

NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DE ADMINISTRAÇÃO COM O ENSINO NO REGIME REMOTO.

LEVEL OF SATISFACTION OF STUDENTS OF ADMINISTRATION IN RELATION TO THE TEACHING OF REMOTE REGIME.

Arthur Calzada Mohn*
Ovidio Alberto R Laraich**

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo averiguar o nível de satisfação dos alunos do curso de Administração da Pontifícia Universidade Católica de Goiás - PUC-GO em relação ao ensino no regime remoto, além de informar sobre outros aspectos relacionados ao tema. Para o levantamento de dados, esta pesquisa utilizou na sua metodologia, a aplicação de um questionário, contendo questões de múltipla escolha, padronizadas e comuns a todos os participantes, que foi enviado por meio digital para os alunos que estão entre o primeiro e o último ano do curso. A pesquisa conclui que a maioria dos alunos ainda prefere optar pelo ensino no regime presencial, porém a quantidade de alunos que se posicionou a favor do ensino remoto, ao invés do regime presencial, é bastante considerável.

Palavras chave: Satisfação, administração e ensino remoto.

ABSTRACT

This article aims to ascertain the level of satisfaction of students in the Administration course at the Pontifical Catholic University of Goiás - PUC-GO in relation to teaching in the remote regime, in addition to informing about other aspects related to the theme. For data collection, this research used the application of a questionnaire, containing multiple choice questions, standardized and common to all participants, which were sent digitally to students who are between the first and the last year of the course. The research concludes that the majority of students still prefer to opt for face-to-face teaching, however the number of students who prefer to opt for remote teaching instead of face-to-face is quite considerable.

Keywords: Satisfaction, administration and remote.

1. INTRODUÇÃO.

Com a chegada da pandemia do novo coronavírus, Covid-19, não só o Brasil, mas o mundo também está passando por diversas mudanças e uma delas é a forma de ensino. As aulas que antes eram presenciais passaram a ser de forma remota devido às recomendações do Ministério da Saúde. Sendo assim, as Universidades tiveram que passar por mudanças na forma de levar o ensino aos seus alunos, e, conseqüentemente, os alunos também modificaram sua maneira de estudar para se adequarem ao cenário

*Acadêmico do curso de administração da Pontifícia Universidade Católica de Goiás-
arthurmohn98@gmail.com CPF: 700.430.241-57

** Mestre em Engenharia de Produção com ênfase em Planejamento Estratégico (UFSC). Professor efetivo do curso de Administração da PUC GOIÁS – laraich@yahoo.com.br

atual. O que antes não era imaginado para a época atual passou a ser realidade, o ensino no regime remoto extraordinário foi uma novidade para ambas as partes, o que acarretou uma série de modificações e principalmente novas adaptações.

A presente pesquisa foi realizada com os alunos do Curso de Administração do primeiro ao último período da Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC GO, com a aplicação do questionário no período de 26/03/2021 à 06/04/2021. Devido a essas mudanças, o ensino remoto trouxe diversas opiniões entre os alunos, mas qual será a real opinião deles? São a favor ou contra esse método de ensino? Quais foram os benefícios e malefícios? Este artigo tem como objetivo apresentar respostas a essas perguntas, frente ao regime remoto extraordinário durante a pandemia. E como objetivos específicos: analisar o comportamento dos alunos de Administração com o ensino remoto; identificar quais os recursos utilizados nessa modalidade de ensino; identificar quais foram as modificações ocorridas na forma de ensino; verificar quais as diferenças entre o ensino no regime remoto extraordinário com o da modalidade no ensino à distância; e identificar pontos positivos e negativos do ensino remoto.

Este trabalho justifica sua importância pelo fato de o regime remoto extraordinário durante a pandemia ser novidade para todos os alunos em geral e em particular para os alunos do curso de Administração da PUC GO e visa mostrar algo que ainda não foi estudado, qual seja, o nível de satisfação destes alunos com as modificações sofridas nessa forma de ensino. É uma nova realidade vivenciada nessa instituição, para a qual não foram realizadas pesquisas e através deste trabalho pode se conhecer melhor a percepção dos alunos, proporcionando informações valiosas para a Universidade que lhe permitam melhor atender as expectativas desses discentes.

Assim, a questão científica que esta pesquisa responde é: Qual o nível de satisfação dos alunos de Administração da PUC GO com o regime remoto extraordinário, durante a pandemia?

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Ensino a distância

O ensino a distância é um termo utilizado para descrever a modalidade de ensino onde os alunos não se encontram fisicamente na sala de aula como nas aulas tradicionais. No ensino a distância - EAD, as aulas são ministradas e assistidas remotamente, porém não são em tempo real, os alunos possuem a liberdade de escolher qual será o horário e onde irão assistir às aulas gravadas.

A relação ensino aprendizagem que se estabelece em cursos à distância fica geralmente exposta e registrada. É diferente do universo das salas de aula tradicionais, onde raramente pessoas que ali estejam no momento do encontro saibam em detalhes o que acontece. Essa exposição na EaD pode ser incômoda por revelar boas práticas e outras não tão adequadas assim. (SATHLER, 2008, p. 8)

Devido ao fato de que as aulas são gravadas, os alunos não possuem uma interação direta com os professores como ocorre nas aulas presenciais, sendo assim, quando os alunos

têm dúvidas devem registrá-las no ambiente virtual para que o seu professor quando entrar na sala virtual veja e esclareça a sua dúvida.

O sistema hiperfídeo e multimídeo, como ambientes de aprendizagem, se constitui hoje em uma opção formativa que se apoia nas tecnologias digitais. A utilização de redes como a internet propiciou uma profunda reformulação dos modelos de formação a distância. (PABLOS, 2006, p. 74)

Em consequência dos fatos citados, o ensino a distância se torna mais econômico em relação aos ensinamentos tradicionais existentes, fazendo que com isso se torne um grande diferencial e que muitos alunos escolham essa modalidade de ensino. Porém, a sua economia não ocorre somente no valor da mensalidade, ocorre também no transporte, pois o aluno não precisa se deslocar até a instituição de ensino, economizando além de dinheiro também o seu tempo.

Uma das características mais importantes do EAD é a comodidade que ele proporciona, devido ao fato dos alunos terem a liberdade de assistirem as aulas remotamente, estando sozinhos, sem ninguém para incomodá-los, e possibilitando uma maior concentração.

O EAD pode ser definido segundo o decreto nº 5.622 de 19 de dezembro de 2005 (BRASIL, 2005):

Art. 1º Para os fins deste Decreto, caracteriza-se a Educação a Distância como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, Associação Brasileira de Educação a Distância 86 RBAAD – Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos.

O EAD teve seu início no Brasil no ano de 1996, onde passou a ser regulamentado pela Lei nº 9.394. Sendo assim, no ano de 1999, o Ministério da Educação (MEC) começou a credenciar as faculdades que manifestaram interesse em oferecer essa modalidade de ensino.

Segundo o site *onevoexpress*, uma pesquisa realizada pela Catho Educação mostra que, de 21 de março a 6 de abril de 2020, houve um aumento de 70% nas matrículas EAD devido ao cenário de pandemia vivido no País. Com isso, o Brasil está entre os cinco países do mundo onde o EAD mais tem crescido. Outro fator que aponta o tamanho do seu crescimento é que atualmente existem mais vagas ofertadas pela plataforma EAD do que presencial.

2.2 Ensino no regime remoto

O que muitos não sabem é que existe uma grande diferença entre o ensino remoto e o EAD. Afinal, o que é o ensino remoto? Diferente do EAD, o ensino em regime remoto faz as transmissões de suas aulas ao vivo, ou seja, em uma sala criada pela instituição de ensino, os alunos e professores entram nessa sala no mesmo horário, promovendo uma maior interação durante a aula entre o professor e os alunos, como nas aulas presenciais. Quando os alunos possuem alguma dúvida sobre a aula, basta abrir o microfone e tirar a sua dúvida com o professor. E da mesma forma, assim que os professores necessitam da participação dos alunos, basta que solicite aos alunos presentes na aula. O regime remoto

segue diretamente o calendário proposto pela instituição, com datas definidas, como data de aulas, provas e atividades para serem executadas no dia e no horário das aulas como nas aulas presenciais. Sendo assim, conforme dito por Behar em uma pesquisa sua publicada no site ufrgs.br, pode-se definir o ensino remoto como:

O ensino presencial físico precisou ser transposto para os meios digitais. No Ensino Remoto Emergencial, a aula ocorre num tempo síncrono (seguindo os princípios do ensino presencial), com videoaula, aula expositiva por sistema de web conferência, e as atividades seguem durante a semana no espaço de um ambiente virtual de aprendizagem (AVA) de forma assíncrona. A presença física do professor e do aluno no espaço da sala de aula presencial é “substituída” por uma presença digital numa aula online, o que se chama de ‘presença social’. Essa é a forma como se projeta a presença por meio da tecnologia. E como garanti-la? Identificando formas de contato efetivas pelo registro nas funcionalidades de um AVA, como a participação e discussões nas aulas online, nos feedbacks e nas contribuições dentro do ambiente.

2.3 Equipamentos utilizados pelo ensino no regime remoto.

Para que o ensino no regime remoto ocorra com qualidade é necessário e indispensável a utilização não só de equipamentos, mas também, segundo o site EAD, a utilização de softwares como a seguir:

- a) Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA). É um ambiente online, onde os alunos e professores acessam de forma online, seja utilizando o computador ou por qualquer outro dispositivo. Neste ambiente os alunos têm acesso às aulas ministradas pelos professores além de realizar atividades solicitadas;
- b) Videoaulas. Consiste em aulas gravadas ministradas em vídeo, onde os alunos podem acessar quando quiser. As aulas são combinadas com a fala e a imagem dos professores, podendo ocorrer também a publicação de imagens, como os slides e vídeos. Durante às aulas, os alunos têm total liberdade de interação com os professores como nas aulas presenciais, para que isso aconteça basta que o aluno abra o seu microfone e se quiser a sua câmera para solicitar a sua participação durante a aula;
- c) Áudio e Videoconferência. É uma tecnologia utilizada para que professores e alunos tenham uma comunicação bidirecional, utilizada através dos seus dispositivos de comunicação (Computador/celular). No ensino remoto a áudio-conferência e a vídeo-conferência permitem um contato entre alunos e tutores ou professores em tempo real;
- d) Chats e Fóruns. São ferramentas de bate-papo e fóruns de discussão, onde os alunos esclarecem suas dúvidas diretamente com os professores ou tutores; e
- e) Bibliotecas Virtuais. Plataforma onde a universidade oferece aos alunos materiais de estudos em forma digital. Os alunos têm acesso a esses materiais a qualquer momento que desejar, para ter acesso basta apenas que acesse a área da Biblioteca existente dentro da plataforma AVA.

2.4 Serviços

O ensino se enquadra na modalidade de serviços pelo fato de ser um bem qualificado como intangível. Serviço pode ser definido como um conjunto de atividades prestadas por uma empresa, visando suprir as necessidades de um cliente, devido a isso, também pode ser definido como um bem intangível. Segundo Paladini (2005, p. 332) “serviço é o resultado gerado por atividades na interface entre fornecedor e cliente e por atividades internas do fornecedor para atender às necessidades do cliente”.

De acordo com Martins; Laugeni; Piero (2006, p. 436), existem cinco *gaps* que precisam ser eliminados para que o serviço seja classificado como de qualidade e tenha sentido excepcional pelo cliente, que são:

Gap 1: divergência entre a expectativa do cliente e o que a empresa ou o prestador do serviço entendeu como sendo a expectativa do cliente. *Gap 2*: divergência entre o entendimento da empresa e as especificações que elabora para atender o cliente. *Gap 3*: divergência entre as especificações elaboradas e o serviço gerado. *Gap 4*: divergência entre o serviço gerado e a comunicação externa ao cliente. *Gap 5*: divergência entre o serviço esperado e o serviço fornecido.

Ainda segundo Martins, Laugeni, Piero (2006, p. 437),

Depois que é feita a análise dos *gaps* é preciso que seja feito um planejamento da ação necessária para diminuir ou eliminar um *gap*, conforme mostrado na figura 1. Caso não ocorra a eliminação de um dos 5 *gaps*, os mesmos devem ser vistos como uma oportunidade para a melhoria da qualidade na prestação de serviços.

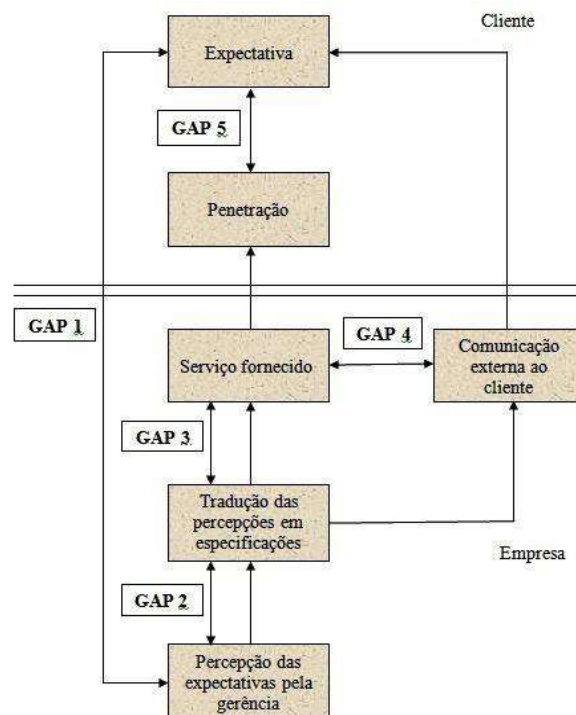


Figura 1 Diagrama de Gaps
Fonte: Martins; Laugeni; Pirero 2006.

Para Lima (2007) serviços possuem quatro características: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade.

Serviços são classificados como intangíveis, pelo motivo de ser um “bem” que não pode ser tocado, ou seja, é um bem não físico. Outra característica é a sua inseparabilidade, pois diferente dos produtos, os serviços passam por três processos de uma só vez. São produzidos, entregues e consumidos em um só momento. Sua terceira característica é a variabilidade, pois não é possível prestar exatamente o mesmo serviço prestado ao cliente anterior ou então ao serviço que ainda será prestado a um futuro cliente, ou seja, não é possível manter um padrão entre os serviços prestados. E por último, serviço possui a sua característica de perecibilidade, por não possuir estoque, sendo necessário que seja consumido assim que produzidos, sendo necessário encontrar o ponto de equilíbrio entre a demanda e a oferta.

2.5 Qualidade

Qualidade é definida como um conjunto de propriedades, atributos e condições de um objeto que são capazes de diferenciar de outros produtos da mesma categoria, classificando como melhor, igual ou pior. Em outras palavras, qualidade pode ser definida como o nível de um produto ou serviço oferecido por uma empresa, visando atender as necessidades dos clientes.

A qualidade consiste nas características dos produtos que vão ao encontro das necessidades dos clientes, e dessa forma proporcionam satisfação em relação ao produto. “A qualidade é a ausência de falhas.” (JURAN apud MORETTI, 2003, p. 14)

Qualidade pode ser dividida em três conceitos que são essenciais para a sua compreensão que são: a garantia de qualidade, controle de qualidade e gestão de qualidade.

A garantia de qualidade é uma maneira de garantir que os padrões de qualidade operacionais definidos pela empresa sejam seguidos em desenvolvimentos futuros, tanto de produtos ou de serviços, visando prevenir que erros, falhas ou defeitos aconteçam durante o processo.

O controle de qualidade é um sistema utilizado pelas empresas, que tem por objetivo avaliar atributos de um produto ou serviço, buscando identificar se estão de acordo com os padrões definidos, identificando ou não problemas durante a sua produção.

O controle da qualidade é o processo para assegurar o cumprimento dos objetivos da qualidade durante as operações, o controle consiste em avaliar o desempenho da qualidade total, comparar o desempenho real com as metas da qualidade e atuar a partir das diferenças. (MARSHALL, 2003, p.75).

A gestão da qualidade é um processo que busca criar um padrão para os produtos ou serviços oferecidos, visando obter excelência nos processos necessários para a sua produção.

2.6 Como medir a satisfação do cliente

Medir a satisfação dos clientes é de extrema importância para as empresas, devido a ser um fator crucial na busca de saber a sua opinião em relação a um produto específico ou até mesmo sobre a empresa.

Existem diversas maneiras para medir a satisfação dos clientes, porém a mais comum entre elas é a que será utilizada nesse artigo científico, que é o método realizado a partir da coleta de dados através de questionário com questões objetivas.

É de extrema importância que o questionário tenha o foco em questões relacionadas às atividades mais relevantes da prestação de serviços pela organização, que sejam questões objetivas para que a pesquisa obtenha dados mais precisos, facilitando a interação com o cliente e, também, a interpretação dos dados coletados.

A partir da coleta desses resultados, cabe à organização analisar se deverá ou não ocorrer uma tomada de decisões para dar continuidade aos resultados coletados ou tomar outras decisões para que esse resultado, caso negativo, possa ser revertido.

3. METODOLOGIA

O método científico é de extrema importância para a elaboração de trabalhos acadêmicos, trazendo diversas vantagens devido ser um instrumento que facilita a pesquisa e que possibilita um fácil acesso a métodos e técnicas que contribuem para garantir o rigor acadêmico na condução de estudos acadêmicos.

A pesquisa realizada apresenta características qualitativas e quantitativas. Qualitativa porque os dados coletados foram descritos de forma narrativa, com o objetivo de facilitar a interpretação dos resultados, permitindo entender o objeto de estudo. Também se encaixa como quantitativa porque os dados coletados dos participantes foram quantificados numericamente, visando dimensionar a sua grandeza e poder interpretar mais facilmente os dados da pesquisa.

Do ponto de vista de seus objetivos, trata-se de uma pesquisa exploratória, descritiva e explicativa. Exploratória pelo fato de ter se aprofundado nos diversos tópicos associados ao tema, buscando alcançar maior familiaridade com o assunto pesquisado; descritiva porque descreve os fenômenos observados e suas relações de causa e efeito; e explicativa porque à medida que se teve domínio dos assuntos foi possível descrever de forma ordenada e aprofundada os assuntos pesquisados, buscando identificar a razão dos resultados apurados.

Do ponto de vista de sua natureza é uma pesquisa aplicada, sendo que tem como base pesquisas sobre as formas de ensino presencial e no regime remoto, apoiando-se também em estudos referentes à prestação de serviços e formas de mensurar o grau de satisfação com a prestação destes.

Quanto aos procedimentos técnicos é uma pesquisa bibliográfica porque houve consultas em livros e artigos científicos. Também se enquadra como estudo de caso, pois foi aplicado somente para os alunos da PUC GO.

O universo utilizado foram os estudantes do Curso de Administração da PUC-GO entre o primeiro e oitavo período dos turnos matutino e noturno. A amostra foi composta por 34 estudantes, sendo probabilística, pois os participantes da pesquisa não foram escolhidos pelo pesquisador, e sim por critérios pré-definidos, onde todos os participantes tiveram a mesma chance de participar da pesquisa.

Para a coleta de dados foi utilizado um questionário enviado por meio eletrônico entre o período de 26/03/2021 à 06/04/2021 pela Escola de Gestão de Negócios aos alunos que compõem o universo. O questionário foi aplicado com perguntas objetivas de múltipla escolha, visando uma maior apuração e confiabilidade entre as respostas dos entrevistados, bem como facilitar a elaboração de gráficos e a interpretação dos dados coletados. Não houve interferência do pesquisador nos dados levantados junto aos participantes, uma vez que os dados coletados foram processados, preservando a sua autenticidade e sem promover nenhum tipo de alteração.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO.

A pesquisa foi realizada na PUC-GO com os alunos que recebiam aulas presenciais na área I, no setor leste universitário, Goiânia – Goiás. Como já informado, os dados foram coletados junto aos alunos do curso de Administração da instituição, com o objetivo de avaliar o nível de satisfação desses alunos com o regime remoto.

Os resultados da aplicação do questionário com os alunos são apresentados e traduzidos por meio dos gráficos e nas observações subsequentes.

4.1 Qual o período você está cursando?

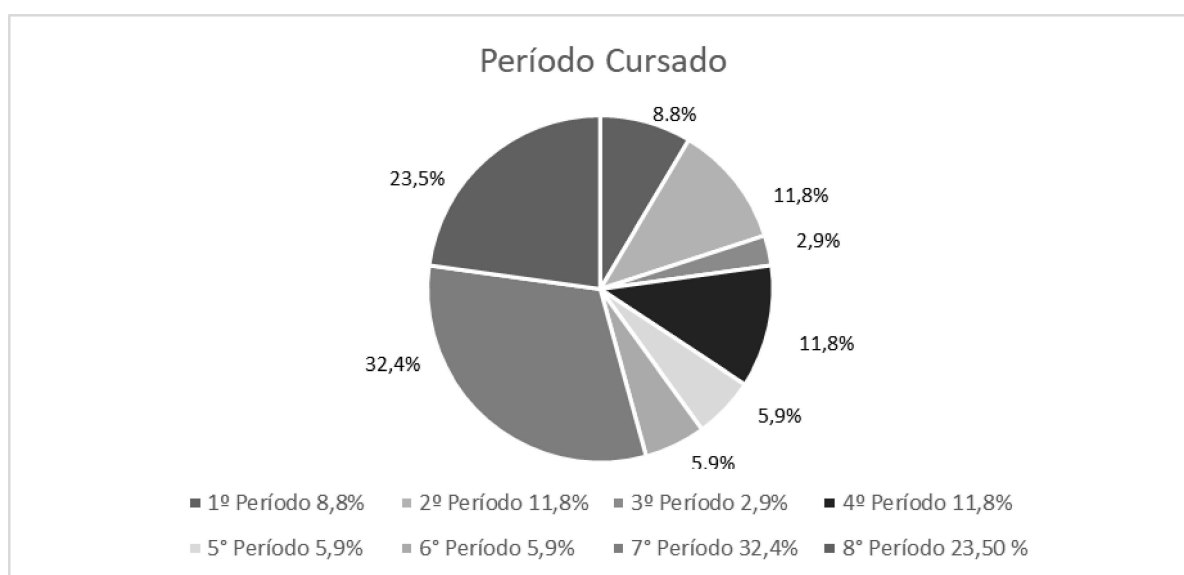


Figura 2. Período cursado

Fonte: Acadêmico Arthur Calzada Mohn.

Verifica-se na figura 2 que a maior parte dos alunos que responderam ao questionário cursam o 7º período, totalizando 32,4% dos alunos. Em seguida vêm os alunos do 8º período com 23,5% e em terceiro os alunos do 2º e do 4º período com uma porcentagem de resposta de 11,8%. Logo após vem os alunos do 1º período com 8,8%. Em quinto lugar vem os alunos do 5º e 6º período com 5,9% e por último os alunos do 3º período com 2,9%.

4.2 Sexo.

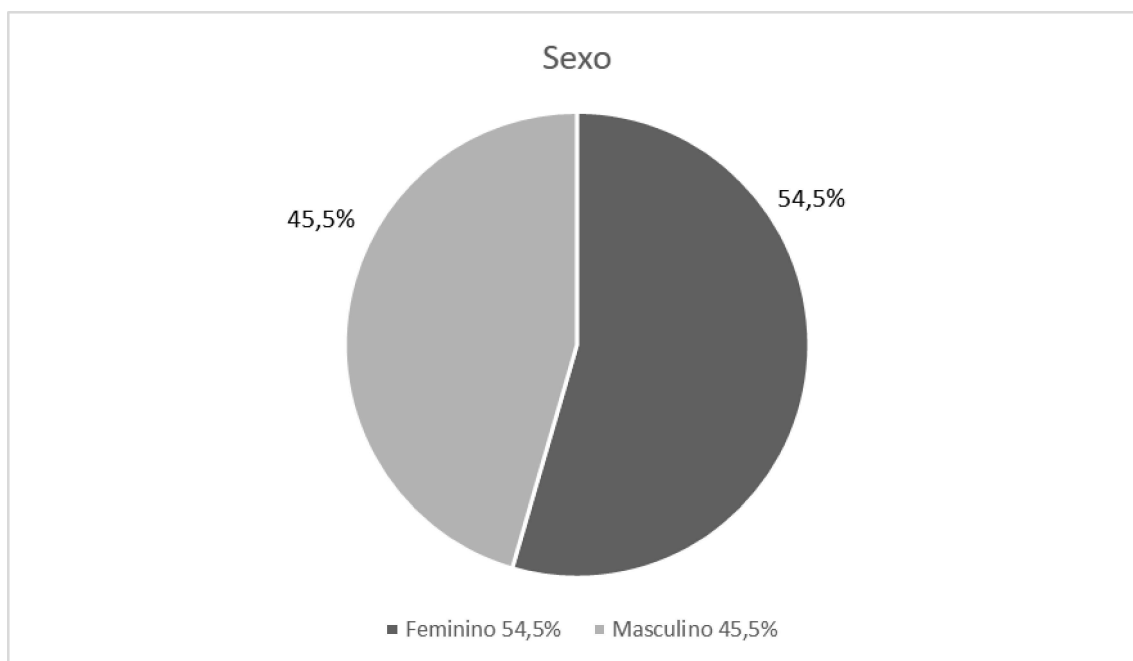


Figura 3. Sexo

Fonte: Acadêmico Arthur Calzada Mohn

Na figura 3, pode-se notar que 54.5% dos alunos que responderam ao questionário são do sexo feminino e 45.5% do sexo masculino. Essa porcentagem reflete os dados apresentados pelo site do INEP, onde uma pesquisa relata que no ano de 2018, 57% dos alunos matriculados no ensino superior no Brasil eram do sexo feminino e 43% do sexo masculino.

4.3 Em qual faixa etária você se encaixa?

Na figura 4, pode-se notar que a maioria dos alunos, 52.9%, possuem entre 21 a 25 anos, seguido de 29.4% de alunos que têm entre 18 a 20 anos, 14,7% possuem mais de 25 anos e por último 3% dos alunos têm menos de 18 anos. Este resultado reflete a pesquisa realizada pela Universidade Federal de Uberlândia no ano de 2019 publicado no seu site, onde a idade média dos alunos do ensino superior é de 24,4 anos.

4.4. Como você avalia o seu nível de aprendizagem durante o regime presencial?

Na figura 5, 3,2% dos alunos avaliaram sua aprendizagem durante o regime presencial como ruim, 12,1% como regular. A maioria, 57,6% avaliaram como bom o seu aprendizado e por fim 27,3% avaliaram como excelente.

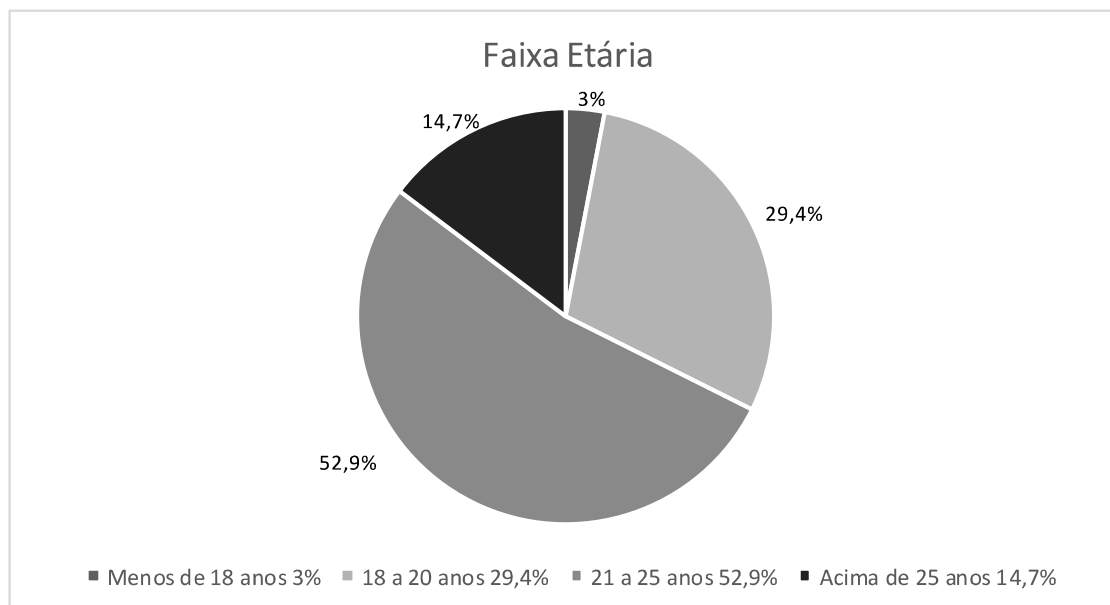


Figura 4. Faixa Etária
 Fonte: Acadêmico Arthur Calzada Mohn

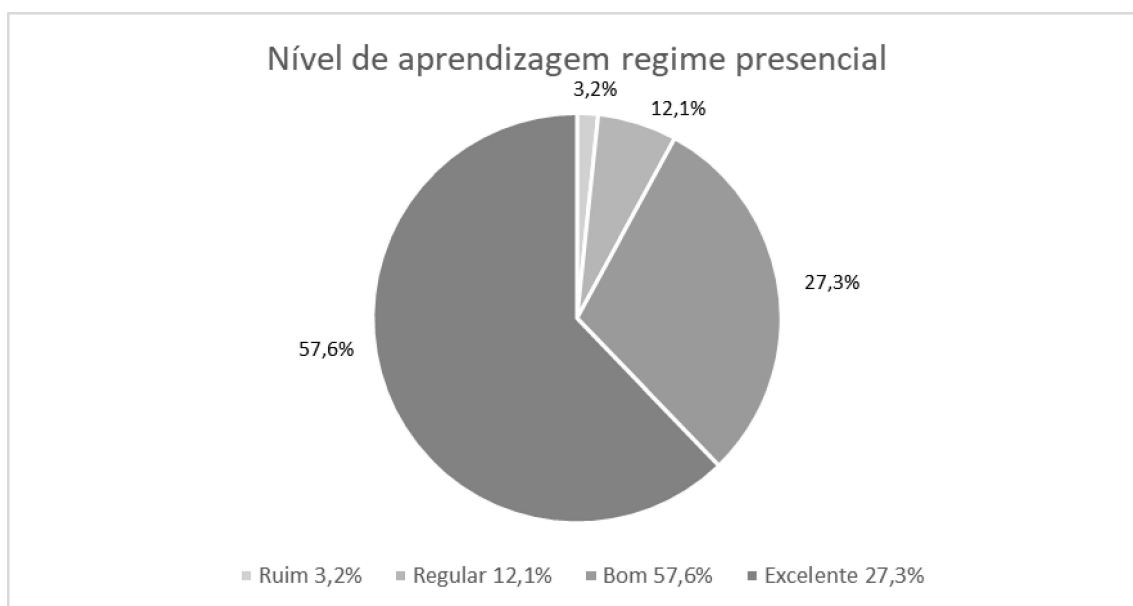


Figura 5. Nível de aprendizagem regime presencial
 Fonte: Acadêmico Arthur Calzada Mohn

4.5. Como você avalia o seu nível de aprendizagem durante o regime remoto?

Na figura 6, 20,6% dos alunos avaliaram sua aprendizagem durante o regime remoto como ruim, a maioria dos alunos 35,3% avaliaram como regular. 29,4% avaliaram como bom e por último 14,7% avaliaram seu aprendizado como excelente. Com isso é notório que os alunos relatam um menor nível de aprendizado durante o regime remoto quando comparado com o regime presencial.

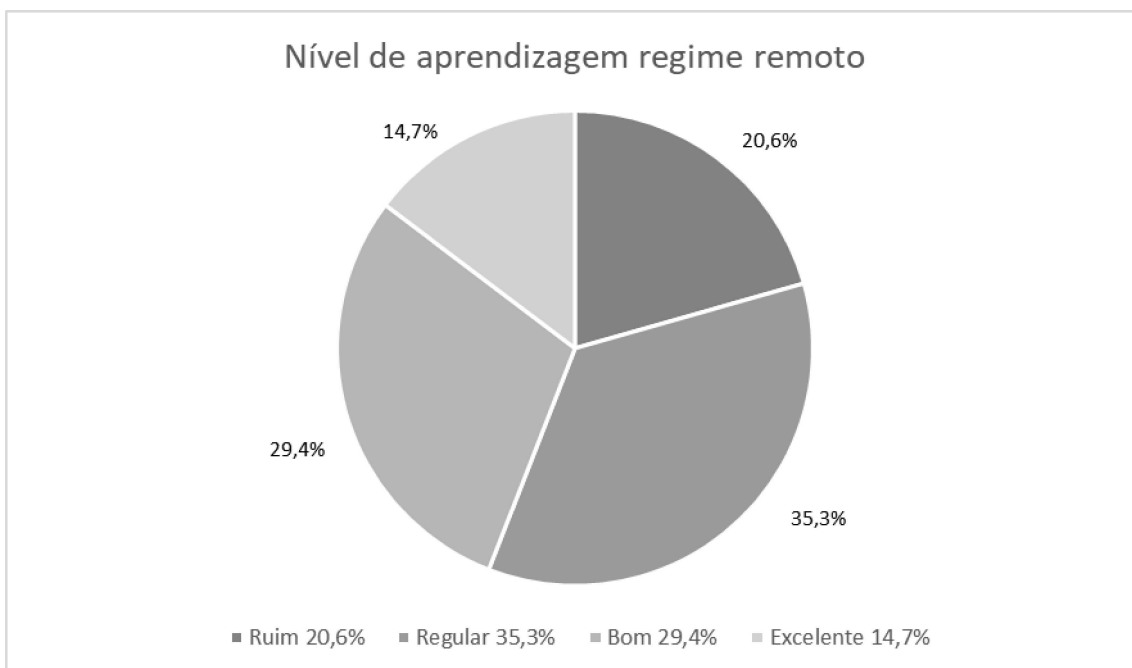


Figura 6. Nível de aprendizagem regime remoto.

Fonte: Acadêmico Arthur Calzada Mohn.

4.6. Durante as aulas do regime remoto, quando você não ativa o vídeo, qual a proporção do tempo que você se ausenta da aula, visando mais a frequência:

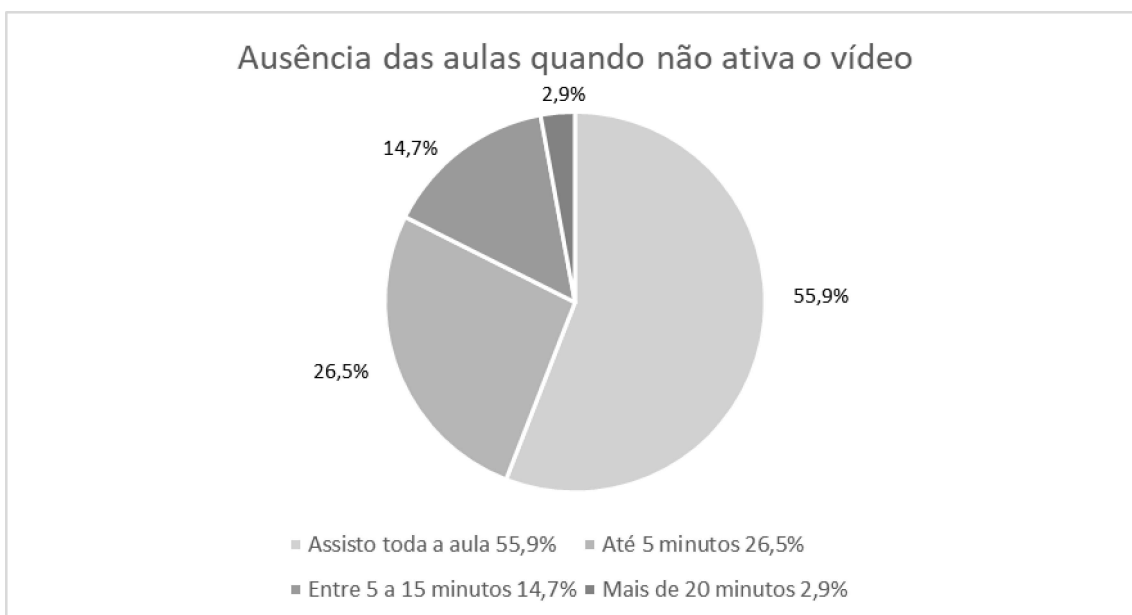


Figura 7. Ausência das aulas quando não ativa o vídeo

Fonte: Acadêmico Arthur Calzada Mohn.

Na figura 7, percebe-se que durante as aulas remotas, 55,9% dos alunos não se ausentam das aulas quando não ligam a câmera, 26,5% se ausentam por até 5 minutos, 14,7% se ausentam entre 5 a 15 minutos e 2,9% se ausentam por mais de 20 minutos.

4.7. Qual a sua opinião em sobre a didática adotada pelos professores em relação às atividades ou dinâmicas em sala de aula durante o regime presencial?

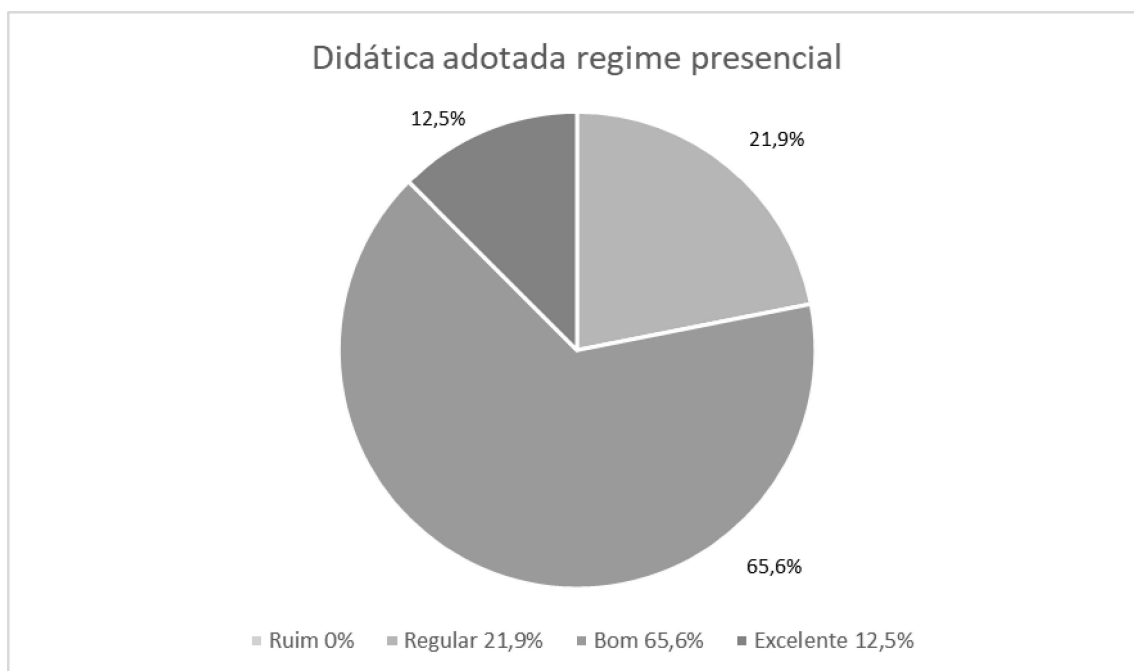


Figura 8. Didática adotada regime presencial.
 Fonte: Acadêmico Arthur Calzada Mohn.

Na figura 8, nenhum aluno avaliou que as didáticas adotadas pelos professores durante o regime presencial como ruim, 21,9% avaliam como regular, já a maioria dos alunos 65,6% avaliam como bom e 12,5% avaliam como excelente. Com isso nota-se uma real satisfação perante a didática adotada pelos professores durante o regime presencial.

4.8. Qual a sua opinião em sobre à didática adotada pelos professores em relação às atividades ou dinâmicas em sala de aula durante o regime remoto?

Na figura 9, 2,9% dos alunos avaliam a didática adotada pelos professores durante o regime remoto como ruim, 44,1% avaliam como regular, 47,1% avaliam como bom e por fim 5,9% avaliam como excelente. Pode-se notar que diferente do regime presencial, a satisfação dos alunos perante a didática adotada pelos professores durante o regime remoto sofreu uma queda, sendo um resultado não tão positivo quanto o obtido na questão anterior, onde foi avaliada a didática adotada pelos professores no regime presencial.

4.9. Qual a sua avaliação em relação ao desempenho dos professores? Responda sobre o regime presencial.

Na figura 10, nenhum aluno avaliou que o desempenho dos professores durante o regime presencial como ruim, 3,1% avaliam como regular, a maioria dos alunos 71,9% avaliam como bom e 25% como excelente. Obtendo um resultado positivo perante a avaliação do desempenho dos professores durante o regime presencial.

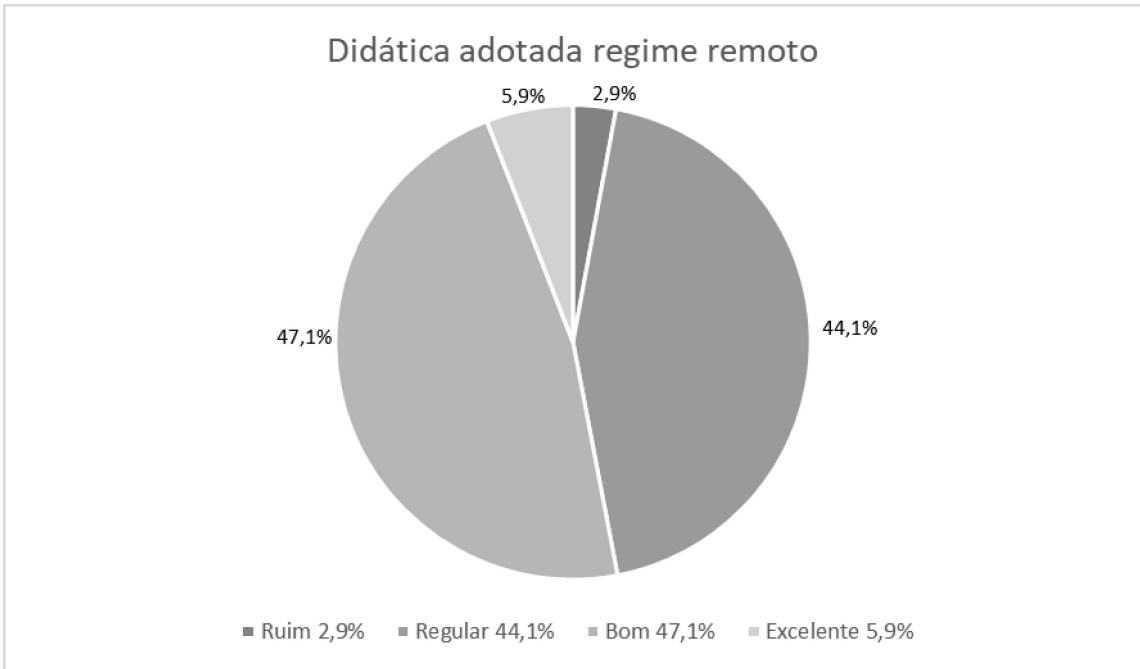


Figura 9. Didática adotada regime remoto.
 Fonte: Acadêmico Arthur Calzada Mohn.

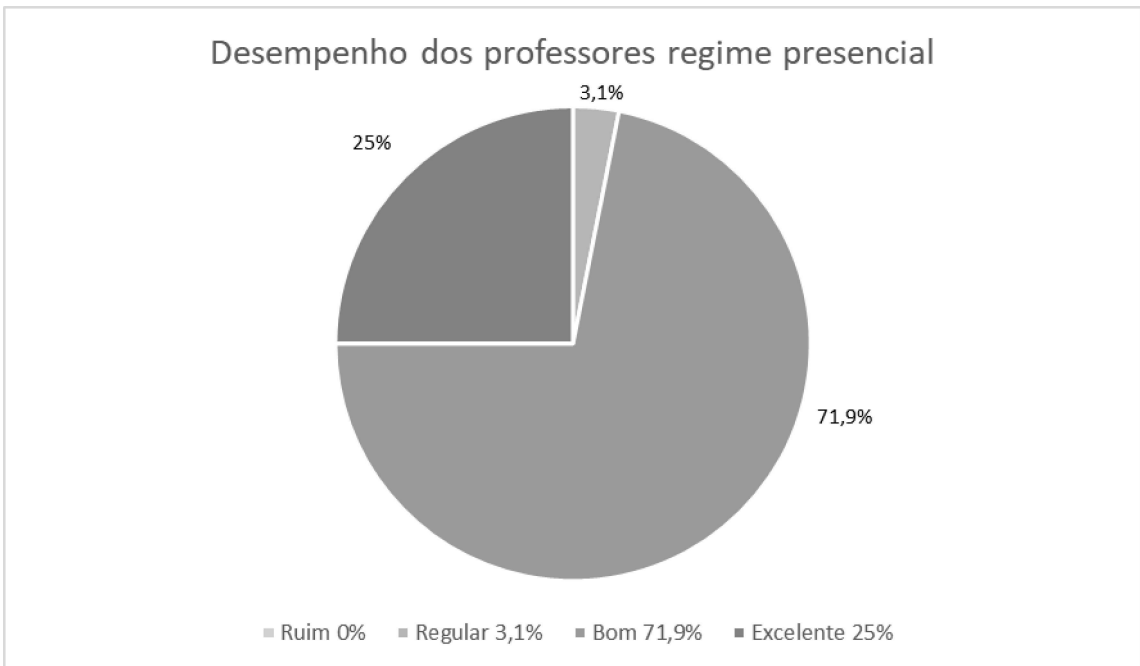


Figura 10. Desempenho dos professores regime presencial.
 Fonte: Acadêmico Arthur Calzada Mohn.

4.10. Qual a sua avaliação em relação ao desempenho dos professores? Responda sobre o regime remoto.

Na figura 11, 5,9% dos alunos avaliam o desempenho dos professores durante o regime remoto como ruim, 26,5% avaliam como regular, 50% avaliam como bom e 17,6% avaliam como excelente. Assim como na questão anterior, o resultado obtido pode ser

considerado positivo, porém deve ser citado que mesmo sendo positivo houve uma queda considerável na satisfação dos alunos perante o desempenho dos professores durante o regime remoto.

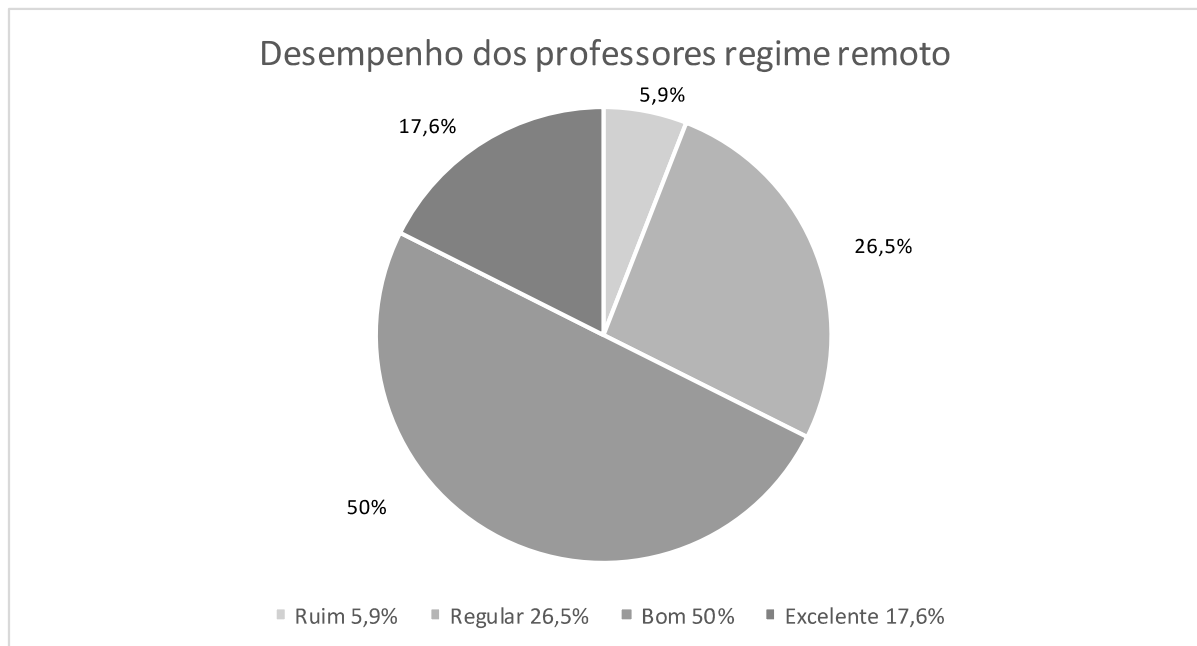


Figura 11. Desempenho dos professores regime remoto.
Fonte: Acadêmico Arthur Calzada Mohn.

4.11. Qual a sua opinião em relação ao auxílio prestado pela secretaria do curso durante o regime remoto?

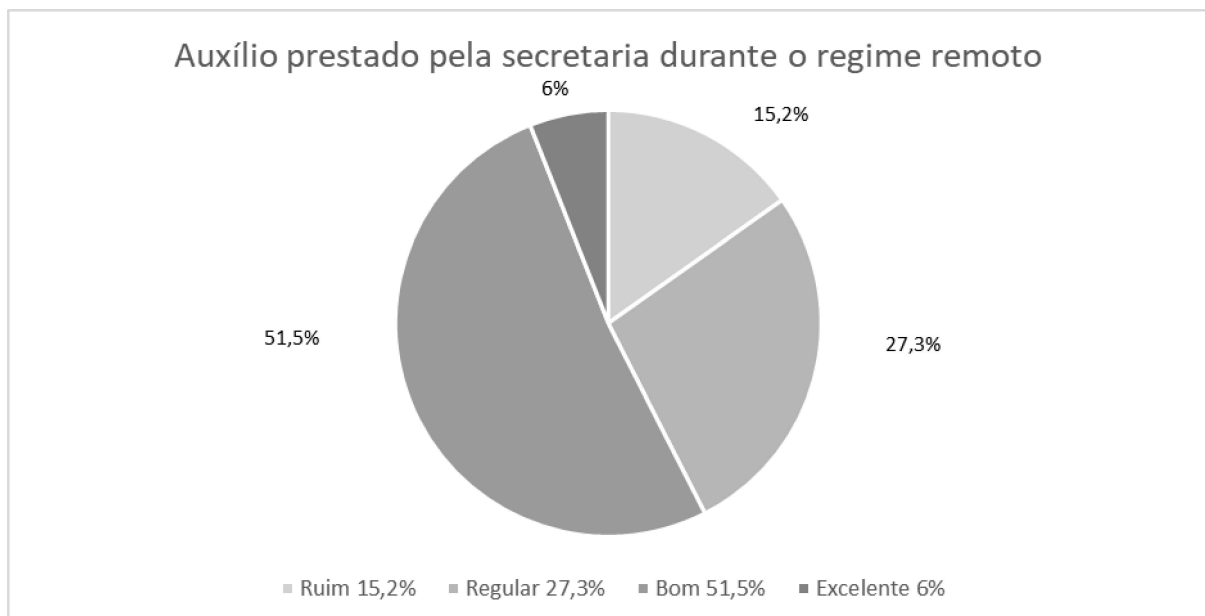


Figura 12. Auxílio prestado pela secretaria durante o regime remoto
Fonte: Acadêmico Arthur Calzada Mohn

Na figura 12, 15,2% dos alunos avaliam o auxílio prestado pela secretaria do curso durante o regime remoto como ruim, 27,3% avaliam como regular, 51,5% avaliam como bom e 6% avaliam como excelente.

4.12. Você possui todos os recursos necessários (computador, Internet, entre outros), mesmo que emprestados, para acompanhar as aulas durante o regime remoto?

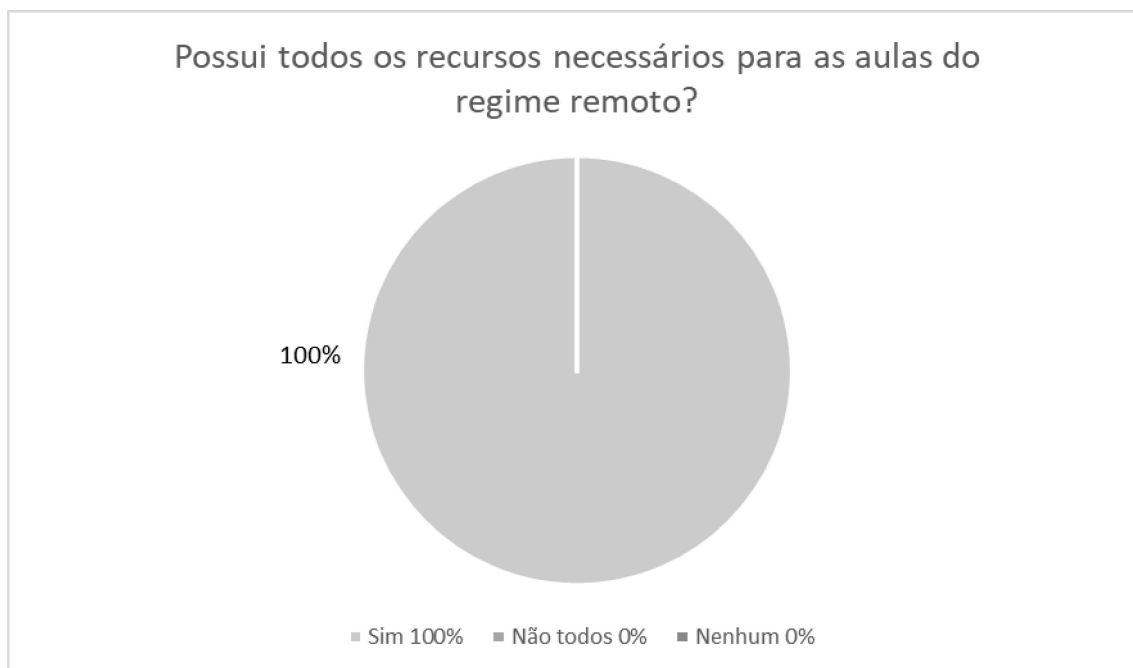


Figura 13. Possui todos os recursos necessários para as aulas do regime remoto?
Fonte: Acadêmico Arthur Calzada Mohn.

Na figura 13, 100% dos alunos afirmaram que possuem todos os equipamentos necessários para acompanhar as aulas do regime remoto. Ao contrário do que se ouve comentar na mídia, todos os alunos declararam possuir os recursos necessários para acompanhar as aulas durante o regime remoto, o que contribui para o nível de aprendizagem dos alunos, pois a ausência de algum equipamento essencial para o ensino prejudicaria a sua aprendizagem.

4.13. Como você avalia o apoio da instituição para consultas bibliográficas, considerando que a biblioteca não está disponível durante o regime remoto?

Na figura 14, 24,2% dos alunos avaliam o apoio da instituição para consultas bibliográficas durante o ensino de regime presencial como ruim, 39,4% como regular, 33,3% como bom e 3,1% dizem que o apoio é excelente. Vale ressaltar que no período em que foi realizada esta pesquisa a biblioteca se encontrava fechada em função da necessidade de isolamento durante a pandemia.

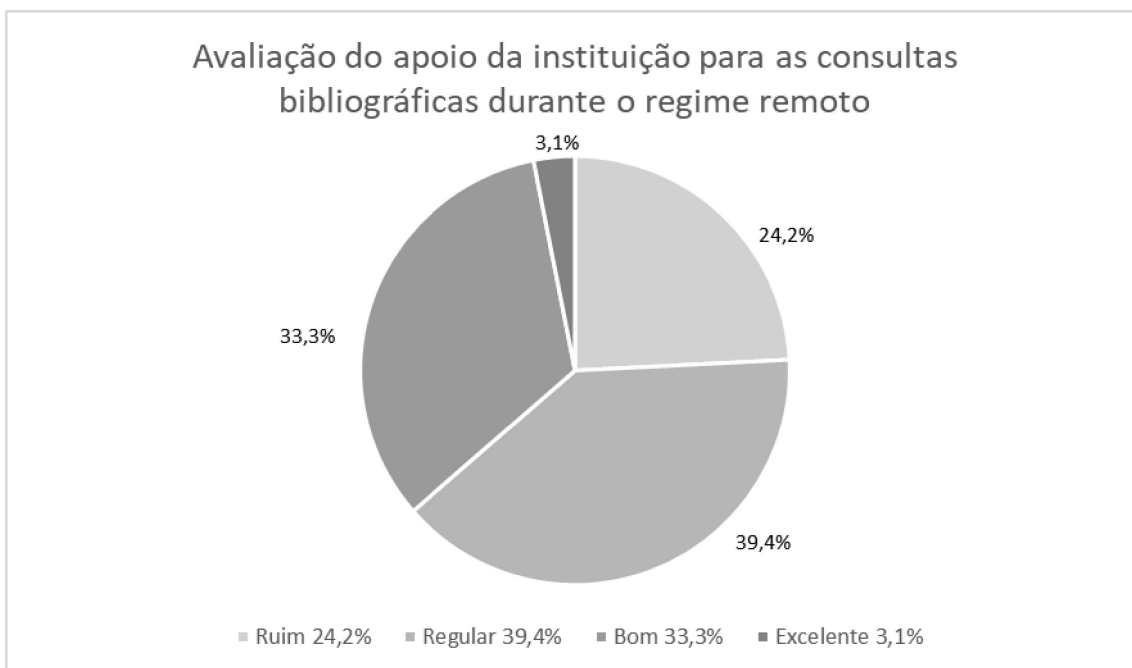


Figura 14. Avaliação do apoio da instituição para as consultas bibliográficas durante o regime remoto.
Fonte: Acadêmico Arthur Calzada Mohn.

4.14. Caso você tenha que optar entre o regime remoto e o regime presencial, por qual você optaria?

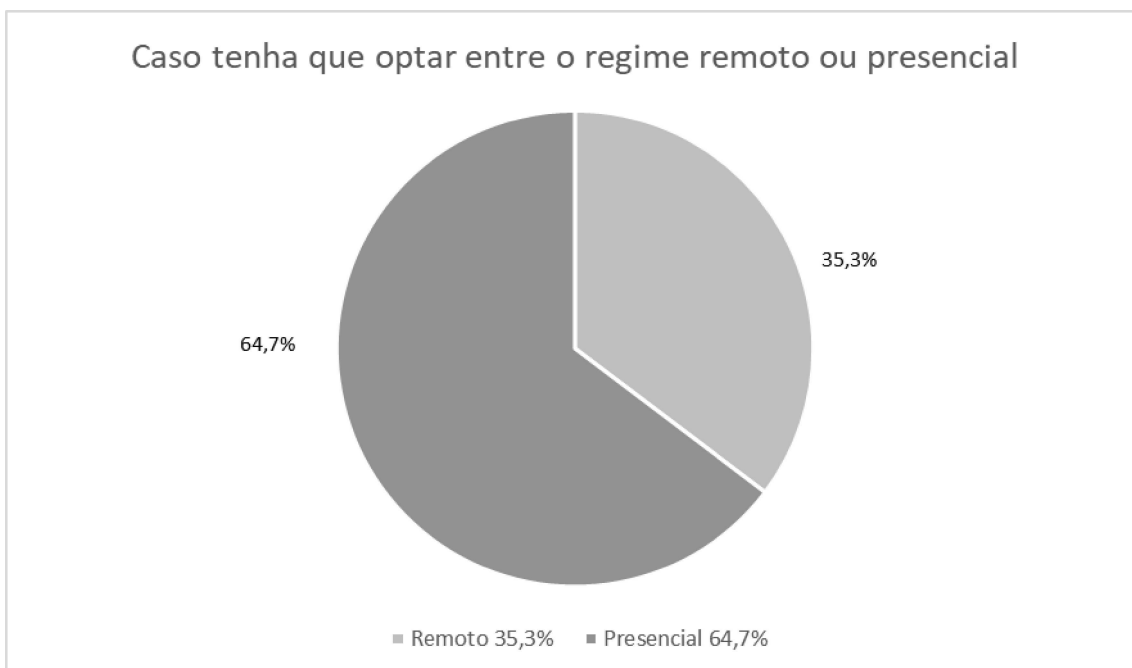


Figura 15. Caso tenha que optar entre o regime remoto ou presencial.
Fonte: Acadêmico Arthur Calzada Mohn.

Na figura 15, 64,7% dos alunos afirmaram que caso tenha que optar entre o regime presencial ou remoto optariam pelo regime presencial e 35,3% optariam pelo regime remoto. Isso comprova que apesar de ser uma novidade, o ensino através do regime remoto vem sendo bem aceito a cada dia, se tornando a realidade e para muitos a

preferência quando o assunto é ensino. Porém, a pesquisa mostrou que a maioria ainda prefere o ensino presencial.

5. CONCLUSÃO

Este trabalho teve seu objetivo alcançado, pois deixou claro o nível de satisfação dos alunos que participaram da pesquisa, avaliando a modalidade do ensino no regime remoto.

Levando em consideração a problemática que orientou a pesquisa, qual o nível de satisfação dos alunos de Administração em relação ao ensino de regime remoto? foi levantado um resultado bastante relevante pelo pouco tempo que o ensino no regime remoto está sendo aplicado aos alunos pesquisados, sendo que do total das respostas obtidas com o questionário, 35,3% dos alunos optariam pelo regime remoto ao invés do regime presencial, caso houvesse essa opção, tendo um resultado maior que um terço das respostas obtidas.

Os dados colhidos mediante a aplicação do questionário e apresentados em forma de gráficos auxiliaram a identificar o nível de satisfação em relação ao desempenho dos professores no regime remoto, quando em comparação ao regime presencial, sendo notória uma queda bastante significativa quando este quesito é avaliado no ensino do regime remoto. Uma vez somados, os alunos que responderam como bom ou excelente corresponde a 96,9% no regime presencial e de somente 67,6% para o mesmo somatório, no caso do regime remoto.

O mesmo aconteceu quando os alunos foram questionados sobre a didática adotada pelos professores, tanto no regime presencial quanto no regime remoto. Através dos dados coletados, mais uma vez houve uma queda na satisfação dos alunos quando questionado sobre o regime remoto, uma vez que somados os alunos que responderam como bom ou excelente corresponde a 77% no regime presencial e de somente 53%, para o mesmo somatório, no caso do regime remoto.

Na questão sobre o nível de aprendizado dos alunos tanto no regime presencial quanto no regime remoto, também houve uma queda quando passado para o regime remoto, sendo que quando somados os alunos que responderam como bom ou excelente corresponde a 84,9% no regime presencial e de somente 44,1%, para o mesmo somatório, no caso do regime remoto.

Considerando os resultados obtidos, é notório que os alunos possuem uma satisfação menor quando o ensino é no regime remoto. Após a aplicação da pesquisa ficou evidente que a preferência da grande maioria dos alunos ainda é o ensino no regime presencial. Porém, também ficou demonstrado que uma boa parte dos alunos já possuem como preferência o ensino no regime remoto.

Este estudo foi facilitado por ter sido feito dentro da PUC-GO, no ambiente de estudo do pesquisador, obtendo ajuda da Secretaria da Escola de Gestão de Negócios para o envio dos questionários aos alunos e obter retorno de respostas para chegar aos resultados apresentados pela pesquisa. A dificuldade encontrada se deve ao fato de ser um tema inovador no sentido de descobrir a real satisfação dos alunos perante o ensino no regime

remoto, modalidade de ensino que foi inserida recentemente em função da pandemia e está ainda sendo experimentada pelos alunos pesquisados.

Como recomendações para outros estudos similares, fica como sugestão que seja feito um estudo similar que possa aprofundar o estudo em cursos em que não seja possível ocorrer o ensino 100 % remoto, como por exemplo os cursos da área da saúde, em que a utilização de laboratórios para o aprendizado é essencial e indispensável.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

BRASIL. Decreto 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o artigo 80 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 20 dez. 2005.** Disponível em: Acesso em: 25 jan. 2010.

LIMA, M., SAPIRO, A., VILHENA. J. B., GANGANA., **Gestão de marketing. 8. Ed.** Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

MORETTI, J.W. **A Qualidade desde o Projeto- Os novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços.** São Paulo: Pioneira,1992.

MARSHALL, Island Junior (org); **Gestão da Qualidade.** Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.

MARTINS, Petrônio G. LAUGENI, Fernando Piero. **Administração da Produção.** São Paulo: Saraiva, 2006.

PABLOS, Juan de. **A visão disciplinar no espaço das tecnologias da informação e comunicação.** In: SANCHO, Juana; HÉRNANDEZ, Fernando. **Tecnologias para transformar a educação.** Porto Alegre: Artmed, 2006.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: teoria e casos.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

SATHLER, Luciano; JOSGRILBERG, Fábio; AZEVEDO, Adriana B. **Educação a Distância: uma trajetória colaborativa.** São Paulo: Editora Metodista, 2008.

Site: abres.org.br : ENSINO SUPERIOR NO BRASIL. Disponível em: [https://abres.org.br/estatisticas/#:~:text=Cerca%20de%2057%25%20\(4.817,.%25%20\)%20cursam%20durante%20o%20dia](https://abres.org.br/estatisticas/#:~:text=Cerca%20de%2057%25%20(4.817,.%25%20)%20cursam%20durante%20o%20dia). Acesso: 05 de abril de 2021.

Site: comunica.ufu.br : PERFIL DO ESTUDANTE UNIVERSITÁRIO BRASILEIRO. Disponível em: <http://www.comunica.ufu.br/noticia/2019/05/pesquisa-revela-perfil-do-estudante-universitario-brasileiro#:~:text=As%20mulheres%20s%C3%A3o%20maioria%20e,alunos%20s%C3%A3o%20negros%20ou%20pardos>. Acesso: 22 de abril de 2021.

Site: ead.com.br : O CRESCIMENTO DO EAD. Disponível em: <https://www.ead.com.br/tecnologias-utilizadas-no-ensino-a-distancia> 18/03/21-23:30. Publicado em 18 de março de 2021. Acesso: 05 de abril de 2021.

Site: onevoexpress.com : MATRICULAS EM ENSINO ONLINE. Disponível em:
<https://onevoexpress.com/brasil/2021/04/21/matriculas-em-ensino-online-aumentam-70-interesse-por-cursos-remotos-elevou-45-no-brasil-revela-pesquisa/#:~:text=Pesquisa%20da%20organiza%C3%A7%C3%A3o%20Catho%20Educa%C3%A7%C3%A3o,cursos%20de%20educa%C3%A7%C3%A3o%20a%20dist%C3%A2ncia.&text=Pesquisa%20realizada%20pela%20Organiza%C3%A7%C3%A3o%20Kaspersky,de%20emprego%20devido%20%C3%A0%20pandemia>. Acesso: 24 de maio de 2021.

Site: unieduk.com : A EVOLUÇÃO DO EAD: NO BRASIL E NO MUNDO. Disponível em: <https://unidaspelaeducacao.com/2020/08/19/a-evolucao-do-ead-no-brasil-e-no-mundo-2/#:~:text=Neste%20ano%2C%20o%20cen%C3%A1rio%20at%C3%ADpico,de%2070%25%20nas%20matr%C3%ADculas%20EAD>. Publicado em 19 de agosto de 2020 / por UniEduK. Acesso: 25 de março de 2021.

Site: ufrgs.br : BEHAR, P.A. **O Ensino Remoto Emergencial e a Educação a Distância.** Disponível em: <https://www.ufrgs.br/coronavirus/base/artigo-o-ensino-remoto-emergencial-e-a-educacao-a-distancia/> Acesso em 6 de julho de 2020.



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE
GOIÁS
PRÓ-REITORIA DE DESENVOLVIMENTO
INSTITUCIONAL
Av. Universitária, 1069 | Setor Universitário
Caixa Postal 86 | CEP 74605-010
Goiânia | Goiás | Brasil
Fone: (62) 3946.3081 ou 3089 | Fax: (62)
3946.3080
www.pucgoias.edu.br | proin@pucgoias.edu.br

RESOLUÇÃO n°038/2020 – CEPE

ANEXO IV

APÊNDICE ao TCC

Termo de autorização de publicação de produção acadêmica

O(A) estudante Arthur Calzada Mohn do Curso de Administração de empresas ,matrícula 20172002302317, telefone: (62) 9 84571707 e-mail arthurmohn98@gmail.com, na qualidade de titular dos direitos autorais, em consonância com a Lei n° 9.610/98 (Lei dos Direitos do autor), autoriza a Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC Goiás) a disponibilizar o Trabalho de Conclusão de Curso intitulado Nível de satisfação dos alunos de administração com o ensino no regime remoto, gratuitamente, sem ressarcimento dos direitos autorais, por 5 (cinco) anos, conforme permissões do documento, em meio eletrônico, na rede mundial de computadores, no formato especificado (Texto (PDF); Imagem (GIF ou JPEG); Som (WAVE, MPEG, AIFF, SND); Vídeo (MPEG, MWV, AVI, QT); outros, específicos da área; para fins de leitura e/ou impressão pela internet, a título de divulgação da produção científica gerada nos cursos de graduação da PUC Goiás.

Goiânia, 21 de junho de 2021.

Assinatura do(s) autor(es): Arthur Calzada Mohn

Nome completo do autor: Arthur Calzada Mohn.

Assinatura do professor-orientador: Ovidio Laraich

Nome completo do professor-orientador: Ovidio Alberto R Laraich.