

## **PEQUENAS MUDANÇAS, GRANDES RESULTADOS**

Carlos Alberto da Silva<sup>1</sup>

### **Dados de Identificação**

Disciplina: Gestão de Serviços

Período: 3º

Curso: Administração

### **Objetivo(s) da Ação**

Este trabalho tem como objetivo apresentar mudanças simples para tornar melhores e mais interessantes as aulas dadas para as turmas de alunos PCDs no UGB FERP. Como se trata de alunos especiais nós professores temos que buscar meios de fazer com que as aulas possam ser mais prazerosas e que motivem os alunos a estarem sempre presentes, melhorando seu nível de aprendizado e vendo no professor um verdadeiro facilitador. A oportunidade de estar com esses alunos é ímpar, portanto, devemos utilizar de todos nosso conhecimento para torná-los verdadeiros profissionais.

### **Conteúdos Trabalhados**

Em 2021 foi formada no UGB FERP a primeira turma de alunos PCD's (Pessoas Com Deficiência) o que criou na universidade e em nós professores um grande desafio de trabalhar com uma turma diferenciada das demais que já existentes até então. Tivemos que conviver com pessoas com diferentes deficiências e com nível de conhecimento também muito diferenciado. Havia alunos novos e alunos com idade em torno de 40 anos. Alguns que tinham saído recentemente do segundo grau e outros que já havia se formado no ensino média há alguns anos. Com a ajuda dos intérpretes de libras fomos nos familiarizando com a turma,

---

<sup>1</sup> Especialista em Analista de Treinamento (UGB-FERP), Docente do UGB-FERP.

entendendo as necessidades que surgiam e nos adaptando na busca da melhor maneira de passar o conteúdo das matérias. Tanto eu, quanto os demais professores, fomos adquirindo no dia a dia a melhor forma de ensinar o conteúdo de cada matéria.

### **Procedimentos**

A matéria que dei para esta turma foi Gestão de Serviços. Podemos afirmar que praticamente todos nós já acordamos recebendo através, por exemplo, da utilização da internet, uma prestação de serviços e que durante todo o dia isso se repete sem que se perceba envolvendo os mais diversos tipos de profissionais autônomos e organizações. O desafio era passar para os alunos de forma bem clara todas as particularidades do fornecimento da prestação de serviços por empresas de segmentos muitos diferenciados, abrangendo a inclusão, modificação e encerramentos de contratos, os atendimentos presenciais e à distância, a atuação dos profissionais que atuam nessa área e a constante competição entre as empresas para estarem sempre saindo na frente no que diz respeito às novidades tecnológicas. A maioria dos alunos era de jovens, sendo assim, como em qualquer outra turma, a dedicação ao celular por parte de alguns era grande, ocasionando uma desatenção à aula e o não aprendizado devido e esperado da matéria. Uma boa parte já tinha uma ocupação, ou seja, estudavam e trabalhavam em empresas como a C.S.N e Nissan. Alguns já estavam há muito tempo sem estudar e os que tinham saído do segundo grau há pouco tempo demonstravam dificuldades de aprendizado do conteúdo da matéria o que demonstrava claramente a necessidade de muita dedicação.

### **Primeira avaliação**

A prova da AV1 foi composta por questões de múltipla escolha e a matéria foi toda revisada na aula que antecedeu a prova. Por diversas vezes eu perguntei se havia dúvidas ou se tinham entendido o todo conteúdo e a resposta foi que não havia dúvidas e, portanto, que todos entenderam a matéria.

Parte da turma teve notas medianas e excelentes também. A minha grande preocupação e que me incomodou muito foram as notas baixas, principalmente com quem tirou nota zero, pois no caso de notas abaixo de 4,0 o aluno já vai direto para prova final mesmo tirando 10,0 na AV2.

### **Mudanças colocadas em prática**

Optei por fazer duas mudanças, uma delas foi a colocação nos slides de mais fotos/imagens relacionados com o tema da aula o que ajudaria no melhor entendimento da matéria e a outra foi a realização de exercícios após todas as aulas. Sobre os exercícios, inicialmente pedia a eles que não consultasse nenhum material, que tentassem fazer sem se preocuparem com possíveis erros pois iríamos corrigir em seguida. Após terminarem os exercícios fazíamos a correção e pude perceber que muitos abriam um sorriso como forma de dizer: “eu acertei essa questão”. Na última aula do segundo bimestre, pedi que estudassem todos os exercícios dados pois algumas das questões iriam cair na prova.

### **Resultados**

Ao corrigir as provas da AV2 felizmente constatei que o resultado foi muito diferente da AV1, ou seja, as notas foram muito melhores, alguns alunos conseguiram média para passar direto e aqueles que ficaram para final não precisavam de notas muito altas para aprovação. No final, todos obtiveram êxito. Uma grande felicidade para eles e para mim também.

O grande desafio de todo professor é se adaptar, ao máximo, à cada turma que leciona, entretanto, quando nos referimos às turmas formadas por alunos PCDs essa necessidade de adaptação é muito maior. Para isso, o que professor pode e deve fazer em relação à turma: Ajudar na compreensão de que todos são diferentes, que cada um tem as suas necessidades e de que isso deverá ser respeitado, portanto, devem ter atitudes colaborativas uns com os outros independente de qual seja sua deficiência; Elaborar atividades que sejam bem

assimiladas pelos alunos e que dão condições de todos as desenvolverem, sendo assim, os alunos se sentirão naturalmente incluídos; Garantir que todos possam participar das atividades; Criar um ambiente de companheirismo, flexível e adaptável; Trabalhar a socialização entre eles.

Enfim, fazer com que se sintam incluídos da melhor maneira possível e mostrando que a força de vontade e a dedicação na aquisição de conhecimento os colocará à frente de muitos outros profissionais PCDs ou não.