



SATISFAÇÃO COM O ENSINO REMOTO EMERGENCIAL DURANTE A PANDEMIA COVID19

Thais Accioly Baccaro
Pamella Souza Yagi

RESUMO

A pandemia provocada pela COVID19 trouxe ao sistema educacional vários desafios, principalmente em relação à condução de atividades remotas por cursos tradicionalmente presenciais. Tanto alunos, quanto professores precisaram aprender e se adaptar a novos meios de realização das atividades de ensino mediadas pela tecnologia da informação. Esse processo de aprendizagem e adaptação muitas vezes não é fácil e deve ser planejado pelas instituições visando a manutenção da qualidade do ensino ofertado e a satisfação dos envolvidos. O objetivo desse estudo foi investigar a satisfação dos estudantes de um curso de Administração de uma universidade pública paranaense com relação ao ensino remoto emergencial ofertado durante a pandemia provocada pela COVID19. Para tanto, realizou-se uma pesquisa quantitativa descritiva por meio de um *e-survey* aplicado no mês de agosto de 2020. O questionário com 24 questões foi aplicado à uma amostra de 445 estudantes, e a análise dos dados se deu pela estatística descritiva. Descobriu-se que, de maneira geral, os alunos encontram-se satisfeitos (67%) com o modelo utilizado no curso, e que os maiores níveis de satisfação foram com relação à qualidade das plataformas (84%) e facilidade de utilizá-las (81%), e os maiores índices de insatisfação estão no interesse dos alunos pelas atividades assíncronas (23%) e pela utilização de metodologias interessantes pelos docentes (23%).

Palavras-chave: Satisfação acadêmica. Pandemia. Administração.

1 INTRODUÇÃO

O surgimento da doença do novo coronavírus, causada pelo vírus SARS-CoV-2, pegou todos de surpresa (RIBEIRO; CORREA, 2020). A doença parou o mundo e várias formas para evitar o contágio foram adotadas. A principal delas foi o isolamento social, com restrições e fechamento de escolas e universidades. Com a suspensão das atividades e aulas presenciais, muitas universidades adotaram a ideia do ensino remoto emergencial para dar continuidade ao período letivo.

Diante da pandemia do novo coronavírus, as discussões sobre ensino remoto ganharam mais espaço, quando se trata dos cursos de nível superior presenciais. As instituições de ensino superior que estavam com as aulas de forma presencial, começaram a enfrentar uma nova realidade do ensino remoto, na qual não estavam acostumados. Impondo aos docentes e discentes, uma nova prática no ensino aprendizagem com a adoção de novas metodologias, por meio da tecnologia de informação.

Juntamente com a crise da doença, surgiram vários desafios para os professores e alunos com as aulas *online*. Começando pelo planejamento, como foi um ato imediato, os professores não tiveram tempo suficiente para planejar as aulas da melhor forma possível. Com isso os professores e gestores tiveram que adaptar o currículo escolar presencial para o ensino remoto (MATTJIE, 2020).

O problema de adaptação tem sido um fato relevante para ser tratado. De acordo com Campos (2020), a mudança não foi fácil, visto que a produtividade das aulas presenciais, nem se comparam com o ensino remoto, sem contar as ferramentas e as metodologias utilizadas nas aulas, que são completamente inovadoras e diferentes. A criatividade exigiu bastante do educador.

Em relação aos alunos, pode-se dizer que comparado aos professores, não foi tão abrupta a adaptação, por terem mais experiência e conhecerem bem o mundo da tecnologia. Mas ainda assim, relata-se que o impacto do confinamento mudou bastante a realidade deles sobre os estudos. Uma pesquisa feita pela Associação Brasileira de Educação a Distância - ABED sobre as atividades remotas na educação durante a pandemia, levantou que 67% dos alunos se queixam de dificuldades em estabelecer e organizar uma rotina diária de estudos (OKUMURA, 2020).

O afastamento dos alunos de sala de aula, durante o período de pandemia, não significou o afastamento deles da escola. O ensino, na maioria de instituições, passou a ser remoto. Ele precisou ser remodelado e a concepção de educação foi ampliada pela utilização das tecnologias. Escolas, professores, alunos e famílias tiveram que se adaptar a um novo modelo de ensino em meio às incertezas e fragilidades causadas pela pandemia. (COSTA; NASCIMENTO, 2020, p.1-2).

Por outras circunstâncias, uma das maiores dificuldades dos estudantes é a falta de internet ou aparelhos tecnológicos em suas residências. Há alunos que utilizam o celular dos pais para conseguir entrar em sala de aula, outros que não sabiam nem colocar crédito no dispositivo, para acessar as plataformas. Mas muitos alunos conseguiram equipamentos, para não ficar no prejuízo de perder as aulas e dar continuidade aos estudos.

No entanto, uma das grandes dificuldades que os estudantes precisaram se adaptar é o fato de manter a rotina, criando um ambiente de estudos que propicie o aprendizado. Segundo Grossi, Minoda e Fonseca (2020) criando um ambiente de estudos, pode-se facilitar a adaptação e manter a organização dos estudos. Além do mais, estipular um prazo bem definido de cada atividade, ajuda na motivação. Mesmo à distância é importante respeitar os prazos de atividades ou provas que precisam ser entregues para obter os resultados almejados.

Nesse contexto, de novas práticas de ensino em virtude da pandemia provocada pelo novo coronavírus, é importante avaliar a satisfação dos estudantes com a adoção desses novos mecanismos. Assim, esse estudo tem o objetivo de investigar a satisfação dos estudantes de um curso de Administração de uma universidade pública paranaense com relação ao ensino remoto emergencial. Tal universidade suspendeu as atividades presenciais em meados de março de 2020 e retomou as atividades de ensino, de forma remota, em junho do mesmo ano.

A retomada de atividades não presenciais foi adaptada para o ensino remoto emergencial e recebeu uma nova configuração. No sistema tradicional, o ano letivo estava dividido em dois semestres, e em cada um deles, os estudantes tinham em média 5 disciplinas acontecendo concomitantemente. Para o ensino remoto emergencial, a partir das orientações e decisões colegiadas do conselho de graduação da universidade, o colegiado do curso decidiu pela criação de um plano especial de aulas, com ofertas das disciplinas de forma blocada e escalonada. Portanto, foram ofertados blocos de seis semanas com apenas duas disciplinas por vezes.

Essa decisão levou em conta os princípios que a universidade defende nesse momento atípico, que são, a qualidade do ensino, a segurança sanitária e a questão da inclusão social. Além disso, consideraram-se questões pedagógicas e administrativas visando minimizar os impactos para docentes e discentes da universidade e que permitam viabilizar a aquisição de competências para o futuro bacharel em Administração.

A presente pesquisa poderá auxiliar na avaliação de cursos presenciais que tiveram que adotar mecanismos do ensino remoto em virtude da pandemia, por meio da identificação de pontos fortes e pontos fracos da metodologia adotada e da satisfação ou insatisfação dos estudantes.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para fundamentar essa pesquisa, serão tratados os conceitos de satisfação, satisfação acadêmica e escalas de medidas de satisfação. Satisfação, do latim *satisfactio*, derivado do verbo satisfazer, que se refere a cumprir propósitos, desejos, ou resolver problemas. Ramos *et al.* (2015) abordam que a satisfação acadêmica, mostra a importância no desenvolvimento intelectual dos estudantes, que oferecem experiências de forma teórica e prática, levando a melhor compreensão para o processo de interação na graduação. No contexto acadêmico, a satisfação está relacionada à qualidade de aprendizagem dos alunos, ao currículo, ao relacionamento dos professores e colegas (AUSTIN, apud SCHEICH; POLYDORO; SANTOS, 2006).

Para Schleich, Polydoro e Santos (2006), no processo de formação acadêmica, o desenvolvimento pessoal, social e cultural dos seus alunos, poderão promover a busca do próprio conhecimento. Outro fato de satisfação, está entre o decorrer do atendimento ou da eliminação isso ocorre quando um fator (externo) diminui a tensão da necessidade (interna) elevando o nível de satisfação. Assim, a necessidade funciona como um elemento motivador (ARCHER, 1997), para a busca da satisfação.

A expectativa dos docentes e discentes, é a busca da melhoria de suas capacidades de satisfazer as próprias necessidades. “É preciso que estejam preparadas não só por meio de inovações tecnológicas e novos espaços educativos, mas também com a busca de maior conhecimento sobre o estudante de ensino superior” (ARAGÃO; ALFINITO; LUÍS, 2018, p. 2).

A expectativa também se refere à motivação, satisfação com a vida e os resultados de domínio, como família, trabalho e saúde (RODE, 2004). Quanto maior a expectativa, maior o desempenho do estudante. O sucesso ou o insucesso do estudante surge através da experiência vivida durante a evolução do processo de formação, “desse modo, o curso de graduação será o

novo ambiente de formação dos estudantes, capaz de interferir de forma positiva ou negativa em sua construção como acadêmico e futuro profissional” (RAMOS *et al.*, 2015, p.2).

As medidas de satisfação acadêmicas são feitas por meio do nível de satisfação do estudante com relação à sua experiência de formação. Especificamente falando sobre a qualidade do ensino, o relacionamento entre docentes e discentes, é umas das forma de administrar a vida universitária e avaliar a satisfação (FERREIRA, 2020).

Segundo Santos *et al.* (2013), existem dois estudos de instrumentos de auto relato, que avaliam a satisfação acadêmica dos alunos. A primeira é o *Questionário de Vivências Acadêmicas* (QVA), que no Brasil foi adaptado por Granado *et al.* (2005). Essa escala, refere-se a cinco dimensões de avaliação, *pessoal* (bem-estar, equilíbrio emocional, otimismo e auto confiança), *interpessoal* (relações com colegas, competências de relacionamento em situações de maior intimidade, e procura de ajuda), *carreira* (sentimentos relacionados com o curso, perspectivas de carreira), *estudo* (hábitos de estudo, gestão do tempo, utilização dos recursos de aprendizagem no campus) e *institucional* (apreciação dos alunos face à instituição de ensino que frequentam, conhecimento e apreciação das infraestruturas existentes).

O segundo instrumento é a *Escala de Satisfação Acadêmica* (ESEA), com três dimensões sobre as suas diferentes experiências na vida acadêmica, *satisfação com o curso* (relacionamento com os professores e colegas do curso, disponibilidade dos professores em atender os alunos e conhecimento sobre a disciplina), *oportunidade de desenvolvimento* (diversidade das atividades extracurriculares oferecidas pela instituição e currículo do curso) e *satisfação com a instituição* (infraestrutura da instituição e salas de aula, tais como conforto, segurança e limpeza).

Além disso, destaca-se que a saúde mental dos alunos impacta muito no desempenho e no desenvolvimento acadêmico, que depende da sua adaptação. A realidade da população, é que nem todo mundo consegue se adaptar a um novo local, por exemplo, participando da aula remota em suas residências. O insucesso, por sua vez, apresenta quando surge a relação entre o estresse e a satisfação no rendimento acadêmico. Para este tipo de problema em adaptação, os estudantes necessitam desenvolver e dominar adequadamente uma forma de amenizar ou solucionar tais situações. Acima de tudo, buscando a satisfação com o curso.

As universidades, por sua vez, apresentam a necessidade de entender o grau de satisfação dos alunos com a instituição e com o curso (PALACIO, MENESES; PÉREZ, 2002). Observam os alunos, para verificar se a expectativa acadêmica atingiu o esperado, para que os estudantes consigam sentir-se satisfeitos na sua trajetória de todo o curso dentro da universidade (SAHÃO, 2019).

Sendo assim, a satisfação acadêmica, tem a importância do planejamento e na melhoria dos cursos superiores, indicado aos estudantes, qualificando o processo educacional e a realização da expectativa do ensino (RAMOS *et al.*, 2015). Sendo assim, nesse momento em que o ensino sofreu adaptações brutas e rápidas, cabe às universidades compreender a adaptação dos estudantes por meio de pesquisas que a avaliem a satisfação dos alunos com relação ao novo processo de ensino remoto emergencial.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com o objetivo de investigar a satisfação dos estudantes de um curso de Administração de uma universidade pública paranaense com relação ao ensino remoto emergencial ofertado durante a pandemia provocada pela COVID19, realizou-se uma pesquisa quantitativa descritiva por meio de um *e-survey* aplicado no mês de agosto de 2020.

Após análise dos instrumentos de medidas de satisfação disponíveis e validados no Brasil, percebeu-se que seria necessário criar um instrumento que levasse em consideração as

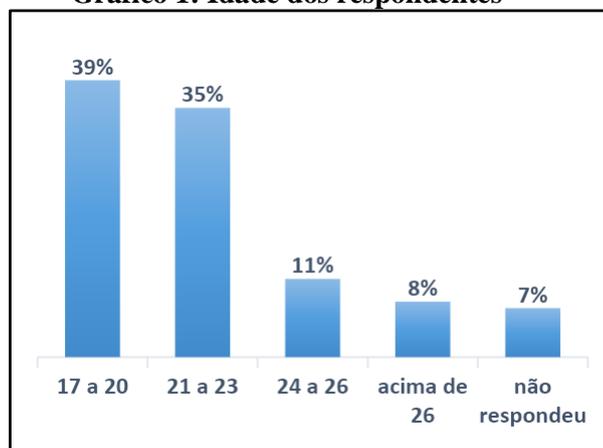
dimensões mencionadas na literatura, mas que fosse adaptado e contextualizado ao momento do ensino remoto emergencial. Sendo assim, o colegiado do curso de Administração elaborou o questionário, que foi submetido à análise de especialistas no assunto em três rodadas, e aplicado o pré-teste com os representantes de todas as turmas do curso. O questionário final consta de 24 perguntas, sendo 18 de satisfação, 4 de perfil do estudante e, uma questão aberta para levantamento de pontos fortes e pontos fracos do ensino remoto emergencial. As 18 questões sobre satisfação foram elaboradas em escala Likert de 5 pontos, sendo 1 discordo totalmente e 5 concordo totalmente.

O questionário foi aplicado eletronicamente por meio da divulgação do *link* para preenchimento da pesquisa para o e-mail dos estudantes e por divulgação em grupos de contatos dos representantes de cada uma das turmas. O curso possuía 662 alunos com matrícula ativa no momento da coleta de dados e a amostra obtida foi de 435 respostas válidas, obtendo uma taxa de cobertura da população de 66%. Para a análise dos dados, optou-se pela estatística descritiva por meio da análise da distribuição de frequências para as variáveis categóricas e análise das medidas de tendência central para variáveis métricas.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

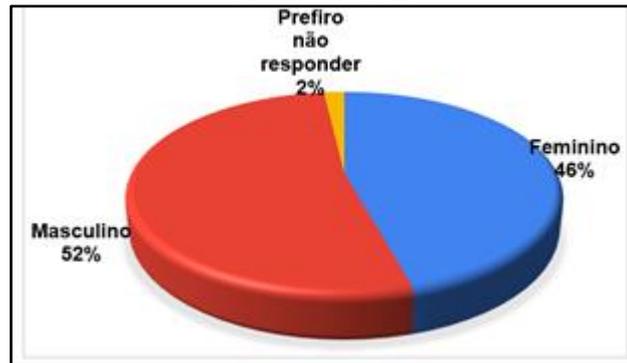
O questionário possui 24 perguntas e foi aplicado eletronicamente em 10 dias no mês de agosto de 2020, atingindo uma taxa de cobertura de 66% da população do curso (662 matriculados – 435 respondentes). A idade média dos respondentes é 22 anos, com desvio padrão de 3,2, idade mínima de 17 e máxima de 35 anos (distribuição das idades no Gráfico 1). Com relação ao sexo, 52% é masculino, 45% feminino e 2% preferiu não responder (Gráfico 2).

Gráfico 1: Idade dos respondentes



Fonte: dos autores (2021)

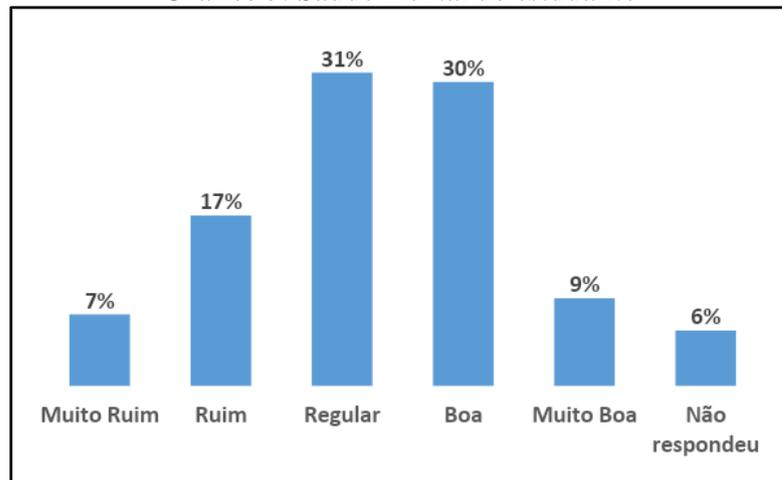
Gráfico 2: Sexo



Fonte: dos autores (2021)

Com relação à opinião do aluno sobre sua saúde mental no momento de pandemia, alertamos que 55% da amostra considera sua saúde mental regular, ruim ou muito ruim. Apenas 9% se auto declara com a saúde mental muito boa (Gráfico 3).

Gráfico 3: Saúde mental do estudante



Fonte: dos autores (2021)

Quanto a equipamento de utilização para o ensino remoto e a conexão com a internet, quase 68% dos alunos utilizam computador próprio e, aproximadamente, 58% considera sua conexão boa ou muito boa (Tabelas 1 e 2).

Tabela 1 – Equipamento utilizado no ensino remoto

	Freq. Abs.	Freq. Rel.
Computador próprio	294	67,6%
Computador compartilhado	41	9,4%
Celular próprio	91	20,9%
Outro	3	0,7%
Não respondeu	6	1,4%
Total	435	100,0%

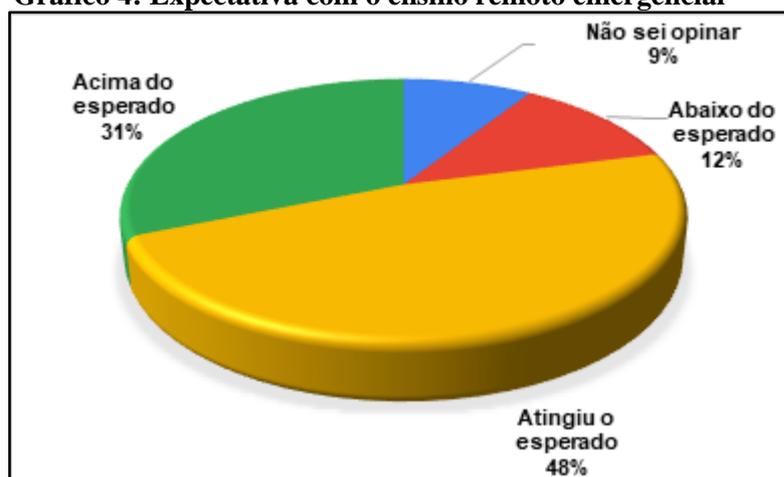
Fonte: dos autores (2021)

Tabela 2 – Conexão com a internet

	Freq. Abs.	Freq. Rel.
Muito Ruim	5	1,1%
Ruim	23	5,3%
Regular	132	30,3%
Boa	155	35,6%
Muito Boa	96	22,1%
Não respondeu	24	5,5%
Total	435	100,0%

Fonte: dos autores (2021)

Em relação à expectativa do aluno com o ensino remoto emergencial durante a pandemia provocada pela COVID19, 31% considera que superou suas expectativas e 48% considera que atingiu o esperado (Gráfico 4). Vale reforçar que o curso optou pela retomada das atividades não presenciais em blocos de 6 semanas, com apenas duas disciplinas em cada bloco, ou seja, uma estruturação bem diferente do ensino presencial. No ensino remoto o estudante tem 20 horas de atividades semanais, sendo 10 horas de cada disciplina, mesclando aulas síncronas e atividades assíncronas para totalização da carga horária.

Gráfico 4: Expectativa com o ensino remoto emergencial

Fonte: dos autores (2021)

A Tabela 3 apresenta a satisfação dos alunos em cada um dos critérios analisados na pesquisa, destaca-se que, de maneira geral, os alunos encontram-se satisfeitos com o ensino remoto oferecido pelo curso de Administração da referida instituição.

Tabela 3 – Satisfação dos alunos com o ensino remoto emergencial

Questões	Não Sei	Insatisfeito	Nem Insatisfeito Nem Satisfeito	Satisfeito
1 Quantidade de aulas síncronas	1%	9%	12%	78%
2 Duração das aulas síncronas	1%	10%	11%	78%
3 Quantidade de atividades assíncronas	3%	21%	19%	58%
4 Qualidade das atividades assíncronas	2%	15%	24%	59%
5 Qualidade das plataformas	1%	5%	10%	84%
6 Facilidade de utilização das plataformas	1%	8%	10%	81%
7 Interação com os professores	1%	10%	17%	73%
8 Interação com outros alunos	1%	16%	23%	59%
9 Planej. aulas e atividades dos docentes	1%	14%	17%	68%
10 Uso de metodologias interessantes	3%	23%	21%	53%
11 Interesse da turma aulas síncronas	4%	20%	28%	48%
12 Seu próprio interesse aulas síncronas	2%	19%	22%	58%
13 Seu próprio interesse ativ. assíncronas	3%	23%	24%	50%
14 Feedback dos docentes sobre as atividades	2%	18%	18%	62%
15 Dispon. docente para solucionar dúvidas	1%	8%	14%	78%
16 Avaliações compatíveis com o conteúdo	3%	7%	13%	78%
17 Satisfação geral	2%	14%	17%	67%

Fonte: dos autores (2021)

Com relação às aulas síncronas e atividades assíncronas, destaca-se que os alunos encontram-se mais satisfeitos com as aulas ao vivo que com as atividades assíncronas, e nos comentários adicionais da pesquisa, percebeu-se relatos de que a quantidade de atividades assíncronas era exagerada e desigual entre as disciplinas.

Sobre a qualidade e facilidade de utilização das plataformas digitais para a realização do ensino remoto emergencial, a grande maioria encontra-se satisfeita, sendo que foi adotado pelo curso, no ensino remoto, o Google Classroom e o Google Meet.

A interação com alunos e professores é um fator importante para a análise da satisfação dos estudantes, ressalta-se que houve maior satisfação com a interação docente (73%), que com os outros alunos da mesma sala (59%). Os alunos também se encontram satisfeitos com a disponibilidade do professor em tirar dúvidas (78%) e com as avaliações realizadas (78%). No entanto, 18% está insatisfeito e 18% não se considera nem satisfeito nem insatisfeito com os *feedbacks* realizados pelos docentes nas atividades. Apesar de 53% dos alunos declararem satisfação com relação à metodologia utilizada pelo docente, 23% estão insatisfeitos e 21% nem insatisfeito nem satisfeito.

Com relação ao interesse, questionou-se a opinião do aluno sobre o interesse da turma, o próprio interesse nas aulas síncronas e atividades assíncronas, sendo que o maior índice de insatisfação foi no interesse do próprio estudante nas atividades assíncronas (23%).

De maneira geral, os alunos encontram-se satisfeitos com o ensino remoto emergencial ofertado pelo curso de Administração (67%), 14% relataram insatisfação, 17% não se consideram nem insatisfeitos nem satisfeitos e 2% não soube informar sua satisfação.

Além dessas perguntas objetivas, o aluno poderia escrever pontos fortes e pontos fracos da retomada das atividades, e fazer sugestões sobre essa modalidade. As respostas obtidas foram operacionalizadas em categorias e estão apresentadas no Quadro 1.

Quadro 1: Pontos fortes, pontos fracos e sugestões

Pontos Fortes
Sistema de blocos. Comunicação do colegiado. Praticidade para acesso às aulas. Plataformas utilizadas. Disponibilidade das aulas gravadas. Professores mais dedicados. Professores revisaram seus conteúdos.
Pontos Fracos
Dificuldade de concentração em casa. Pouco tempo para cada matéria. Poucas aulas síncronas. Interação com alunos e professores. Dificuldades para solucionar dúvidas. Muitos trabalhos. Conexão da internet oscilando. Os trabalhos em grupos ficaram comprometidos.
Sugestões
Todas as disciplinas poderiam usar Classroom, como forma de disponibilizar materiais e atividades. Mais treinamento sobre tecnologia de ensino para alguns docentes. Utilizar metodologias variadas para tornar as aulas mais interessantes. Não usar o mesmo método da aula presencial. Dar feedback das correções das atividades assíncronas. Não usar apresentação de seminários dos alunos para a aula síncrona. Ter monitores nas disciplinas.

5 CONCLUSÃO

A pandemia provocada pela COVID19 trouxe ao sistema educacional vários desafios, principalmente em relação à condução de atividades remotas por cursos tradicionalmente presenciais. Tanto alunos, quanto professores precisaram aprender e se adaptar a novos meios de realização das atividades de ensino mediadas pela tecnologia da informação. Esse processo de aprendizagem e adaptação muitas vezes não é fácil e deve ser planejado pelas instituições visando a manutenção da qualidade do ensino ofertado.

Nesse contexto, o objetivo desse estudo foi investigar a satisfação dos estudantes de um curso de Administração de uma universidade pública paranaense com relação ao ensino remoto emergencial ofertado durante a pandemia provocada pela COVID19. A partir de uma pesquisa quantitativa descritiva com a aplicação de questionários estruturados com uma amostra de 445 estudantes, descobriu-se que, de maneira geral, os alunos encontram-se satisfeitos (67%) com o modelo utilizado no curso.

Importante destacar que os maiores níveis de satisfação foram com relação à qualidade das plataformas (84%) e facilidade de utilizá-las (81%), e os maiores índices de insatisfação estão no interesse dos alunos pelas atividades assíncronas (23%) e pela utilização de metodologias interessantes pelos docentes (23%).

Sendo assim, a partir dos resultados apresentados e com a probabilidade da manutenção das atividades remotas por um tempo maior que o esperado no início da pandemia, cabe aos gestores dos cursos avaliar cada um dos indicadores apresentados buscando soluções para a manutenção da qualidade do ensino.

No caso específico desse estudo, apresenta-se o nível de satisfação dos estudantes logo no início da condução das atividades remotas, portanto, sugere-se que novos estudos sejam realizados para verificar a possível variação de satisfação com o prolongamento do ensino remoto emergencial, bem como a realização de entrevistas em profundidade com os representantes das turmas para a melhor compreensão dos níveis de satisfação dos estudantes.

REFERÊNCIAS

ARAGÃO, B. S. de; ALFINITO, S.; LUIS, C. J. Satisfação com a experiência acadêmica de estudantes do ensino superior. **Consumer Behavior Review**, v. 2, n. 2, p. 96-107, 2018

ARCHER, E. R. Mito da motivação. In: BERGAMINI, C. W. CODA, R. **Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança**. São Paulo: Atlas, 1997. p. 23-46.

CAMPOS, J. R. Aulas on-line: como os professores se adaptaram a essa modalidade de ensino? **EducaTech Portal da Educação**. 2020. Disponível em: <https://www.folhavoria.com.br/geral/blogs/educatech/2020/09/29/aulas-on-line-como-foi-a-adaptacao-dosprofessores/#:~:text=A%20adapta%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A9%20a%20principal,aulas%20presenciais%20por%20tempo%20indeterminado>. Acesso em: 21 Mar. 2021.

COSTA, A. E. R.; NASCIMENTO, A. W. R. Os desafios do ensino remoto em tempos de pandemia no Brasil. In: CONEDU, Congresso Nacional de Educação, VII, 2020, Maceió. **Anais...** Disponível em: <https://editorarealize.com.br/artigo/visualizar/69217>. Acesso em: 28 mar. 2021.

FERREIRA, J. R. **Qual a relação do estresse e satisfação com o curso no rendimento acadêmico?** Uma análise em um programa de pós-graduação em Administração no PR. 2020. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2020.

GRANADO, J. I. F.; SANTOS, A. A. A.; ALMENIDA, L. S., SOARES, A. P.; GUISANDE, M. A. Integração acadêmica de estudantes universitários: contributos para a adaptação e validação do QVA-r no Brasil. **Psicologia e Educação**, v. 12, n. 2, p. 31-42, 2005.

GROSSI, M. G. R.; MINODA, D. de S.; FONSECA, R. G. P. Impacto da pandemia do COVID19 na educação: reflexos nas vidas das famílias. **Teoria e Prática da Educação**, v. 23, n. 3, p. 150-179, set./dez. 2020.

MATTJIE, N. U. **Educação em tempos de pandemia: os desafios de alunos e professores. Ensino. Digital por Unintese**. 2020. Disponível em: <https://ensino.digital/blog/educacao-em-tempos-de-pandemia-os-desafios-de-alunos-e-professores>. Acesso em: 21 Mar. 2021.

OKUMURA, R. Pesquisa mostra que 67% dos alunos têm dificuldade para organizar estudos online na pandemia. **Estadão**, São Paulo, 2020. Disponível em: http://www.abed.org.br/arquivos/Pesquisa_mostra_que_67_por_cento_dos_alunos_tem_dificuldade.pdf. Acesso em: 21 mar. 2020.

PALACIO, A. B.; MENESES, G. D.; PÉREZ, P. J. P. The configuration of the university image and its relationship with the satisfaction of students. **Journal of Educational Administration**, v. 40, n. 5, p. 486-505, 2002.

RAMOS, A. M.; BARLEM, J. G. T.; LUNARDI, V. L.; BARLEM, E. L. D.; SILVEIRA, R. S. da; BORDIGNON, S. S. Satisfação com a experiência acadêmica entre estudantes de graduação em enfermagem. **Texto Contexto Enferm**, v. 24, n. 1, p. 187-195, jan./mar. 2015.

RIBEIRO; H. C. M.; CORREA, R. Estratégias de ensino praticadas nas instituições de ensino superior privada de um grupo educacional do Brasil frente à pandemia do COVID19. In: SEMEAD, XXIII. **Anais...** 2020. Disponível em:

RODE, J. C. Job satisfaction and life satisfaction revisited: a longitudinal test of an integrated model. **Human Relations**, v. 57, n. 9, p. 1205-1230, 2004.

SAHÃO, Fernanda Torres. **Saúde mental do estudante universitário**: comportamentos que favorecem a adaptação ao ensino superior. 2019. Dissertação (Mestrado em Análise do Comportamento) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2019.

SANTOS, A. A. A. dos; POLYDORO, S. A. J.; SCORTEGAGNA, S. A.; LINDEN, M. S. S. **Integração ao ensino superior e satisfação acadêmica em universitários**. *Psicologia: Ciência e Profissão*, v. 33, n. 4, p. 780-793, 2013.

SCHLEICH, A. L. R.; POLYDORO, S. A. J.; SANTOS, A. A. A. Escala de satisfação com a experiência acadêmica de estudantes do ensino superior. **Avaliação Psicológica**, v. 5, n. 1, p. 11-20, 2006.