

O ATENDIMENTO PSICOPEDAGÓGICO, ON-LINE DO NÚCLEO DE APOIO PSICOPEDAGÓGICO E ACESSIBILIDADE - NAPPA AOS ESTUDANTES NO CENTRO UNIVERSITÁRIO SERRA DOS ÓRGÃOS – UNIFESO

THE ONLINE PSYCHOPEDAGOGICAL SERVICE PROVIDED BY THE PSYCHOPEDAGOGICAL AND ACCESSIBILITY SUPPORT CENTER - NAPPA TO STUDENTS AT THE SERRA DOS ÓRGÃOS UNIVERSITY CENTER - UNIFESO

Gicele Faissal Carvalho¹, Luciana Domard², Aryane Gonçalves Hodgson³, Rosângela Pimentel Guimarães Crisostomo⁴, Maria Lúcia Marra Smolka⁵, Nathalia Quintella Mouteira⁶

¹Mestra em Ensino de Ciências da Saúde e do Ambiente pelo Centro Universitário Plínio Leite (UNIPLI), especialista em Tecnologias da Informação em Educação e em Educação Infantil e graduada em Pedagogia pelo Centro Universitário Serra dos Órgãos (UNIFESO). Docente do UNIFESO.

²Especialista em Terapia Cognitivo-Comportamental: aspectos teóricos e aplicações práticas pela Universidade Estácio de Sá (UNESA), MBA em Gestão de Recursos Humanos pela Universidade Federal Fluminense (UFF) e graduada em Psicologia pelas Faculdades Integradas Maria Thereza (FAMATH). Docente do UNIFESO.

³Mestra em Saúde Coletiva pela Universidade Estadual do Rio de Janeiro (UERJ), MBA em Gestão de Recursos Humanos pela Universidade Federal Fluminense (UFF) e graduada em Psicologia pela UFF. Docente do Centro Universitário Serra dos Órgãos (UNIFESO).

⁴Especialista em Tecnologias da Informação em Educação, MBA em Gestão de Recursos Humanos e graduada em Pedagogia pelo Centro Universitário Serra dos Órgãos (UNIFESO). Docente do UNIFESO

⁵Mestra em Ensino de Ciências pelo Instituto Federal de Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ) e graduada em Psicologia pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Docente do Centro Universitário Serra dos Órgãos (UNIFESO).

⁶Mestra em Educação pela Universidade Católica de Petrópolis (UCP), especialista em LIBRAS pelo Centro Universitário Barão de Mauá (CBM) e graduada em Pedagogia pelo Centro Universitário Serra dos Órgãos (UNIFESO). Docente do UNIFESO.

RESUMO

Este ensaio apresenta a experiência do atendimento remoto aos estudantes pelo Núcleo de Apoio Psicopedagógico ao Estudante e Acessibilidade (NAPPA) do UNIFESO em tempos de pandemia da COVID-19. Seguimos neste trabalho não só com os estudantes que apresentam necessidades especiais, mas também com os estudantes que necessitam de acolhimento, orientação de estudos e outros casos com especificidades próprias. O UNIFESO, ao criar um Programa de Acessibilidade Institucional, abriu novas oportunidades no campo da educação inclusiva, sendo assim, este trabalho foi muito importante para criar no ambiente virtual, a possibilidade de atendimento, visto que os estudantes realizaram em 2020 as atividades acadêmicas a distância.

Palavras-chave: Atendimento remoto. Ensino superior. Acessibilidade. Pandemia da COVID-19.

ABSTRACT

This essay presents the experience of remote assistance to students by the Nucleus of Psychopedagogical Support to Students and Accessibility (NAPPA) of UNIFESO in times of COVID-19 pandemic. We continue in this work not only with students with special needs, but also with students that need reception, guidance of studies and other cases with their own specificities. UNIFESO, by creating an institutional Accessibility Program, opened new opportunities in the field of inclusive education, therefore, this work was very important to create the

possibility of attendance in the virtual environment, since students carried out academic activities in 2020 distance.

Keywords: Remote attendance. University education. Accessibility. COVID-19 Pandemic.

INTRODUÇÃO

Este ensaio se propõe a apresentar uma breve reflexão sobre a experiência inicial do Núcleo de Apoio Psicopedagógico e Acessibilidade (NAPPA) acerca do acompanhamento e acolhimento psicopedagógico remoto, disponibilizado aos estudantes do Centro Universitário Serra dos Órgãos (UNIFESO), instituição de ensino superior localizada na cidade de Teresópolis, região serrana do estado do Rio de Janeiro, no ano de 2020, marcado pela pandemia de COVID-19. Antes de expor o trabalho realizado em tempos de isolamento social, é importante destacar o relevante papel do UNIFESO para a comunidade local.

A Fundação Educacional Serra dos Órgãos – FESO é a mantenedora do Centro Universitário Serra dos Órgãos – UNIFESO. A FESO começou a sua história em 20 de janeiro de 1966, como fundação de direitos privados sem fins lucrativos. Em 1970 iniciou a Faculdade de Medicina de Teresópolis (FMT).

Com o passar do tempo, outros cursos superiores foram sendo implantados e em 1994, passou a atuar como Faculdades Unificadas. Somente no ano de 2006, que as Faculdades Unificadas da FESO foram credenciadas como Centro Universitário, surgindo, assim, o UNIFESO, cuja missão “Promover a educação, a cultura, a ciência, a tecnologia e a inovação constituindo-se num polo de desenvolvimento regional de modo a contribuir para a construção de uma sociedade justa, solidária e ética” norteia as ações institucionais (UNIFESO, 2016).

O UNIFESO, atento às demandas de uma educação de qualidade na perspectiva inclusiva, tem no seu portfólio de serviços, o Núcleo de Apoio Psicopedagógico e Acessibilidade – NAPPA, que foi criado em 1989 para atender, a princípio, as demandas oriundas dos processos de ensino-aprendizagem do curso de Medicina, estendendo-se a todos os cursos superiores da instituição, logo a seguir. Tem como finalidade acolher os estudantes com dificuldades psicopedagógicas e/ou necessidades especiais, garantindo o acesso e o acompanhamento das atividades acadêmicas.

Especificamente em 2020, por conta da Pandemia da COVID-19, este setor, que conta com uma equipe de três psicólogas (mestranda em Saúde Coletiva, Especialista em Teoria Cognitivo Comportamental, Mestre em Ensino de Ciências), três pedagogas (Mestre em Ensino de Ciências e Saúde do Ambiente, Mestre em Educação, Especialista em Gestão de Recursos Humanos) e uma fonoaudióloga (Doutora em Ciências da Reabilitação) ofereceu acolhimento e orientação online aos estudantes já atendidos e os que tiveram algum tipo de dificuldades por questões pessoais e/ou acadêmicas.

Tal cenário incentivou a equipe a produzir este artigo baseado nos relatos em reuniões de equipes, com uma abordagem qualitativa, na perspectiva de análise do discurso de todos os envolvidos, ou seja, profissionais do NAPPA, estudantes e, em alguns casos, familiares, bem como docentes e gestores.

O ATENDIMENTO REMOTO COM ENFOQUE PSICOPEDAGÓGICO

Desde o surgimento da pandemia da COVID-19, as discussões sobre o ensino a distância e seus imensos desafios têm sido cada vez mais frequentes e ocupado espaços públicos e privados, em âmbito mundial incluindo, portanto, o Brasil.

Tais discussões, nas instituições de ensino, têm acarretado uma ampla e significativa mudança, não somente na prática das atividades educacionais, vivenciadas pelos docentes e discentes, como na perspectiva da prática dos gestores, em relação ao enfrentamento da nova realidade para a formação educacional, que se impôs tão rapidamente no contexto educacional mundial.

Antes mesmo da exigência do ensino remoto imposto pela necessidade de isolamento social, como principal estratégia de contenção da pandemia de COVID-19, o UNIFESO, seguindo a demanda do mercado regional e as tendências da educação no país e no mundo, em 2015 se credencia, junto ao MEC, para o ensino a distância, criando assim, em 2018, a Direção de Ensino à Distância. O Regimento Geral do UNIFESO define em seu artigo 19:

Art. 19. A Direção de Educação a Distância (DED) é responsável pela coordenação administrativa e didático-pedagógica, implementação e fomento dos programas, cursos e atividades de graduação, pós-graduação e extensão de educação a distância.

O Projeto Pedagógico Institucional PPI/2016 apresenta um capítulo dedicado à política de educação a distância e educação on-line. O objetivo seria “possibilitar a ampliação da atuação formativa de excelência do UNIFESO, ultrapassando as fronteiras locais por meio da modalidade de educação on-line, de acordo com o Conselho Nacional de Educação (CNE) que estabelece diretrizes e normas para a educação superior a distância” (UNIFESO, 2016, p.47).

Evidencia-se, assim, que muito embora a ampliação da oferta de ensino a distância para todas as graduações do UNIFESO, tenha sido ocasionada por motivos alheios à vontade de seu corpo diretivo, de seus docentes e discentes, a instituição já possuía estrutura que permitiu que essa transição se desse de maneira rápida, sendo possível utilizar o Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA, já existente, de maneira ampliada. Esta realidade não diminuiu os desafios vivenciados pelos corpos docentes e discentes, uma vez que fazer a transição do ensino presencial para o remoto em tão pouco tempo, exigiu coragem, criatividade e resiliência.

MUDANÇAS E DESAFIOS NA PERSPECTIVA EDUCACIONAL FORMATIVA DO ATENDIMENTO PSICOPEDAGÓGICO INSTITUCIONAL

Diante do desafio do ensino remoto, muitos docentes buscaram se capacitar e aprimorar a sua “desenvoltura” para ensinar remotamente no decorrer do ano letivo de 2020, ao mesmo tempo em que propostas e desafios foram surgindo, e ainda não perdendo de vista o objetivo principal de que o estudante construísse o conhecimento necessário para a formação das habili-

dades e competências referentes ao período/ano em curso.

Sabendo que a grande maioria dos docentes vivenciou uma formação voltada para o ensino presencial, as mudanças causadas pela pandemia da COVID-19 convocaram a todos, não somente para a necessidade de desenvolver novas posturas, mas também para percepção de possibilidades positivas de mudança e ressignificação de suas práticas dentro do que lhes foi imposto.

Esse conjunto de novas propostas e necessidades, impostas tão rapidamente, têm sido extremamente desafiadores para todos os atores envolvidos com a formação educacional. Afinal, essa realidade atingiu docentes, discentes, gestores, demais profissionais das instituições educacionais e familiares.

Se por um lado, docentes e gestores não possuem uma bagagem potente, com experiências acumuladas voltadas para o ensino a distância, remotamente, utilizando prioritariamente os recursos tecnológicos, por outro, os estudantes, por questões geracionais de faixa etária, embora sejam os maiores usuários das tecnologias, incluindo a internet, em sua rotina de vida pessoal e social, ainda apresentam pouca ou nenhuma experiência com a prática da aprendizagem remota (MORAN, 2015).

Foi neste cenário de ensinar e aprender fora dos espaços físicos do UNIFESO, a partir das telas de celulares e computadores que o atendimento do NAPPA foi disponibilizado aos estudantes, também remotamente, seguindo a mesma proposta do trabalho de acompanhamento presencial realizado na instituição, ou seja, mantendo o compromisso de auxiliar a todos os atores envolvidos no processo de ensino e aprendizagem a viabilizarem uma formação ampliada.

Então, a partir da pandemia, passou a contar com os novos desafios da formação a distância, entendendo, portanto, que as demandas poderiam ser de outra ordem, visto que parte do cenário acadêmico era novo e desconhecido.

De outra forma, o fluxo de encaminhamento formal, ou seja, vindo da própria instituição, que no modo presencial, acontecia por meio de um formulário específico, foi substituído por contatos telefônicos por parte das Direções de Centro, coordenações de curso e coordenações de períodos.

Sendo assim, o UNIFESO, criou um canal de comunicação para os agendamentos individuais: acolhimentonappa@unifeso.edu.br, feitos de acordo com a disponibilidade do profissional e do estudante, e após o agendamento os atendimentos passaram a acontecer em uma sala virtual, por meio da plataforma Google Meet.

Logo após a criação do e-mail alguns estudantes que já eram atendidos presencialmente pelo setor deram seguimento ao acompanhamento, e aos poucos foram surgindo novas demandas, principalmente relacionadas ao novo modelo de vivência e aprendizagem acadêmica remota (LILA, 2020).

Ressalta-se aqui que foi a partir a Resolução CFP nº 04/2020 regulamentando a prestação de serviços psicológicos por meio de Tecnologia da Informação e da Comunicação em tempos de pandemia, que os profissionais do NAPPA, iniciaram os atendimentos on-line.

Constatamos que, lentamente, os estudantes foram se familiarizando com as questões relativas à adaptação e às novas orientações para a construção de uma vivência acadêmica à distância. A maior parte dos atendimentos remotos de 2020, foi portanto relacionada a esta adaptação que incluiu: a necessidade de conhecer e aprender a lidar com a plataforma utilizada pela instituição, a organização do tempo para assistir as aulas síncronas, a dedicação aos estudos, a quantidade de atividades exigidas, o grande volume de conteúdo, assim como uma ansiedade inicial relacionada a como seriam os processos e formatos avaliativos, na modalidade on-line, acarretando sobretudo no primeiro semestre uma grande insegurança por parte dos discentes (LILA, 2020).

De outra forma também foram observadas questões de estudantes relacionadas à educação a distância que abrangem a falta de recursos tecnológicos e problemas com a internet. Além disso, foram identificados problemas emocionais como crises de ansiedade, pânico, depressão e diferentes níveis de preocupações e angústias mais relacionadas às vivências da pandemia.

O trabalho do NAPPA então permaneceu voltado para uma escuta técnica qualificada, acolhimento, acompanhamento e orientação acadêmica dos estudantes, – resgatando a autoconfiança, a autoestima. Para tanto, continuou auxiliando na organização dos estudos, incentivando a permanência nos cursos, ouvindo as queixas acadêmicas e pessoais, num diálogo franco e sensível, para atender as necessidades daqueles em que a pandemia foi mais um fator de contribuição para a desmotivação, problemas psicossociais ou questões de ordem financeira.

Em alguns momentos, os atendimentos se restringiram a ponderar junto com o estudante os limites de sua própria atenção, concentração, frequência e fixação durante os encontros virtuais, ao lado das estratégias, dos formatos ou até dos volumes de conteúdos apresentados pelos professores que, por sua vez, tinham a expectativa de uma participação mais efetiva dos estudantes durante as aulas e tutorias. Uma luta diária que muitas vezes não tinha vencedores, todos estavam vencidos por motivos vários.

É bem verdade que essa luta diária se estendeu por todo o percurso acadêmico no decorrer do ano letivo. A preparação do trabalho de conclusão de curso normalmente constituiu-se num imenso desafio, ora na produção textual, ora na apresentação oral. É muito comum a busca por parte dos estudantes de uma orientação psicopedagógica no NAPPA quando chegam nesse estágio de sua formação acadêmica.

Na modalidade on-line não foi diferente. Alguns encontros foram agendados na sala virtual para a troca de ideias e até mesmo um “ensaio” com a apresentação em PowerPoint compartilhada, oportunidade para rever alguns erros gramaticais e trabalhar algumas dicas de oratória. Em dado momento, foi observado por um dos estudantes que a apresentação oral na modalidade on-line o deixaria mais tranquilo pelo fato de não ser necessário manter contato visual direto com a temida banca avaliadora.

Esse tipo de atendimento on-line, com orientação psicopedagógica, foi muito positiva sobretudo quando acontecia momentos antes de o estudante conversar com o professor orientador, pois segundo o aluno, dava-lhe a impressão de que tinha realizado uma espécie de “aque-

cimento”, o que propiciava mais segurança ao abordar o conteúdo. Dessa forma, foi possível, a partir de reflexões, encontrar até mesmo algumas vantagens na rotina acadêmica on-line.

O MODELO DE EDUCAÇÃO HÍBRIDA EM TEMPOS DE MUITAS MUDANÇAS SOCIAIS

As discussões sobre o trabalho on-line nas propostas educacionais vêm ganhando espaço e transformando os ambientes escolares com o modelo híbrido. Essa proposta significa combinar vários espaços, tempos, atividades, metodologias e públicos (MORAN, 2015).

Dessa forma, as adaptações no processo de ensino e aprendizagem acontecem de forma que atendam às necessidades individuais e possibilitem mudanças de metodologias, a utilização de tecnologias híbridas integrando as atividades digitais com as realizadas nas salas de aula, e a articulação de processos de ensino formais com os informais. O cenário educacional, então, ao trabalhar com o ensino híbrido, procura desenvolver atividades que possam ter resultados positivos que atendam as várias realidades (PIRES, 2015).

Para Moran (2015) a aprendizagem é mais significativa quando motivamos os alunos em seu íntimo, quando eles acham sentido nas atividades propostas, quando consultamos suas motivações profundas, quando se engajam em projetos criativos e socialmente relevantes. Diante do exposto, podemos inferir que as instituições educacionais ao aderirem o modelo de ensino híbrido redesenham o processo de ensino e aprendizagem em virtude da necessidade apresentada circunstancialmente, provocada pela pandemia do COVID-19.

O ACOMPANHAMENTO REMOTO AOS ESTUDANTES SURDOS

Durante todo o ano de 2020, os nossos estudantes surdos permaneceram acompanhados pelos Tradutores e Intérpretes de Libras (TILs) pelo Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) institucional. Assim, a interpretação das aulas ocorreu em tempo real.

No trato com os estudantes surdos é preciso considerar que:

Os estudantes surdos sinalizantes não podem usar máscaras, pois as expressões faciais são elementos linguísticos da LIBRAS, e os estudantes com deficiência auditiva que se beneficiam de oralidade precisam fazer leitura labial. (CURY et al, 2020, p.9)

Como a nossa instituição tem grande preocupação com as questões de inclusão, disponibilizou todos os esforços e recursos possíveis para que nossos estudantes surdos tivessem o apoio necessário para que o seu desempenho acadêmico não fosse prejudicado. Dessa forma, aos tradutores e ao leitor, foram enviadas máscaras Smile shield (transparentes) e protetores faciais, para garantir a proteção dos funcionários e dos estudantes.

A supervisão do trabalho de acompanhamento ficou sob a responsabilidade do NAPPA. A comunicação entre coordenação, estudantes e TILs, aconteceu de forma harmoniosa e eficaz.

O ACOLHIMENTO DO NAPPA AOS ESTUDANTES COM AUTISMO E DISTONIA

Considerando as questões de uma educação inclusiva de qualidade, o UNIFESO tem no seu Programa de Acessibilidade a atenção voltada também a outras diferenças individuais.

Para tanto, atua de acordo com a Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva (2008) que tem como objetivo, assegurar a inclusão escolar de alunos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades/superdotação, orientando os sistemas de ensino para garantir: acesso ao ensino regular, com participação e aprendizagem.

No Brasil, a modalidade de educação a distância obteve respaldo legal para sua realização com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação – Lei 9.394, de 20 de dezembro de 1996 –, que estabelece, em seu artigo 80, a possibilidade de uso orgânico da modalidade de educação a distância em todos os níveis e modalidades de ensino.

Inseridos no contexto educacional do ensino superior, os nossos estudantes autistas são acompanhados semanalmente pelas psicólogas do NAPPA, atendendo não só as questões próprias do transtorno do espectro autista, como as dificuldades de aprendizagem apresentadas por eles, em acompanhamento articulado com o coordenador do curso.

O nosso estudante com distonia muscular, do curso de Ciência da Computação, é acompanhado por um leitor, que o auxilia nas leituras dos textos e já desenvolveu um mouse adaptado para melhor manuseio por parte do estudante.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir de todas as mudanças que aconteceram com as limitações impostas pela pandemia da COVID-19, o NAPPA também vivenciou um ano de adversidades e desafios na perspectiva educacional formativa do atendimento psicopedagógico institucional.

Nesse âmbito, como todos os outros segmentos da instituição, enfrentamos o desafio da mudança. Mediante a nova realidade, acreditamos ter dado início à conquista de um novo espaço, a partir dos atendimentos on-line, que emergem como mais uma possibilidade para o setor, juntamente com as reuniões da equipe, reuniões com docentes ou coordenadores, a distância, quando necessárias, objetivando sempre uma aproximação dialógica, no sentido de elaborar propostas de trabalho que promovam o sucesso acadêmico do estudante, atendendo demandas específicas, sem perder de vista a formação das habilidades e competências para uma boa formação.

Importante destacar que os atendimentos on-line possuem algumas vantagens como o fator de superação de distância para prestação dos serviços de acolhimento e acompanhamento dos estudantes.

Diante do exposto, podemos considerar que ainda teremos muitas incertezas e inseguranças no que tange à saúde, à educação e as suas consequências, e por isso, destacamos a importância do acompanhamento dos estudantes pelos profissionais do NAPPA.

Dessa forma, é fundamental que sejam realizados estudos para identificar as repercussões emocionais e psicológicas nos estudantes no período pandêmico e no pós-pandêmico, pois as estratégias elaboradas durante os atendimentos, principalmente, os psicológicos, podem significar grandes avanços pelos profissionais da área e pela sociedade como um todo.

REFERÊNCIAS

1. BRASIL. Resolução do Exercício Profissional Nº 4/2020. Disponível em <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-11-2018-regulamenta-a-prestacao-de-servicos-psicologicos-realizados-por-meios-de-tecnologias-da-informacao-e-da-comunicacao-e-revoga-a-resolucao-cfp-no-11-2012?origin=instituicao&q=11/2018> Acesso em fev.2021
2. _____. Lei Diretrizes e Bases da Educação - LDB 9394/96. Disponível em http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/lei9394_ldbn1.pdf Acesso em 04 mar 2021
3. _____. Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/politicaeduc ESPECIAL.pdf>. Acesso em 04 mar. 2021
4. CURY, Carlos Roberto Jamil et al. O aluno com deficiência e a pandemia. Instituto Fabris Ferreira: São Paulo, 2020.
5. FUNDAÇÃO EDUCACIONAL SERRA DOS ÓRGÃOS. Centro Universitário Serra dos Órgãos. Programa de Acessibilidade. Núcleo de Apoio Psicopedagógico e Acessibilidade, 2015.
6. _____. _____. Projeto Pedagógico Institucional. PPI, 2016.
7. _____. _____. Regimento Geral. Aprovado no CEPE pelo Parecer n.º 003/2018. Aprovado no CAS pela Resolução n.º 003/2018.12 de julho de 2018
8. LILA, Juliana. Nappa promove acolhimento psicopedagógico on-line para todos os estudantes. Disponível em: <https://www.unifeso.edu.br/noticia/nappa-promove-acolhimento-psicopedagogico-on-line-para-todos-os-estudantes>. Acesso em: 28 abr. 2021.
9. _____. Ainda não consegue lidar com as aulas on-line? Nappa sugere planejamento e organização nos estudos. Disponível em: <https://www.unifeso.edu.br/noticia/ainda-nao-consegue-lidar-com-as-aulas-on-line-nappa-sugere-planejamento-e-organizacao-nos-estudos>. Acesso em: 28 abr. 2021.
10. MORAN, José. Educação Híbrida – um conceito-chave para a educação, hoje. In: BACICH, Lilian; NETO, Adolfo Tanzi; TREVISANI, Fernando de Mello (orgs). Ensino híbrido: personalização e tecnologia na educação. Porto Alegre: Penso, 2015.
11. PIRES, Carla Fernanda Pereira. O estudante e o ensino híbrido. In: BACICH, Lilian; NETO, Adolfo Tanzi; TREVISANI, Fernando de Mello (orgs). Ensino híbrido: personalização e tecnologia na educação. Porto Alegre: Penso, 2015.