

## **IMPORTÂNCIA DAS APAE: UMA PESQUISA SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA APAE CANTINHO DO CÉU**

**Leandro José Clemente Junior**

Faculdades Integradas Urubupungá (FIU), [leandro.jocle@hotmail.com](mailto:leandro.jocle@hotmail.com)

**Maiza Visani Ferreira**

Faculdades Integradas Urubupungá (FIU), [maizavfo.sud@gmail.com](mailto:maizavfo.sud@gmail.com)

**Adriana de Oliveira Hansen**

Universidade Estadual do Mato Grosso do Sul (UEMS),  
Faculdades Integradas Urubupungá (FIU), [adriana.hansen@hotmail.com](mailto:adriana.hansen@hotmail.com)

**RESUMO:** Com a Meta 04 do Plano Nacional de Educação (PNE), Lei nº 13.005/2104, que prevê universalizar o ensino para a população de 04 a 17 anos com necessidades especiais, preferencialmente na rede regular de ensino, surgiu a oportunidade de identificar os serviços prestados pela Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Sud Mennucci-SP (APAE), bem como, sua qualidade e importância para os alunos excepcionais, na visão dos pais. Para tanto, foram realizadas revisão bibliográfica sobre o tema e entrevistas com os pais dos alunos e com o primeiro presidente da APAE em questão. Identificou-se que ela oferece diversos serviços especializados, não devendo haver seu fechamento, mas o atendimento no contraturno das aulas da rede regular de ensino.

**Palavras-chave:** Qualidade; Serviços Educacionais; Educação Especial.

## **IMPORTANCE OF APFE: A SURVEY ON THE QUALITY OF SERVICES OFFERED BY APFE SKY CORNER**

**ABSTRACT:** With the Target 04 of the National Education Plan (NEP), Law No. 13,005 / 2104, which provides for universal education for the population 04 to 17 years old with special needs, preferably in the regular school system, the opportunity arose to identify services provided by the Association of Parents and Friends of Exceptional (APFE) of Sud Mennucci-SP, as well as its quality and importance to exceptional students, the parents' vision. To this end, it carried out a literature review on the topic and interviews with the parents and the first president of APFE in question. It was identified that it offers many specialized services and should not be press time, but the service at the other round of classes in regular schools.

**Keywords:** Quality; Educational Services; Special education.

## 1. Introdução

Com a aprovação da meta 04 do Plano Nacional de Educação (PNE), Lei nº 13.005 de 25 de junho de 2014, que prevê universalizar o ensino para a população de 04 a 17 anos com deficiências múltiplas e/ou intelectuais, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação, preferencialmente na rede regular de ensino, a sobrevivência das Associações de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE) torna-se incerta.

Nesse contexto, este artigo teve como objetivo identificar os serviços prestados pela Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Sud Mennucci (APAE), *Cantinho do Céu*, bem como sua qualidade e importância para os alunos com deficiências múltiplas e/ou intelectuais, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação do Município de Sud Mennucci e Distrito de Bandeirantes D' oeste, situados no interior do estado de São Paulo, segundo a visão dos pais ou responsáveis dos alunos.

Para tanto, foram traçados os seguintes objetivos específicos: fazer uma revisão bibliográfica sobre a situação das APAE no Brasil; descrever o local de estudo APAE *Cantinho do Céu* e seu contexto; identificar na visão dos pais de alunos, por meio de entrevistas, a qualidade do atendimento e dos serviços prestados pela APAE *Cantinho do Céu*, sua importância para os alunos com deficiências múltiplas e/ou intelectuais, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação; construir, a partir da descrição e entrevistas realizadas, pontos centrais para a abordagem analítica.

Logo a pesquisa buscou responder: Quais os serviços prestados pela APAE *Cantinho do Céu* de Sud Mennucci? O que a APAE *Cantinho do Céu* significa para os alunos, segundo seus pais ou responsáveis?

Para a apresentação dos dados, além desta Introdução e das Considerações Finais, este artigo foi dividido em cinco tópicos principais, a saber: “Metodologia de Pesquisa”, a qual

descreve o tipo de pesquisa, os métodos e os instrumentos utilizados; “Qualidade no Atendimento do Serviço Escolar”, que reflete o conceito de qualidade e atendimento dentro das instituições escolares; “Movimento Apaeano: A Maior Rede de Atenção à Pessoa com Deficiência”, o qual reflete a situação real das APAE do Brasil; e, por fim, “Resultados e Análise da Pesquisa: A APAE *Cantinho do Céu*”, o qual descreve a história da APAE *Cantinho do Céu* segundo entrevista realizada com o primeiro presidente da APAE *Cantinho do Céu*, a análise da estrutura física e pessoal realizada por meio de observações *in loco*, bem como apresenta o resultado das entrevistas realizadas com os pais, isto é, a opinião dos pais e/ou responsáveis de alunos sobre os serviços prestados pela APAE *Cantinho do Céu*.

## 2. Metodologia de Pesquisa

Neste artigo, foi considerada como metodologia a ciência e a arte do como desencadear ações de forma a atingir os objetivos propostos com pertinência e fidedignidade (VIANNA, 2001). Assim, para a estruturação da investigação, foi definida como metodologia a pesquisa de campo que, segundo Marconi e Lakatos (2012, p. 69), “[...] é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema para qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese que se queira comprovar, ou ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles”.

O público alvo da pesquisa envolveu todos os pais e/ou responsáveis dos alunos regularmente matriculados e frequentes na APAE de Sud Mennucci, com idade escolar (04 a 17 anos), totalizando treze pais ou responsáveis.

A fim de auxiliar na pesquisa de campo, foi utilizada como técnica de pesquisa a entrevista, a qual Marconi e Lakatos (2012, p. 80) definem como: “[...] um encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas obtenha

informações a respeito de determinado assunto, mediante uma conversação de natureza profissional. É um procedimento utilizado na investigação social, para a coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de um problema social.

A entrevista foi realizada utilizando como ferramenta de apoio um questionário estruturado, contendo questões abertas e fechadas, as quais serviram para nortear e conduzir a entrevista. As repostas obtidas na entrevista foram registradas no questionário pelo entrevistador.

Dos treze pais ou responsáveis de alunos abordados, somente nove aceitaram participar da entrevista, isto é, 69,23%. A tabulação desses dados foi realizada por meio de planilhas eletrônicas.

Para conhecer e entender a história da fundação da APAE de Sud Mennucci, também foi realizada uma entrevista com o primeiro presidente da instituição. A entrevista foi gravada e transcrita. Para seu melhor direcionamento, também foi utilizado como ferramenta de apoio um questionário (roteiro) de entrevista que abordou toda a trajetória, dificuldades e desafios enfrentados na implantação da APAE na cidade de Sud Mennucci. Posteriormente, foram realizadas correções ortográficas e de concordância verbal a fim de melhorar e organizar a estrutura textual de forma que facilite o entendimento do leitor sem comprometer o sentido dos relatos do entrevistado.

A análise da pesquisa foi quantitativa e qualitativa. O método quantitativo, segundo Richardson et al (1999, p 70), caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informação, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas, desde as mais simples, como percentual, média, desvio-padrão, às mais complexas, como coeficiente de correlação, análise de regressão etc. (MARCONI; LAKATOS, 2011, citado por RICHARDSON, 1999, p. 269). Já a metodologia qualitativa

preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. Fornece análise mais detalhada sobre as investigações, hábitos, atitudes, tendências de comportamento etc. (MARCONI; LAKATOS, 2011, p. 269). Os resultados foram apresentados em formato de textos, quadros e tabelas.

### 3. Conceito de Qualidade e Atendimento nos Serviços Escolares

A qualidade é uma eficiente chave para orientar qualquer tipo de organização em qualquer lugar do mundo (FEIGENBAUM, 1994). Segundo Paladini (2002), a avaliação da qualidade sempre foi relevante no gerenciamento das instituições, sejam elas para o desenvolvimento das estratégias ou para elaboração de modelos de gestão adequados para a gestão da qualidade da instituição.

Segundo Juran (1992), há várias definições para a palavra *qualidade*, porém a maioria delas tem maior relevância para gerentes e administradores de empresas. Por exemplo, para Carvalho (2005), a qualidade está atrelada à satisfação do cliente com relação ao atendimento de suas necessidades. O atendimento pode ser entendido como o ato de atender e acolher as pessoas que procuram uma instituição para a aquisição de um produto ou serviço (CASSARRO, 1994).

O conceito de qualidade ao longo do tempo sofreu várias mudanças, provenientes do pensamento de cada autor que defende o tema, mas, de maneira simplificada, a qualidade é um conjunto de ações operacionais relacionadas em pequenas melhorias para o processo produtivo, sendo de fundamental importância para o gerenciamento das organizações e fator de sobrevivência para as empresas, produtos, processos e pessoas (PALADINI, 2005).

Para Paladini (2005), a qualidade basicamente se define com o pleno atendimento dos desejos, expectativas, necessidades e preferências do consumidor ou cliente, sendo direcionado constantemente em

diferentes definições de qualidade.

Porém, para Juran (1992), essas definições de qualidade não são universais. As organizações e instituições têm outras definições de acordo com a sua realidade e necessidades e com base nas suas experiências e vivências.

No caso das instituições escolares, de acordo com Moran (2013), ensino e educação são conceitos diferentes, por isso existe uma maior preocupação com ensino de qualidade do que com educação de qualidade.

No ensino existe uma série de aprendizagens que ensinam os alunos a compreender em áreas específicas do conhecimento; já na educação o foco, além de ensinar, é ajudar a integrar o ensino à vida, com reflexões sobre ética e ampla visão do que os rodeia. A educação contribui em todas as dimensões da vida, pois direciona o indivíduo a encontrar seu caminho intelectual, profissional e emocional.

Para Trigueiro (1994) citado por Siqueira e Carvalho (2006), as instituições de ensino são de real importância para uma pessoa, pois sua principal atividade é a formação e produção de conhecimentos nas pessoas, contribuindo assim na qualidade de vida do indivíduo.

O direito à educação implica qualidade dos serviços prestados à população e em especial ao usuário da escola pública para o seu pleno desenvolvimento, conforme previsto pela Constituição Federal (1998), Lei de Diretrizes e Bases, Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069/90) (ALBUQUERQUE, 2015).

Com uma ampla visão referente ao ensino, pode-se estabelecer que, para a implantação de uma instituição de ensino, é necessário o agrupamento social de diferentes sujeitos, com diferentes histórias, experiências, diversidades e vivências particulares. Sendo assim, para um espaço educacional institucionalizado há a necessidade de filtrar todas essas informações para o bom desenvolvimento da instituição. O ensino não precisa ser considerado nem vinculado a interesses mercadológicos, e não deve ser permitido que a gestão de uma escola

seja comparada a uma loja comum (SIQUEIRA; CARVALHO, 2006).

Para o bom desenvolvimento de uma instituição de ensino, consideram-se alguns serviços essenciais para a aprendizagem dos alunos que a frequentam. Lembrando que intimamente as escolas são compostas por ofertas de serviços e para o bom desenvolvimento de seus alunos, basicamente é necessário ministrar aulas, palestras, atividades de monitoria e em conjunto, bem como de serviços de apoio, como biblioteca, secretaria e outros considerados como serviços básicos, complementares e suplementares (LOVELOCK; WRIGHT, 2003; SIQUEIRA; CARVALHO, 2006).

A noção de qualidade é particularmente problemática quando se considera a oferta de um serviço. Na educação, a qualidade refere-se fundamentalmente a uma percepção do usuário com relação à oferta da instituição ou da organização; tal percepção pode ter maior ou menor relação com os dados do real (Berry, 2001; SIQUEIRA; CARVALHO, 2006).

Os usuários avaliam a qualidade de um serviço com base nos seus padrões de julgamento, trazendo posteriores dificuldades para avaliar e comparar um serviço de qualidade (SIQUEIRA; CARVALHO, 2006).

Portanto, pode-se dizer que a qualidade do atendimento no serviço escolar é o grau de utilidade esperado por esse serviço, verificável por meio de seu uso, o qual está relacionado às percepções, necessidades e resultados em cada indivíduo.

#### **4. “Movimento Apaeano”: A Maior Rede de Atenção à Pessoa com Deficiência**

De acordo com Censo 2010 realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), quase 24% da população tem algum tipo de deficiência, ou seja, 45,6 milhões de pessoas têm algum tipo de deficiência. Segundo o Art. 2º, são consideradas pessoas com deficiência aquelas

que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas (ESTATUTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, 2013).

A maior deficiência registrada é a cegueira, e em segundo lugar a deficiência motora. Todas elas, segundo especialistas, na maioria das vezes são derivadas de fatores de pobreza, ausência de políticas públicas e de prevenção à violência e também a má alimentação, pois, em alguns estados, esse índice é ainda maior (G1, 2012).

Historicamente, essas e outras deficiências, como as deficiências múltiplas e/ou intelectuais, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação, sempre foram fortemente rejeitadas de forma discriminativa e preconceituosa pela sociedade, conseqüentemente, pela falta de políticas públicas sociais para estabelecer ações que garantem a inclusão das pessoas com deficiência.

Diante dessa realidade, surgiram famílias empenhadas em lutar por essas minorias, buscando soluções para garantir que seus familiares com deficiência intelectual ou múltipla tivessem seus direitos preservados como qualquer outro cidadão (APAE BRASIL, 2015). Perante um estado desatencioso em relação às pessoas com deficiência, surgiram as primeiras associações de familiares e amigos que se propuseram a realizar atendimentos e apoio para as pessoas com necessidades especiais, visando sempre à inclusão social, respaldando na missão de educar e lutar pelos direitos dessas pessoas e suprimindo suas necessidades básicas para sua sobrevivência (APAE BRASIL, 2015).

Com a mobilização desses familiares empenhados em ajudar e lutar por pessoas com deficiência julgadas pela sociedade como incapazes, várias outras pessoas, sendo elas profissionais de diferentes áreas e que acreditavam no ideal e na luta desses familiares, propuseram-se ajudar e contribuíram com

estudos, pesquisas e na busca constante de informações (APAE BRASIL, 2015).

Toda essa mobilização em torno da pessoa com deficiência foi impulsionada pela Declaração dos Direitos Humanos, que culminou na criação das APAEs. E com a expansão dessa iniciativa Brasil afora, convencionou-se a tratá-la como o "Movimento Apaeano" (APAE BRASIL, 2015).

Beatrice Bemis, mãe de uma criança com Síndrome de *Down* e membro do corpo diplomático Norte-Americano, fundadora de mais de 250 associações de pais e pessoas com deficiência nos Estados Unidos, ficou admirada e comovida pelo fato de no Brasil não existir nenhum trabalho de natureza social voltado às pessoas com deficiências e teve a iniciativa, junto a pais de pessoas com necessidades especiais e outros interessados em apoiá-los, de criar no Rio de Janeiro-RJ a primeira APAE do Brasil, sendo essa a primeira iniciativa de congregar pais de pessoas com necessidades especiais e outras pessoas interessadas (APAE, RIO, 1991; MAGALHÃES et al, 1997; SANTOS FILHO, 1999).

No dia 11 de dezembro de 1954 foi fundada, na cidade do Rio de Janeiro – RJ, em sessão realizada na Associação Brasileira de Imprensa, a primeira APAE do Brasil, presidida pelo padre Álvaro de Albuquerque Negromonte e com a presença de diversas pessoas, dentre elas o Sr. e Sra. George W. Bemis, sendo ele vice-presidente da *Nacional Association for Retarded Children* (NARC). Na mesma data, também foi realizada uma eleição entre os membros da diretoria do conselho fiscal e deliberativo, e por aclamação foi eleito presidente o Sr. Henry Broadbent Hoyer, ficando sob responsabilidade do Sr. Bud Hawks e da Sra. Beatrice Bemis a elaboração do estatuto da associação (APAE BRASIL, 2015).

O "Movimento Apaeano" tornou-se então uma grande rede constituída por pais,

amigos, pessoas com deficiência, profissionais, instituições públicas e privadas, parcerias e voluntários. Essa grande rede é congregada à Federação Nacional das APAE (FENAPAES)<sup>1</sup>, que está presente em todo o país, promovendo a defesa dos direitos de cidadania das pessoas com deficiência e sua inclusão social, proporcionando atendimento integral a cerca de 250 mil pessoas com deficiência, sendo nesta área de atuação o maior movimento social do Brasil e do mundo (APAE BRASIL, 2015).

Logo, o “Movimento Apaeano” se expandiu para o interior do Brasil, atendendo novos estados e capitais, tendo no histórico a criação de diversas novas entidades, todas elas filiadas à Federação Nacional das APAE (FENAPAES), que hoje totaliza mais de 2.000 APAEs espalhadas por todo o Brasil. É o maior movimento social de caráter filantrópico do Brasil e do mundo em sua área de atuação, compreende 21 federações dos Estados, 176 delegacias regionais que, juntas, formam uma grande rede, tornando-se o maior movimento filantrópico do mundo, na área de defesa de direitos, atendimento e garantia da qualidade de vida das pessoas portadoras de deficiência (BARBOSA, 2015).

No Brasil, essa mobilização social das APAEs constituiu uma rede de promoção e defesa aos direitos das pessoas com deficiência intelectual e múltipla, prestando serviços sociais de saúde e educação a quem deles necessita. Atualmente, as APAEs estão presentes em todo o território nacional. Cerca de 2.000 mil unidades atendem 250 mil pessoas classificadas

com algum tipo de deficiência (APAE BRASIL, 2015).

O “Movimento Apaeano” é dividido em quatro níveis: APAE no Município; Conselho Regional; Federação das APAEs do Estado; Federação Nacional das APAEs.

Conforme consta no manual de fundação das APAEs, ela é uma associação civil, de assistência social, de caráter filantrópico, com atuação nas áreas da prevenção, educação, saúde, trabalho/profissionalização, garantia de direitos, esporte, cultura/lazer, de estudo e pesquisa e outros, sem fins lucrativos e de fins não econômicos, com duração indeterminada, tendo sede e foro no município em que estiver situada. Segundo a definição do art. 53 do Código Civil Brasileiro, de 10 de janeiro de 2002: “[...] constituem-se as associações pela união de pessoas que se organizem para fins não econômicos” (BRASIL, 2002).

A APAE tem por missão promover e articular ações de defesa de direitos, prevenção, orientação, prestação de serviços, apoio à família, direcionadas à melhoria da qualidade de vida da pessoa com deficiência e à construção de uma sociedade justa e solidária. As APAEs têm autonomia administrativa e jurídica perante a administração pública ou privada, na comunidade em que ela está inserida, sendo proibido qualquer vínculo que comprometa a filosofia e os objetivos do movimento. O nome APAE é patenteado pela FENAPAES e é por ela que é concedido o direito de utilização do nome, símbolo e sigla que depois de filiada passa a receber orientações (FENAPES, 2015).

As APAE têm como compromisso promover de forma contínua a qualidade de vida das pessoas com deficiências, preferencialmente intelectual e múltipla, nos respectivos ciclos de vida das crianças, adolescentes, adultos e idosos da comunidade, na qual ela está inserida. Assim, as pessoas com deficiência recebem atendimento e atenção das APAEs, que por meio de recursos da comunidade e prefeituras, estabelecem

<sup>1</sup>A FENAPAES é uma organização social sem fins lucrativos, reconhecida como de utilidade pública federal e certificada como beneficente de assistência social; de caráter cultural, assistencial e educacional, que congrega como filiadas, atualmente, mais de duas mil APAE e outras entidades congêneres, que compõem a Rede APAE, tendo como missão institucional promover e articular ações de defesa dos direitos das pessoas com deficiência e representar o Movimento perante os organismos nacionais e internacionais, para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas APAE, na perspectiva da inclusão social de seus usuários. (APAE BRASIL, 2015)

fatores para ampliar a acessibilidade, eliminar os fatores e promotores de exclusão, garantir a dignidade e o exercício da cidadania, bem como para assegurar os cumprimentos dos seus direitos (APAE BRASIL, 2015).

Após décadas de existência, as APAEs acumularam conhecimentos e práticas em defesa dos direitos à pessoa com deficiência em todo ciclo de vida, no entanto, surgem mudanças referentes à questão da deficiência no Brasil proposta por aqueles que defendem que as pessoas com deficiências devem ser inseridas no ambiente escolar comum, influenciando diretamente a vida das pessoas com deficiência, pois a mudança altera o funcionamento das entidades e, respectivamente, seus atendimentos e o foco da prestação dos serviços, visto que a maioria das APAEs, além dos serviços prestados em diferentes áreas de atuação, possui estrutura apropriada de escola especial (APAE BRASIL, 2015).

O novo Plano Nacional da Educação (PNE), Lei nº 13.005 de 25 de junho de 2014, prevê universalizar o ensino para a população de 04 a 17 anos com deficiências múltiplas e/ou intelectuais, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação, preferencialmente na rede regular de ensino, gerando, assim, controvérsias, visto que, para alguns representantes de APAE, a Lei propõe o fim das APAEs no Brasil, e as escolas de ensino comum não estão preparadas para receber esses alunos especiais (REDE INDEPENDÊNCIA DE COMUNICAÇÃO DE TELEVISÃO, 2015).

Dessa maneira, surgiu uma grande mobilização por parte das APAEs de todo o Brasil contra a alteração da Meta 04 do Plano Nacional de Educação (PNE), que popularmente foi chamada de inclusão radical. A proposta foi apresentada por um senador, e prevê o fim do repasse e recursos a essas entidades a partir de 2016, podendo acarretar o fim dessas instituições (O MOSSOROENSE, 2013).

Os que são contra a Meta e defendem a continuidade dos atendimentos das APAEs

lamentam, questionam e se mostram preocupados com a alteração feita no texto e com o fim das entidades, conforme expõe “O Mossoroense” (2013):

Qual é a escola no Brasil que possui um corpo clínico como o nosso, com profissionais de diversas áreas médicas? Nenhuma. Esse é o nosso diferencial, pois além do lado pedagógico, oferecemos também esse atendimento clínico. Somos a maior rede de apoio às pessoas com necessidades especiais do Brasil, com 2.186 APAE espalhadas por todo o país. As famílias não querem nem saber dessa possibilidade de a Associação acabar (O MOSSOROENSE, 2013).

Segundo o presidente da APAE de Mossoró, a proposta original da Meta 04 do PNE previa a inclusão dos alunos de 04 a 17 anos com deficiência e garantia o suporte público às escolas especializadas como as APAEs. Já a alteração feita no texto prevê a inclusão dos alunos no ensino comum e a paralisação de todo repasse a essas entidades a partir de 2016, visto que, segundo o mesmo texto, a intenção do governo é de realmente eliminar as APAE e, para tanto, vem praticando ações que dificultam a sua sobrevivência: vetam emendas parlamentares, afetam a prestação dos serviços e geram prejuízos aos envolvidos, como corte de água e luz e paralisação de diversos serviços, tendendo, com a aprovação da alteração do PNE, piorar a situação que já se encontrava difícil (O MOSSOROENSE, 2013).

Para alguns especialistas da área da educação, que defendem as APAEs, se fossem depender somente dos poderes públicos, principalmente dos governos estaduais e federais, as APAEs não existiriam. Eles destacam que o grande parceiro das APAEs é a sociedade, a qual está sempre disposta a ajudar e tem como legado que: “quem faz a APAE somos todos nós” (O MOSSOROENSE, 2013).

Por outro lado, o senador que propôs a alteração justificou que a intenção ao cortar o

repassa às APAEs não era prejudicá-las, mas, sim, incluir as pessoas com deficiência na rede pública de ensino, afirmando que esse tipo de educação tende a complementar, e não substituir as APAEs (O MOSSOROENSE, 2013).

Entre as estratégias traçadas pela Meta 04 do PNE, Lei 13.005/14, para universalizar, para a população de 04 a 17 anos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação, o acesso à educação básica e ao atendimento educacional especializado, preferencialmente na rede regular de ensino, com a garantia de sistema educacional inclusivo, de salas de recursos multifuncionais, classes, escolas ou serviços especializados, públicos ou conveniados, encontra-se:

4.17- promover parcerias com instituições comunitárias, confessionais ou filantrópicas sem fins lucrativos, conveniadas com o poder público, visando a ampliar as condições de apoio ao atendimento escolar integral das pessoas com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação matriculadas nas redes públicas de ensino;

4.18- promover parcerias com instituições comunitárias, confessionais ou filantrópicas sem fins lucrativos, conveniadas com o poder público, visando a ampliar a oferta de formação continuada e a produção de material didático acessível, assim como os serviços de acessibilidade necessários ao pleno acesso, participação e aprendizagem dos estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação matriculados na rede pública de ensino;

4.19- promover parcerias com instituições comunitárias, confessionais ou filantrópicas sem fins lucrativos, conveniadas com o poder público, a fim de favorecer a participação das famílias e da sociedade na construção do sistema educacional inclusivo (BRASIL, 2014).

Além dessas estratégias, outras buscam:

4.1- contabilizar, para fins do repasse do Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação - FUNDEB, as matrículas dos (as) estudantes da educação regular da rede pública que recebam

atendimento educacional especializado complementar e suplementar, sem prejuízo do cômputo dessas matrículas na educação básica regular [...];

4.2- promover, no prazo de vigência deste PNE, a universalização do atendimento escolar à demanda manifesta pelas famílias de crianças de 0 (zero) a 3 (três) anos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação [...];

4.3- implantar, ao longo deste PNE, salas de recursos multifuncionais e fomentar a formação continuada de professores e professoras para o atendimento educacional especializado nas escolas [...];

4.4- garantir atendimento educacional especializado em salas de recursos multifuncionais, classes, escolas ou serviços especializados, públicos ou conveniados, nas formas complementar e suplementar, a todos (as) alunos (as) com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação, matriculados na rede pública de educação básica, conforme necessidade identificada por meio de avaliação, ouvidos a família e o aluno;

4.5- estimular a criação de centros multidisciplinares de apoio, pesquisa e assessoria, articulados com instituições acadêmicas e integrados por profissionais das áreas de saúde, assistência social, pedagogia e psicologia, para apoiar o trabalho dos (as) professores da educação básica com os (as) alunos (as) com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação;

4.6- manter e ampliar programas suplementares que promovam a acessibilidade nas instituições públicas, para garantir o acesso e a permanência dos (as) alunos (as) com deficiência por meio da adequação arquitetônica, da oferta de transporte acessível e da disponibilização de material didático próprio e de recursos de tecnologia assistiva [...].

4.7- garantir a oferta de educação bilíngue, em Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS como primeira língua e na modalidade escrita da Língua Portuguesa como segunda língua, aos (às) alunos (as) surdos e com deficiência auditiva de 0 (zero) a 17 (dezesete) anos, em escolas e



classes bilíngues e em escolas inclusivas [...], bem como a adoção do Sistema Braille de leitura para cegos e surdo-cegos;

4.8- garantir a oferta de educação inclusiva, [...] e promovida a articulação pedagógica entre o ensino regular e o atendimento educacional especializado;

4.9- fortalecer o acompanhamento e o monitoramento do acesso à escola e ao atendimento educacional especializado, bem como da permanência e do desenvolvimento escolar dos (as) alunos (as) com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação beneficiários (as) de programas de transferência de renda, juntamente com o combate às situações de discriminação, preconceito e violência, com vistas ao estabelecimento de condições adequadas para o sucesso educacional, em colaboração com as famílias e com os órgãos públicos de assistência social, saúde e proteção à infância, à adolescência e à juventude;

4.10- fomentar pesquisas voltadas para o desenvolvimento de metodologias, materiais didáticos, equipamentos e recursos de tecnologia assistiva [...];

4.11- promover o desenvolvimento de pesquisas interdisciplinares para subsidiar a formulação de políticas públicas intersetoriais que atendam as especificidades educacionais de estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação que requeiram medidas de atendimento especializado;

4.12- promover a articulação intersetorial entre órgãos e políticas públicas de saúde, assistência social e direitos humanos, em parceria com as famílias [...];

4.13- apoiar a ampliação das equipes de profissionais da educação para atender à demanda do processo de escolarização dos (das) estudantes com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação [...];

4.14- definir, no segundo ano de vigência deste PNE, indicadores de qualidade e política de avaliação e supervisão para o funcionamento de instituições públicas e privadas que prestam atendimento a alunos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação;

4.15- promover, por iniciativa do Ministério da Educação, nos órgãos de pesquisa, demografia e estatística competentes, a obtenção de informação detalhada sobre o perfil das pessoas com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação de 0 (zero) a 17 (dezesete) anos;

4.16- incentivar a inclusão nos cursos de licenciatura e nos demais cursos de formação para profissionais da educação [...] dos referenciais teóricos, das teorias de aprendizagem e dos processos de ensino-aprendizagem relacionados ao atendimento educacional de alunos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação (BRASIL, 2014).

Contudo, a rede APAE é a favor de um processo de inclusão escolar, porém de forma gradativa, seguindo todo um processo de mudanças e planejamento, preparando as escolas para que possam receber devidamente os estudantes não apenas com recursos apropriados e de acessibilidade física, mas também com ações para a preparação dos alunos, professores, dentre outras ações. A rede APAE ressalva também que deve continuar o trabalho das atuais APAEs e que ficará à escolha dos responsáveis pelas pessoas com deficiência definir e escolher o local onde desejam que eles estudem (APAE BRASIL, 2015).

## **5. Resultados e Análise da Pesquisa: A APAE Cantinho do Céu**

Neste tópico, são apresentados os resultados da pesquisa realizada na APAE *Cantinho do Céu* coletados por meio de entrevistas e observações.

### **5.1. Caracterização**

A APAE Cantinho do Céu é uma sociedade civil de direito privado, sem fins lucrativos, com sede na cidade de Sud Mennucci e foro em Pereira Barreto-SP.

Atualmente, o quadro de alunos atendido pela APAE é composto por 13 alunos entre 14 e 66 anos. Destes, oito são do sexo masculino, e

cinco do sexo feminino. De acordo com o cadastro de matrícula, oito alunos possuem deficiências múltiplas e cinco alunos possuem deficiência intelectual.

## 5.2. Histórico e Contextualização

O histórico da APAE foi levantado por meio da entrevista realizada com o primeiro presidente da APAE, conforme o Quadro 01.

**Quadro 01** – Histórico, Contextualização e Caracterização da APAE *Cantinho do Céu*

<b>Eventos</b>	<b>Descrição</b>
<b>Fundação</b>	A fundação ocorreu no dia 4 de fevereiro de 1997, nas dependências da Rua Dr. Luiz Pereira Barreto, n. 561.
<b>Primeira Diretoria</b>	A diretoria da APAE era constituída por seis membros, representantes de diversos segmentos da sociedade, organizada como: Conselho Fiscal e Conselho Deliberativo, composto por cinco membros e representantes de diversos segmentos, como Departamento Social Feminino.
<b>Quadro inicial de Pessoal</b>	A APAE de Sud Mennucci iniciou com um quadro de aproximadamente nove funcionários, além da diretoria administrativa, que continha seis membros.
<b>Número inicial de Alunos</b>	Possuía no início oito alunos.
<b>Motivo da implantação da APAE Cantinho do céu em Sud Mennucci</b>	O motivo para implantação da APAE em Sud Mennucci foi o fato de que os alunos moradores na cidade tinham que se locomover para a APAE da cidade vizinha, Pereira Barreto/SP, gerando gastos para a administração pública, e pela dificuldade que os pais desses deficientes tinham em encaminhar seus filhos. Para surpresa de todos, com o início das atividades, várias outras pessoas com deficiência, muitas delas desconhecidas passaram a frequentar a entidade.
<b>Atividades desenvolvidas inicialmente</b>	Suas atividades eram desenvolvidas sem qualquer técnica, em um espaço limitado e inadequado para o recebimento de pessoas com deficiência. Desse modo, era realizado o que estava ao alcance dos seus funcionários.
<b>Mudança de local</b>	Diante do aumento da demanda de alunos, houve a necessidade de um espaço maior. Então, no ano de 1997, juntamente com a administração pública da cidade, a diretoria conquistou um novo espaço para o atendimento dos alunos, desta vez, na Rua Augustinho Alegre Chic, n. 633.

<p><b>Dificuldades encontradas na primeira gestão e tempo de mandato do primeiro presidente da APAE</b></p>	<p>Entre as várias dificuldades, destaca-se que, no início, o então presidente da APAE <i>Cantinho do Céu</i> não encontrava profissionais qualificados para atuar nas diferentes áreas da instituição. O processo de contratação ocorria por meio de entrevistas e análise dos perfis dos professores que atuavam na rede de ensino do município, tendo como referência para a remuneração desses profissionais o valor pago pela APAE de Pereira Barreto e o piso salarial dos professores da rede pública municipal. Todas as despesas para a manutenção e funcionamento da instituição e pagamento dos profissionais eram pagas pela administração pública, e desde seu início a comunidade sempre contribuiu com bingos e leilões realizados pela instituição. O primeiro presidente da APAE esteve apenas por dois anos na presidência, embora o tempo total da diretoria seja de três anos. A saída da presidência adiantada se deu pelo fato de o primeiro presidente achar que a APAE deve ser mantida por políticas públicas, e não pela sociedade civil. Em sua visão, o que mais dificultava era a falta de profissionais qualificados e o grande número de alunos que apareceram depois de formada a APAE, além das dificuldades de gerir uma escola, uma vez que sua experiência era em administração hospitalar, área completamente diferente de uma APAE. Por outro lado, o primeiro presidente da APAE <i>Cantinho do Céu</i> destaca que tem orgulho de ter participado desse momento de conquista da comunidade e, se fosse para fazer tudo de novo, faria.</p>
---	--

**Fonte:** dados da entrevista com o primeiro Presidente da APAE *Cantinho do Céu*

Como pode ser visto no Quadro 01, a APAE *Cantinho do Céu* surgiu da identificação da dificuldade que os alunos do município com necessidades especiais tinham ao precisar se locomover para a APAE de outro município, sendo fundada em 1997, mesmo com pessoal, recursos e local limitados. Após o crescimento da demanda, a APAE mudou-se para um novo endereço, Rua Augustinho Alegre Chic, n. 633, permanecendo nesse local até o ano de 2015, ano em que foram coletados os dados da presente pesquisa.

### 5.3. Instalações físicas

A análise das instalações físicas da APAE *Cantinho do Céu* foi realizada por meio de visitas *in loco* do observador em 2015, que resultaram em observações, registros, relatórios e fotos, as quais foram autorizadas pela administração da APAE.

Identificou-se que a estrutura física da APAE era composta por: uma secretaria; um laboratório de informática; uma loja de artesanato; uma sala para atendimento social; um banheiro para funcionários; um banheiro feminino; um banheiro masculino; uma sala de materiais dos especialistas; um dormitório; uma sala de escovação; uma pequena academia; uma sala de materiais de educação física; uma sala de reuniões, onde também acontecem atendimentos com os especialistas; uma área para serviços gerais; uma cozinha e despensa; duas salas de aula; um pátio externo; e um refeitório.

Na Figura 1, é demonstrada a fachada do prédio onde se localizava a APAE *Cantinho do Céu*, o qual, antes de ser uma escola, era uma casa, requerendo algumas adaptações de acessibilidade em sua estrutura física.



**Figura 1**-Fachada da APAE *Cantinho do Céu*

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

Para melhor compreensão dos espaços utilizados até a data da pesquisa, é apresentada, nas Figuras 2 a 20, a estrutura física da APAE

*Cantinho do Céu* analisada com um breve relato da infraestrutura, funcionalidade e atividades desenvolvidas em cada local.



**Figura 2** - Secretaria

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

A Figura 2 apresenta a Secretaria. Nessa sala aconteciam os atendimentos aos familiares e ao público em geral. É onde se desempenhavam as seguintes atividades: agendamento de compromissos, reuniões e

viagens; controle de entrada e saída de correspondências; organização, elaboração e arquivamento de documentos; e demais serviços administrativos.



**Figura 3 – Diretoria**

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

Na Figura 3, Diretoria, aconteciam os atendimentos e recepção aos pais ou responsáveis dos alunos e toda a comunidade. Era o local de trabalho do diretor e da coordenadora, que juntos desenvolvem atividades como: prestação de contas à comunidade; identificação das necessidades da

instituição; ações que prezam pelo bom relacionamento entre os membros da equipe escolar e garantem um ambiente agradável; gerenciamento do trabalho dos professores, coordenadores, orientadores e funcionários; e elaboração de projetos.



**Figura 4 - Laboratório de Informática**

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

A sala demonstrada na Figura 4 é o laboratório de informática onde ocorriam as

aulas de informática com os alunos.



**Figura 5:** Sala de Assistência Social

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

Na figura 5, é demonstrado o local onde eram atendidos, pela assistente social, os pais ou responsáveis pelos alunos.



**Figura 6:** Banheiro dos Funcionários

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

Na Figura 6, é demonstrado o banheiro que era utilizado pelos funcionários, e, nas Figuras 7 e 8, são demonstrados, respectivamente, os banheiros feminino e masculino.



**Figura 7 - Banheiro Feminino** (para as alunas) Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

O banheiro feminino, Figura 7, continha apenas um vaso sanitário, um chuveiro e uma

cadeira adaptada para banho, porém insuficientes para a quantidade de alunas.



**Figura 8:** Banheiro Masculino (para os alunos)

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

O banheiro masculino, Figura 8, possuía apenas um sanitário.



**Figura 9 -** Dormitório Masculino

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

A Figura 9 representa a sala de descanso dos alunos do sexo masculino, a qual possuía três camas e uma maca que também era utilizada para descanso, não sendo suficientes

para todos os alunos. Assim, os alunos com idade mais avançada e os outros de ambos os sexos dormiam em colchões no chão.



**Figura 10 - Sala de Escovação**

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

Conforme mostra a figura 10, nesta sala aconteciam às escovações e higiene bucal.



**Figura 11 - Pequena Academia**

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

Como pode ser observado, na Figura 11 é apresentada a pequena academia. Nesse espaço eram desenvolvidas as atividades de exercício físico.



**Figura 12 - Sala de Materiais de Educação Física**

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)



Na sala apresentada na Figura 12, eram guardados os materiais utilizados nas atividades de educação física.



**Figura 13** - Sala de reunião

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

A Figura 13 demonstra a sala de reuniões, onde também aconteciam os atendimentos dos especialistas com alunos.



**Figura 14:** Área de Serviços Gerais

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

Conforme pode ser observado, na Figura 14 é demonstrada a área de serviços gerais, onde era a despensa.



**Figura 15 - Cozinha**

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

Conforme mostra a Figura 15, esse espaço era a cozinha, onde eram preparados os lanches dos alunos. A APAE recebia as refeições

prontas da cozinha de uma escola municipal, mas o café da manhã e o café da tarde eram preparados na própria instituição.



**Figura 16 - Refeitório**

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

Na Figura 16, é apresentado o refeitório,

onde eram servidas as refeições para os alunos.



**Figura 17 - Sala de Aula**

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

A figura 17 apresenta uma das salas de aula, onde eram desenvolvidas as atividades com os professores.



**Figura 18 - Pátio**

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

Por fim, na Figura 18, são apresentados: o pátio da frente, onde eram realizadas as atividades recreativas e de educação física com os alunos, bem como o espaço localizado no fundo do pátio.

Conforme visto nas fotos, a estrutura física da APAE *Cantinho do Céu* de Sud Mennucci atendia em partes as necessidades da instituição para a oferta da educação especial. Uma instituição como a APAE deve atender todas as normas para o adequado funcionamento e maior acessibilidade dos alunos, todavia, seus espaços de corredores, portas, banheiros e dormitórios não estavam

adequados para os usuários de cadeira de rodas, e a quantidade de equipamentos e espaços para uso individual ou coletivo era insuficiente para a demanda de alunos da instituição. Por exemplo, os banheiros continham apenas um sanitário.

Outro problema observado era a quantidade de camas, uns dormiam na cama, enquanto outros dormiam em colchões distribuídos pelo chão, pois no dormitório masculino havia apenas três camas e uma maca, o que não eram suficiente no caso das meninas, nem existia dormitório para o descanso delas, tendo que ser improvisado com colchões no

ção em diferentes ambientes da APAE. Em relação ao laboratório de informática, para que pudesse haver um computador por aluno, era preciso dividir a classe em duas turmas.

Portanto, diante da situação precária do prédio onde se instalava a APAE, em 2016, há aproximadamente 01 ano após a finalização desta pesquisa, isto é, das observações *in loco*, bem como das entrevistas realizadas com os pais e ou responsáveis pelos alunos da APAE, apresentada no tópico 5.4, a APAE *Cantinho do Céu* ganhou uma nova instalação física, mais adequada e adaptada às necessidades dos alunos.

A mudança foi resultado de uma parceria, entre a gestão atual da APAE e a Prefeitura Municipal de Sud Mennucci, que consistiu na troca do antigo prédio da APAE por um prédio escolar do município, onde estavam sendo realizadas apenas atividades de ação complementar, uma vez que o município havia recebido do Estado outro prédio escolar.

É importante destacar que o novo prédio da APAE *Cantinho do Céu*, mesmo mais adequado que o antigo prédio para realizar as atividades escolares e de assistência às crianças com deficiências, foi totalmente reformado e adaptado às necessidades dos alunos da APAE pela gestão da APAE *Cantinho do Céu*.

### 5.3. Quadro de Pessoal

No ano da pesquisa, 2015, a APAE *Cantinho do Céu* contava com onze funcionários, sendo: três professores, dois com formação em Educação Básica I e um em Educação Física; um monitor de informática; um monitor para horta; uma cozinheira; uma assistente social; um servente geral; um administrativo; um diretor; e um motorista.

Além desses, a APAE também contava com cinco funcionários municipais cedidos pela Prefeitura Municipal de Sud Mennucci, por meio de convênio, sendo: um fonoaudiólogo, um psicólogo, uma nutricionista, um fisioterapeuta e uma terapeuta ocupacional.

Os atendimentos especializados eram realizados uma vez por semana na instituição, com exceção do atendimento realizado pela fisioterapeuta, que atendia os alunos na clínica particular.

### 5.4. Visão dos Pais ou Responsáveis de Alunos sobre a APAE *Cantinho do Céu*

Conforme mencionado, foram abordados para a entrevista 13 pais ou representantes de alunos com idade escolar (04 a 17 anos) e regularmente matriculados e frequentes na APAE, porém apenas 09 pais ou responsáveis de alunos se dispuseram a participar da entrevista.

As questões que nortearam a entrevista abordaram o perfil dos entrevistados, como idade, sexo, estado civil, número de filhos e instruções, bem como questões relacionadas à qualidade dos serviços oferecidos pela APAE *Cantinho do Céu* e sua importância para o atendimento dos alunos com necessidades especiais.

Em geral, as entrevistas com os pais ou responsáveis de alunos mostraram que a APAE *Cantinho do Céu* é muito importante para o atendimento dos alunos com deficiências, como as deficiências múltiplas e/ou intelectuais, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação.

O perfil dos 09 entrevistados pode ser visto na Tabela 01 a seguir.

**Tabela 01** – Perfil dos entrevistados

Gênero	Quantidade de entrevistados
Masculino	00
Feminino	09
Idade (faixa etária)	Quantidade de entrevistados
De 31 a 40 anos	02
De 41 a 50 anos	04

Acima de 60 anos	03
<b>Estado civil</b>	<b>Quantidade de entrevistados</b>
Solteiro	02
Casado	04
Outras	03
<b>Filhos</b>	<b>Quantidade de entrevistados</b>
Apenas 01 filho	02
De 02 a 03 filhos	02
De 04 a mais filhos	05
<b>Escolaridade</b>	<b>Quantidade de entrevistados</b>
Sem instruções	01
Fundamental incompleto	02
Fundamental completo	00
Ensino médio incompleto	03
Ensino médio completo	03
<b>Renda familiar</b>	<b>Quantidade de entrevistados</b>
Até 724,00	03
De 724,01 a 1.448,00	05
De 1.448,01 a 2.172,00	00
De 2.172,01 a 2.896,00	00
Acima de 2.896,00	01
<b>Possui automóvel</b>	<b>Quantidade de entrevistados</b>
Sim	05
Não	04
<b>Local onde reside</b>	<b>Quantidade de entrevistados</b>
Município de Sud Mennucci	07
Distrito de Bandeirantes D' Oeste	02

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

Como pode ser verificado na Tabela 01, todos os entrevistados são do gênero feminino, a maioria (7) possui mais de 40 anos, é casada (4), possui de 4 a mais filhos (5), tem baixa escolaridade (6), recebe uma renda familiar de 1

a 2 salários mínimos (8), possui automóvel (5) e reside no Município de Sud Mennucci (7).

Em relação ao atendimento e serviços prestados pela APAE a maioria classificou como ótimo, conforme Tabela 02:

**Tabela 02 – Qualidade do Atendimento Prestado na APAE Cantinho do Céu**

Qualidade do atendimento	Quantidade de entrevistados
Ótimo	08
Bom	00
Regular	01
Péssimo	00

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

Quanto aos equipamentos, recursos multifuncionais, limpeza, acessibilidade e estrutura física, observou-se que a maioria dos entrevistados disse que a APAE: possuía equipamentos e recursos multifuncionais; os

locais como salas, cozinha, banheiros e pátios estavam sempre limpos e permitiam a acessibilidade dos alunos; e possuía estrutura física em boas condições, conforme Tabela 03.

**Tabela 03 - Estrutura física da APAE Cantinho do Céu**

Situação da Estrutura Física	Sim	Não
Possui salas de recursos multifuncionais	08	01
As salas, cozinha, banheiros e pátios estão sempre limpos	09	00
Possui acessibilidade	09	00

Atende as necessidades da escola	09	00
----------------------------------	----	----

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

Sobrea qualidade do atendimento prestado pelos funcionários da secretária da APAE, atendimento presencial e telefônico, identificou-se que: 8 disseram que os funcionários da secretaria são sempre simpáticos e corteses, e apenas 1 disse que às

vezes os funcionários são simpáticos e corteses; e 8 disseram que os funcionários fornecem informações com rapidez, e apenas 01 disse que às vezes são atendidos com rapidez, conforme Tabela 04.

**Tabela 04 - Qualidade** do atendimento prestado pela Secretaria da APAE *Cantinho do Céu*

Em relação aos funcionários da secretaria da APAE	Sempre	Às vezes	Nunca
São simpáticos e corteses	08	01	00
Fornecem informações com rapidez e boa vontade	08	01	00

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

Em relação aos serviços de transporte de alunos oferecido pela APAE, todos os 9 entrevistados disseram que seus filhos utilizam o transporte escolar oferecido pela APAE e que o transporte: é pontual; é adaptado e adequado às necessidades dos alunos, permitindo sua acessibilidades; e está em boas condições e

limpo, garantindo a segurança dos alunos, conforme Tabela 05. Quanto ao motorista, 8 entrevistados disseram que ele é sempre educado, prestativo e cortês com os alunos, e apenas 1 disse que o motorista nunca é educado, prestativo e cortês.

**Tabela 05 – Qualidade** dos serviços de transporte oferecido pela APAE *Cantinho do Céu*

Serviços de transporte oferecido pela APAE	Sempre	Às vezes	Nunca
Utiliza o transporte escolar oferecido pela APAE	09	00	00
O transporte de alunos da APAE é pontual (buscam e devolvem os alunos no horário definido)	09	00	00
O veículo está adequado para o transporte de alunos da APAE em termos de acessibilidade	09	00	00
O veículo está em boas condições de funcionamento, segurança e limpeza	09	00	00
O motorista é educado, prestativo e cortês com os alunos	08	00	01

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

Questionados sobre a merenda oferecida pela APAE *Cantinho do Céu*, todos os 9 entrevistados afirmaram que a APAE oferece 4 refeições diárias aos alunos; segundo 8 entrevistados a merenda e lanches oferecidos na

APAE sempre atenderam as necessidades nutricionais dos alunos, e apenas 01 disse que às vezes atende, conforme observado na Tabela 06.

**Tabela 06 – Qualidade** da merenda oferecida pela APAE *Cantinho do Céu*

Merenda escolar oferecida pela APAE	Sempre	Às vezes	Nunca
A refeição que a APAE oferece atende as necessidades nutricionais dos alunos	08	01	00
A APAE oferece quatro refeições diárias	09	00	00

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

Ao abordar os serviços de assistência social e o atendimento pedagógico, observa-se que 4 entrevistados disseram que sempre recebem a visita da assistente social, 2 disseram que às vezes recebem a visita da assistente social e 3 disseram que nunca receberam a visita da assistente social.

Sobre o atendimento pedagógico, 7 disseram que os professores sempre são capacitados e preparados para trabalhar com Educação Especial, e apenas 2 consideram que

às vezes os professores são capacitados e preparados para o trabalho na Educação Especial. Também questionados se os professores fazem visitas às famílias dos alunos, 1 entrevistado disse que os professores sempre fazem atendimento na casa do aluno, 2 disseram que às vezes os professores atendem na casa do aluno, e 6 disseram que os alunos (seus filhos) nunca receberam atendimento de professores em suas casas.

**Tabela 07** – Qualidade dos serviços de assistência social e pedagógicos

<b>Serviço de Assistência Social</b>	<b>Sempre</b>	<b>Às vezes</b>	<b>Nunca</b>
A assistente social faz visitas às famílias dos alunos	04	02	03
<b>Atendimento Pedagógico</b>	<b>Sempre</b>	<b>Às vezes</b>	<b>Nunca</b>
Os professores são capacitados	07	02	00
Os professores visitam as famílias de cada aluno	01	02	06

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

A qualidade dos outros atendimentos especializados oferecidos pela APAE Cantinho do Céu, segundo a visão dos pais ou

responsáveis de alunos, pode ser vista na Tabela 08.

**Tabela 08** – Qualidade dos serviços especializados oferecidos pela APAE *Cantinho do Céu*

<b>Tem observado resultados satisfatórios no desenvolvimento do aluno com o:</b>	<b>Sempre</b>	<b>Às vezes</b>	<b>Nunca</b>
Atendimento fonoaudiológico	03	04	02
Atendimento terapêutico ocupacional	06	02	01
Atendimento psicológico	03	03	03
Atendimento fisioterapêutico	04	01	04

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

Questionados sobre os resultados do atendimento fonoaudiológico para o desenvolvimento dos alunos, 3 responderam que ele sempre apresenta resultados satisfatórios, 4 responderam que às vezes apresenta resultado satisfatório, e 2 responderam nunca ter notado nenhum resultado.

Sobre os resultados da terapia ocupacional para o desenvolvimento dos alunos, 6 responderam que ela sempre apresenta resultado satisfatório, 2 responderam que às vezes apresenta resultado satisfatório, e 1

respondeu nunca ter notado nenhum resultado.

Em relação aos resultados do atendimento psicológico para o desenvolvimento dos alunos, 3 entrevistados sempre observam evolução no desenvolvimento do aluno, 3 disseram que às vezes observam evolução no desenvolvimento do aluno, e 3 disseram nunca ter notado nenhuma alteração no desenvolvimento do aluno.

Quanto ao atendimento do fisioterapeuta, 4 entrevistados disseram que sempre estão satisfeitos com o atendimento, 1 disse às vezes ficar satisfeito, e 4 disseram que

nunca estão satisfeitos com tal atendimento.

Também foi questionada a importância dada pelos pais ou responsáveis de alunos ao atendimento prestado pela APAE. Observa-se,

na Tabela 09, que a maioria (9) atribui classificação importante e muito importante para a prestação de serviços da APAE.

**Tabela 09** – Importância dos serviços prestados pela APAE *Cantinho do Céu*

Importância dos serviços prestados pela APAE <i>Cantinho do Céu</i>	Quantidade de entrevistados
Nenhuma	00
Pouco Importante	01
Importante	04
Muito Importante	04

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

Por fim, foi abordada a universalização do acesso à educação básica e ao atendimento especializado na rede pública de ensino.

Considerando que a Meta 04 do Plano Municipal de Educação prevê universalizar, para a população de 04 (quatro) a 17 anos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação, o acesso à Educação Básica e ao Atendimento Educacional Especializado (AEE), preferencialmente na rede regular de ensino, com a garantia de sistema educacional

inclusivo, de salas de recursos multifuncionais, classes, escolas ou serviços especializados, públicos ou conveniados, foi perguntado aos entrevistados se eles acreditam que as APAEs, conforme demonstrado na Tabela 10.

- Tornam-se desnecessárias e deveriam fechar;
- Ainda são importantes e podem atender esses alunos no contraturno;
- Devem atender apenas os alunos acima de 17 anos;
- Não gostaria que o filho fosse atendido no ensino regular.

**Tabela 10-** Opinião sobre a Meta 04 do PNE

Opinião sobre a Meta 04 do PNE	Quantidade de entrevistados
Tornam-se desnecessárias e deveriam fechar	00
Ainda são importantes e podem atender esses alunos no contraturno	03
Devem atender apenas os alunos acima de 17 anos	00
Não gostaria que o filho fosse atendido no ensino regular	06

Fonte: Dados da Pesquisa (2015)

Como respostas, observa-se que 6 entrevistados disseram que não gostariam que seus filhos fossem atendidos no ensino regular, e 3 entrevistados defendem que a APAE é importante para seus filhos e que ela poderia trabalhar com os alunos no contraturno.

## 5.5. Análise dos Resultados

Os resultados da entrevista realizada com os pais ou responsáveis de alunos da APAE, comunidade escolar (04 a 17 anos) e

regularmente matriculados e frequentes, mostraram que a APAE *Cantinho do Céu* desenvolve um papel muito importante e de qualidade para os alunos excepcionais e seus pais, visto que, segundo o embasamento teórico, a qualidade do atendimento no serviço refere-se ao grau de utilidade esperado por esse serviço, verificável por meio de seu uso, o qual está relacionado às percepções, necessidades e resultados em cada indivíduo.

Embora a estrutura física da APAE



analisada necessitasse de melhorias, ela e os atendimentos pedagógico, psicológico, terapêutico, fonoaudiólogo e fisioterapeuta, bem como os serviços de transporte e alimentação oferecidos pela Associação foram bem avaliados pelos pais e/ou responsáveis dos alunos usuários.

A maioria dos entrevistados (8) classificou a qualidade dos serviços prestados pela APAE *Cantinho do Céu* como ótima, ou seja, a maioria está satisfeita com a qualidade dos serviços prestados pela APAE de Sud Mennucci.

Na visão da maioria dos pais ou responsáveis dos alunos excepcionais da APAE:

- As salas, cozinha, banheiros e transporte da APAE estão sempre limpos;

- Os funcionários da secretaria são sempre simpáticos, educados e prestativos, atendendo com rapidez e agilidade e sempre fornecem as informações solicitadas;

- Os professores são capacitados para atender as necessidades de cada aluno;

- Os atendimentos especializados como terapeuta ocupacional, fonoaudiólogo, psicólogo e fisioterapeuta têm gerado resultados satisfatórios no desenvolvimento dos alunos;

- O cardápio das 4 refeições diárias oferecidas na APAE, elaborado pela nutricionista das escolas do Município de Sud Mennucci, atende as necessidades nutricionais dos alunos;

- O transporte escolar é limpo, seguro e adaptado, permitindo a acessibilidade dos alunos; e as instalações físicas estavam adaptadas às necessidades dos alunos e em boas condições.

Analisando o perfil dos 9 pais ou responsáveis de alunos entrevistados, pode-se dizer que a maioria não teria condições de pagar, na rede privada, por esses serviços oferecidos gratuitamente pela APAE *Cantinho do Céu*, caso ela não existisse, visto que: a maioria (8) possui uma renda familiar baixa, que varia de 1 a 2 salários mínimos; todos têm

baixa escolaridade, sendo que apenas 3 conseguiram concluir o ensino médio; 4 deles têm mais de 4 filhos; 1 tem de 3 a 4 filhos; e 2 têm de 2 a 3 filhos; e apenas 5 possuem veículos para ajudar na locomoção e mobilidade dos filhos excepcionais. Também observou-se na pesquisa teórica que as escolas públicas ainda não estão preparadas para oferecer esses atendimentos especializados, reafirmando a importância da continuidade da APAE.

Entre os aspectos que precisavam melhorar segundo as observações e registros feitos a partir das visitas *in loco*, estava a estrutura física do prédio da APAE, que, embora bem avaliada pelos pais ou responsáveis de alunos, ainda precisava de melhorias para maior conforto, acessibilidade e melhor atendimento desses alunos, visto que ela não foi construída para essa finalidade, mas adaptada: os cômodos eram pequenos, os corredores estreitos e possuía poucos banheiros. Além disso, não havia equipamentos como camas e computadores suficientes para todos os alunos.

Contudo, tal necessidade já foi sanada com a troca dos prédios entre a APAE e a Prefeitura Municipal, evidenciando que a APAE mostra-se não só importante para os pais de alunos, mas também continua sendo valorizada pelo poder público municipal de Sud Mennucci.

É importante destacar que a mudança para um novo prédio, o qual foi totalmente adaptado para os alunos pela atual Gestão da APAE, aconteceu 2 anos após a aprovação do PNE, que prevê universalizar o ensino para a população de 04 a 17 anos com deficiências múltiplas e/ou intelectuais, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação, preferencialmente na rede regular de ensino, mostrando que, mesmo com a inserção dos alunos especiais na rede pública regular de ensino, as APAEs ainda podem continuar atuando como uma complementação dos serviços oferecidos na rede regular de

ensino, contribuindo assim para a melhor qualidade de vida desses indivíduos e contrariando o que muitos diziam sobre a Meta 4 do PNE acarretar no fim das APAEs.

Ainda sobre a meta 04 do PNE, ressalta-se também que, dos 9 entrevistados, 6 não gostariam que seu filho fosse atendido no ensino regular, e 3 sugerem que, devido à importância da APAE para o atendimento dos alunos excepcionais, ela poderia continuar oferecendo o atendimento especializado a esses alunos excepcionais no contraturno das aulas da rede regular, reafirmando a importância das APAEs, na visão dos pais, para o atendimento dos alunos especiais.

## 6. Considerações Finais

Este artigo propôs identificar os serviços e a qualidade do atendimento dos serviços prestados pela APAE *Cantinho do Céu* e sua importância para o atendimento dos alunos com deficiências múltiplas e/ou intelectuais, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação do Município de Sud Mennucci e Distrito de Bandeirantes D' oeste, situados no interior do estado de São Paulo, segundo a visão dos pais ou responsáveis dos alunos, diante da Meta 04 do Plano Nacional de Educação (PNE), Lei n° 13.005/2104, que prevê universalizar o ensino para a população de 04 a 17 anos com necessidades especiais, preferencialmente na rede regular de ensino.

Para tanto, foram realizadas revisão bibliográfica sobre o tema e entrevistas com os pais dos alunos e com o primeiro presidente da APAE em questão. A pesquisa teórica abordou o movimento Apaeano e o que se entende por qualidade no atendimento dos serviços escolares. Já a pesquisa de campo possibilitou identificar os serviços oferecidos pela a APAE *Cantinho do Céu* (atendimento pedagógico, psicológico, terapêutico, fonoaudiólogo, fisioterapeuta, transporte e acompanhamento familiar) e o que a APAE significa para o atendimento dos alunos excepcionais segundo a

visão dos pais ou responsáveis.

A pesquisa permitiu não só identificar os serviços prestados pela APAE *Cantinho do Céu* e sua qualidade e importância, mas também demonstrar a relevância das APAEs no Brasil. No entanto, ainda se faz necessário que as pessoas reconheçam a verdadeira importância do atendimento exclusivo e especializado oferecido pelas APAEs.

Com a aprovação da Meta 04 da Lei n. 13.005 de 25 de junho de 2014, que prevê universalizar para a população de 04 a 17 anos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação, o acesso à educação básica e ao atendimento especializado, preferencialmente na rede regular de ensino, surgiu uma discussão sobre a sobrevivência das APAEs, as quais, para muitos, tornam-se ameaçadas, gerando outra discussão sobre a sua importância.

No caso da APAE *Cantinho do Céu*, mesmo frente a vários problemas como a dificuldade de encontrar pessoal capacitado (quando foi implantada), dificuldades administrativas e problemas de estrutura e infraestrutura, ela, com o apoio dos pais e responsáveis de alunos, da comunidade e dos governantes municipais, tem conseguido cumprir com seu papel na sociedade: promover e articular ações de defesa de direitos, prevenção, orientação, prestação de serviços, apoio à família, direcionadas à melhoria da qualidade de vida da pessoa com deficiência e à construção de uma sociedade justa e solidária.

Portanto, diante da Meta 04 da Lei n. 13.005/14 e dos resultados desta pesquisa sobre a importância não só da APAE *Cantinho do Céu*, mas do “Movimento Apaeano” para o atendimento especializado dos alunos excepcionais, sugere-se e acredita-se que não deve ocorrer o fechamento das APAEs, mas, sim, que estas devam continuar oferecendo o atendimento a esses alunos com faixa etária de 04 a 17 anos no contraturno das aulas oferecidas na rede regular de ensino, bem como o atendimento para os alunos que não fazem

parte dessa população, ou seja, os alunos que possuem acima de 17 anos que possuem deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação e que estão fora da rede regular de ensino.

Por fim, a presente pesquisa não se encerra por si mesma, deixando espaço para outras discussões associados ao tema. Espera-se que novos acadêmicos utilizem esse material como estímulo para continuar estudando o assunto, que mostrou uma inquestionável importância para as famílias que necessitam desse atendimento especializado ofertado pelas APAEs.

## Referências

- ALBUQUERQUE, Rosali Santos de. **Serviço Social na Educação**: os avanços para implantação na rede pública de ensino do Estado de São Paulo. Disponível em: <<http://www.cress-mg.org.br/arquivos/Servi%C3%A7o-Social-na-educ%C3%A7%C3%A3o-O-avan%C3%A7os-para-a-implanta%C3%A7%C3%A3o-na-rede-p%C3%BAblica-de-ensino-do-Estado-de-S%C3%A3o-Paulo.pdf>>. Acesso em: 01. nov. 2015.
- APAE BRASIL, Federação Nacional das APAES. **Inclusão da pessoa com Deficiência. Site APAE Brasil**. 2015. Disponível em: <<http://www.apaebrasil.org.br/artigo.phtml?a=2>>. Acesso em: 23. mar. 2015
- BARBOSA, Carlos. Movimento Apaeano do Brasil. **Site APAE Brasil**. 2015. Disponível em: <<http://carlosbarbosa.apaebrasil.org.br/artigo.phtml?a=11564>>. Acesso em: 23. mar. 2015.
- BRASIL, República Federativa do Brasil. **Lei nº 13.005, de 25 de Junho de 2014**. Aprova o Plano Nacional de Educação - PNE e dá outras providências. Brasília: Presidência da República/ Casa Civil, 2014. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/113005.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/113005.htm). Acesso em: 23. mar. 15.
- CARVALHO, Marly Monteiro. **Histórico da Gestão da Qualidade**. In.: CARVALHO, Marly Monteiro de; PALADINI, Edson Pacheco. (Coord.). **Gestão da Qualidade: teoria e casos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.
- CASSARRO, Antonio Carlos. **Atender é Vender: técnicas de atendimento e vendas**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1994.
- ESTATUTO da Pessoa com Deficiência. **Site Pessoa com Deficiência** 2013. Disponível em: <[http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield\\_generico\\_imagens-filefield-description%5D\\_93.pdf](http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_imagens-filefield-description%5D_93.pdf)>. Acesso em: 05.jun. 2015.
- FENAPAES, Federação Nacional das APAES. **Manual de Fundação das APAES. Site Apaers.org**. 2015. Disponível em: <[https://www.apaers.org.br%2Farquivo.phtml%3Fa%3D21674&ei=3goPVdK9CIGiNvO\\_hIgf&usg=AFQjCNF75ecx11JHSMatjhQg927aupm5SQ&sig2=6BM82IX73vu6YY6aWtz43g](https://www.apaers.org.br%2Farquivo.phtml%3Fa%3D21674&ei=3goPVdK9CIGiNvO_hIgf&usg=AFQjCNF75ecx11JHSMatjhQg927aupm5SQ&sig2=6BM82IX73vu6YY6aWtz43g)>. Acesso em: 23.mar. 2015.
- FEIGENBAUM, Armand V. **Controle da Qualidade Total: aplicações nas empresas**. São Paulo: Makron Books, 1994.
- G1. 23,9% dos brasileiros declaram ter alguma deficiência, diz IBGE. **Site G1.Globo**. 2012. Disponível em: <<http://g1.globo.com/brasil/noticia/2012/04/239-dos-brasileiros-declaram-ter-alguma-deficiencia-diz-ibge.html>>. Acesso em: 04.jun. 2015.
- JURAN, J. M. **A Qualidade desde o Projeto: os novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragem e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

\_\_\_\_\_. **Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragem e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

\_\_\_\_\_. **Metodologia Científica: ciência e conhecimento científico, métodos científicos, teoria, hipóteses e variáveis, metodologia jurídica.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MORAES, Claudio Alberto de; TOLEDO, Geraldo Luciano. **Expectativas do Consumidor e Qualidade do Serviço: Natureza e Determinantes. SEMEAD.** [S.D]. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/Semead/8semead/resultado/trabalhosPDF/103.pdf>>. Acesso em: 12.set. 2015.

MORAN, José. Os Desafios de Educar com Qualidade. **Site Eca.USP.** 2013. Disponível em: <[http://www.eca.usp.br/prof/moran/site/textos/tecnologias\\_eduacao/qual.pdf](http://www.eca.usp.br/prof/moran/site/textos/tecnologias_eduacao/qual.pdf)>. Acesso em: 03.out. 2015.

O MOSSOROENSE. Projeto de lei do senado pode extinguir APAES em todo o Brasil. **Site UOL.** 2013. Disponível em: <<http://omossoense.uol.com.br/index.php/cotidiano/54400-projeto-de-lei-do-senado-pode-extinguir-apaes-em-todo-o-brasil>>. Acesso em: 23 mar. 2015.

PALADINI, Edson Pacheco. Perspectiva estratégica da qualidade. In.: CARVALHO, Marly Monteiro de; PALADINI, Edson Pacheco.(Coord.). **Gestão da Qualidade: teoria e casos.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

\_\_\_\_\_. **Avaliação Estratégica da Qualidade.**

5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

SIQUEIRA, Rodrigo Pereira; CARVALHO, José Luis Felício. **Qualidade do Serviço Educacional Prestado por Escolas de Administração: confronto entre uma universidade pública e uma faculdade privada.** 2006. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/enanpad/2006/dwn/enanpad2006-mktc-0509.pdf>>. Acesso: 01.out. 2015.

VIANNA, Ilca Oliveira de Almeida. **Metodologia do Trabalho Científico: um enfoque didático da produção científica.** São Paulo: E.P.U., 2001.