



## **SESSÃO TEMÁTICA Nº 01- Desafios e perspectivas do ensino e extensão no Campo de Públicas**

### **Ensino Remoto: Percepções, desafios e perspectivas emergentes dos principais atores do curso de Administração Pública presencial da Universidade Federal de Lavras**

**Aline da Cunha Miranda/Universidade Federal de Lavras**

**Lais Aparecida Silva/Universidade Federal de Lavras**

**Luan Henrique Arantes Pereira/Universidade Federal de Lavras**

#### **RESUMO:**

O Ensino Remoto Emergencial (ERE) é uma estratégia educacional a distância adotada pela Universidade Federal de Lavras (UFLA) desde o primeiro semestre de 2020, visando a continuação da oferta das atividades de ensino e aprendizagem durante o período de isolamento social necessário para evitar a disseminação do COVID-19. Sua excepcionalidade exigiu, em especial, dos discentes, docentes e técnicos uma rápida adaptação aos novos modos de operacionalização do serviço educacional. Posto isto, no presente trabalho, objetiva-se demonstrar a percepção dos discentes e docentes do curso de Administração Pública presencial a respeito dos impactos do ERE (Ensino Remoto Emergencial). Foram realizados levantamentos e análises de dados sobre a percepção dos principais atores na oferta e demanda do serviço em análise: estudantes, professores e técnicos. Os dados foram coletados por meio da aplicação de questionários em ambiente virtual e entrevistas online durante os primeiros seis meses de aplicação do ERE. Realizaram-se também análises a partir da observação participante, incluindo levantamentos e pesquisas bibliográficas. Os resultados do trabalho demonstram diferentes percepções que apontam fragilidades no sistema do ensino remoto, principalmente em função da característica emergencial da estratégia e a ausência de ações articuladas sobre as diferentes realidades que permeiam a comunidade acadêmica, sobretudo dos estudantes do curso de Administração Pública. Conclui-se que o processo de ensino e aprendizagem por meio remoto trouxe inovações, bem como diferentes desafios e falhas que impactam na qualidade do serviço prestado. Diante disso, foram propostas ações de

melhorias a serem implementadas pela Instituição durante a vigência do ERE, no intuito de contribuir com avanços e de servir também como base para futuros trabalhos a respeito da nova estratégia de ensino.

**Palavras-chave:** Covid-19. Educação. Ensino Remoto. Administração Pública

### ***ABSTRACT***

The Emergency Remote Learning (ERE) is a remote educational strategy adopted by the Federal University of Lavras (UFLA) since the first semester of 2020, aiming at the continuation of the offer of teaching and learning activities during the period of social isolation necessary to avoid dissemination of COVID-19. Its exceptionality demanded, particularly, from students, teachers and technicians a quick adaptation to the new modes of operationalization of the educational service. Having said that, in the present work, the objective is to demonstrate the perception of students and professors of the on-site Public Administration course regarding the impacts of the ERE (Emergency Remote Education). Surveys and data analysis were carried out on the perception of the main actors in the supply and demand of the service under analysis: students, teachers and technicians. Data were collected through the application of questionnaires in a virtual environment and online interviews during the first six months of application of the ERE. Analyzes were also carried out based on participant observation, including surveys and bibliographic research. The results of the work demonstrate different perceptions that point to weaknesses in the remote education system, mainly due to the emergency characteristic of the strategy and the absence of articulated actions on the different realities that permeate the academic community, especially students in the Public Administration course. It is concluded that the teaching and learning process by remote means brought innovations, as well as different challenges and failures that impact the quality of the service provided. Therefore, improvement actions were proposed to be implemented by the Institution during the term of the ERE, in order to contribute to advances and also serve as a basis for future work on the new teaching strategy.

**Keywords:** Covid-19. Education. Remote Teaching. Public administration

## ***INTRODUÇÃO***

A educação é definida como direito social no artigo 6º da Constituição Federal e, por meio do processo de ensino e aprendizagem, exerce papel essencial na vida do ser humano e permite que ele se desenvolva em vários aspectos, como intelectualmente e socialmente. Para este trabalho, tem-se como foco o cenário da educação superior e suas metodologias de ensino, que foram adaptadas para o cenário causado com o advento da pandemia da COVID-19 no início de 2020. Isso porque, após a Organização Mundial de Saúde- OMS ter decretado que se tratava de uma disseminação mundial do vírus, as aulas em todos os níveis da educação do país, que ocorriam em formato presencial, sofreram paralisações para que fosse colocado em prática o isolamento social e evitassem mais contaminações e a propagação do vírus em território nacional.

Dessa maneira, o Ministério da Educação (MEC) através da Portaria nº 343, publicada em março de 2020 no Diário Oficial da União, optou por autorizar o uso do ensino a distância de caráter emergencial em cursos presenciais, tanto no sistema federal de ensino, quanto pelas faculdades e universidades privadas. Como observado, essa medida visou a redução dos prejuízos causados pela COVID-19, com o objetivo de manter a oferta do serviço educacional, visando efetivar e garantir o acesso à educação mesmo em tempos de pandemia. Diante disso, a Universidade Federal de Lavras (UFLA), instituição alvo deste estudo, implementou o chamado Ensino Remoto Emergencial (ERE), como estratégia de ensino, mediada por meios tecnológicos digitais.

A Universidade possui mais de 111 anos de história e se destaca pela qualidade do ensino, pesquisa e extensão prestados à sociedade. A referida instituição conta atualmente com 31 cursos de graduação presenciais e 3 cursos de graduação a distância (EAD). Após a autorização do ensino a distância pelo MEC a instituição, por meio do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEPE), regulamentou por meio da Resolução nº 059 de 2020, a oferta do ensino remoto. No mesmo documento pontuou-se que o ERE visa abranger os estudos de forma orientada e autônoma. Assim, trouxe demandas e desafios sobretudo para estudantes e professores, já que a nova estratégia ocorreu de forma emergencial e imediatista, exigindo novas maneiras de interação e adaptação com as rotinas que tiveram que ser adaptadas para o ambiente “home office”.

Nesse sentido, este estudo teve como objetivos analisar e trazer à discussão as percepções dos diferentes atores envolvidos (estudantes e professores) em especial, do curso de Administração Pública a partir da implementação durante os seis primeiros meses do Ensino Remoto na Universidade Federal de Lavras. Dessa maneira, buscou-se analisar as percepções, desafios e percepções relacionados a qualidade do serviço prestado, a partir desses atores, com foco no processo de ensino-aprendizagem.

Para tanto, foram realizadas aplicações de questionários, entrevistas e uma análise qualitativa sobre os diferentes relatos dos docentes e discentes da Universidade.

Com isso, o trabalho apresenta-se organizado em cinco partes. Em um primeiro momento, tem-se o referencial teórico, no qual será abordado o Ensino Remoto Emergencial - ERE, a qualidade nos serviços, incluindo a tecnologia aliada a gestão e oferta de serviços educacionais. Após, segue a metodologia, os resultados e discussões e por fim, as considerações finais que apontam fragilidades na implementação do serviço, e, ao mesmo tempo, se considera que a estratégia de ensino possui caráter temporário, sugerindo estruturar possibilidades de ações de melhorias para as principais fragilidades percebidas pelos atores, a fim de colaborar para reflexões práticas e favorecer melhorias no serviço prestado a partir das diferentes percepções encontradas.

O trabalho mostra-se pertinente pois permite identificar os desafios, percepções e perspectivas que acontecem na implementação do Ensino Remoto Emergencial, bem como verificar se as diferentes ações que foram promovidas pela instituição, possibilitando a manutenção da qualidade do ensino e ao mesmo tempo dialogando com o momento desafiador de crise vivenciado. Dessa forma, o estudo contribui ao apresentar os desafios e fragilidades encontrados, a partir de algumas ações implementadas a fim de garantir a qualidade do ensino, por colegiados de curso e pelo próprio corpo docente e discente da instituição, em conjunto com Diretoria responsável durante os seis primeiros meses do ERE, possibilitando o aperfeiçoamento e melhorias para assegurar a contínua oferta de um ensino superior de qualidade. Tais apontamentos podem servir de base para outras instituições de ensino, prezando por garantir o direito ao ensino superior de qualidade.

## **1. METODOLOGIAS UTILIZADAS**

O presente trabalho trata-se de um estudo de caso, com características qualitativa e exploratória, por se embasar na descrição e entendimento do problema a partir da interpretação de dados e percepções coletadas (LAKATOS, et al., 2017). Por isso, a pesquisa utiliza-se de metodologias focadas em levantamentos e interpretações qualitativas de dados. Tais metodologias estiveram focadas em propiciar uma interpretação a partir da lógica organizacional, e dos indivíduos, reunindo bases de dados coletadas por diferentes meios, uma vez que Yin (2015), define que o poder diferenciador desse tipo de estudo é a sua capacidade de lidar com uma ampla variedade de evidências documentos, artefatos, entrevistas e observações.

Para obter as informações necessárias e obter os resultados necessários, foi realizada a aplicação de questionários online, que foram executados por meio do *Google* Formulários com os principais atores (discentes e docentes) do curso de Administração Pública da instituição. Buscou-se, na formulação e

aplicação dos questionários, levantar as principais percepções e desafios dos envolvidos, e tecê-los para a melhoria do ensino na modalidade remota. Em conjunto com Centro Acadêmico, instância de representatividade discente do curso, os formulários foram divulgados por meio das redes sociais (*instagram*), *whatsapp* e enviados por *e-mail* para todos os discentes e docentes. A aplicação ocorreu em meados de abril e início de maio de 2020, quando já vigorava o ERE. O questionário contemplou 10 questões, objetivas e descritivas, em que através da coleta e análise descritiva e qualitativa de dados, foram demonstrados os resultados com maior recorrência entre as respostas colocadas.

Merece destacar que as participações no questionário foram feitas de forma voluntária e de forma positiva pelos discentes e docentes, o que possibilitou uma projeção mais completa. Tal colaboração contribuiu com o levantamento de respostas que favoreceram o apontamento das principais considerações sobre os impactos das metodologias de aprendizagem durante o Ensino Remoto. A partir dessas respostas se guiou a interpretação dos dados, culminando nas ações de melhorias que foram apresentadas ao Colegiado de curso, instância básica dos cursos de graduação, e posteriormente, direcionando todo o trabalho. Haja vista que, segundo (MINAYO, 2015) a análise e a interpretação de dados ocorrem ao longo de toda a pesquisa e não apenas na etapa final do trabalho.

Em conjunto aos métodos apresentados anteriormente, foi realizada uma entrevista com a coordenação do curso de Administração Pública. A entrevista aconteceu de forma online, por meio do Google Meet, sendo direcionada por perguntas e respostas, buscando compreender como os docentes estavam lidando com os novos critérios adotados para o ensino e implementação de seus Roteiros de Ensino Orientados (REOs) em conjunto com a relação entre professores e alunos no momento vivenciado. Por meio de uma seleção focada em trazer as principais percepções, selecionamos 2 questões que mais nos chamaram atenção e que contrastam com as perspectivas apresentadas no trabalho.

Realizou-se também uma pesquisa documental sobre as principais diretrizes contidas em portarias e resoluções que orientaram a nova modalidade de ensino, decididas pelos órgãos decisórios da Universidade relativas ao ERE, e, a partir disso, foi feita uma pesquisa documental, utilizando-se referências bibliográficas de artigos científicos que se debruçam por entender o ensino remoto emergencial e seus impactos na educação superior.

Para a apresentação dos dados dos formulários foi realizada uma análise de conteúdo e, a partir disso, a caracterização das principais respostas, que foram apresentadas em um quadro separado por dimensões específicas para os docentes e discentes, que mais estavam representadas nas respostas coletadas. A separação das percepções passou por um processo de interpretação a partir da centralidade dos sujeitos e de seus principais desafios, e dispostas separadamente em dimensões que permitem demonstrar os desafios e perspectivas mais latentes durante o ERE.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1. O ensino remoto emergencial (ERE) e suas particularidades em relação ao Ensino a Distância (EAD)**

A Universidade Federal de Lavras (UFLA) implementou o ERE (Ensino Remoto Emergencial) no primeiro semestre letivo de 2020, após a aprovação do Conselho de Ensino Pesquisa e Extensão – CEPE n. 059, de 14 de maio de 2020, logo após a publicação da portaria do MEC, autorizando o retorno das aulas por meio da metodologia de ensino à distância. Conforme disposto em documento informativo e de orientação pela Diretoria de Avaliação e Desenvolvimento de Ensino – DADE, disponível em: (<https://drive.google.com/file/d/1I5wSbdAh4kq7ZcTduK17Hnxax4dBrdfY/view>). A estratégia de ensino ERE abrange “estudos de forma orientada e autônoma”, bem como aulas expositivas gravadas e aulas dialogadas transmitidas por Webconferência. No mesmo documento, ressalta-se que a estratégia de ensino não é equivalente à modalidade de educação a distância (EAD), por isso, adota o modelo de ERE. Ou seja, não é o mesmo que transformar os cursos presenciais em cursos em EAD, visto sua característica emergencial e temporária.

Logo, a estratégia de Ensino Remoto Emergencial, implementada pela Universidade analisada e outras instituições de ensino superior, apresenta semelhanças ao sistema de ensino à distância, mas é importante destacar que as metodologias são diferentes e possuem suas particularidades. Apesar dos dois termos terem um significado parecido e características em comum na forma de oferta mediada pela tecnologia, de acordo com Arruda, (2020) ambos são diferentes, uma vez que o conceito (EAD) é mais abrangente e constante, diferente do caráter mais específico que se apresenta no Ensino Remoto Emergencial.

Percebe-se que o ERE chega à realidade de cada Instituição de ensino de formas diferentes, mas com um objetivo em comum: ser uma estratégia adaptada para dar andamento as rotinas de ensino, se constituindo como uma inovação na oferta do serviço educacional. Com isso, de acordo com Behar (2020) em relação ao contexto em que o ERE é inserido, é preciso levar em conta que foi necessário que as instituições pensassem em práticas pedagógicas mediadas pelo uso da internet, de formas pontuais, lembrando que o currículo da maior parte das instituições educacionais não foi criado para ser aplicado remotamente.

Tendo isso em vista, destaca-se que o Ensino Remoto Emergencial que foi adotado pela Universidade analisada, como percebe-se, adotou recursos semelhantes aos do ensino a distância, e enfrentou desafios por ser um método novo tanto para docentes quanto para os discentes. Por isso, há de se considerar que a diferença do ensino emergencial com o Ensino a distância (EAD) é, em suma, a

de que o primeiro deve ocorrer de forma simultânea, com a interação aluno/professor, já na modalidade EAD a tecnologia substitui interações sociais, se tornando o fator primordial para a continuação dos estudos, uma vez que é esperado que o estudante desenvolva uma rotina mais autônoma no seu processo de ensino-aprendizado.

O próprio surgimento do Ensino a Distância quando comparado ao Ensino Remoto Emergencial tem suas características próprias, uma vez que segundo Araújo, (2003), o EAD surgiu frente a uma incapacidade do sistema educacional convencional/tradicional de responder às exigências devido a rápida transformação da sociedade, mostrando-se também como possibilidade de expansão e difusão do conhecimento. Por outro lado, tendo em vista o contexto da pandemia, o ERE é uma estratégia de ensino que propõe o distanciamento geográfico de professores e alunos e foi adotada de forma temporária e emergencial nos diferentes níveis de ensino por instituições educacionais do mundo inteiro para que as atividades escolares não fossem interrompidas. Behar, (2020)

É notório que as práticas educacionais empregadas durante o ERE precisaram ser diferentes das empregadas no EAD, uma vez que os cursos aos quais se aplicam esse modelo, em especial o curso de Administração Pública presencial da referida Universidade, dispunham antes da pandemia de métodos presenciais de aprendizagem e avaliações, ou seja, estudantes e professores não estavam familiarizados com a nova rotina que se colocava. De acordo com (GUSSO et al. 2020), quando o ensino presencial é transportado para o ERE, é preciso levar em consideração que os estudantes e professores estão inseridos em uma outra dinâmica, uma vez que a sobrecarga de atividades acadêmicas, aulas e trabalhos pode prejudicar a qualidade do aprendizado e até mesmo o retorno de feedbacks quanto ao desenvolvimento do estudante.

Vale destacar que tanto no ensino remoto quanto no EAD o processo de aprendizado é orientado pelo professor e depende da autonomia do estudante, por isso para promover qualidade nesse processo, é fundamental o desenvolvimento de atividades que promovam discussão e reflexão para que essas guiem o pensamento dos alunos (GIAROLA et al, 2020). Nesse sentido, vislumbra-se como a ênfase em uma boa gestão sistemática entre os recursos que envolvem a oferta da modalidade remota de ensino possuem papel fundamental para evitar evasões, sobrecargas e efeitos negativos no dia a dia dos estudantes, professores e técnicos. Desse modo, o processo de aprendizagem no sistema de ensino remoto também se relaciona a manutenção do fator qualidade do serviço prestado, tendo em vista as dimensões desse mesmo fator.

## ***2.2. Dimensões de qualidade no serviço público educacional com foco nos estudantes do campo de públicas***

De acordo com Erdmann (2011), a qualidade é aquilo que pressupõe o que é bom em um produto, bem ou serviço e a partir dessa percepção pode-se apontar se é algo positivo ou não. Para tanto, compreender e gerir a qualidade é um fator essencial para quem oferta e recebe um produto, bem ou serviço, pois está ligado à sua efetividade e garantia. Nesse sentido, Machado (2012) ressalta que o foco na qualidade deve estar associado à satisfação das necessidades e até à superação da expectativa dos clientes. Observar esse alcance e superação de expectativas é essencial na prestação dos serviços, principalmente ao se tratar do tipo de serviço observado nesta pesquisa, percebe-se a real necessidade de se manter uma gestão de qualidade focada nas necessidades e particularidades de estudantes e professores, em primazia.

O alcance dessa qualidade precisa estar atrelado a um conjunto de ações estratégicas organizadas por princípios e métodos, planos de controle e acompanhamento constante. De acordo com o Manual do Ministério da Educação sobre Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância (2007), a qualidade em serviços de educação que ocorrem a distância precisam fazer referência ao conjunto de recursos disponíveis pela instituição, como: recursos humanos, pedagógicos, tecnologias e infraestrutura, alinhados de forma sistêmica e coordenados.

Assim sendo, o gerenciamento de uma Instituição de Ensino Superior nos moldes do Ensino Remoto Emergencial, pode ser um grande desafio quando o conjunto de recursos disponíveis não se alinham. Esses desafios devem estar associados a levar em consideração, quando exigem uma mudança na sua maneira de oferta, o sentido e valor que é direcionado ao “Ensino Superior” a partir de uma ótica mais ampliada, como destaca (BOTOMÉ, 2000, p.31 ) o ensino superior deve provocar os estudantes por meio das atividade de aprendizado a desenvolver “aptidões para atuar, de forma abrangente, efetiva, com resultados duradouros e de eficácia sistêmica, com dimensões éticas, afetivas, políticas e sociais, tanto quanto dimensões técnicas, científicas e culturais. Isso porque, essas aptidões por tanto devem resultar na transformação da realidade inserida por cada um. (GUSSO; GONÇALVES, 2020).

Com o ERE, pode-se considerar notório que ocorressem fragilidades no processo de ensino e aprendizagem e conseqüentemente, na percepção dos alunos e professores frente à nova realidade que se colocava, o que implica avaliar a qualidade dessa nova estratégia de ensino. Para o trabalho, levamos em consideração em nossas análises, duas dimensões da qualidade que se apresentavam com maior intensidade nos dados analisados: a dimensão da empatia e da confiabilidade, tais dimensões são apresentadas por Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005) e constituem peças fundamentais para a avaliação na prestação de serviços públicos.

De acordo com os autores, a confiabilidade diz respeito à capacidade de prestar o serviço com confiança e exatidão, enquanto a empatia se relaciona em demonstrar interesse e atenção personalizada a quem o serviço se destina. Logo, analisando o cenário em que se coloca o ERE, tais dimensões da qualidade no âmbito da gestão do serviço educacional podem ter sido fragilizadas, dada a característica imediatista e que não conta com um parâmetro de comparação fidedigno para acompanhamento. Conforme (SILVA et.al, 2020) o problema das fragilidades que se apresentam no ERE não foi necessariamente a utilização da estratégia de ensino, mas sim a forma como ele foi implementado, muitas vezes sem um planejamento e de maneira muito imediatista, assim como o próprio nome sugere.

Nesse aspecto, por mais que o ERE seja um caminho mais simples, possível e de fácil execução, são necessárias mais amplitude dentro dos fatores da qualidade do serviço prestado, visto que, somente “a maneira em que foi colocado não garante qualidade no ensino, e pode ser incompatível com a função do Ensino Superior e das instituições universitárias, o que pode produzir mais prejuízos que benefícios.” (GUSSO; GONÇALVES, 2020). Um dos desafios que se coloca então, está justamente aliado com o fato de colocar em prática as ações, as dimensões da qualidade em serviços públicos, que por vezes se tornam difíceis de serem implementadas sem que ocorra uma efetiva participação dos principais atores envolvidos em sua prestação e conseqüentemente recebimento do serviço.

Há de se destacar os trabalhos da instituição em demonstrar a comunidade acadêmica os principais pontos sobre o Ensino Remoto Emergencial, como a realização de “lives” para esclarecimento de dúvidas e a um breve levantamento a partir da aplicação de questionários no período de 23 a 28 de abril de 2020 de forma online, cujo os resultados estão disponíveis em: ([https://datastudio.google.com/u/0/reporting/1CYY\\_kl5h\\_xcRCDn8BKMAIQNrAqsX4mrN/page/O9MOB](https://datastudio.google.com/u/0/reporting/1CYY_kl5h_xcRCDn8BKMAIQNrAqsX4mrN/page/O9MOB)) . Mesmo assim, há de se considerar a necessidade de uma avaliação constante da estratégia de ensino, mesmo no formato em que se apresenta, para aferir se a qualidade está sendo garantida na oferta do serviço e nos processos de avaliação, ensino e aprendizagem.

Segundo o manual intitulado: “Estudos” da Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior (ABMES), publicado em 2019, tratar de qualidade na educação superior implica também focar na avaliação, sendo o estabelecimento de processo dialógico que permite olhar as dimensões quantitativas e qualitativas como expressão do vivido e do desejado, como projeto de formação relevante para o cidadão e para a sociedade. Isso porque essa qualidade do serviço prestado se relaciona a própria inserção posteriormente desses estudantes na sociedade, para a prática do conhecimento adquirido e compartilhado.

Nesse sentido, se faz válido destacar o fator qualidade aliado a efetividade do aprendizado e conseqüentemente a prática desse aprendizado, no que diz respeito aos estudantes do campo de públicas, uma vez que esses estudantes no futuro gestores públicos, colocarão em prática todo aprendizado

vivenciado. Por isso, merece destaque as práticas de avaliação do ERE e de diálogo, visando trazer melhorias, que foram implementadas pelo Centro Acadêmico do curso de Administração Pública e Colegiados de curso, visando a participação de discentes e docentes, levantando propostas e incrementos que favorecessem um acompanhamento mais efetivo dos discentes no processo de aprendizado durante o ensino remoto. Tais práticas e ações serão melhor descritas na seção de metodologia e sugerem a inclusão das dimensões de qualidade: empatia e confiabilidade na implementação das ações que quando adaptadas, podem trazer consideráveis melhorias.

### ***2.3. Processo de ensino, aprendizagem e avaliação do conhecimento durante o Ensino Remoto Emergencial***

*A Declaração mundial sobre a educação superior no século XXI: visão e ação* (UNESCO, 1998), traz em seu artigo 1º a definição da educação superior enquanto função de educar, formar e realizar pesquisas, onde seus valores e missões fundamentais estão ancorados em contribuir para o desenvolvimento sustentável e o melhoramento da sociedade como um todo. De acordo com Castanho (2000), por "educar" é compreendido tanto a capacitação profissional quanto a preparação para a cidadania, envolvendo "conhecimentos teóricos e práticos de alto nível". Por "formar", entende-se o abrir-se para a participação ativa na sociedade e no mundo. Por "realizar pesquisas", entende a promoção, a geração e a difusão de conhecimentos, tanto na área das ciências naturais e da tecnologia quanto "no campo das ciências sociais, humanidades e artes criativas".

Tendo isso em vista, podemos avaliar a educação superior como primordial para o desenvolvimento das principais habilidades para a atuação cidadã e profissional na sociedade. Por isso, a relação sócio cidadã com o ensino ocorre por este ser um dos pilares constituintes das Universidades Públicas, caracterizado por (SIEUTJES, 2005, p.105) enquanto sendo o maior e o melhor meio de transformar a sociedade, e o professor deve ter consciência de que é o artífice sociopolítico-educacional das sociedades futuras. Importante lembrar da inseparabilidade dos três pilares: ensino, pesquisa e extensão, e que ambos sofreram considerável impacto com a suspensão das atividades presenciais e seguimento dessas atividades na forma remota.

Dentro desses pilares, em específico o pilar de ensino, temos o processo de aprendizagem, que dependendo da realidade institucional onde esse pilar está sendo ofertado, pode possuir diferentes tipos, aspectos e necessidades. Por isso, no ensino superior o processo de ensino e aprendizagem exige levar em consideração o fato de que aprender não é a mesma coisa que ensinar, já que aprender é um processo que acontece com o aluno e do qual o aluno e o professor são agentes essenciais nessa dinâmica. Dessa forma, torna-se essencial que o professor compreenda adequadamente esse processo, entendendo o seu papel como o de facilitador da aprendizagem de seus alunos, ou seja, que

não esteja preocupado apenas em ensinar, mas sim em ajudar o aluno a aprender. (SANTOS, 2001, p. 72).

Dentro desse mesmo processo, tem-se o processo de aferição e avaliação do aprendizado, que com a disposição da estratégia de ensino remoto emergencial tiveram que acontecer a partir de ferramentas mediadas pela tecnologia. Isso porque, segundo (SANTOS, 2001) o ensino consiste na resposta planejada às exigências naturais do processo de aprendizagem. Com isso, os docentes tiveram que repensar maneiras de colocar em prática os processos agora intermediados por tecnologia e adaptados para acontecer de forma isolada.

Para facilitar os processos de ensino e aprendizagem durante o ERE, a Diretoria de Avaliação e Desenvolvimento do Ensino (DADE-UFLA) elaborou um documento compilado com as principais dúvidas a respeito da estratégia de ensino, onde foram fornecidas instruções iniciais sobre as metodologias para a aferição e avaliação do aprendizado durante o formato remoto, e instruções para criação de um material de orientação no processo de aprendizagem denominado Roteiro de Estudos Orientados (REO).

O referido material de orientação, de acordo com o documento disponibilizado pela DADE, tem como função: “Orientar o estudante no processo de aprendizagem, buscando direcioná-lo, motivá-lo, promovendo atividades que contribuam para esclarecimentos de conceitos ou temas estudados.” (DADE-UFLA). Com isso, todos os professores tiveram que formular REO’S dos conteúdos que compunham os componentes curriculares e disponibilizar na plataforma de ensino virtual “Campus Virtual” ou “Google Classroom” para os discentes, para entrega de atividades em prazos estabelecidos. A referida diretoria ainda forneceu documentos, oficinas e encontros de treinamentos para orientação de construção dos roteiros, a fim de auxiliar nessa mudança de aplicação e aferição de aprendizagem.

Percebe-se que para o acompanhamento dos REO’S, os estudantes precisam dispor de conexão com internet, ferramentas de acesso ao campus virtual, como notebooks e computadores e até mesmo de um ambiente propício para estudos, para que dessa forma consigam ter um efetivo processo de aprendizagem e dar sequência ao andamento do curso. De acordo com Alves (2020), o ERE tem recebido críticas por sua característica imediatista e, por vezes, as Instituições desconsiderarem dificuldades de conexão e de acesso à internet, aos recursos tecnológicos em seus diferentes suportes (tablet, notebook, celular) e por não considerar também a necessidade de discentes e docentes, nesse novo contexto, onde estes teriam de conciliar tarefas domésticas e o cuidado com a família, por exemplo, com a definição de um horário/cronograma de estudo.

Por isso, é importante destacar que tais mudanças implicaram em adaptações e entendimento da realidade do corpo discente e docente da Instituição. Isso porque, a nova rotina de aprendizagem com

base nos REO'S sugere uma mudança de comportamento, acesso à internet e ferramentas de apoio, adaptação de rotinas a qual nem todos estavam acostumados, além da conciliação do estudo com atividades extraclasse. A observação desses fatores precisa então, ter em foco os desafios que os estudantes e professores possuem e, a partir disso, orientar melhorias e incrementações principalmente da qualidade no processo de ensino e aprendizagem levando em consideração as oportunidades relacionadas a tecnologias, que têm melhorado os modos através dos quais o conhecimento pode ser produzido, administrado, difundido, acessado e controlado (UNESCO, 1998). Dessa forma, quando bem implementadas, as ações podem reduzir os prejuízos que podem ter sido causados aos estudantes e professores pela mudança na oferta do ensino para a modalidade remota na dinâmica de aprendizado e avaliação, garantindo assim uma contínua oferta de qualidade do ensino e propiciando que estudantes deem sequência a efetiva conclusão do curso.

### **3. RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Objetivando compreender o contexto em que estão inseridos e os desafios e percepções as quais discentes e docentes têm a respeito do ERE, utilizou-se o recurso do *Google Forms*, onde ambos grupos puderam responder questões objetivas e dissertativas, levando em questão as particularidades de seus pares. As metodologias utilizadas buscaram entender melhor os desafios, percepções e perspectivas dos discentes e docentes dos cursos de Administração pública, buscando compreender como estes estavam lidando com a nova estratégia de ensino remoto.

Nesta primeira análise, será abordada a natureza dos discentes e das discentes da Universidade, especificamente do curso de Administração Pública, onde cerca de 54 de um total de 440 alunos do curso responderam às questões. Em um primeiro momento, os alunos responderam sobre a sua satisfação em relação à nova modalidade de ensino.

#### **Gráfico 1 – Satisfação dos discentes**

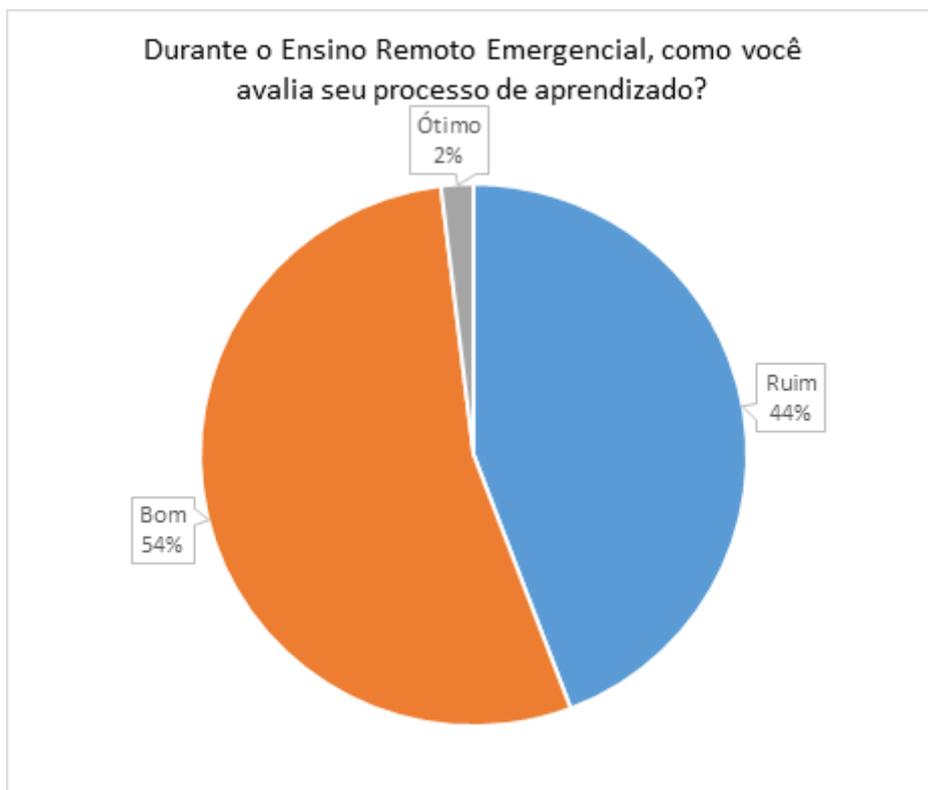


Figura 1 - Fonte: elaboração dos autores, 2021

A partir dos dados coletados é possível identificar uma considerável insatisfação com o Ensino Remoto, pois de acordo com este, apenas 2% dos discentes consideram a nova modalidade de ensino ótima, somado a isso 44% reprovam o ERE, e 54% julgam o ensino como sendo bom.

Dessa forma, o próximo quesito a ser analisado diz respeito ao que (o) e (a) discente acredita que deva ser modificado e os problemas encontrados, para que em sua opinião, o ERE melhore na possível continuidade da forma remota de ensino.

Dentre as críticas apresentadas, destaca-se a carga de leitura elevada, onde 76% dos discentes relataram que esse é um problema recorrente na nova modalidade. Outro ponto relativo a essa dinâmica é a quantidade de atividades semanais que alguns professores solicitam e a obrigatoriedade por parte da Universidade, da geração de produtos a cada REO, para 39% esse é um ponto crítico. Atrelado a isso, no que se refere aos métodos de avaliação, para 30% as principais críticas são correspondentes aos fóruns de discussão, recurso recorrente na atual conjuntura. Como pode ser observado no quadro abaixo, as percepções mais recorrentes foram divididas em três dimensões de acordo com a natureza delas: relativas à rotina, conteúdo e aprendizado.

**Tabela 1- críticas dos discentes em relação ao desempenho do ERE**

<b>Relatos do formulário aplicado aos alunos.</b>		
<b>Dimensões</b>		
<b>Rotina</b>	<b>Método de aplicação do conteúdo</b>	<b>Aprendizado</b>
<p>Tem sido muito difícil estabelecer rotinas e horários com esse novo formato. Devido o distanciamento com as facilidades que a sala de aula presencial proporcionava, bem como a proximidade com os professores, sinto que o ensino está extremamente defasado e eu, assim como meus colegas de sala, não estamos aprendendo de fato.</p>	<p>Nem todos os professores são acessíveis, na verdade há uma enorme inacessibilidade dos professores e digo mais, os horários das disciplinas deveriam ser mantidos com aulas ao vivo, são poucos os professores que realizam <i>lives</i> cumprindo com o horário da disciplina.</p>	<p>Minha principal dificuldade está no aprender. Está sendo muito difícil conciliar o tempo de fazer os REOS com o tempo de aprender o que está dentro deles, por isso acabo só olhando as partes dos conteúdos que estão as respostas das atividades, sem absorver praticamente nada.</p>
<p>A principal dificuldade é conciliar as atividades do ERE com as demais atividades que preciso fazer. Não por desorganização, mas porque o ERE tem exigido mais tempo para os estudos do que no ensino presencial, principalmente por causa das atividades avaliativas em que cada professor solicita um projeto prático extenso.</p>	<p>Uma professora dá uma sobrecarga enorme de leitura, além de exercícios em grupo, que em tempos normais já seria difícil fazer em grupo por causa do que ela pede e nesses tempos está mais difícil ainda.</p>	<p>A principal dificuldade é saber se de fato o estudo está sendo efetivo e a falta de vídeo aulas gravadas com o conteúdo que realmente seria passado em sala.</p>

<p>Todas as atividades têm o mesmo prazo, além de alguns fecharem durante o dia, o que dificulta bastante para quem trabalha e possui outras atividades para realizar, fora da Universidade. As leituras e atividades são um pouco inúteis se não houver aulas gravadas para explicar o conteúdo.</p>	<p>Elevada carga de leitura e de atividades, e a recusa de alguns professores em darem aula, dificultam bastante o processo.</p>	<p>Realizo as atividades, mas não aprendo. Tudo extremamente vago como se fosse somente um meio de fingir que algo está sendo feito.</p>
<p>Eu não tenho computador em casa, desenvolvo as atividades por celular. Tenho dificuldade para ler os conteúdos digitais e nem sempre tenho meios para acesso. Alguns professores estão sobrecarregando os REO's com mais de 5 atividades a serem desenvolvidas. Além disso, estou trabalhando. O cansaço psicológico e ansiedade tem dificultado ainda mais.</p>	<p>Tem professores que não estão dando aula ao vivo e nem gravadas, isso dificulta nosso aprendizado. Por mais que tenha o livro e possa tirar dúvidas, é essencial que o professor consiga explicar a matéria.</p>	<p>Senti que as aulas passaram a ser tratadas como meras leituras, os professores passam quantidades exorbitantes de páginas para serem lidas e depois exigem sínteses, estudos dirigidos, participações em fórum e tudo que for possível. Se estivéssemos tendo aulas presenciais a carga de atividades seria menor e o aprendizado maior. Entregar atividade não quer dizer que aprendemos.</p>

Figura 2- Fonte: Elaboração dos autores, 2021.

Da perspectiva das possíveis soluções que os discentes propõem, 37% relataram que a alternativa seria uma maior utilização das aulas ao vivo, onde teriam a possibilidade de tirar dúvidas e uma alternativa para uma maior interação com os professores.

Por fim, a partir das constatações a respeito das percepções relacionadas à satisfação, críticas e sugestões de melhoria, buscou-se avaliar se os alunos estão conseguindo conciliar as atividades das

disciplinas com as atividades extraclasse e domésticas, a partir das mudanças motivadas pelo novo contexto. Nesse quesito, um dado considerável de maior aprofundamento de análise, é que aproximadamente 39% dos respondentes entendem que não conseguem aliar de forma exitosa todas as atividades acadêmicas (disciplinas, núcleos de estudos, centro acadêmico, empresa júnior, dentre outros) com as domésticas. Logo, essas percepções sugerem desafios para que a Instituição implemente a melhoria do serviço prestado, o que se relaciona a qualidade dos métodos de ensino, aprendizado e avaliação, uma vez que a falta de observância dos fatores apresentados pode impactar o processo de formação do estudante. Por isso, análises mais profundas precisam ser realizadas a fim de mensurar esses impactos, buscando minimizá-los.

Dando seguimento, agora sob o entendimento dos professores sobre as dificuldades do Ensino Remoto Emergencial, do total de 12 professores e professoras do Departamento, 10 responderam às perguntas relativas às percepções e perspectivas de melhora.

Em um primeiro momento, perguntados quanto a sua avaliação da nova modalidade, 70% dos docentes responderam que avaliam como boa, e 30% como ruim ou muito ruim, não tendo nenhuma resposta obtida com o critério “ótimo”.

### Gráfico 2- Satisfação dos docentes

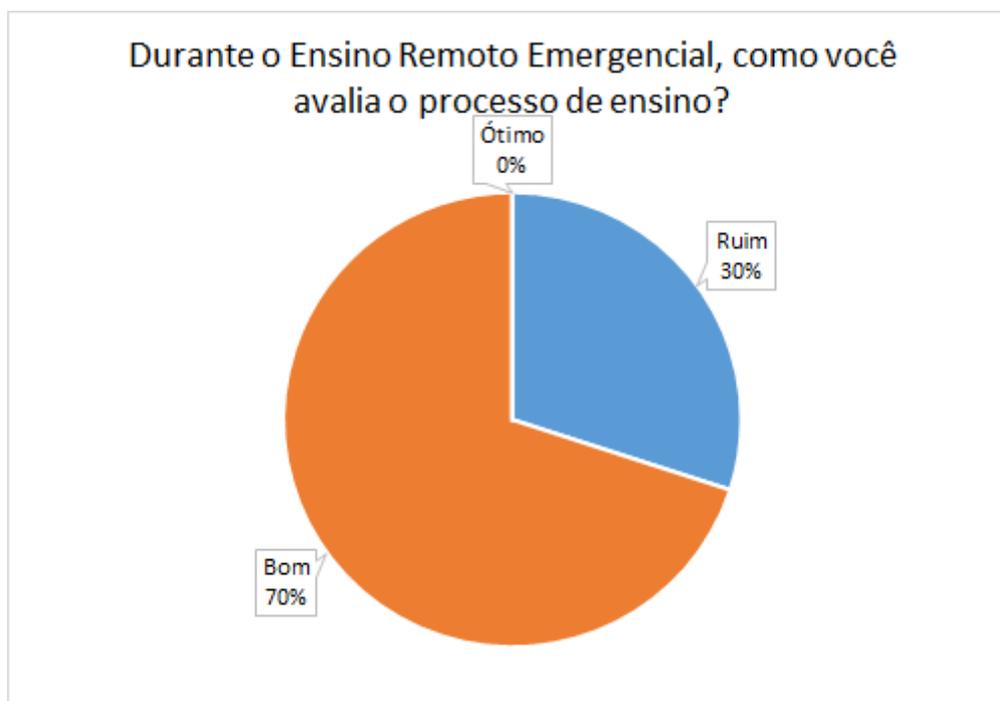


Figura 3- Fonte: Elaboração dos autores, 2021.

Em seguida, quando perguntados se estão conseguindo conciliar as atividades extraclasse com a ministração de aulas e conteúdos por meio do ensino remoto, 40% dizem que não. Já do ponto de vista do uso de tecnologia, novamente 40% responderam que existem adversidades na condução. Quanto a possíveis soluções e críticas, pode-se observar no quadro abaixo relatos mais significativos dos docentes, sendo dimensionados em reverses no âmbito da Rotina, Tecnologia e Ensino.

**Tabela 2- crítica dos docentes em relação ao desempenho do ERE**

<b>Relatos do formulário aplicado aos professores.</b>		
<b>Dimensões</b>		
<b>Rotina</b>	<b>Tecnologia</b>	<b>Ensino</b>
O volume de trabalho e de dedicação precisa ser muito maior para que eu consiga ser didática com os estudantes e consiga conciliar todas as atividades de ensino, pesquisa, extensão e administrativas. Isso tem feito com que eu tenha que trabalhar, pelo menos, 20 horas além da minha jornada de trabalho. O que é extremamente desgastante	Dificuldades inerentes ao sistema, falhas de funcionamento. Sugestão: Suspensão do calendário, posterior retomada com carga horária adicional para complementação de conteúdo.	Dificuldades estão relacionadas ao lançamento de notas (atraso), já que não possuímos tutores e são muitos exercícios para corrigir e dar feedback individual

<p>A principal dificuldade é conciliar a nova rotina familiar (filhos em casa, etc.) com o trabalho; a sugestão de melhoria seria um estudo remoto mais orientado para o papel ativo dos/as discentes.</p>	<p>Como gravar vídeo aulas, como gravar <i>Podcast</i>, como editá-los, como subir vídeos para o <i>Youtube</i>, como transpor atividade presencial para atividade remota, como avaliar as atividades remotas, contudo, aprendi e estou aprendendo muito com tudo isso, mas é preciso estar aberto ao processo de mudança, mudar significa sair da zona de conforto e nem sempre é fácil, dá medo, insegurança.</p>	<p>Uma possibilidade para minimizar os impactos de volume de trabalho, seria que as disciplinas fossem disponibilizadas mensalmente, como ocorre no ensino a distância. Assim, tanto professores, quanto alunos, poderiam se dedicar integralmente ao desenvolvimento de um conteúdo específico por vez. Acredito que assim, teríamos um acúmulo menor de atividades, o que facilitaria o processo de construção do conhecimento.</p>
	<p>Desconhecimento em como configurar o sistema. Isso leva a subutilização do Campus Virtual. A Universidade trabalhou muito esta questão, mas como ela ocorreu bem no início da pandemia, e em casa os trabalhos domésticos, de coordenação e condução das demandas emergenciais dos projetos dificultaram minha participação.</p>	<p>Reorganização da oferta de disciplinas para que os/as estudantes realizem uma quantidade menor de disciplinas concomitantemente, havendo menor sobrecarga e maior dedicação aos conteúdos e atividades.</p>

Tendo dessa forma uma avaliação, também por parte dos docentes, de uma estratégia que necessita de melhorias e adaptações, cuja principal dificuldade se encontra na concepção de uma modalidade suplementar à modalidade presencial. Tendo em vista sua incapacidade de atendimento aos pressupostos decorrentes do âmbito de formação acadêmica, abrangendo perspectivas como a de suporte que, presencialmente, a Universidade oferece aos discentes e docentes e que remotamente se veem impossibilitados ou com dificuldade de implementação universal e imediata. Ocasionalmente assim

problemas relativos à impossibilidade de acesso à internet, computadores e bens facilitadores tanto do ponto de vista estrutural físico quanto psicossocial.

Junto aos dados coletados em entrevista à coordenação do curso, identificou-se percepções importantes relacionadas à qualidade e aos pontos positivos durante o ERE na relação entre professores e alunos, principalmente a respeito do planejamento dos conteúdos e a agregação de valor aos materiais que são disponibilizados aos discentes. Esse fator trago como positivo, de acordo com o entrevistado, ficará como aprendizado para o período presencial. Abaixo, apresentamos as principais questões que embasaram essas evidências:

---

**PERGUNTA: Você vê algum ponto positivo nessas relações dos professores, alunos e o ensino remoto?**

**RESPOSTAS DO ENTREVISTADO:** *“Eu acho que o estudo remoto nos provocou a fazer um planejamento mais minucioso das disciplinas, então as minhas disciplinas hoje cada aula tem um planejamento, eu tinha um planejamento de curso, quando era presencial. E aí, eu ia seguindo a apostila de onde eu parava, agora eu tenho que ter um planejamento a cada aula, a cada REO. Isso é bom de alguma forma porque quando voltarmos presencial eu acho que vai estar melhor, porque a gente agregou um valor às nossas disciplinas muito grande, que é um valor fora de sala de aula, e esse valor eu acho que veio pra ficar. Eu acho que não estávamos nessa inércia de pensar o dia da aula, o planejar direitinho.”*

**PERGUNTA: Como você avalia a qualidade desse serviço que está sendo prestado?**

**RESPOSTA DO ENTREVISTADO:** *“Atualmente, eu acredito que tenha pontos que precise melhorar.”*

---

Portanto, é importante considerar que, como evidenciado na apresentação das percepções dos discentes, boa parte dos pontos de atenção se referem a maneira que o conteúdo é disponibilizado, mesmo assim, pela alta rotatividade de criação dos REO’S, percebe-se que a necessidade de planejamento se torna mais evidente, já que todas as atividades possuem datas de entrega. Em relação a qualidade, como já evidenciado no trabalho, é notória a percepção de que são necessárias melhorias.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente trabalho faz parte de uma análise sobre a implantação do ERE como estratégia de serviço remoto emergencial, para um serviço antes prestado de maneira presencial, que demandou uma

série de ações desafiadoras, sobretudo quando se trata de um serviço ofertado por uma instituição pública. Tais desafios foram colocados para quem faz a gestão do serviço, para quem atua na sua prestação e para os usuários do serviço, se tornando necessário as adaptações da rotina sobre a nova realidade vivenciada.

Durante as interpretações e análises dos dados coletados, identificou-se fragilidades no que diz respeito à forma com que se colocaram os processos de ensino, aprendizagem e avaliação das atividades vivenciadas do ERE. Como o caráter emergencial faz-se presente, as medidas tomadas pelos gestores precisaram ser discutidas de forma célere. Essa dinâmica foi retratada no trabalho, apresentando os desafios, as percepções e perspectivas do corpo discente e docente, em especial do curso de Administração Pública, sendo estas peças fundamentais na oferta e demanda do serviço educacional.

Sobre isso, é oportuno trazer a importância da participação dos discentes e docentes no questionário apresentado, assim como a participação do coordenador do curso na data em que a entrevista foi realizada, notando-se engajamento e considerável apoio do público analisado. No que se refere a entrevista com a coordenação, pode-se obter uma visão mais holística, do ponto de vista dos docentes e discentes para com seus pares, além de uma ótica amplificada a respeito de como o coordenador percebe as particularidades dos alunos e seus contextos e as ações que, em conjunto com o Centro Acadêmico, poderiam ser implementadas.

Por isso, trazer ao debate os desafios e perspectivas de melhorias em um momento que desafiou toda a comunidade acadêmica, reforça a necessidade de fortalecer o papel de estudantes do campo de públicas na avaliação de novas estratégias de continuação de um serviço em instituições públicas e em como elas afetam as pessoas que estão envolvidas em toda dinâmica desse serviço. Essas perspectivas se alinham quando esses mesmos estudantes após sua formação acadêmica, poderão ter uma visão ampliada dos desafios que se apresentam na hora de implementar estratégias inovadoras e emergenciais para dar sequência a um serviço público, e mais do que isso, a garantia de um direito, prezando pela qualidade.

Os dados encontrados, no que diz respeito aos desafios na implementação da nova estratégia de ensino, sugerem que o método trouxe desafios que puderam ser apreendidos, e quando trabalhados em conjunto e com a participação dos principais atores envolvidos, é possível obter pontos positivos e de melhorias. Observou-se também um aprendizado mais focado no desenvolvimento de um planejamento sequenciado em etapas de verificações sobre a usabilidade de ferramentas e recursos tecnológicos pelos docentes, e no desenvolvimento de ações que gerem conexão e interação no processo de aprendizado, como a utilização de aulas ao vivo. Junto a essas sugestões, faz-se necessário a avaliação dos discentes a respeito do impacto da implementação dessas percepções na dinâmica do aprendizado dos estudantes do curso analisado.

O estudo oferece base para futuras pesquisas e trabalhos acadêmicos sobre os desafios da oferta do ensino superior pelas instituições públicas durante o período de isolamento social, sabendo que o assunto deve ser amplamente discutido, por ser um período que trará impactos para o campo de públicas, tanto na gestão de um serviço educacional público quanto em avaliar esses impactos no processo de aprendizado dos estudantes do campo, quando em situação prática do conhecimento adquirido.

Conclui-se que o trabalho se mostra potencializador, a partir da exposição das propostas que foram apresentadas ao colegiado de curso em meados do primeiro semestre letivo, cumprindo com o seu objetivo, evidenciando desafios, percepções e perspectivas dos principais atores envolvidos, e sugerindo melhorias na qualidade da operacionalização do serviço educacional prestado durante o ERE. Com isso, a elaboração do trabalho foi benéfica para apresentar perspectivas de melhorias e fomento de discussões para discentes e docentes do campo de públicas e para toda a comunidade acadêmica, já que por ser uma estratégia inovadora ainda existem poucos dados, referências bibliográficas e pesquisas sobre essa estratégia de oferta do serviço educacional em instituições públicas de ensino superior.

## **REFERÊNCIAS**

ARAUJO, Sandra Maria. Proposta de capacitação docente para atuação em EAD: um estudo de caso. 2007/100 f. Dissertação (Mestrado em Tecnologia da Informação na Comunicação em EAD) Universidade Federal do Ceará e Universidade Norte do Paraná, Brasília, 2007.

ARRUDA, Eucídio Pimenta. (2020). EDUCAÇÃO REMOTA EMERGENCIAL: elementos para políticas públicas na educação brasileira em tempos de Covid-19. Disponível em: [www.auniredede.org.br/revista/index.php/emrede/article/view/621](http://www.auniredede.org.br/revista/index.php/emrede/article/view/621). Acesso em 28 de jul de 2021.

BRASIL. CONSTITUIÇÃO 1988. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, 2020. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 23 Ago.de 2020.

BRASIL, Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. Portaria nº 343, de 17 de março de 2020. Dispõe sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais enquanto durar a pandemia do novo Coronavírus- COVID-19. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 18 mar.2020. Seção 53 p.39

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação a Distância. Referenciais de qualidade para educação superior a distância. Brasília: Ministério da Educação/Secretaria de Educação a Distância, 2007. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>. Acesso em: 31 de março de 2021.

BEHAR, Patricia Alejandra. O ENSINO REMOTO EMERGENCIAL E A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. Rio Grande do Sul: UFRGS, 2020. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/coronavirus/base/artigo-o-ensino-remoto-emergencial-e-a-educacao-a-distancia/>. Acesso em 12 de jul de 2021.

BOTOMÉ, S. P. Diretrizes para o ensino de graduação: O projeto pedagógico da Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Curitiba: Ed. Universitária Champagnat, 2000.

CASTANHO, Sérgio. A educação superior no século XXI: comentários sobre o documento da Unesco. Revista Espaço Aberto. Interface (Botucatu), 2000. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1414-32832000000200024>. Acesso em 14 de jul de 2021

CEPE 059/2020. [https://prograd.ufla.br/images/arquivos/legislacoes/res059\\_2020.pdf](https://prograd.ufla.br/images/arquivos/legislacoes/res059_2020.pdf)

ERDMANN, Rolf Hermann. (2011). Gestão da Qualidade no Setor Público. Disponível em: [http://ead.uepb.edu.br/arquivos/Livros\\_UEPB\\_053\\_2012/12](http://ead.uepb.edu.br/arquivos/Livros_UEPB_053_2012/12). Acesso em 25 de jul de 2020.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS. Administração de serviços: Operações, estratégia e tecnologia da informação. Porto Alegre: Bookman, 2014. Recurso online.

GIAROLA, Shênia; ANDRADE, Gabriela. A EDUCAÇÃO NO ESPAÇO FÍSICO E VIRTUAL: O PAPEL DO PROFESSOR FRENTE À CRISE DA EDUCAÇÃO. Revista EmRede, v. 7, n. 1, p. 42-54, jan./jun. 2020. Disponível em: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/492-Texto%20do%20artigo-3301-1-10-20201014.pdf>

GUSSO, HL, Archer AB, Luiz FB, Sahão FT, Luca GG, Henklain MHO, Panosso MG, Kienen N, Beltramello O, Gonçalves VM. Ensino superior em tempos de pandemia: diretrizes à gestão universitária. Revista Debates e Polêmicas, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/es/v41/1678-4626-es-41-e238957.pdf>. Acesso em 01 de abr. de 2021.

LAKATOS, Eva Maria. Metodologia científica. 7. Rio de Janeiro Atlas 2017 1 recurso online ISBN 9788597011845.

PERGUNTAS e respostas - Estudo Remoto Emergencial/UFLA. Universidade Federal de Lavras. (2020). Disponível em: <https://docs.google.com/presentation/d/1mrDnTiKpfwuq598lsNvQQPaLc4foJLIWOK00kILYkyY/edit#slide=id.p>. Acesso em 25 de jul de 2021.

RESOLUÇÃO CEPE nº 059, de 14 de maio de 2020. Universidade Federal de Lavras. Disponível em: <http://prg.ufla.br/>. Acesso em 20 de jul. de 2020.

Revista da Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior: Indicadores de Qualidade da Educação Superior: Aplicabilidade nas Modalidades Presencial e a Distância. - ano 31, n. 43 (Junho 2019). - Brasília: ABMES Editora, 2019 Disponível em <[https://abmes.org.br/arquivos/publicacoes/miolo\\_estudos43\\_13052019.pdf](https://abmes.org.br/arquivos/publicacoes/miolo_estudos43_13052019.pdf)> Acesso em 13 de jul de 2021.

SANTOS, Sandra. O processo de ensino-aprendizagem e a relação professor-aluno: aplicação dos “sete princípios para a boa prática na educação de ensino superior”. Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v. 08, nº 1, janeiro/março 2001

SIEUTJES, Maria Helena Silva Costa.

Refletindo sobre os três pilares de sustentação das universidades: ensino-pesquisa-extensão. Sistemas de bibliotecas FGV. Rio de Janeiro, 1999. Disponível em: <

<http://bibliotecadigital.fgv.br> > Acesso em 14 de jul de 2021.

SILVA, Ana Carolina Oliveira; SOUSA, Shirlaine de Araújo; MENEZES, Jones Baroni Ferreira de. O ensino remoto na percepção discente: desafios e benefícios. Dialogia, São Paulo, 2020, n 36. Disponível em: <<https://doi.org/10.5585/dialogia.n36.18383>> Acesso em 13 de jul de 2021.

Universidade Federal de Lavras. Diretoria de Avaliação e Desenvolvimento do Ensino (DADE-UFLA). ESTUDO REMOTO EMERGENCIAL (ERE) PERGUNTAS FREQUENTES E RESPOSTAS. Disponível em: <<https://drive.google.com/file/d/1I5wSbdAh4kq7ZcTduK17Hnxax4dBrdFY/view>> Acesso em 08 de mai de 2021.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Declaração Mundial sobre Educação Superior no Século XXI: Visão e Ação – 1998. Biblioteca Virtual de Direitos Humanos. Disponível em: <[http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/Direito-a\\_Educa%C3%A7%C3%A3o/declaracao-mundial-sobre-educacao-superior-no-seculo-xxi-visao-e-acao.html](http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/Direito-a_Educa%C3%A7%C3%A3o/declaracao-mundial-sobre-educacao-superior-no-seculo-xxi-visao-e-acao.html)> Acesso em 14 de jul de 2021.

YIN, Robert K. ESTUDO DE CASO - : PLANEJAMENTO E MÉTODOS. 5. ed. Bookman , editora, 2015.