

Atendimento individualizado e tecnologia: possibilidades para a equidade no ensino superior

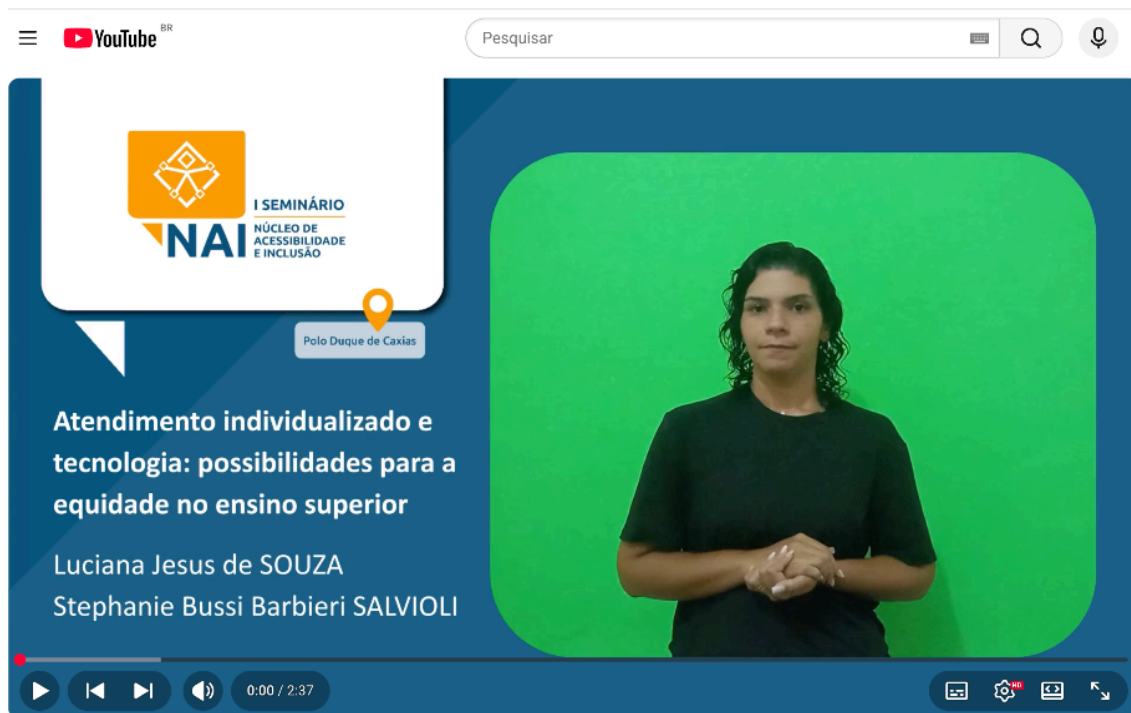
Luciana Jesus de SOUZA
Stephanie Bussi Barbieri SALVIOLI

Resumo. O presente trabalho se relaciona ao contexto da promoção à acessibilidade e inclusão na esfera do Atendimento Individualizado feito e pensado pelo Núcleo de Acessibilidade e Inclusão (NAI) e executado pelo polo Rocinha, unidade pertencente ao Consórcio Cederj e localizada na zona sul da cidade do Rio de Janeiro. O atendimento é feito no âmbito da graduação, no curso de pedagogia da Universidade Estadual do Rio de Janeiro (UERJ), demonstrando o elo entre tutora de apoio e a aluna do curso. A discente tem o diagnóstico de Transtorno do Espectro Autista e altas habilidades e por isso a **fundamentação teórica** baseia-se em grande parte no Decreto Nº 7.611/2011, que dispõe sobre a educação especial e o atendimento educacional especializado. A **metodologia** do trabalho baseia-se no relato de experiência e tem por objetivo demonstrar possibilidades de uso das tecnologias digitais neste contexto educacional, principalmente o que versa sobre o Atendimento Individualizado. Deste modo, o **objetivo** desse trabalho é descrever as ferramentas tecnológicas associadas às práticas educacionais utilizadas nesse caso para possibilitar a ampliação e diversificação da atuação de outros tutores de apoio. Este relato trouxe como **resultado** que as tecnologias utilizadas se mostraram adequadas para o contexto da aluna, proporcionando a superação das dificuldades e garantindo a produção acadêmica objetivada pela discente. Dessa forma **conclui-se** que esse relato pode colaborar com uma melhor instrumentalização de mediadores, assim como a análise ampla das tecnologias utilizadas nesse e em outros relatos podem culminar em um documento-guia de ferramentas para a mediação através da tecnologia.

Palavras-chave: Inclusão. Acessibilidade. Educação à Distância. Atendimento Individualizado. Tecnologia Digitais.

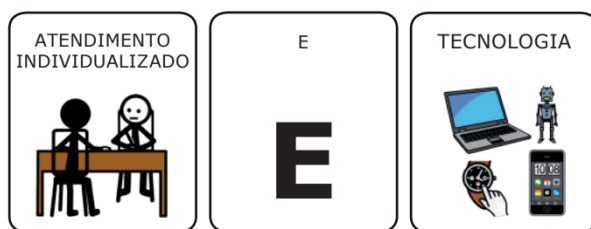
Resumo em Libras

(clique na janela abaixo para acessar o vídeo completo):

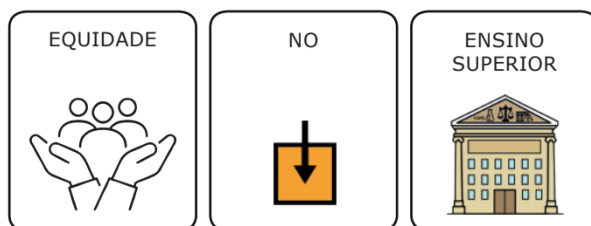


Resumo em CAA - Comunicação Aumentativa e Alternativa

(clique na imagem abaixo para acessar o arquivo completo):



Atendimento Individualizado e Tecnologia:



possibilidades para a Equidade no Ensino Superior

1. Introdução

Após a Covid-19, as tecnologias estiveram ainda mais em evidência em diversos estudos, principalmente os relacionados com a temática educacional, ainda mais quando o olhar é sobre as tecnologias digitais enquanto ferramentas para otimizar o Atendimento Individualizado na Educação Superior. Acelerando o uso ou a criação de diversas plataformas que podem auxiliar a comunicação, construção de conhecimento e organização nos estudos para os estudantes, como afirma Moran (2015), ensinar e o aprender acontecem em uma interligação simbiótica, imersa e constante entre os mundos físico e digital. Visto que em 2011, o Decreto Federal nº 7.611 (BRASIL, 2011) é criado e que imputa responsabilidade da União na estruturação dos Núcleos de Acessibilidade, os NAC, nas instituições federais de Educação Superior intencionando “eliminar barreiras físicas, de comunicação e de informação que restringem a participação e o desenvolvimento acadêmico e social de estudantes com deficiência” (BRASIL, 2011, art. 5º, § 5º). Por si só, a intenção deste trabalho visa ampliar o repertório de ações dentro do Atendimento Individualizado e possibilitar novos olhares para esta demanda.

Deste modo, na esfera do curso de pedagogia da UERJ, feito no polo Rocinha, não seria diferente. Com a estrutura viabilizada pelo Núcleo de Acessibilidade e Inclusão (NAI) e com o diálogo entre faculdade, o aluno e o núcleo atendimento, este relato de experiência (Mussi *et. al.*, 2021) pôde ser escrito. Esta vivência e convivência ainda estão em andamento, mas já contém dados consistentes de como a tecnologia auxilia no processo de trabalho do tutor de apoio à aluna da graduação. Ocorrida durante o semestre 2025.1 e 2025.2, a mediação teve diversas ferramentas utilizadas. E ainda demonstra a importância desse atendimento para que o aluno consiga ter maior fluidez no seu processo educacional, segundo Ribeiro, “atividades como estas promovem não apenas a eliminação de barreiras pedagógicas, mas também atitudinais na comunidade da universidade” (Ribeiro *et. al.* 2022), fatores essenciais para a construção digna no atendimento desses alunos.

A partir do entendimento da pessoa com necessidades educativas especiais deve ser feito com uma abordagem individualizada, tal prática se mostra ainda mais necessária quando o discente é uma pessoa com Transtorno do Espectro Autista (TEA), visto que a apresentação das dificuldades e potencialidades é ampla, somadas as especificidades das altas habilidades associadas, escancarando a necessidade do atendimento com escuta ao aluno (Braz, Rangni, 2024). No caso da aluna atendida, ao descrever suas dificuldades ligadas à graduação, ela declara alto grau de paralisação frente às burocracias e tarefas com muitas etapas; grande dificuldade com a escrita fluida, especialmente a acadêmica, visto que não tinha construído entendimento e domínio sobre seus códigos e métodos; e por fim,

apresenta desconforto em falar com pessoas que não conhece bem. Em suas potencialidades, a aluna descreve desejo insaciável por conhecimento; postura curiosa, crítica e proativa; capacidade de organização e planejamento; e boa capacidade de autodeterminação¹.

2. Metodologia

Para a relação entre a tutora de apoio e a aluna da graduação, alguns combinados foram estipulados durante o atendimento, de modo que a aluna se sentisse confortável na troca de saberes e conhecimentos, de sua agenda pessoal/profissional atrelada ao atendimento feito pela tutora de apoio.

Com isso, os encontros fixos se dariam conforme a necessidade de produção educacional e da necessidade pedagógica da aluna. Foram feitos ao todo 24 encontros ao longo do período de mediação em 2025, com duração média de 1 hora e 30 minutos, feitas através do *Google Meet*². Como afirma Bastos (2021, p. 127) o “funcionamento da plataforma pode auxiliar na caracterização das interações discursivas, uma vez que elas acontecem em seus limites espaço-temporais”, fator que contribui para o diálogo entre aluna e tutora. Com esta ferramenta, também é possível o envio de documentos, de forma instantânea e mostrar outras mídias contidas no ciberespaço.

Outra ferramenta utilizada, esta com um compromisso de urgência, como lembrete ou uma necessidade mais pontual, foi o *WhatsApp*³, onde a troca de mensagens é rápida e que se exige pouca transferência de dados, feita facilmente pelos celulares da tutora de apoio e da aluna. Dessa forma, pendências entre documentação ou atividades que demandavam maior celeridade foram feitas através desse aplicativo, facilitando o trabalho do Atendimento Individualizado. Além disso, essa ferramenta também foi utilizada para compartilhamento de *links* referentes, em grande parte, a eventos acadêmicos, oportunidades de mestrado e cursos, visando manter a discente engajada com seus objetivos acadêmicos. Ao todo, foram compartilhados 78 *links* no período vigente da mediação até a data de escrita desse estudo.

¹ Autodeterminação é um conjunto de habilidades e crenças que permitem a pessoa perceber suas qualidades, traçar seus próprios objetivos, persegui-los e alcançar a autorrealização. (Leal, Redig, 2024; Tomaszewski, Klinger, Pugliese, 2022)

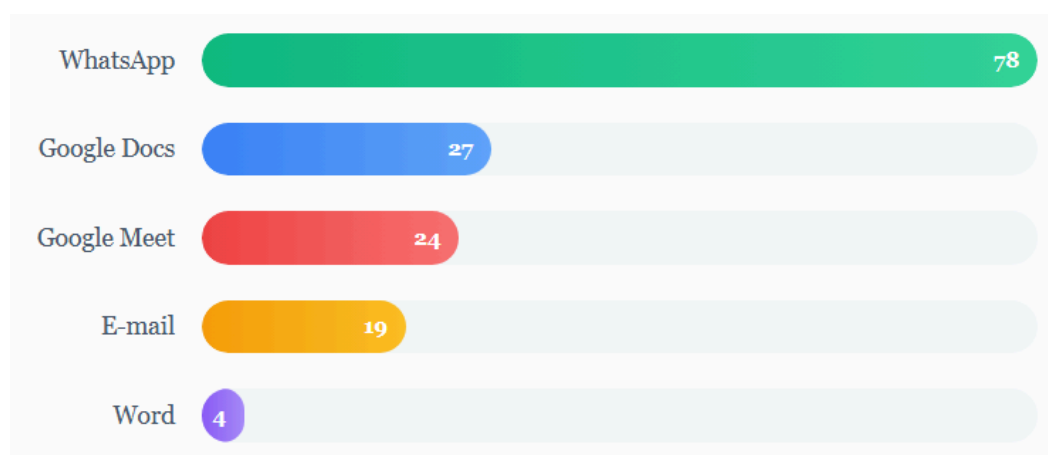
² Plataforma de videoconferência, utilizada principalmente para reuniões. Viabiliza a troca de imagem e áudio dos envolvidos.

³ “O WhatsApp é um aplicativo para dispositivos móveis, que possibilita uma forma de comunicação instantânea” (Kaieski, 2015, p.4).

Por ser um espaço intuitivo e de conhecimento comum entre as participantes, o *Google Drive*⁴ teve utilidade também nesse trabalho de mediação, mas somente quando juntas, tutora de apoio e aluna, decidiram escrever este relato. Dessa forma, como não somente o documento de texto precisava ser compartilhado, como também, os textos referências, roteiro e dados da pesquisa, a função primordial de armazenamento em nuvem, se mostrou adequada.

As ferramentas de escrita *Google Docs* e *Word* foram amplamente utilizadas e compartilhadas entre as partes. Ao todo foram compartilhados 31 documentos, dos quais 27 eram links para o *Google Docs* e 4 documentos editados em *Word*, como nos mostra o gráfico na imagem 1. Tal discrepância se deve ao fato de a ferramenta do *Google* permitir edição simultânea, enquanto a outra não, sendo essa última utilizada somente quando a fonte de recebimento do arquivo demanda sua obrigatoriedade.

Imagem 1: Gráfico com uso de ferramentas



Fonte: Criado pelas autoras.

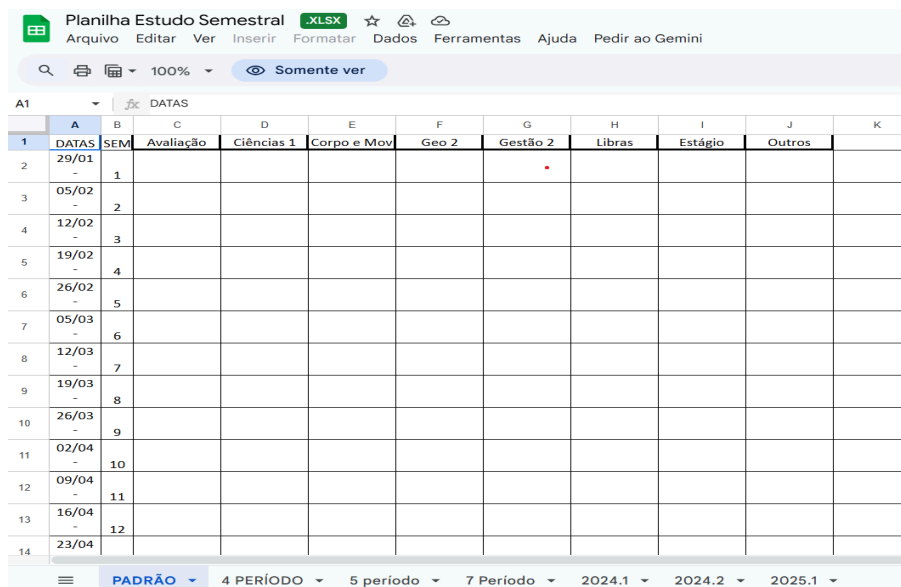
Com o intuito de manter a organização dos estudos e prazos, a aluna optou por fazer uso de duas ferramentas: o *Google Agenda – Tarefas* e o *Excel*. A primeira não era utilizada para marcar compromissos na agenda, mas somente a aba de tarefas, que utilizava para fazer listas de compromissos organizadas por assunto. Nessa página, eram comuns listas intituladas como “Projeto de Monografia”, “Relato de Experiência” ou “Estágio de EJA” e abaixo de cada título, eram designadas tarefas a cumprir. Tal ferramenta não era compartilhada com a tutora mediadora, mas ao final de cada encontro através dos

⁴ “Google Drive é um ambiente desenvolvido pela Google com a função principal de armazenamento de arquivos em nuvens, ou seja, utilizando memória de servidores online e permitindo o acesso remoto [dos seus participantes] pela Internet sem a necessidade de instalação de programas ou armazenamento físico de dados.” (Santiago; Santos, 2015, p.10)

encontros no *Google Meet*, mediadora e aluna decidiam os objetivos a serem cumpridos na semana, o que proporcionava antecipação, organização e visualização das responsabilidades a serem cumpridas, diminuindo a ansiedade frente às burocracias e proporcionando satisfação ao marcá-las como cumpridas. Outros recursos tecnológicos conhecidos foram subutilizados, como foi o caso do e-mail, onde tutora e aluna trocaram apenas 19 mensagens, tendo como objetivo encaminhar e-mails recebidos de outrem, mas que eram relevantes para o contexto da graduação. Ligações telefônicas não foram utilizadas, seja por não ter havido necessidade ou pela aluna não se sentir confortável falando ao telefone.

Já nas planilhas do Excel, que também eram exclusivas da aluna, ela determinava os conteúdos a serem estudados semanalmente para cada matéria, bem como as atividades avaliativas e provas, que tinham sua marcação em vermelho quando estavam por fazer e, em azul, quando já haviam sido cumpridas. Tal organização, elaborada pela aluna, também permitia os benefícios de antecipação, organização e visualização das tarefas, bem como diminuía a ansiedade frente às tarefas, proporcionava maior organização do tempo e satisfação em olhar tudo o que já havia feito. Como forma de colaborar com os demais alunos e tutores de apoio, transcrevemos a tabela da discente para o programa de planilhas do *Google* e [compartilhamos aqui](#) com toda a comunidade acadêmica⁵, exemplificado na tabela da Imagem 2.

Imagem 2: Planilha do Google



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	DATAS	SEM	Avaliação	Ciências 1	Corpo e Mov	Geo 2	Gestão 2	Libras	Estágio	Outros	
2	29/01	1									
3	05/02	2									
4	12/02	3									
5	19/02	4									
6	26/02	5									
7	05/03	6									
8	12/03	7									
9	19/03	8									
10	26/03	9									
11	02/04	10									
12	09/04	11									
13	16/04	12									
14	23/04										

Fonte: Criado pelas autoras.

⁵ É necessário ter um e-mail do Google para acessar as planilhas. Ao acessá-las, vá em Arquivo – Fazer uma cópia, para criar a sua cópia e poder editá-la à sua maneira.

3. Resultados e Discussão

As ferramentas aqui expostas permitiram que a aluna fizesse uso das suas potencialidades, como a organização e planejamento de objetivos, para seu desenvolvimento acadêmico. Nesse aspecto, ela contou com o incentivo da tutora de apoio quando checavam juntas as planilhas de estudo e quando recebia *links* de oportunidades acadêmicas.

Suas dificuldades foram amenizadas ao decidirem juntas as tarefas a serem cumpridas na semana; ao contar com a tutora para preencher os documentos de estágio durante os encontros via *Google Meet* e ainda durante tais encontros, ao construir roteiros de escrita acadêmica passo a passo via *Google Docs*. Além disso, a aluna contava com mensagens e lembretes ao longo da semana via *Whatsapp*.

A aluna que, antes do atendimento especializado, havia cursado parte da graduação em 8 anos com inúmeros abandonos, em 2 semestres cursou 3 estágios, as 10 matérias faltantes, produziu o projeto de monografia, uma sequência didática, este relato de experiência em coautoria, dois projetos de pesquisa para mestrado em áreas diferentes e com a aprovação em um deles, outro relato de experiência a ser apresentado no I Seminário NAI, um artigo publicado em capítulo de livro e um resumo submetido a um encontro nacional na área da Educação.

Entendemos que o contexto da Educação Inclusiva é cheio de nuances e especificidades, e endossamos que o levantamento das dificuldades, potencialidades e objetivos devam ser feitos com a devida escuta ao aluno. Dessa forma é possível construir um plano de atendimento adequado proporcionando ao discente mais equidade na permanência e sucesso acadêmico.

A partir desse entendimento, não objetivamos com esse relato fazer um passo a passo ou protocolo nos usos de tecnologia na assistência desses alunos, mas relatar o que nos foi útil, pois também poderá vir a sê-lo, cada qual com a sua composição e ferramentas, no atendimento a outros discentes.

4. Conclusão

Entendemos que as medidas e tecnologias adotadas na mediação foram assertivas quanto às necessidades e potencialidades da aluna. Esperamos que os usos relatados aqui possam ser utilizados por outros profissionais, instrumentalizando-os e ampliando suas

possibilidades de atendimento aos alunos que assim necessitam. Esperamos que, através da análise de um grande quantitativo de relatos de experiência de profissionais de atendimento educacional especializado, seja feita a elaboração de um documento-guia com inúmeras tecnologias e seus usos nesse contexto.

Referências Bibliográficas

BASTOS, R. L. G. Interações discursivas em uma aula on-line de língua inglesa na plataforma Google Meet. **Tabuleiro de Letras**, [S. l.], v. 15, n. 1, p. 120–137, 2021. DOI: 10.35499/tl.v15i1.11387. Disponível em: <https://www.revistas.uneb.br/tabuleirodeletras/article/view/11387>. Acesso em: 21 set. 2025.

BRASIL. **Decreto Nº 7.611, de 17 de novembro de 2011**. Dispõe sobre a educação especial, o atendimento educacional especializado e dá outras providências. Ministério da Educação. 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Decreto/D7611.htm#art11. Acesso em: 10 set. 2025.

BRAZ, Paula Paulino et al. Altas habilidades ou superdotação e autismo: evidências da dupla excepcionalidade em artigos científicos. **CONEDU - Educação Especial (Vol. 02) ...** Campina Grande: Realize Editora, 2024. Disponível em: <https://editorarealize.com.br/artigo/visualizar/105851>. Acesso em: 13 jul. 2025

KAIESKI, Naira; ANDRE GRINGS, Jacques; ALEXANDRA FETTER, Shirlei. um estudo sobre as possibilidades pedagógicas de utilização do whatsapp. **RENOTE**, Porto Alegre, v. 13, n. 2, 2015. DOI: 10.22456/1679-1916.61411. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/renote/article/view/61411>. Acesso em: 21 set. 2025.

LEAL, Antônia Regina Ribeiro. AMBIENTES DE APRENDIZAGEM E O DESENVOLVIMENTO DE AÇÕES AUTODETERMINADAS NO PROCESSO DE TRANSIÇÃO PARA A VIDA INDEPENDENTE DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL E TRANSTORNO DO ESPECTRO AUTISTA. In: **XII Seminário Internacional as Redes Educativas e as Tecnologias - Tessituras de Solidariedade e de Convivências nos Diferentes Espaços Tempos Educativos - Rio de Janeiro**, 2024. Disponível em: <https://doity.com.br/anais/redes2024/trabalho/399645>. Acesso em: 16 jul. 2025.

MORAN, José Manuel. **Educação híbrida**: Um conceito-chave para a educação hoje. In: BACICH, Lilian; NETO, Adolfo Tanzi; TREVISANI, Fernando de Mello. Ensino híbrido: personalização e tecnologia na educação. Porto Alegre: Penso, 2015.

MUSSI, Ricardo Fraklin de Freitas; FLORES, Fabio Fernandes; ALMEIDA, Cláudio Bispo de. Pressupostos para a elaboração de relato de experiência como conhecimento científico. **Práxis Educacional**, Vitória da Conquista, v. 17, n. 48, p. 60–77, 2021. DOI: 10.22481/praxisedu.v17i48.9010. Disponível em: <https://periodicos2.uesb.br/praxis/article/view/9010>. Acesso em: 14 set. 2025.

RIBEIRO, K.; FREITAS, M. C. de.; AUSEC, I. C. de O. Monitoria em educação especial como uma possibilidade de atendimento educacional especializado no ensino superior. **Educere et Educare**, [S. l.], v. 17, n. 43, p. 476–498, 2022. DOI: 10.48075/educare.v17i43.29533. Disponível em: <https://saber.unioeste.br/index.php/educereeteducare/article/view/29533>. Acesso em: 21 set. 2025.

SANTIAGO, M. E. V., & SANTOS, R. dos. (2014). Google drive como ferramenta de produção de textos em aulas de inglês instrumental. **Intercâmbio**, 29. Recuperado de <https://revistas.pucsp.br/index.php/intercambio/article/view/20961>

TOMASZEWSKI B., KLINGER L.G., PUGLIESE C.E. Self-Determination in Autistic Transition-Aged Youth without Intellectual Disability. **Journal of Autism Developmental Disorders**. v.52, n. 9, p. 4067-4078, 2022. DOI: 10.1007/s10803-021-05280-6. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34536165/> Acesso em: 17 jul. 2025.