Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v.18, 2025
ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

CAPACITAÇÃO EAD NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE PERNAMBUCO: CONTRIBUIÇÕES PARA A INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NOS ESPAÇOS PÚBLICOS

EAD TRAINING AT THE COURT OF JUSTICE OF PERNAMBUCO: CONTRIBUTIONS TO THE INCLUSION OF PEOPLE WITH DISABILITIES IN PUBLIC SPACES

Gabriela Maria Severien dos Santos

Mestra em Ciências da Educação, Veni Creator Christian University, USA.

E-mail: gabiseverien.tjpe@gmail.com

Maria Pricila Miranda dos Santos

Doutora em Geografia, Veni Creator Christian University, Flórida – USA

Recebido: 01/09/2025 – Aceito: 16/09/2025

Resumo

Este trabalho busca como objetivo identificar como o curso de capacitação EaD para servidores e servidoras intitulado Atendimento às pessoas com deficiência nos espaços públicos, promovido pela Escola Judicial, pode contribuir para a inclusão de pessoas com deficiência no contexto de trabalho do TJPE. A partir dessa ação formativa, buscou-se aferir o impacto do referido curso no cotidiano profissional dos (as) servidores (as) que participaram da formação, a fim de subsidiar a implementação de políticas mais eficazes de inclusão no espaço do judiciário. Os questionários contaram com 26 participantes. Foram observadas mudanças de comportamento, como o posicionamento do olhar diante da pessoa em cadeira de rodas, e o diálogo com a pessoa surda, onde passou-se a ter a informação de que se deve olhar para a pessoa surda, e não para o interprete. Outras ações também foram citadas como a maior sensibilidade no trato com a diversidade e interesse em aprofundar conhecimentos em temas relacionados à acessibilidade. Ao final da investigação, foi possível identificar, no contexto da formação de servidores (as), quais estratégias educativas se mostraram mais eficazes para a promoção de um atendimento verdadeiramente acessível e inclusivo no TJPE.

Palavras-chave: Atendimento; Poder Judiciário pernambucano; Curso EAD; Acessibilidade; Inclusivo.

Abstract

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v.18, 2025
ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

This study aims to identify how the distance learning training course for authorized civil servants, "Assistance to People with Disabilities in Public Spaces," offered by the Judicial School, can contribute to the inclusion of people with disabilities in the work context of the TJPE. This training initiative aimed to assess the impact of the course on the daily work of the civil servants who participated, in order to support the implementation of more effective inclusion policies within the judiciary. Twenty-six participants completed the questionnaires. Behavioral changes were observed, such as the way people look at people in wheelchairs and the way they interact with deaf people, where they began to understand that they should look at them, not interpret. Other actions were also cited, such as increased sensitivity toward diversity and an interest in deepening their knowledge of accessibility-related topics. At the end of the investigation, it was possible to identify, in the context of staff training, which educational strategies proved most effective in promoting truly accessible and inclusive service at the TJPE.

Keywords: Service; Pernambuco Judiciary; Distance Learning; Accessibility; Inclusive.

1. Introdução

Diante da diversidade de situações enfrentadas pelas pessoas com deficiência, seja pela falta de inclusão desde cedo ou pelo ingresso tardio no mercado de trabalho e, também, pela falta de experiência em abordagens inclusivas nos espaços públicos, surge o desafio de incluí-las de modo a que possam participar plenamente como cidadãs na sociedade.

Atualmente, além da LBI, o Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE) tem como norteador para a realização de práticas inclusivas a Resolução n° 401, de 16 de junho de 2021 (BRASIL, 2021), do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre o desenvolvimento de diretrizes de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência nos órgãos do Poder Judiciário e de seus serviços auxiliares.

Posto isso, eis que emerge a seguinte indagação: a capacitação é um caminho? Em caso positivo, as ferramentas pedagógicas utilizadas no momento são eficazes? Quais ferramentas pedagógicas utilizar como recurso para garantir o direito fundamental da inclusão de todas as pessoas com deficiência na sociedade?

Ao considerarmos que a maior parte das pessoas com deficiência possuem dificuldade de acessar os espaços públicos, seja como usuárias do sistema, seja por meio de ingresso através de concurso público para integrar o quadro técnico, surge a demanda urgente para que esse acesso, não importa se como servidor ou público geral, seja realmente efetivo e inclusivo.

Isso representa um grande desafio para os profissionais que atuam nesses espaços, pois ainda estamos inseridos num contexto em que ainda se mostra

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

hegemônico um modelo de educação excludente e capacitista, o que dificulta as relações sociais e institucionais. Segundo Taubner et al. (2022), o descompasso entre as habilidades dos indivíduos e as demandas do trabalho constitui uma barreira significativa a ser superada.

O curso, *"Atendimento a pessoas com deficiência em espaços públicos"* surgiu, após uma boa aceitação de um curso presencial que abordava as questões referentes as barreiras atitudinais. Este curso foi proposto pela Comissão Permanente de Acessibilidade do TJPE e foi ministrado pela pesquisadora preponente desse projeto de pesquisa durante dois anos.

Após a pandemia do COVID-19, com o aumento da utilização de ferramentas de comunicação digital e aprendizado de novas tecnologias relacionadas as plataformas de comunicação e ensino à distância, o Tribunal sentiu a necessidade de chegar a um número maior de servidores, propondo assim um curso em formato EaD. Dessa forma o tribunal também estaria atendendo a Resolução nº 401/2021 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) que estabelece diretrizes para a promoção da acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência nos órgãos do Poder Judiciário e nos serviços auxiliares, que tem como uma de suas diretrizes: Viabilizar o acesso de pessoas com deficiência às dependências dos órgãos do Poder Judiciário.

Desta forma, e considerando-se os direitos sociais dos cidadãos e cidadãs; a legislação específica que garante o direito de pessoas com deficiência; os princípios do Desenho Universal, os fóruns e demais espaços TJPE como edifícios públicos nos municípios pernambucanos; e, ainda, a necessidade de adequar os espaços de acordo com as normas vigentes de acessibilidade – seja em suas estruturas físicas, seja no atendimento ao público –, o presente trabalho objetiva-se compreender os efeitos práticos da formação no atendimento às pessoas com deficiência nas dependências da instituição.

2. Revisão da Literatura

O conceito atual de deficiência é complexo, pois reconhece o corpo com lesão, mas, também, acusa a estrutura social como opressora da pessoa com deficiência. Neste sentido, faz-se relevante afirmar o papel da acessibilidade como

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

instrumento apropriado para as pessoas com deficiência terem garantido o amplo exercício de seus direitos no que tange à autonomia e independência na utilização dos serviços e espaços em todos os segmentos da sociedade (BUENO, 2019).

A acessibilidade é um direito fundamental para a inclusão de todas as pessoas com deficiência na sociedade. Quando discutimos tornar espaços públicos mais acolhedores para pessoas com deficiência, a quebra de barreiras atitudinais é o primeiro passo para uma atitude inclusiva.

De acordo com a Lei Brasileira de Inclusão (LBI, 2015), no seu artigo 3º, inciso I, define as barreiras como:

> Qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros (BRASIL, 2015, n.p.).

E, na alínea e), define barreiras atitudinais como "atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas" (BRASIL, 2015, n.p.).

É a partir da barreira atitudinal que toda intolerância e capacitismo começam. Diante disso, capacitações vêm sendo criadas e utilizadas como ponto de partida para diminuir a exclusão e promover a quebra de barreiras atitudinais em espaços públicos. Ao promover a capacitação do corpo técnico de uma instituição pública, abrem-se também caminhos para a implantação de projetos cada vez mais inclusivos.

Diante do exposto, o Tribunal de Justiça de Pernambuco, ao oferecer capacitação em formato EaD para seus servidores, abre espaço para a seguinte indagação: O curso, Atendimento a pessoas com deficiência em espaços públicos, é o caminho para a inclusão?

3. Metodologia

A pesquisa foi realizada no Recife, capital do estado de Pernambuco, mais precisamente na Escola Judicial (ESMAPE), como é conhecida nacionalmente, iniciou suas atividades efetivamente no dia 10 de setembro do mesmo ano, com a instalação

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

do primeiro curso dirigido para os magistrados aprovados em concurso. Depois passou a oferecer cursos para servidores e servidoras Analistas e Técnicos Judiciários também concursados do Tribunal de Justiça de Pernambuco. Hoje com 38 anos de existência, são oferecidos cursos presenciais e EaD, palestras, simpósios, seminários, jornadas e congressos que fizeram parte do dia a dia da Esmape, que mantém até hoje o intercâmbio regular com renomados expositores do Brasil e do mundo.

A coleta de dados foi realizada com base em um questionário *online* composto por 12 (doze) perguntas fechadas e abertas. Os questionários foram direcionados aos servidores e servidoras que participaram do curso “Atendimento às pessoas com deficiência nos espaços públicos”.

A análise dos dados se esteve a partir do agrupamento das respostas em modalidades de ideias-chave, que correspondem a categorias conceituais definidas a partir de critérios teóricos ou empíricos relacionados aos objetivos da pesquisa, conforme Bardin (2011, 2016) que permite a interpretação de dados qualitativos de maneira sistemática, identificando e classificando temas e padrões recorrentes nos discursos. As respostas foram agrupadas por modalidades de ideias-chave, organizadas em eixos baseados na perspectiva atitudinal dos participantes. A categorização permitiu uma visualização clara dos temas abordados pelos participantes, facilitando a identificação de padrões de respostas, contradições e a frequência com que certas ideias foram mencionadas. O processo incluiu análise semântica, lexical e por unidades de significado, contribuindo para a interpretação dos dados e geração de hipóteses ou conclusões.

Segundo Manzini (1990), o questionário semiestruturada está centrado em um tema específico e se desenvolve com base em um roteiro de perguntas principais, que podem ser complementadas por outras questões contextuais. Essa abordagem possibilita o surgimento de informações mais espontâneas e aprofundadas, não limitadas por alternativas previamente definidas. Participaram da pesquisa servidores e servidoras do TJPE com mais de 18 anos que concluíram o curso “Atendimento às pessoas com deficiência nos espaços públicos” durante o ano de 2024. Foram excluídas da pesquisa pessoas com menos de 18 anos, que não fazem parte do

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

corpo técnico do TJPE ou que não participaram do referido curso no ano de 2024. O projeto de pesquisa possui anuência de acordo com o parecer número 7.352.318.

4. Resultados e Discussão

No contexto do serviço público, entende-se atendimento como um conjunto de serviços destinados a uma determinada pessoa que existe para auxiliá-la a utilizar um produto ou serviço de forma eficaz. Quando falamos em pessoas com deficiência, constatamos que tal serviço só acontece de maneira eficaz se a empatia fizer parte dessa ação. Caso contrário, a comunicação, na maioria das vezes, irá ser confusa e pouco acolhedora. Isso porque a maior parte das pessoas possuem grande dificuldade de compreender uma realidade que não é semelhante à sua (CAMARGO, 2021).

A análise dos dados coletados possui caráter qualitativo com apoio da análise de conteúdo conforme Bardin (2011) que permitiu a identificação de categorias emergentes a partir das falas dos participantes, revelando experiências, percepções e práticas no contexto do serviço público.

Com relação a amostra, os resultados contemplam a nálise composta por 27 pessoas, das quais 17 se identificam com o gênero feminino (62,9%) e 10 com o gênero masculino (37,1%). Essa predominância feminina permite algumas reflexões relevantes, especialmente considerando o contexto institucional do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE) e a temática da inclusão e acessibilidade no atendimento ao público com deficiência. A maior presença de mulheres pode refletir uma realidade frequente nas esferas do serviço público brasileiro, especialmente nas áreas ligadas ao atendimento, à gestão administrativa e à promoção de Políticas Públicas. Historicamente, os cargos de base ou de interface direta com o público tendem a ter predominância feminina, o que também é observado em diversos setores do judiciário (BRASIL, 2020).

As servidoras públicas, por estarem em maior número na amostra, também representam uma força potencial de transformação institucional no que diz respeito à promoção da inclusão de pessoas com deficiência. Essa presença pode ser interpretada como um indicativo de que as mulheres estão participando ativamente

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

das formações[1], reflexões e práticas voltadas para o acolhimento e a acessibilidade — o que pode ser estratégico para a formulação e implementação de políticas mais empáticas e sensíveis às diversidades.

A distribuição etária dos (as) participantes da pesquisa revela um perfil majoritariamente composto por pessoas entre 30 e 49 anos, representando 66,6% do total da amostra. Esse dado é relevante por diversos motivos, especialmente no contexto da atuação no Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE) e da temática da inclusão de pessoas com deficiência. Esse recorte é especialmente importante no caso da inclusão no serviço público, pois essas pessoas podem estar em posições estratégicas — seja na gestão, seja no atendimento — para promover práticas inclusivas, implementar políticas institucionais e refletir sobre seus próprios contextos de trabalho.

Saber que a maioria da amostra se encontra entre os 30 e 49 anos permite orientar ações pedagógicas mais eficazes e elaborar estratégias de educação permanente voltadas a esse público. Além disso, demonstra que há uma base sólida de profissionais em idade ativa com potencial de serem agentes multiplicadores de uma cultura institucional mais inclusiva. Saber que a maioria da amostra se encontra entre os 30 e 49 anos permite orientar ações pedagógicas mais eficazes e elaborar estratégias de educação permanente voltadas a esse público. Além disso, demonstra que há uma base sólida de profissionais em idade ativa com potencial de serem agentes multiplicadores de uma cultura institucional mais inclusiva.

Sobre a participação de diversidade de cargos observada na amostra mostra a abrangência de setores e funções envolvidos na prestação de serviços no Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE). Isso é especialmente relevante para o estudo da inclusão e acessibilidade no atendimento ao público com deficiência, pois evidencia a pluralidade de perspectivas e responsabilidades dentro da instituição.

Existe uma predominância dos cargos técnicos e de apoio- técnicos (as) judiciários (as) são maioria entre os (as) participantes, com pelo menos 13 registros diretos, além de variações do mesmo cargo (como técnico arquiteto, técnico revisor e secretário de sessões). Isso representa quase 50% da amostra. Esses profissionais

[1]

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

frequentemente estão na linha de frente do atendimento ao público ou envolvidos nos trâmites burocráticos e administrativos que sustentam o funcionamento da justiça. Sua presença majoritária reforça a importância de formações práticas e contextualizadas, voltadas para o cotidiano do atendimento e da mediação com usuários (as) do sistema judiciário.

Existe também a presença qualificada de analistas e especialistas com formação em pedagogia, psicologia, biblioteconomia e arquitetura mostra um corpo técnico altamente especializado. Esses profissionais são fundamentais para a formulação e aplicação de Políticas Públicas de acessibilidade, atuando no planejamento de espaços, materiais, fluxos de atendimento e ações educativas.

E presença de respondentes que ocupam funções estratégicas e de gestão, essa participação é estratégica para que as proposições advindas da pesquisa e das ações formativas possam ser efetivamente incorporadas nas rotinas e normas institucionais.

Na primeira questão da pesquisa — "Você já teve algum contato com a temática da inclusão? Como (curso, palestra, livro, filme etc.)? " — Todos os participantes afirmaram já ter tido contato com o tema da inclusão, seja por meio de cursos, palestras, livros, filmes ou experiências profissionais.

As respostas, embora sintéticas em muitos casos, revelam que a temática da inclusão faz parte da trajetória pessoal e/ou profissional dos respondentes. Há registros que demonstram uma busca ativa, ainda que inicial ou intuitiva, por compreender melhor o universo das pessoas com deficiência (PcD). Exemplos como "Curso e filme", "Sim, curso e o filme No Ritmo do Coração, sobre pessoa surda", ou ainda "Sim, todas as opções acima" apontam para a multiplicidade de formatos de contato.

Outras respostas demonstram um envolvimento mais profundo e diversificado:

> "Sim, livros, aulas, palestras, filmes, cursos. "
>
> "Sim, tive contato com filmes, palestras e aulas no curso de Mestrado. "
>
> "Sim, por intermédio de cursos de formação e pela mídia em geral. "
>
> "Sim, fiz PIBIC (Projeto de Iniciação Científica) sobre autismo ainda na faculdade e participei de algumas palestras e cursos. "

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

> “Participei de um curso online sobre inclusão e diversidade no ambiente de trabalho, que abordou práticas inclusivas e a importância de um ambiente acolhedor para todos. Além disso, assisti a uma palestra inspiradora sobre inclusão social, onde foram discutidos os desafios enfrentados por pessoas com deficiência. Também li o livro O Poder da Inclusão, que oferece uma visão aprofundada sobre como a inclusão pode transformar a sociedade. ” (Resposta do questionário).

Um dos depoimentos mais significativos destaca uma vivência prática contínua com a temática:

> “Sim. Eu sou intérprete de Libras, então tenho muito contato com PcD. ” (Resposta do questionário).

Essas declarações revelam que, embora em diferentes níveis de aprofundamento, o tema da inclusão já faz parte do repertório de conhecimentos e vivências dos servidores (as) do TJPE. Essa bagagem prévia pode ser um ponto de partida potente para ações formativas mais estruturadas, aprofundadas e sistemáticas dentro da instituição.

Os dados da pesquisa revelam que a maior parte dos(as) participantes já havia tido algum contato prévio com a temática da inclusão. Entre as formas de aproximação relatadas, destacam-se os cursos (17 menções), seguidos por filmes (7) e palestras (5). Outras modalidades também foram lembradas, como a leitura de livros (4), o estudo em aulas ou disciplinas acadêmicas (3) e a participação em pesquisas científicas como projetos de iniciação ou pós-graduação (3). Houve ainda menções a normas e técnicas profissionais relacionadas à acessibilidade, como Libras e legislação específica (2), além de referências à mídia em geral (1) e a experiências profissionais diretas com pessoas com deficiência (1). Essas vivências demonstram um importante ponto de partida: mesmo que timidamente, os sujeitos da pesquisa reconhecem a necessidade de se apropriar do tema e demonstram sensibilidade às questões que envolvem os direitos das pessoas com deficiência.

Como afirma Freire (1992, p. 45), “ninguém nasce feito, é experimentando-nos no mundo que nós nos fazemos”. O contato com outras formas de comunicação e expressão, como o cinema e a literatura, reforça o potencial da formação continuada

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

para ampliar a consciência crítica e empática, indispensável à promoção de uma cultura institucional verdadeiramente inclusiva.

Essa escuta das experiências dos (as) servidores (as), aliada ao repertório simbólico e cultural que cada um (a) traz, contribui para a construção de um diálogo propositivo com vistas à transformação das práticas nos espaços públicos. A partir desse primeiro panorama, avançamos agora para a análise das questões dois e três do questionário, que tratam do convívio direto com pessoas com deficiência, tanto no âmbito familiar quanto no espaço de trabalho.

Com essas afirmações podemos intuir que as pessoas mesmo que "timidamente" ou intuitivamente, veem em busca de conhecimento e respostas sobre o tema da inclusão. O podemos considerar como um ponto positivo nesse turbilhão de idas e vindas na história da pessoa com deficiência. Como disse (FREIRE, 1992). Ninguém nasce feito, é experimentando-nos no mundo que nós nos fazemos.

As experiências trazidas pelas pessoas participantes do curso "Atendimento a pessoas com deficiência em espaços públicos", com outras linguagens de comunicação, nos aponta a importância do legado cultural de cada pessoa para a construção de um diálogo propositivo e rico no caminho da inclusão nos espaços públicos.

Levando em consideração o que foi citado, continuamos com as questões " 2 você possui algum (a) familiar ou pessoa conhecida próxima que é pessoa com deficiência? No seu setor de trabalho, há algum (a) servidor (a) que é pessoa com deficiência? Se sim, qual a deficiência? " Nessas duas questões, grande parte das respostas são positivas, no que tange o conhecimento prévio ou contato com pessoas com deficiência, o que aponta para o fato de a procura pelo curso ter sido a busca por um conhecimento mais profundo em relação a inclusão. E mesmo que a motivação para a realização do curso tenha sido a progressão funcional dentro da instituição o conjunto de respostas com relação ao curso mostra satisfação com o conteúdo disponibilizado no curso.

Essa informação é relevante por revelar que mais da metade dos (as) participantes (63%) têm contato direto com PcD em seu círculo social ou familiar, o

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

que pode influenciar positivamente sua empatia, sensibilidade e engajamento com o tema da inclusão.

Essa vivência prática, muitas vezes cotidiana, representa uma fonte rica de conhecimento não formal, que pode ser mobilizada nas práticas profissionais e em ações institucionais inclusivas. Por outro lado, o grupo que não tem essa convivência direta pode se beneficiar de formações que tragam a escuta de PcDs ou de seus familiares, de forma a ampliar sua compreensão sobre os desafios enfrentados e a importância da acessibilidade.

Essas declarações revelam que, embora em diferentes níveis de aprofundamento, o tema da inclusão já faz parte do repertório de conhecimentos e vivências dos servidores (as) do TJPE. Essa bagagem prévia pode ser um ponto de partida potente para ações formativas mais estruturadas, aprofundadas e sistemáticas dentro da instituição.

No que se refere ao convívio direto com pessoas com deficiência, os relatos indicam uma diversidade de experiências familiares e pessoais. Entre os(as) participantes, alguns mencionaram vínculos próximos, como irmã e cunhado com deficiência (sem especificação do tipo), além de primo com transtornos mentais, filho com Transtorno do Espectro Autista (TEA) e tia com deficiência mental. Um dos respondentes destacou, inclusive, sua própria condição de insuficiência renal crônica, que também afeta outros familiares. Esses depoimentos demonstram que uma parte significativa dos(as) servidores(as) mantém contato cotidiano com pessoas com deficiência em seu núcleo familiar ou social. Esse convívio pode contribuir para o desenvolvimento de maior empatia, sensibilidade e engajamento com práticas inclusivas no ambiente de trabalho, reforçando a relevância de formações que dialoguem tanto com a experiência profissional quanto com vivências pessoais.

Esses relatos reforçam a diversidade das experiências pessoais com PcDs dentro do grupo pesquisado, revelando não apenas vínculos afetivos (como filhos e irmãos), mas também experiências de autodeclaração de condição que pode ser considerada deficiência, conforme a Lei Brasileira de Inclusão (LBI). Além disso, os relatos destacam que a convivência com PcDs pode envolver diferentes tipos de deficiência, como: Transtornos mentais e intelectuais, Deficiência mental, Transtorno

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v.18, 2025
ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

do Espectro Autista (TEA), Condições crônicas potencialmente incapacitantes, como insuficiência renal.

Isso demonstra a pluralidade das vivências com o tema da inclusão e pode ser um ponto chave para compreender o grau de engajamento e empatia dos (as) servidores (as) com o debate sobre acessibilidade e inclusão institucional.

Inclusive trazendo uma condição pouco divulgada que é a dos pacientes com insuficiência renal, geridos pela Lei Nº 13.146 ainda pouco debatia.

> Particularmente, possuo insuficiência renal crônica. Submeti-me a um transplante renal e tomo remédio imunossupressores para evitar rejeição do órgão enxertado. A minha condição acarreta uma série de comorbidades secundárias. Em tese, minha situação encaixa-se no art. 2º da Lei Nº 13.146. [2]No entanto, a temática do transplantado renal ainda não é suficientemente madura no debate jurídico, encontrando ainda uma jurisprudência vacilante (Resposta do questionário).

A referida lei confere que:

> Art. 2º Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas (BRASIL, 2015. n.p.).

Durante muito tempo a deficiência foi mantida em um silêncio que abrangia não só a segregação das pessoas com essa condição, mas também a busca por qualquer informação referente ao universo da pessoa que tem deficiência. Acontecendo esporadicamente, quando alguém tinha algum familiar ou pessoa conhecida com deficiência. Para (DINIZ, 2007, p. 7)

> Nesse contexto de silencio, o que o modelo social promoveu foi a compreensão da deficiência como uma expressão da diversidade humana, um argumento poderoso para desconstruir uma das formas mais brutais de opressão já instituídas -o desprezo pelo corpo deficiente.

[2] A Lei Nº 13.146/2015, também conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência, não trata especificamente sobre transplante renal, mas estabelece os direitos e garantias para pessoas com deficiência, incluindo aqueles com doenças renais crônicas avançadas, que podem necessitar de transplante. A lei visa garantir a inclusão e participação plena na sociedade, em igualdade de condições com as demais pessoas.

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v.18, 2025
ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

A existência de casos de **invisibilização** (respostas como "não que eu saiba"). Ainda de acordo com Diniz (2007) nos conhecemos pouco sobre a diversidade de estilos de vida de pessoas com deficiência devido à pouca pesquisa existente nessa área. A análise das respostas permitiu classificar os(as) participantes em quatro categorias quanto à proximidade com pessoas com deficiência. A maioria (13 menções) afirmou conviver diretamente com pessoas com deficiência, revelando contato cotidiano ou familiar. Em contrapartida, 11 respondentes declararam não possuir esse tipo de convívio. Dois participantes apresentaram situações de autodeclaração ou dúvida quanto ao enquadramento de sua condição como deficiência, enquanto um indicou a existência de pessoa com deficiência em outro setor do mesmo fórum, mas não em seu ambiente imediato de trabalho. Esses dados reforçam que, embora parte significativa da amostra mantenha contato direto com PcD, ainda existe um grupo relevante que não vivencia essa experiência.

Consequentemente pouco material é encontrado no que se refere a vida e questões mais profundas sobre a pessoa com deficiência. Diniz (2007) relata que onde ainda podemos encontrar alguma coisa sobre o assunto, são nos relatos de autores que são pessoas com deficiência, de seus cuidadores e de pessoas que se relacionam com pessoas com deficiência.

> A importância dessas narrativas é que elas permitem que os não deficientes se aproximem de um estilo de vida desconhecido. As pessoas estão mudando, mesmo que lentamente a forma de olhar para a pessoa com deficiência e se relacionar com ela está mais presente no cotidiano. A aproximação é ainda desconfiada, carregada de receios, mas a busca por compreender a realidade das pessoas com deficiência, por parte das pessoas que não tem deficiência dentro dos espaços públicos já é uma realidade (DINIZ,2007, p 72)

Quadro 1- Tipo de deficiência descritas pelas pessoas no setor de trabalho

DEFICIÊNCIA MENCIONADA	OBSERVAÇÕES/DETALHES
Física	“sim, física”, “Sim, deficiência física”
Auditiva	“Sim. Auditiva”, “sim. Auditivo”, “Havia um servidor com deficiência auditiva, mas foi para diretoria”
Visual	“Sim. Visual”
Visual e auditiva	“Deficiência visual e auditiva”, “Sim, deficiência visual e

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

DEFICIÊNCIA MENCIONADA	OBSERVAÇÕES/DETALHES
	auditiva”
Baixa visão e surdez	“Sim. Baixa visão e surdez”
Motora	“Sim, motora.”
Transtorno do Espectro Autista (TEA)	“Eu e uma colega de trabalho temos TEA (considerado deficiência, nos termos da Lei)”
TEA/autodeclaração	“Tomando como base o que descrevi no item acima, em tese, eu posso ser considerado pessoa com deficiência.”
Visual (em outro setor)	“Não, mas há no meu Fórum um deficiente visual.”

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados coletados na pesquisa (2025).

Continuando a análise dos dados e agora partindo para a narrativa dos cursos, vemos na questão quatro “O que você achou do curso disponibilizado pela Escola Judicial(ESMAPE): Atendimento às pessoas com deficiência nos espaços públicos? Comente sobre sua vivência”. Identifica-se que as respostas foram positivas, referindo-se ao fato do curso ser esclarecedor, enriquecedor, conscientizador e excelente. Tiveram referencias as atividades práticas dos exercícios e a referências ao fato do curso ter sido bem ministrado.

A capacitação de servidores públicos sobre a temática das pessoas com deficiência (PcD) constitui um eixo fundamental para a consolidação de Políticas Públicas inclusivas e efetivas. No contexto do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE), cursos promovidos por instituições como a ESMAPE têm buscado sensibilizar e qualificar os profissionais que atuam diretamente no atendimento ao público.

Devido a multiplicidade de resultados, utilizou-se a técnica de análise de conteúdo proposta por Bardin (2011), com agrupamento temático por recorrência de sentidos e ênfases expressivas dividiu-se as respostas em quatro categorias: (1) Conscientização e aprendizado; (2) Aplicabilidade no atendimento público; (3) Importância para servidores públicos; e (4) Avaliação geral.

Avaliando a plataforma, vemos que tem uma qualidade visual de fácil compreensão. O curso foi altamente valorizado pelos participantes, com destaque para a **qualidade do conteúdo**, a **sensibilização para a inclusão**, e a **aplicabilidade prática** no atendimento ao público. Houve um impacto significativo no entendimento sobre a importância de se proporcionar um atendimento acessível e inclusivo para pessoas com deficiência, tanto no contexto profissional quanto pessoal.

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

A vivência prática, aliada à teoria, foi fundamental para a **transformação de mentalidade** e para a **mudança de atitudes**, com muitos participantes expressando um desejo de continuar explorando o tema em futuros cursos.

No primeiro eixo, "Conscientização e aprendizado", vemos que a maioria das manifestações revela uma avaliação positiva do curso como espaço de ampliação do conhecimento. Termos como "esclarecedor", "didático" e "importante para compreensão" foram recorrentes. Destaca-se a relevância atribuída à sensibilização para temas como autonomia, respeito e enfrentamento ao capacitismo. Um dos depoimentos resume esse impacto: "Curso bastante proveitoso para compreensão e aplicação na vida, para além do ambiente de trabalho, de atitudes inclusivas. "

Quadro 2- Ideia central sobre a Conscientização e aprendizado no curso da ESMAPE.

IDEIA CENTRAL	FRASE REPRESENTATIVA
Importância do curso	"Achei o curso de extrema importância para compreensão dos tipos de deficiências..."
Esclarecimento sobre o tema	"Foi esclarecedor sobre os direitos das pessoas com deficiência."
Sensibilização para inclusão	"Curso bastante proveitoso para compreensão e aplicação... de atitudes inclusivas."
Didática e clareza	"Achei ótimo, muito esclarecedor e didático."

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados coletados na pesquisa (2025).

Com relação a "Aplicabilidade no Atendimento Público" os relatos destacam a utilidade prática do curso na qualificação do atendimento prestado por servidores. Há ênfase na importância da capacitação como meio de garantir o acesso e a permanência das PcDs nos serviços públicos.

Quadro 3- Ideia central sobre a "Aplicabilidade no Atendimento Público" no curso da ESMAPE.

IDEIA CENTRAL	FRASE REPRESENTATIVA
Qualificação do atendimento	"A fim de qualificarem seu atendimento garantindo acesso e permanência dos direitos..."
Atendimento com autonomia	"Importante destacar o respeito aos direitos... para garantir-lhes maior autonomia."
Aprendizado prático	"Durante o curso, participei de atividades práticas que me

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

IDEIA CENTRAL	FRASE REPRESENTATIVA
	permitiram vivenciar situações reais.”
Demanda de ferramentas práticas	“Fiz o curso achando que seriam dadas ferramentas aos servidores...”

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados coletados na pesquisa (2025).

Contudo, surgem também observações críticas quanto à ausência de ferramentas práticas de aplicação imediata: “Fiz o curso achando que seriam dadas ferramentas aos servidores...” Esse dado aponta para a necessidade de aprofundar metodologias ativas e formativas no desenho pedagógico.

Já sobre a **“**Importância para Servidores Públicos”, os depoimentos evidenciam o reconhecimento da necessidade de ampliar o acesso a esse tipo de formação, especialmente entre profissionais que atuam no atendimento direto à população.

Alguns participantes sugerem que o curso se torne obrigatório, diante da persistência de barreiras atitudinais e estruturais no serviço público:

> “Ainda noto bastante dificuldade do TJPE em lidar com algumas barreiras existentes, sejam físicas ou atitudinais.” (Resposta de participante).

Quadro 4- Ideia central sobre a **“**Importância para Servidores Públicos”**,** no curso da ESMAPE.

IDEIA CENTRAL	FRASE REPRESENTATIVA
Relevância para o trabalho	“Muito interessante. Como o trabalho envolve atendimento ao público...”
Experiência prática	“Aqui mesmo (censura do local), atentemos a esse público eventualmente.”
Sugestão de obrigatoriedade	“Talvez o curso devesse ser obrigatório para todos os servidores.”
Utilidade em outros contextos	“Ele me ajudou tanto em meu trabalho no TJPE como na rede pública de ensino...”

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados coletados na pesquisa (2025).

Sobre a qualidade do curso, no formato de avaliação final, vemos que a avaliação geral do curso é amplamente positiva, com adjetivações como “excelente”, “maravilhoso” e “nota 1000”. Os participantes também indicam a relevância da continuidade de formações sobre o tema e demonstram desejo de participar de futuras edições. Depoimentos como *“Gostaria de realizar se for oferecido novamente”* evidenciam o engajamento e a valorização da formação.

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v.18, 2025
ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

Quadro 5- Relatos dos respondentes sobre a qualidade do curso, no formato de avaliação final, no curso da ESMAPE.

IDEIA CENTRAL	FRASE REPRESENTATIVA
Avaliação positiva	“Nota 1000”, “EXCELENTE”, “Maravilhoso”, “Achei um curso ótimo...”
Desejo de repetição/oferta	“Não realizei esse curso, mas gostaria de realizar se for oferecido novamente.”
Reconhecimento da relevância	“Importantíssimo”, “Achei bastante proveitoso.”
Crítica construtiva	“Ainda noto bastante dificuldade do TJPE em lidar com algumas barreiras...”

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados coletados na pesquisa (2025).

A análise aponta que o curso contribuiu significativamente para a sensibilização e o aprimoramento do atendimento às pessoas com deficiência no âmbito do serviço público. Ao promover o conhecimento e o respeito aos direitos das PcDs, o TJPE avança na construção de uma justiça verdadeiramente acessível e equitativa.

Cursos como esse são passos fundamentais para a transformação institucional e cultural necessária para a efetivação da inclusão. Entretanto algumas questões demonstradas surgiram inquietações. Dentre elas podemos debater um pouco sobre a Heutagogia e o direito de escolha de fazer ou não os cursos disponibilizados pelo TJPE. O conceito de andragogia que tem como norteadora a ideia da valorização da a experiência e a singularidade dos adultos. E da Heutagogia que está ligada a escolha dos próprios objetivos de aprendizagem dos adultos, podem ser aplicados no conteúdo dessas respostas.

Pois a escolha de se aprofundar na temática da inclusão, e aproveitar um conteúdo por meio de um curso EaD em um espaço de trabalho, faz parte da vida adulta. Conforme afirma Almeida (2003) a Heutagogia refere-se ao estudo da autoaprendizagem; valoriza as experiências cotidianas como fonte de saber e integra a aprendizagem autodirigida, com foco nas experiências; e busca explicar esses fenômenos, na perspectiva do conhecimento compartilhado, que podem ocorrer no ensino a distância.

No que se refere a Andragogia; Vogt e Alves (2005, p. 14) consideram que ela é uma teoria ou sistema de ideias, de conceitos e de aproximações com a aprendizagem do adulto, foi difundida nos Estados Unidos por Malcolm Knowles, ao longo da segunda metade do século passado.

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

Alguns estudiosos consideram que a andragogia está intrinsicamente relacionada à educação empresarial (MEZIROW, 1981), pois enfatiza atividades ligadas ao trabalho. Por outro lado, há quem argumente que seu uso deve se estender também às práticas educacionais tradicionais.

Com base na análise de conteúdo proposta por Bardin (2011), foi possível identificar os principais eixos temáticos que emergiram dos depoimentos dos servidores e servidoras que participaram do curso de formação voltado ao atendimento de pessoas com deficiência. A partir da categorização das falas e da análise lexical das palavras mais recorrentes, destacam-se quatro grandes núcleos de sentido: (1) reconhecimento do valor do curso; (2) foco em inclusão e acessibilidade; (3) aplicabilidade prática no serviço público; e (4) caráter formativo e reflexivo da ação educativa.

Quadro 6- Eixos temáticos que emergiram dos depoimentos dos servidores e servidoras que participaram do curso de formação voltado ao atendimento de pessoas com deficiência da ESMAPE.

EIXO TEMÁTICO	PALAVRA-CHAVE
Reconhecimento do valor do curso	“curso”, “importante”, “excelente”, “necessário”
Foco em inclusão e acessibilidade	“deficiência”, “inclusão”, “acessibilidade”, “respeito”
Aplicabilidade prática	“atendimento”, “pessoas”, “servidores”, “público”
Caráter formativo	“esclarecedor”, “temática”

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados coletados na pesquisa (2025).

A frequência das palavras utilizadas pelos participantes reforça os sentidos atribuídos à experiência formativa. A palavra "curso" foi a mais citada (17 ocorrências), evidenciando o protagonismo da ação educativa na percepção geral das pessoas respondentes. Termos como "importante" (11), "excelente" (3) e "necessário" (2) reforçam a avaliação positiva da iniciativa, revelando um consenso sobre sua relevância institucional e social.

No eixo da inclusão, palavras como "deficiência" (9), "inclusão" (3), "acessibilidade" (2) e "respeito" (2) apontam para uma compreensão mais crítica e ampliada dos direitos das pessoas com deficiência, alinhada aos marcos legais vigentes (BRASIL, 2015). Já o vocábulo "atendimento" (6), seguido por "pessoas" (6), "servidores" (3) e "público" (3), destaca a preocupação dos participantes com a efetivação de práticas acessíveis no cotidiano do serviço público.

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

O caráter formativo e pedagógico da ação aparece na recorrência de termos como "esclarecedor" (5) e "temática" (3), que remetem à dimensão reflexiva do curso. Tais palavras revelam que os conteúdos abordados contribuíram para ampliar o repertório conceitual e crítico dos servidores, promovendo não apenas informação, mas também sensibilização.

Esse cruzamento entre análise categorial e frequência lexical permite afirmar que a formação ofertada foi percebida como significativa, com potencial de gerar impactos práticos e simbólicos na atuação cotidiana dos servidores. Como ressalta Bardin (2011), a análise de conteúdo permite “inferir conhecimentos relativos às condições de produção e recepção das mensagens” (p. 42), e, neste caso, evidencia-se um contexto institucional de valorização da inclusão, mas ainda com desafios relacionados à instrumentalização prática e à universalização das formações.

Levando em consideração a pergunta **“O fato de esse curso ter sido realizado em formato EaD foi desafiador para você? ”.**

Foi possível categorizar as respostas dos (as) participantes em relação ao formato EaD do curso, identificando três eixos temáticos predominantes: (1) reconhecimento das vantagens do EaD; (2) percepções de limitações em relação ao formato presencial; e (3) ausência de dificuldades no processo de aprendizagem.

As respostas a essa questão foram positivas quanto ao fato do curso ter sido oferecido em formato EaD. O ganho de tempo, e a comodidade de administrar o próprio horário de estudo foram os pontos fortes das respostas. A maioria das falas indicou uma avaliação positiva da modalidade EaD, destacando-se palavras e expressões como “praticidade”, “flexível”, “acessível”, “conveniência”, “facilidade de acesso” e “economia de tempo”. Isso reflete uma adesão significativa à modalidade a distância, especialmente por parte de servidores que residem em municípios do interior ou possuem rotinas intensas. Um (a) participante comentou:

> O EaD, no meu caso, é um facilitador, pois moro distante do local em que seriam ministrados os cursos." Outro apontou: "A flexibilidade de horários permitiu que eu ajustasse o curso à minha rotina.

A interatividade por meio de VTS do Ter A Pia também ajudou na compressão dos conteúdos. Porém teve quem, apesar de ter aproveitado positivamente o curso, achasse que uma abordagem presencial seria ainda mais eficiente. Isso nos leva a

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

entender que teremos que pesquisar mais formas de oferecer atividades interativas, utilizando um potencial maior da plataforma moodle.

Quadro 7 - Ideias centrais sobre o formato de ensino do curso EAD (Educação a Distância), incluindo frases representativas de cada grupo que ilustram as percepções dos participantes sobre a experiência de aprendizado.

IDEIAS CENTRAIS	FRASES DE CADA GRUPO
Vantagens do EAD	- "O EAD, no meu caso, é um facilitador, pois moro distante do local em que seriam ministrados os cursos." - "O formato EaD (Educação a Distância) não foi desafiador para mim. Pelo contrário, achei bastante conveniente." - "A flexibilidade de horários permitiu que eu ajustasse o curso à minha rotina, e a possibilidade de acessar o conteúdo de qualquer lugar foi uma grande vantagem."
Desafios do EAD	- "Um pouco. Não sou muito disciplinada com estudo EAD." - "Em partes. Se este curso tivesse sido presencial, poderíamos ter contato com experiências práticas sobre o tema, como, por exemplo, dinâmicas com cadeiras de rodas."
Falta de integração presencial	- "Sinto falta da integração presencial com as professoras. É uma questão de equilíbrio." - "Prefiro cursos EAD." - "Foi bem didático, mas sinto falta do contato físico."
Facilidade de compreensão e interatividade	- "Não, o curso é de fácil compreensão, bastante claro e objetivo." - "apesar de ser no formato EAD foi bastante interativo então não vi dificuldades para realizar igualmente."
Acessibilidade e flexibilidade	- "Não, esse formato permitiu que eu participasse." - "Não foi desafiador para mim, foi uma experiência bastante tranquila."

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados coletados na pesquisa (2025).

A maioria dos participantes apreciou a flexibilidade e conveniência oferecidas pelo formato EAD, especialmente aqueles que moram distantes e têm dificuldades com cursos presenciais. Contudo, alguns destacaram a falta de integração presencial, que poderia enriquecer a experiência com dinâmicas práticas, como simulações de cadeiras de rodas, para vivenciar as dificuldades de pessoas com deficiência (PcDs). Por outro lado, muitos mencionaram que o curso foi bem didático, interativo e de fácil compreensão, o que tornou o aprendizado acessível mesmo no formato a distância. O equilíbrio entre as vantagens e os desafios do EAD foi uma percepção comum entre os participantes.

Ao mesmo tempo, algumas respostas revelaram uma valorização complementar do formato presencial, especialmente no que se refere à troca de

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

experiências práticas e interações interpessoais. Um depoimento ilustra essa perspectiva: "Se este curso tivesse sido presencial, poderíamos ter contato com experiências práticas sobre o tema, como dinâmicas com cadeiras de rodas (...), e também uma maior troca com colegas." Essas falas demonstram a compreensão de que o formato EaD atende à acessibilidade logística, mas pode limitar as dimensões práticas e colaborativas da aprendizagem.

Outro ponto relevante diz respeito à ausência de dificuldades relatadas por grande parte dos (as) participantes. Expressões como "não tive qualquer dificuldade", "foi tranquilo", "fácil compreensão", e "já estou acostumado (a) com essa modalidade" reforçam que a familiaridade crescente com o EaD no setor público pode estar promovendo maior autonomia e segurança digital entre os servidores.

Contudo, vale destacar uma exceção que enriquece a análise: "Um pouco. Não sou muito disciplinada com estudo Ead." Essa autopercepção evidencia que, embora o formato seja funcional para muitos, ainda existem desafios relacionados à autogestão da aprendizagem e motivação intrínseca — características fundamentais para o sucesso em cursos auto instrucionais.

Sendo assim, evidencia-se que modalidade EaD foi majoritariamente bem recebida, cumprindo sua proposta de democratizar o acesso à formação continuada. No entanto, recomenda-se que, sempre que possível, se considere a oferta de formações híbridas ou com momentos presenciais opcionais, a fim de ampliar o engajamento e propiciar experiências formativas mais completas.

Observa-se que o termo mais recorrente foi "curso", mencionado 13 vezes, seguido por "pessoas" (8 vezes), "importante" (6 vezes), "tema" e "deficiência" (ambas com 5 ocorrências), além de "atendimento", que também apareceu 5 vezes. Palavras como "direitos" e "servidores" foram citadas em 4 respostas, enquanto "esclarecedor" surgiu 3 vezes. Termos como "respeito", "aprendizado" e "práticas" foram registrados duas vezes cada. Já as palavras "inclusão", "acessibilidade", "informações", "inclusivas", "conscientização" e "público" apareceram uma vez cada.

Essa análise quantitativa qualitativa reforça os eixos principais identificados na análise temática anterior: a valorização do curso, a aplicabilidade prática no atendimento ao público, o foco nos direitos das pessoas com deficiência e a importância de uma abordagem respeitosa e inclusiva.

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v.18, 2025
ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

A presença recorrente de termos como *"curso"*, *"pessoas"*, *"importante"*, *"deficiência"*, *"atendimento"* e *"direitos"* indica a centralidade desses aspectos na percepção dos (as) participantes, evidenciando o impacto positivo da formação. Isso pode ser explorado criticamente na dissertação como evidência da eficácia da capacitação EaD nesse contexto institucional.

Esses dados evidenciam a valorização do conteúdo do curso, especialmente em relação ao atendimento às pessoas com deficiência, à promoção da inclusão e ao respeito aos direitos desse público, reforçando a relevância do tema para os (as) servidores (as) públicos (as) participantes da formação.

A análise das palavras mais frequentes, conforme a técnica de análise de conteúdo de Bardin (2011), permite observar diferenças significativas nas ênfases temáticas atribuídas em cada contexto de resposta. Termos como: "Curso" (17), "importante" (11), "deficiência" (9) e "atendimento" (6) reforçam a centralidade do conteúdo e seu valor no cotidiano profissional das/os servidoras/es. Palavras como "esclarecedor", "inclusão", "respeito" e "necessário" evidenciam a percepção de relevância ética e social da formação, com foco em promover uma cultura de respeito aos direitos das pessoas com deficiência. A recorrência de termos como "temática" e "servidores" sugere também uma preocupação institucional com a formação continuada e com o alinhamento dos serviços públicos aos princípios de equidade e inclusão. Assim, o Quadro 8 expressa predominantemente uma avaliação do conteúdo formativo, reforçando seu papel como ferramenta de sensibilização, qualificação e reflexão crítica.

O Quadro 8 revela a avaliação do EaD como estratégia de inclusão e ampliação do acesso à formação, especialmente para participantes residentes em áreas distantes ou com restrições de mobilidade, ainda que haja menções à limitação da interação presencial.

Quadro 8- Síntese das convergências entre os quadros que avaliam o conteúdo do curso e o formato EaD.

ASPECTO	QUADRO 9 – CONTEUDO DO CURSO	QUADRO 11 – FORMATO EAD
Foco	Impacto temático e valor formativo	Experiência com a modalidade EaD
Termos centrais	Curso, importante, deficiência, inclusão, esclarecedor	Curso, importante, tema, direitos, aprendizado
Ênfase analítica	Ética, cidadania, qualificação do	Acessibilidade, flexibilidade,

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

ASPECTO	QUADRO 9 – CONTEUDO DO CURSO	QUADRO 11 – FORMATO EAD
	atendimento	adaptação metodológica
Avaliação geral	Valorização do conteúdo e sensibilização para a inclusão	Apreciação positiva da EaD com ressalvas pontuais sobre a falta de interação presencial

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados coletados na pesquisa (2025).

O cenário educacional contemporâneo está em constante evolução, impulsionado por avanços tecnológicos, mudanças socioculturais e novas demandas do mercado de trabalho. Em meio a essas transformações, não só as instituições de ensino superior, mas também as instituições públicas enfrentam o desafio de adaptar suas práticas pedagógicas para melhor atender às necessidades do seu público e preparar seu corpo técnico para os desafios do mundo moderno. Neste contexto, as pedagogias inovadoras emergem como uma resposta promissora, oferecendo novas abordagens para promover o engajamento das pessoas que procuram se qualificar e potencializar sua aprendizagem.

Este tema já vem sendo debatido faz algum tempo. Com a pandemia vimos que o espaço físico se tornou um empecilho para que a aprendizagem acontecesse. O momento não deixou muita escolha, e as formações e capacitações em formato EaD passaram a fazer parte do cenário no brasil e no mundo. Porém essa temática ainda traz muitas dúvidas de como devem ser aplicadas essas novas formas de ensino. Mas tem-se uma certeza, os espaços de sala de aula nos espaços público e não só, precisam se ressignificados. Sabemos que não temos um único caminho. Mas sabemos que precisamos pensar a educação de maneira diferente, até porque as pessoas são diferentes, vem de realidades diferentes e aprendem de maneiras diferentes.

Gardner (1995) Em sua Teoria das Inteligências Múltiplas defende o ensino em duas etapas, sendo estas a individualização e pluralização da aprendizagem. A primeira consiste em saber o que é melhor para cada aluno e ensinar de acordo com seus interesses, de uma forma que aquele conteúdo tenha significado para ele. Howard Gardner formulou sua teoria com base nas experiências do ensino formal, entretanto, constatamos que as múltiplas inteligências, devem ser reconhecidas em qualquer espaço onde se dão as relações humanas.

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

Não podemos mais pensar em formar pessoas, mas sim em transformar pessoas. De acordo com (FREIRE 1987) Só existe saber na invenção, na reinvenção, na busca inquieta, impaciente, permanente, que os homens fazem no mundo, com o mundo e com os outros.

E não será um único método que irá dar conta dessa transformação. E isso só acontece quando olhamos para as pessoas que chegam a Escola Judicial como pessoas reflexivas, construtoras, pensantes que vão conceber por meio do diálogo com o espaço de formação da Escola Judicial e os professores/instrutores

Ainda com base nos estudos de Gardner (1995), de acordo com a teoria das inteligências múltiplas outro fator importante é ir além do quadro negro, pois para Gardner o ideal e ensinar de várias maneiras utilizando: histórias, debates, jogos, filmes, diagramas e exercícios.

Existem várias metodologias precisamos estar abertos para modificar estratégias quando necessário. E rever a parte interativa da proposta pedagógica do curso *"Atendimento a pessoas com deficiência em espaços públicos"* faz parte desse contexto. Na pergunta **Você aprendeu algo de novo no curso? Se sim, aprendeu o quê?**

Todas as pessoas afirmaram ter aprendido alguma coisa, seja em questões práticas do dia a dia:

> (...) a importância de se colocar na mesma altura do cadeirante pra conversar e a importância de não falar olhar pro intérprete de libras mas sim para a pessoa com que você tá conversando (Resposta do questionário).

Bem como questões conceituais que levam a quebra de barreiras atitudinais:

> *A ter mais sensibilidade, respeito* (Resposta do questionário).

Conforme esse pressuposto Moura (1979, p 49) se manifesta com relação a importância das relações humanas: Eis que o diálogo é e implica: uma relação que exige dos interlocutores um respeito mútuo profundo e uma atitude de busca constante. Sendo assim, não há mais lugar para a dominação, o dogmatismo, o fanatismo, o fatalismo. Em conjunto, os homens procuram e tentam encontrar-se uns com os outros e consigo próprios. A cooperação substitui, assim, a dominação.

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

A afirmação de Moura vai ao encontro da metodologia do curso e de seu objetivo como atividade pedagógica, que tem como direção o respeito por meio do diálogo e da cooperação entre as pessoas. Ao responder que aprenderam algo no curso vimos que o objetivo nesse ponto foi conseguido.

Quadro 9 – Eixos temáticos e palavras mais citadas nos depoimentos sobre os aprendizados do curso.

EIXO TEMÁTICO	PALAVRAS / EXPRESSÕES CITADAS	SÍNTESE INTERPRETATIVA
Aprendizado e sensibilização	Aprendi, compreensão, conhecimento, sensibilidade, respeito, empatia	Mostra o impacto positivo do curso na formação ética e na consciência cidadã dos(as) participantes.
Tipos de deficiência e capacitismo	Tipos de deficiência, deficiência oculta, bengala, cordão, símbolos, capacitismo	Indica apropriação de conceitos importantes sobre diversidade funcional e superação de estigmas.
Tecnologias assistivas e acessibilidade	Tecnologias assistivas, rampas, braile, acessibilidade, sinalização, inclusão	Revela ampliação do repertório prático sobre recursos que garantem acessibilidade em espaços públicos.
Comunicação inclusiva e atendimento	Comunicação, atendimento, intérprete, olhar para a pessoa, não tocar sem autorização, personalizar atendimento	Enfatiza o respeito à autonomia e individualidade das PcD durante o atendimento público.
Direitos e legislação	Direitos, legislação, LDI, procedimentos, inclusão, normas, garantias	Aponta para o fortalecimento do conhecimento jurídico-institucional e da atuação cidadã no serviço público.

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados coletados na pesquisa (2025).

As respostas analisadas demonstram que o curso oferecido pela ESMAPE foi eficaz em mobilizar reflexões críticas, ampliar repertórios técnicos e éticos, e sensibilizar os (as) servidores (as) para uma atuação mais inclusiva, informada e empática. A riqueza das aprendizagens relatadas confirma a importância de formações continuadas em Direitos Humanos e Inclusão, sobretudo no contexto do serviço público, onde o atendimento qualificado pode transformar vidas.

Nesse sentido partimos para a pergunta 7**. Você considera que o conteúdo do curso vai ajudá-lo (a) no seu dia a dia de trabalho como?** As respostas giraram em torno da ideia de, após o curso, poder se prestar um melhor atendimento ao público e melhorar o relacionamento com as pessoas com deficiência:

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro, v.18, 2025
ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

> Muito, pois me trouxe dicas importante de comportamentos inclusivos
> Auxilia a melhor me relacionar com pessoas com deficiência.
> Sim, estou mais apta a receber pessoas com deficiência em meu trabalho.
> Sim. Identificando a melhor abordagem no atendimento ao público (Resposta do questionário).

Diante dessas respostas podemos afirmar que o curso atingiu seu objetivo de despertar e conscientizar servidores e servidoras para seu aprimoramento no que diz respeito ao atendimento e relacionamento com as pessoas com deficiência.

> Apostar na educação inclusiva é acreditar que seremos capazes de contribuir para uma transformação social, que trate efetivamente a todos dentro dos princípios da igualdade, da solidariedade e da convivência respeitosa entre os indivíduos (ROSA, 2009, pág. 207).

Dessa maneira, uma concepção de formação humana que propõe rupturas com os modelos internalizados sobre aprendizagem e desenvolvimento humanos exerce uma influência significativa na prática pedagógica.

Quadro 10 – Eixos temáticos e palavras mais citadas nos depoimentos sobre a aplicabilidade do curso no cotidiano profissional

EIXO TEMÁTICO	PALAVRAS / EXPRESSÕES CITADAS	SÍNTESE INTERPRETATIVA
Aplicabilidade no Atendimento Público	Atendimento ao público, qualificação do atendimento, abordagem, ambiente acolhedor, atos processuais	Demonstra que os participantes compreendem a importância de práticas inclusivas na prestação de serviços cotidianos.
Empatia, Respeito e Inclusão	Empatia, respeito, dignidade, olhar inclusivo, comportamento, superação de barreiras atitudinais	Reforça o papel do curso na construção de atitudes mais humanas e éticas no convívio com pessoas com deficiência.
Acessibilidade e Comunicação Inclusiva	Comunicação inclusiva, acessibilidade, percepção das necessidades, espaço acessível, inclusão física	Mostra o despertar da consciência sobre a importância de espaços acessíveis e comunicação adequada às PcD.
Conhecimento Técnico e Legislação	Conhecimento, regulamentações, leis, instrumentos, formação, curso de libras	Aumenta a preparação técnica dos servidores e servidoras para o cumprimento de normas e legislações de inclusão.
Ampliação de Consciência e Autonomia	Atos, decisões, ferramentas, adaptação do espaço, proatividade, atenção às deficiências	Indica a valorização da autonomia profissional e o protagonismo na promoção de práticas institucionais inclusivas.

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados coletados na pesquisa (2025).

Os relatos dos (as) participantes evidenciam que o curso contribuiu significativamente para a qualificação do atendimento ao público, especialmente às pessoas com deficiência, no âmbito do Judiciário. Os depoimentos indicam avanços na compreensão sobre acessibilidade, comunicação inclusiva, empatia e respeito aos direitos das PcD. Destaca-se também o fortalecimento da sensibilidade e do preparo técnico dos (as) servidores (as) para lidar com situações reais, demonstrando que a formação foi percebida como prática, útil e transformadora para a atuação profissional cotidiana.

Na pergunta **houve alguma situação relacionada à inclusão, ou vivida diretamente com uma pessoa com deficiência, a qual, depois do curso, você faria de modo diferente? Explique qual.** Analisamos o impacto de ações de inclusão à pessoas com deficiência impactam no cotidiano.

> Sim, eu consumava falar com meu cunhado (surdo) olhando para minha cunhada que é a intérprete de libras e descobri que isso está errado.
> Sim. Por exemplo, em vez de "cego", aprendi que a forma correta de nomear é "pessoa cega". Da mesma maneira, "pessoa surda" ou "pessoa com deficiência".
> Trabalhar mais a paciência e entender conceitos de deficiência, inclusão e empatia.
> Não houve nenhuma situação específica que eu faria de modo diferente após o curso. No entanto, o curso reforçou a importância de continuar aplicando práticas inclusivas e estar sempre atento às necessidades das pessoas com deficiência.
> Sim. Sobretudo em como agir diante da deficiência.
> Acredito que sim. Principalmente na abordagem. Aprendi que a PcD não quer que façamos as coisas por ela, mas sim ter a possibilidade dela mesma realizar.
> Nessa questão tiveram respostas que apontaram a mudança de atitude em relação a pessoa com deficiência. Indicando que as informações do curso fizeram diferença no relacionamento com as pessoas com deficiência para as que responderam afirmativamente (Resposta do questionário).

Segundo Torres (2023) para a psicologia social, atitude e comportamento são conceitos distintos. As atitudes envolvem opiniões, pensamentos e intenções comportamentais, refletindo preferências e aversões. Ou seja, falar sobre atitudes é discutir gostos e desgostos, os quais moldam nossa percepção do mundo.

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

Ter uma atitude, portanto, implica posicionar-se, seja favorável ou desfavorável, em relação a determinado assunto. Os relatos indicam uma mudança significativa nas atitudes e comportamentos dos servidores, com a percepção de maior empatia, respeito, e atenção às necessidades das pessoas com deficiência (PcD). Essa transformação é um ponto central nas discussões sobre inclusão social e acessibilidade. Goffman (1963), no clássico "Estigma", argumenta que a deficiência muitas vezes é vista como um atributo estigmatizante, o que pode levar a atitudes de exclusão e discriminação. Os participantes, ao refletirem sobre suas novas posturas, parecem romper com essas barreiras, adotando uma perspectiva mais inclusiva.

A questão da nomenclatura correta, como o uso de "pessoa cega" ou "pessoa surda" (em vez de "cego" ou "surdo"), encontra respaldo em Nussbaum (2013), que destaca a importância da linguagem respeitosa e como ela pode influenciar a dignidade e os direitos das pessoas. Ao promover uma mudança na forma de se referir às PcD, o curso oferece uma intervenção pedagógica que respeita a autodeterminação da pessoa, ao não reduzir sua identidade à deficiência, mas reconhecendo-a como parte de sua totalidade, conforme sugerido por Goffman e Nussbaum (2013).

Quadro 11– Agrupamento e Frequência de Relatos sobre Mudanças de Comportamento ou Percepção após o Curso.

TEMA PRINCIPAL	RELATOS (RESUMO)	FREQUÊNCIA
Aprendizado sobre nomenclaturas corretas e formas de se expressar	Ex: "pessoa cega", "pessoa surda" etc.	2
Reflexão sobre Libras e dificuldades na comunicação	Manifestaram vontade de aprender Libras ou relataram dificuldades passadas por falta do domínio da língua.	2
Aplicação prática reforçada (sem mudança específica)	Curso reforçou boas práticas já existentes ou postura inclusiva prévia.	2
Intervenção ou consciência de situações problemáticas vividas	Relato sobre pessoa carregada escada acima e possibilidade de intervir hoje.	2
Mudança de atitude ou consciência inclusiva	Relataram mudança na abordagem, maior empatia, paciência, respeito e atenção à autonomia da PcD.	5
Não participou do curso / não	Pessoas que não fizeram o curso,	8

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

TEMA PRINCIPAL	RELATOS (RESUMO)	FREQUÊNCIA
lembra / ainda não aplicou	não se lembram, ou ainda não tiveram oportunidade de aplicar o aprendizado.	

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados coletados na pesquisa (2025).

O desejo expresso por diversos participantes de aprender Libras (Língua Brasileira de Sinais) também é crucial. Skliar (2004) enfatiza que a comunicação inclusiva vai além da simples adaptação de espaços físicos, sendo uma questão de empoderamento linguístico. A não utilização de intérpretes ou a falta de conhecimento de Libras pode gerar exclusão, enquanto a aprendizagem da língua pode abrir novas possibilidades de participação social e comunicação acessível para as pessoas surdas.

Nesse sentido, como mencionado em outros momentos neste trabalho, o caminho a percorrer ainda é longo. Sendo assim, resposta afirmativas das pessoas que fizeram o curso segue como respostas positivas esses impactos. Que possamos caminhar para que um dia ao invés de nos depararmos com essa afirmação que está alinhada com a definição de pessoa com deficiência contida na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da ONU, incorporada ao ordenamento jurídico brasileiro com status constitucional por meio do Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009: Corpos com deficiência são corpos que possuem algum impedimento de longo prazo, seja de natureza física, mental, intelectual ou sensorial. Esses impedimentos podem, em interação com barreiras no ambiente, dificultar a participação plena e efetiva da pessoa na sociedade em igualdade de condições com as demais.

Com todo o corpo técnico capacitado, as barreiras atitudinais deixaram praticamente de existir e novas políticas e projetos serão desenvolvidos para reestruturar o TJPE na direção da inclusão.

5. Conclusão

Diante das análises realizadas e dos impactos observados com a formação ofertada aos servidores do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE), torna-se essencial revisitar os objetivos inicialmente propostos, a fim de verificar se foram

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

integralmente alcançados. Essa reflexão crítica permite não apenas validar a efetividade das ações implementadas, mas também nortear os próximos passos no fortalecimento de uma cultura institucional que promova, de fato, a inclusão.

Nesse contexto, recomenda-se que futuras pesquisas aprofundem a análise das formações promovidas na modalidade de Educação a Distância (EaD) voltadas à inclusão de pessoas com deficiência no âmbito do Poder Judiciário. A ampliação do uso das Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDICs) na formação de servidores demanda a investigação de metodologias pedagógicas cada vez mais mais acessíveis, interativas e eficazes no processo de sensibilização e capacitação contínua.

Além disso, sugere-se uma abordagem interdisciplinar que envolva, de maneira integrada, os campos Educação para inclusão, do Direito, da Tecnologia Assistiva e da Gestão Pública. Tal perspectiva pode contribuir para o desenvolvimento de um modelo de formação continuada comprometido com a equidade, quebra de barreira atitudinais, os direitos humanos e o reconhecimento da diversidade como valor central. Essa construção exige, sobretudo, o compromisso político-institucional com práticas formativas que não apenas informem, mas que também transformem atitudes e estruturas, consolidando, assim, uma justiça verdadeiramente acessível a todos e todos eliminando de forma efetiva o capacitismo.

Referências

ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini de. **Educação a distância na internet: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem**. *Educação e Pesquisa*, São Paulo, v. 29, n. 2, p. 327-340, dez. 2003. Disponível em: https://www.scielo.br/j/ep/a/dSsTzcBQV95VGCf6GJbtpLy/?format=pdf&lang=pt. Acesso em: 24 nov. 2024.

BARDIN, Laurence. ***Análise de conteúdo***. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BUENO, Leia; GUEDES, Leonardo. ***Acessibilidade e o cumprimento das normas jurídicas: estudo de caso das unidades judiciárias em Goiás***. Goiânia: London Seven Editora, 2019.

DINIZ, Débora. **O que é deficiência.** 1. ed. São Paulo: Editora Brasiliense, 2007.

ISSN 2178-6925
DOI: 10.61164/k88qjr18

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 17. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

FREIRE, Paulo. ***Política e educação***. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1992.

GARDNER, Howard. ***Inteligências Múltiplas: a teoria na prática***. Porto Alegre: Artmed, 1995.

GOFFMAN, Erving. ***Estigma: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada***. 6. ed. São Paulo: Perspectiva, 1963

MANZINI, Eduardo José. **A entrevista na pesquisa social.** *Didática*, São Paulo, v. 26, p. 149-158, out. 1990. Disponível em: https://www.marilia.unesp.br/Home/Instituicao/Docentes/EduardoManzini/Entrevista_napesquisa_social.pdf. Acesso em: 20 jan. 2024.

MEZIROW, Jack. Critical theory of adult learning and education. ***Adult Education***, London, v. 32, n. 1, p. 3-24, 1981. Disponível em: http://dx.doi.org/10.1177/074171368103200101.

MOURA, Manoel. ***O pensamento de Freire: uma revolução na educação***. Lisboa: Multinova, 1979.

NUSSBAUM, Martha C. ***A fragilidade da bondade: fortuna e ética***. São Paulo: Martins Fontes, 2013

ROSA, Sueli Pereira da Silva; DELOU, Cristina Maria Carvalho; OLIVEIRA, Eloiza Silva Gomes de; et al. ***Educação inclusiva***. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2009.

SKLIAR, Carlos. ***A língua dos surdos: um olhar sobre o processo de inclusão***. Porto Alegre: Mediação, 2004.

TAUBNER, Helena; TIDEMAN, Magnus; STALAND NYMAN, Carin. Employment sustainability for people with intellectual disability: A systematic review. **Journal of occupational rehabilitation,** 2022, 32.3: 353-364. Disponível em: https://link.springer.com/article/10.1007/s10926-021-10020-9. Acesso em: 24 set. 2024.

TORRES, Ana Raquel Rosas; LIMA, Marcus Eugênio Oliveira; TECHIO, Elza Maria; CAMINO, Leoncio. **Psicologia social: temas e teorias.** 3. ed. São Paulo: Blucher, 2023.

VOGT, Maria Saleti Lock; ALVES, Elioenai Dornelles. Revisão teórica sobre a educação de adultos para uma aproximação com a andragogia. ***Educação. Revista do Centro de Educação***, Santa Maria, v. 30, n. 2, p. 195-213, jul./dez. 2005.