base nesse princípio, foram definidos os objetivos principais do NAD. As atividades do NAD destinam-se a todos estudantes do curso de graduação da FESAR e tem como objetivo:

- O desenvolvimento de atividades de suporte psicopedagógico e psicológico aos alunos do curso de graduação, com ênfase na identificação das características acadêmicas, emocionais e na prevenção de dificuldades de aprendizagem e/ou psicológicas.

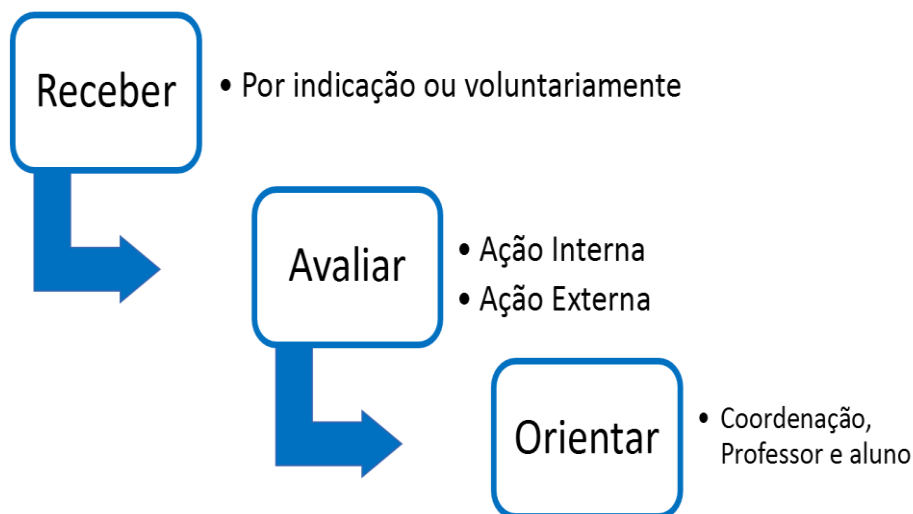
O desenvolvimento de estudos e projetos com o objetivo de obter a caracterização pedagógica, psicossocial, e psicopedagógica da população discente. - Prestar assessoria aos docentes da FESAR, no âmbito de suas atribuições. O Atendimento Psicopedagógico da FESAR será composto por uma pedagoga com formação em Psicopedagogia.

### **3.3 Fases que compõem o Processo de Apoio Psicopedagógico**

#### **3.3.1 O Encaminhamento**

Todos os encaminhamentos, tanto aqueles que procedem do professor quanto aqueles que procedem do aluno, devem ser comunicados aos Coordenadores de Curso.

## Atendimento Psicopedagógico



Fonte: Projeto Núcleo Psicopedagógico, 2015

### 3.3.2 O Agendamento

Após o encaminhamento, o Atendimento Psicopedagógico, agendará um horário com o aluno e/ou professor, para que se inicie o processo avaliativo da queixa apresentada.

### 3.3.3 A Avaliação

O Centro de Apoio Psicopedagógico, iniciará a fase de investigação mais profunda sobre a queixa apresentada, definindo o tempo e a forma de intervenção.

### 3.3.4 A Intervenção (quando for necessária)

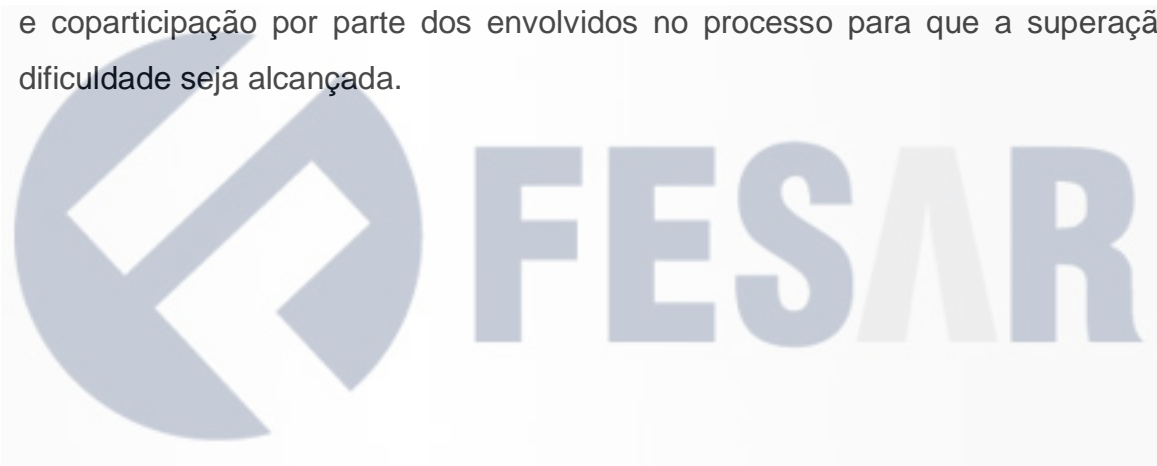
O Atendimento Psicopedagógico iniciará a fase destinada a intervenção que deverá acontecer nas instalações da instituição. Como o tempo necessário para essa fase é relativo, pois devem-se levar em conta várias particularidades envolvidas na relação ensino-aprendizagem, a previsão de tempo da intervenção deverá ser apresentada somente após a fase de avaliação.

### 3.3.5 A Devolutiva

O Atendimento Psicopedagógico apresenta às pessoas envolvidas no encaminhamento os resultados obtidos nas fases de avaliação e intervenção (quando for necessária). Nesta fase devem ser apresentados os encaminhamentos que podem ser efetivados para a superação da dificuldade apresentada. Esses encaminhamentos serão devidamente comunicados ao aluno, ao professor e a outras pessoas que possam estar envolvidas na própria implicação do encaminhamento.

### **3.3.6 O Acompanhamento/Encaminhamento**

O Atendimento Psicopedagógico, nesta fase final do processo, propõem ações educativas, juntamente com o professor e aluno, a fim de que, as soluções encontradas se efetivem. É necessário, portanto, uma conduta de acompanhamento e coparticipação por parte dos envolvidos no processo para que a superação da dificuldade seja alcançada.



## 4 ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria, compõem a 4ª dimensão “comunicação com a sociedade” presente na Avaliação Institucional, interna e externa, composto por 10 dimensões do SINAES. No desempenho de sua atividade, a Ouvidoria procede ao acompanhamento de todas as manifestações recebidas, buscando sempre o atendimento qualificado às demandas da sociedade educacional das questões levantadas e o aprimoramento do processo de prestação do serviço educacional. Articulando e incentivando a participação dos alunos de modo que possam contribuir para o aprimoramento da Instituição acadêmica.



Fonte: a autora, 2015

A ouvidoria propõem em agir com ética, transparência, imparcialidade e proteger o sigilo das informações, através de relatórios, atas de reuniões sugerir à Direção e/ou coordenações possíveis ações que possam favorecer a construção e fortalecimento da democracia e cooperação entre o corpo técnico administrativo, corpo docente, discente e demais atores que participam ou possam vir a participar na Instituição.



#### **4.1 Finalidade da Ouvidoria**

A ouvidoria tem por propósito buscar soluções para as demandas da comunidade escolar: oferecer informações gerenciais, visando o aprimoramento da prestação do serviço. A qualidade dos serviços prestados pela instituição aperfeiçoa com a atuação da ouvidoria, uma vez que ela auxilia na identificação de pontos a serem aprimorados e contribui, dessa forma, para a melhoria dos procedimentos e dos processos administrativos.

Ao exercer seu papel de porta-voz do aluno/responsável, o ouvidor se revela um importante instrumento de interação, na busca de soluções para evitar conflitos futuros.

O desenvolvimento das organizações está intimamente relacionados à sua capacidade de adaptação e flexibilidade às contingências do ambiente econômico, social, cultural, ecológico e tecnológico. Para tanto, deverá ter conhecimento de toda estrutura e funcionamento da instituição a que pertence, pois dessa forma poderá utilizar o trabalho da ouvidoria para subsidiar as políticas e os processos internos de trabalho da Faculdade de Ensino Superior da Amazônia Reunidas.

#### **4.2 Objetivo Geral**

Objetivos: identificar fragilidades e potencialidades presentes na instituição para aprimorar a consciência pedagógica e capacidade profissional do corpo docente e técnico administrativo fortalecendo as relações de cooperação entre os diversos atores institucionais. Receber, investigar e analisar informações, reclamações, críticas e sugestões dos diversos setores da Faculdade, acompanhando o processo até a solução final; agir com transparência, imparcialidade, integridade e justiça; encaminhar a questão à área competente; garantir o direito de resolução do problema, mantendo o usuário informado do processo; respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua identidade sob o mais absoluto sigilo, garantindo assim a possibilidade de encaminhar suas reclamações ou denúncias; sugerir medidas de ajuste às atividades administrativas, para melhora do desempenho Institucional.(PDI, 2015)

### 4.2.1 Objetivos específicos

- ✓ Receber, investigar e analisar informações, reclamações, críticas e sugestões dos diversos setores da Faculdade, acompanhando o processo até a solução final;
- ✓ agir com transparência, imparcialidade, integridade e justiça; encaminhar a questão à área competente; garantir o direito de resolução do problema, mantendo o usuário informado do processo;
- ✓ respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua identidade sob o mais absoluto sigilo, garantindo assim a possibilidade de encaminhar suas reclamações ou denúncias; sugerir medidas de ajuste às atividades administrativas, para melhora do desempenho Institucional.(PDI, 2015)
- ✓ Averiguar as manifestações da comunidade acadêmica, analisa-las e buscar soluções de maneira transparente e eficiente, proporcionando o aprimoramento e a qualidade do serviço educacional;
- ✓ Trabalhar como um instrumento articulador entre instituição e a sociedade;
- ✓ Informar de maneira objetiva e transparente aos alunos que trazem suas demandas específicas, quais são os setores ou serviços que devem ser acionados;
- ✓ Estimular a integração das relações humanas e funcionais na Instituição, de modo que possa fortalecer a democracia;
- ✓ Proporcionar à direção e coordenadores uma maior habilidade e competência de resolutividade dos problemas fomentando ações de cunho sobretudo preventivo ou diante da circunstância utilizar de ações reativas para a solução de demandas.

### 4.3 Papel da Ouvidoria

O papel da ouvidoria é de articular as manifestações oriundas por parte da academia ou da sociedade, buscando uma análise crítica para a construção de mecanismos coletivos e fortalecedores da democracia participativa, de modo a funcionar como um controle social da qualidade do serviço, estimulando e busca de maneira ágil e transparente a solução para os problemas existentes na instituição.

#### 4.4 Gestão da Informação

Para a ouvidoria alcançar seus objetivos é necessário que as informações fluam de maneira rápida e sem nenhum entrave dentro da instituição a que pertence. Quando o “ouvidor” receber uma manifestação e solicitar a uma unidade da instituição para que seja providenciada a sua resolução, ele inicia um processo de gestão da informação.

Esse processo poderá tramitar por diversas unidades da instituição ou até por outros setores até retornar à ouvidoria para a conclusão final. Caso o processo de resolução venha a demorar mais que 48 horas ou até fracassar motivado por algum entrave burocrático ou técnico em determinada unidade ou setor, então o ouvidor deve insistir ou sugerir medidas administrativas que tornem mais rápidos e eficientes os procedimentos administrativos da instituição. Recomenda-se que a ouvidoria estabeleça os seguintes elementos:

- a). O tempo previsto para o atendimento das manifestações de 48 horas, salvo algum contratempo de força maior.
- b) O monitoramento contínuo das manifestações por tempo e local de ocorrência é feito diariamente nos dias úteis;
- c) As reuniões com os representantes e vice representantes de turmas são realizadas mensalmente.
- d) Elaboração de relatório das solicitações à ouvidoria é feito semestralmente.

#### 4.5 Dados da Ouvidoria

Para o acompanhamento e análise institucional, a interpretação dos dados será dado da seguinte maneira:

1. Receber as manifestações referentes à prestação de serviços acadêmicos;
2. Encaminhar e acompanhar as demandas para a adoção das medidas cabíveis;
4. Sugerir e orientar conforme as solicitações, com base nos documentos e orientações institucionais e legais.

#### 4.6 Como entrar em contato com a Ouvidoria:

- Por telefone (94)3424-5133 / 3424-1304
- Pela internet, via site da FESAR ([www.fesar.com.br](http://www.fesar.com.br)), na aba "Ouvidoria".
- Pelo correio eletrônico [ouvidoria@fesar.com.br](mailto:ouvidoria@fesar.com.br)
- Presencialmente na sala de atendimento ao discente.

Todos os esses meios de comunicação são acompanhados pela Ouvidoria. O encaminhamento das demandas, além de controlar os prazos legais para resposta e a disponibilização da mesma ao requerente.

O atendimento será realizado com respeito, imparcialidade e eficiência.



## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, S. F., **O Psicólogo no cotidiano da escola: re-significando a atuação profissional.** In GUZZO (org.) Psicologia escolar: LDB e Educação Hoje. Campinas, SP: Alínea, 1999, p. 77-90.

ABREU, Maria C. de; MASETTO, Marcos T. **O professor universitário em aula: prática e princípios teóricos.** 8. ed. São Paulo: MG Editores Associados, 1990.  
SILVA, Ana Beatriz B. **Mentes Inquietas: TDAH: desatenção, hiperatividade e impulsividade.** Rio de Janeiro: Objetiva, 2009.

AMPESC. **Referenciais de acessibilidade na educação superior e a avaliação in loco do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES).** Disponível em: <[http://www.ampesc.org.br/\\_arquivos/download/1382550379.pdf](http://www.ampesc.org.br/_arquivos/download/1382550379.pdf)>. Acesso em: 18 dez. 2015.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Especial. **Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva.**

BRASIL. Ministério da Educação. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, LDB 9.394,** de 20 de dezembro de 1996.

**CÓDIGO DE ÉTICA da ABPp,** Reformulado pelo Conselho da ABPp, gestão 2011/2013 e aprovado em Assembleia Geral em 5/11/2011. Disponível em: [http://www.abpp.com.br/documentos\\_referencias\\_codigo\\_etica.html](http://www.abpp.com.br/documentos_referencias_codigo_etica.html)>. Acesso em: 03 jan. 2015

ILLERIS, Knud. **Teorias contemporâneas da aprendizagem.** Ed. Penso, 2013, pp. 109 -126.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da esperança: Um reencontro com a pedagogia do oprimido.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1992.

FESAR. **Plano de Desenvolvimento Institucional: 2015-2020,** 2015.

PANDOLFI, C., OTA, A., STRINI, G., BUZOLIN, I. V. B. O., MARTINS, J. M., CASAGRANDE, L. M. **A Inserção do Psicólogo Escolar na Rede Municipal de Ensino de Londrina; Psicologia: Ciência e Profissão.** v.2, n.19, p. 30-41.1999

SERPA, M. N. F., SANTOS, A. A. A. **Atuação no ensino superior: um novo campo para o Psicólogo escolar.** Psicol. Esco. Educ. [online] Junho, 2001, v5, n1, p.27-35. Available from World Wide Web: ISSN 1413-8557.



**Modelo de Encaminhamento para Centro de Atendimento de Apoio  
Psicopedagógico ao Acadêmico**

Nome: \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_ Curso: \_\_\_\_\_ Turma: \_\_\_\_\_

Motivos do Encaminhamento:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Atendimentos anteriores: \_\_\_\_\_

Expectativas com relação ao atendimento:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura

Data: \_\_\_\_\_

Ficha que deverá ser entregue a psicopedagoga