**ACESSO À INFORMAÇÃO ACADÊMICA - UMA ANÁLISE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO PERANTE A DIVULGAÇÃO DAS ATIVIDADES**

Midiã Moreira Oliveira Ramos/UFRJ

Susana Lima de Queiroz Pontes de Araujo/UFRJ

Felipe DiBlasi/UFRJ

**Resumo**

O papel da Universidade está fundamentado no tripé ensino, pesquisa e extensão. Este artigo busca identificar os canais nos quais os estudantes acessam as informações publicadas pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), informações estas destinadas a eventos, cursos, serviços, projetos, entre outros. Foi observado também o nível de satisfação perante a divulgação dessas atividades. Utilizamos para coleta de dados um questionário estruturado para ser respondido com base nas experiências diárias de estudantes com e sem deficiência dos cursos de graduação nas modalidades presencial e ensino a distância (EaD) da UFRJ. Em resposta objetivo deste estudo, notou-se que o processo de comunicação entre a UFRJ e os estudantes, assim como a divulgação de seus serviços e atividades, apontam algumas dificuldades no acesso para a plena participação do corpo social da universidade.

**Palavras Chaves:** Acessibilidade. Comunicação. Pessoa com Deficiência. Universidade Federal do Rio de Janeiro.

**Resumo Expandido**

**Introdução**

É amplamente reconhecido que o papel da Universidade é fundamentado no tripé ensino, pesquisa e extensão. Para garantir o funcionamento eficaz desses pilares, é essencial que todos os envolvidos nessa complexa engrenagem planejem ações de forma colaborativa, estabeleçam comunicação eficiente e busquem promover um ambiente de trabalho pautado pela equidade e qualidade (RAMOS, DUTRA E DI BLASI, 2023).

Entendemos que esses três elementos dependem de uma comunicação organizada entre docentes, pesquisadores, estudantes e outros membros que compõe o corpo social da universidade para que aconteçam de forma eficaz. O acesso à informação é um ponto de suma importância na experiência de estudantes universitários. O processo de comunicação e divulgação de atividades acadêmicas se tornam essenciais para a plena participação de estudantes com e sem deficiência, porém para que ocorra a disseminação eficaz de informações é essencial o engajamento de toda comunidade acadêmica, na garantia de acessibilidade para viabilizar o progresso acadêmico dos estudantes.

Este estudo tem como objetivo identificar onde os estudantes acessam as informações publicadas pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), informações estas destinadas a eventos, cursos, serviços, projetos, entre outros e o nível de satisfação perante a divulgação dessas atividades.

**Desenvolvimento**

A UFRJ, a mais antiga universidade do Brasil foi criada em 1920 e hoje encontra-se estruturada pelos Centro de Ciências da Saúde (CCS), Centro de Letras e Artes (CLA), Centro de Filosofia e Ciências Humanas (CFCH), Centro de Ciências da Matemática e da Natureza (CCMN), Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas (CCJE) e Centro de Tecnologia (CT).

Atualmente a universidade possui o Campus principal que é a Cidade Universitária, Praia Vermelha, polo Xerém-UFRJ e Macaé (Região Norte-Fluminense), além das unidades não vinculadas aos campi e outros locais (UFRJ, 2022 s/p).

Recentemente, um novo capítulo está sendo escrito na história da UFRJ. Conforme destacado por Ramos, Dutra e Di Blasi (2023), a universidade está passando por transformações significativas no que diz respeito à inclusão da pessoa com deficiência (PcD) no ensino superior. A inserção desses indivíduos nos ambientes acadêmicos da UFRJ reflete uma tendência mais ampla de democratização do acesso ao ensino superior, seja por meio de modalidades presenciais ou a distância.

Os serviços prestados à comunidade interna e externa possuem um fator primordial para uma base fundamental de aprendizado na inclusão da PcD, com o intuito de garantir melhor percurso acadêmico. Entendemos que na era digital, garantir acessibilidade comunicacional nos direciona ao direito de participação da PcD em diversas esferas, fato este que deve ser compreendido como um processo básico nas esferas sociais.

Embora a expansão dos meios tecnológicos acarrete inúmeras oportunidades, a rápida utilização das Tecnologias Digitais de Comunicação e Informação (TDICs) gera preocupações a respeito da acessibilidade. Desta forma podemos entender que se torna essencial a garantia de novos processos para que o acesso por parte das PcD seja alcançado de modo eficiente. Pensar em novos métodos requer que os processos inovadores garantam a comunicação eficaz entre a instituição, professores e estudantes, observando a criação de modernos ambientes pedagógicos (RAMOS; DI BLASI; DUTRA, 2021), bem como às demandas individuais dos estudantes relacionadas à acessibilidade, seja em sites ou redes direcionadas a escolas e universidades.

**Metodologia**

O presente estudo, teve a submissão de protocolo de pesquisa realizada junto ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho da UFRJ, sendo aprovado em 14/08/2018, com número **CAAE 92341318.6.0000.5257.**

 Para tal, foi utilizada uma abordagem qualitativa em educação. Como coleta de dados, utilizamos um questionário estruturado para ser respondido com base nas experiências diárias de estudantes com e sem deficiência dos cursos de graduação nas modalidades presencial e ensino a distância (EaD) da UFRJ, com a parceria da Pró-Reitoria de Graduação (PR 1), disponibilizado via e-mail institucional para estes estudantes, que permitiu um alcance maior para o estudo. O contato com os estudantes em caso de dúvidas sobre o questionário se deu por contato direto através do e-mail institucional da autora do estudo.

Assim, para os dados que discutidos utilizamos a escala de Likert. Escolhemos utilizar a escala de Likert de 7 posições devido uma maior amplitude nas respostas dos participantes, que vão desde “ineficiente” até “eficiente”, permitindo uma análise e compreensão mais precisa dos dados coletados. Foram enviados 50.971 e-mails no SIGA UFRJ (Sistema Integrado de Gestão Acadêmica), com o retorno de 1.345 respondidos, além 667 e-mails com retornos automáticos, como: endereços não utilizáveis, caixa do destinatário cheia, mensagem incompleta, entre outros. A coleta destes dados aconteceu de 23/06 a 24/07/2021.

**Resultados**

Araujo e Dutra (2021, p.19) enfatizam que “nas últimas décadas, os direitos sociais e educacionais de pessoas com deficiência estiveram cada vez mais presentes nas políticas públicas brasileiras”.

Com vistas a observar o perfil dos estudantes participantes do estudo, temos um quantitativo que representa o número geral de estudantes na universidade em questão que corresponde a 50.971, sendo 50.228 estudantes sem deficiência e/ou NEE e 743 estudantes com deficiência e/ou NEE. Destes temos 1.345 participantes, onde 1.223 (91%) não possuem deficiência e/ou NEE e apenas 122 apresentam algum tipo de deficiência e/ou NEE, que corresponde 9% dos respondentes.

**Figura 1**:



Fonte: O autor.

 Os estudantes foram questionados sobre como eles acessam as informações publicadas pela UFRJ, informações estas destinadas a eventos, cursos, serviços, projetos, entre outros. Para esta questão, cada estudante poderia marcar mais de uma opção disponível como resposta. Apontamos que o maior número de estudantes acessa as informações acadêmicas via e-mail institucional da universidade (1.175 - 87%), seguido das redes sociais (791 - 58%). Segundo Ramos, Araujo e Dutra (2022, p. 1347) “o e-mail é um dos meios de comunicação mais utilizados no mundo, fato que pode justificar ser a principal fonte de acesso às informações da UFRJ”. Mas é importante destacar a expansão atual da utilização de redes sociais, sendo observado como segundo meio de acesso mais utilizado pelos entrevistados.

**Figura 2**:



Fonte: O autor.

Mesmo com diversas formas de acesso presentes na figura 2: compartilhamento de informações por outra pessoa (690 - 51%); página oficial da UFRJ (551 - 40%); centro acadêmico do seu curso (480 - 35%); comunicador instantâneo – *WhatsApp/ Telegram* (393 - 29%) e outros (73 - 5%), ficamos apreensivos sobre o direcionamento em relação a divulgação, assim como a comunicação presente nestas esferas, como podemos observar a seguir. Destacamos que usaremos pseudônimos para preservar a identidade do estudante.

O acesso digital para consultas da universidade é bem confuso em alguns casos deixam muito a desejar em informações mais pertinentes e pessoais (FABÍOLA, ESTUDANTE SEM DEFICIÊNCIA, 2021).

A ufrj poderia melhorar o sistema comunicacional (TÂNIA, ESTUDANTE SEM DEFICIÊNCIA, 2021).

A partir dos relatos tornam-se evidentes as barreiras comunicacionais, que apesar dos diversos meios utilizados pelos alunos para o acesso às informações, demonstram a existência de déficit no que corresponde à divulgação. As necessidades de melhoria no sistema comunicacional são destacados nos relatos apresentados, visto que mediante a diferentes formas de acesso, a comunicação entre o estudante e a universidade, assim como a divulgação de suas atividades atrelado ao ensino, pesquisa e extensão, precisa acontecer de forma eficaz.

 Também sentimos a necessidade de entender o nível de satisfação destes estudantes perante a divulgação dos serviços oferecidos.

**Figura 3**:



Fonte: O autor.

Analisando a figura 3, identificamos um equilíbrio nas tendências ineficiente (52) e eficiente (52). Devemos compreender diferentes situações, ou seja, os Campi e Centros nas quais estes estudantes estão inseridos apresentam distintas estruturas arquitetônicas, diferentes formas de comunicação entre os seus setores, assim como cada PcD possui suas singularidades específicas. Desta forma não podemos fazer uma comparação generalizada sobre as respostas apresentadas, visto que é preciso o entendimento de que cada PcD precisa de recursos diferentes para sua participação e inclusão.

É relevante entender que a comunicação intersetorial necessita de melhorias relacionadas às demandas necessárias para a divulgação dos serviços e atividades oferecidas na universidade para seus estudantes, assim como para sociedade. Logo, este processo mostra o quanto a comunicação e a divulgação presentes na estrutura acadêmica da universidade devem fornecer meios para que tal serviço alcance alunos, técnicos, professores, entre outros funcionários presentes na instituição.

**Considerações finais**

Em resposta objetivo deste estudo, notou-se que o processo de comunicação entre a UFRJ e os estudantes, assim como a divulgação de seus serviços e atividades, apontam algumas dificuldades no acesso para a plena participação dos estudantes. Verificou-se a partir dos dados analisados distintos meios de propagação das informações, além do excesso de informações que segundo a visão dos participantes deve ser mais assertiva e objetiva para melhor entendimento do público a qual tal informação se destina.

Entendemos que embora os dados possam levar a uma tendência eficiente, ainda existem lacunas que apontam um caminho ineficiente, caminho este direcionado a melhorias em relação a divulgação destes serviços. Já para as respostas separadas por deficiência ou NEE, temos dados destinados às ocorrências eficiente e ineficiente, visto que cada estudante possui suas particularidades.

Concluímos, portanto, que para que a comunicação seja realmente “eficiente”, é preciso que alcance a todos, não apenas uma parcela do público a qual ela se destina. Assim sendo, investir em acessibilidade comunicacional e digital é um caminho que pode auxiliar não somente a UFRJ, mas também todas as universidades uma vez que os meios digitais estão cada vez mais ocupando espaços de comunicação intersetorial.

**Referências**

ARAUJO, S. L. Q. P.; DUTRA, F. B. S. Educação remota em tempos da covid-19: inquietações acerca da pessoa com deficiência e exame nacional do ensino médio. **Revista Thema**, v. 20, p. 17-36, 2021.

RAMOS, M. M. O.; DUTRA, F. B. S; DI BLASI, F. Atividades extensionistas oferecidas pela UFRJ durante a pandemia de Covid-19. Revista Tecnologia e Cultura. CEFET-RJ, nº 38, ano 24, p. 39-48, jul./dez. 2021.

RAMOS, M. M. O.; ARAUJO, S. L. Q. P.; DUTRA, F. B. S. Ambientes virtuais acessíveis e a comunicação universitária. **In: XI Seminário Internacional As Redes Educativas e as Tecnologias.** Rio de Janeiro, de 04 a 07 de julho de 2022.

RAMOS, M. M. O. Rede de comunicação e informação: proposta de um manual para acessibilidade digital. Orientadora: Profa. Dra. Flávia Barbosa da Silva Dutra; Felipe Di Blasi. 2023.179 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Educação, Gestão e Difusão em Biociências) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2023.

UFRJ – Universidade Federal do Rio de Janeiro**. História da Universidade**: Disponível em: [História – Universidade Federal do Rio de Janeiro (ufrj.br)](https://ufrj.br/acesso-a-informacao/institucional/historia/). Acesso em 30 de agosto de 2022.

UFRJ – Universidade Federal do Rio de Janeiro**: Unidades, Centros Acadêmicos:** Disponível em:<https://planodiretor.ufrj.br/o-plano-diretor/campi-unidades/> e <https://ufrj.br/a-ufrj/contatos/centros-e-unidades/>. Acesso em 01 de setembro de 2022.