



Universidade Federal da Paraíba
Centro de Ciências Aplicadas e Educação – CCAE
Graduação em Ciências Contábeis

Satisfação dos discentes do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal da Paraíba
Campus IV com o Ensino Remoto provocado pela Pandemia da COVID 19.

Área temática: Educação Contábil

Graduanda Tayse Felix de Souza (UFPB) - tayse_gba@hotmail.com
Profa. Dra. Edilane do Amaral Heleno – (UFPB) - edilane.amaral@gmail.com
Prof. Dr. Thales Batista de Lima – (UFPB) - thalesbatista@gmail.com
Prof^ª. Ms. Daniela Cíntia de Carvalho Leite Menezes- (UFPB) – danielaccleite0808@gmail.com

Resumo

No início do ano de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) classificou o novo cenário mundial como pandêmico, em decorrência da doença causada pelo novo Coronavírus (SARS-COV-2), exigindo medidas de isolamento social, em decorrência de seu alto poder de contágio. Esse fato provocou mudanças significativas nas relações entre os indivíduos, nos processos de trabalho e ensino. Nesse contexto, este estudo apresenta como objetivo, averiguar o nível de satisfação dos alunos do curso de Ciências Contábeis/CCAUE/UFPB em relação ao processo de aprendizagem no sistema de ensino remoto. O percurso metodológico foi traçado, recorrendo-se inicialmente a pesquisa bibliográfica e posteriormente a levantamentos de dados através da aplicação de questionário por meio da plataforma Google Forms com os alunos do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal da Paraíba Campus IV. Portanto essa pesquisa consiste em um estudo de caso, com abordagem descritiva e quantitativa. Os resultados evidenciaram que os alunos consideram satisfatória a nova forma de ensino em que estão submetidos, entretanto, enfatizaram que há a necessidade de que os professores procurem metodologias de ensino diferenciada e mais dinâmica a fim de tornar os momentos síncronos e assíncronos das aulas remotas um pouco mais interessantes.

Palavras-chave: Ensino remoto. Satisfação. Pandemia Covid-19.

1 Introdução

A pandemia causada Coronavírus (SARS-COV-2) no início do ano de 2020 mudou nossos hábitos de convivência, impondo a população mundial o isolamento social. Isto impactou, sobretudo, no ambiente de trabalho e estudo, levando a sociedade mundial a buscar outras formas de atuação e tomando como aliados os recursos tecnológicos disponíveis. Nesse cenário, ocorreu a suspensão das aulas presenciais e as instituições educacionais tiveram que se reinventar rapidamente, apostando em outras formas de ensino, como o ensino remoto, buscando assim, dar prosseguimento ao ano letivo (SANTOS JUNIOR; MONTEIRO, 2020).

A partir do primeiro semestre do ano de 2020, os diversos cursos da modalidade presencial, oferecidos pelas diversas instituições de ensino (superior ou não) começaram a implementar o ensino remoto, provocando uma nova dinâmica no processo de aprendizado, tendo como meio de elo entre professor e aluno, as plataformas digitais.

Nesse contexto pandêmico, a Universidade Federal da Paraíba também suspendeu o calendário acadêmico presencial de graduação e pós-graduação ainda no início do primeiro semestre de 2020 e, no semestre seguinte, passou a implementar o ensino remoto complementar

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

S729s Souza, Tayse Felix de.

Satisfação dos discentes do curso de ciências contábeis da Universidade Federal da Paraíba campus IV com o ensino remoto provocado pela Pandemia da Covid 19 / Tayse Felix de Souza. - Mamanguape, 2021.
16 f. : il.

Orientação: Edilane do Amaral Heleno.
TCC (Graduação) - UFPB/CCAÉ.

1. Ensino Remoto. 2. Satisfação. 3. Pandemia Covid-19.
I. Heleno, Edilane do Amaral. II. Título.

UFPB/CCAÉ

CDU 37

e não obrigatório, possibilitando que os discentes matriculados nos diversos cursos da instituição pudessem dar continuidade a seus estudos.

Esta nova dinâmica impôs um processo de readaptação nos mecanismos de ensino e aprendizagem tanto para professores quanto para os alunos do ensino presencial. Assim, surgiu o seguinte questionamento: **Qual o nível satisfação dos discentes de Ciências Contábeis da Universidade Federal da Paraíba Campus IV com relação as aulas remotas ofertadas?**

Diante desse questionamento, esta pesquisa apresentou como objetivo, averiguar o nível de satisfação dos alunos do curso de Ciências Contábeis/CCAUE/UFPB em relação ao processo de aprendizagem no sistema de aulas remotas.

Esta pesquisa justifica-se por buscar compreender como está a satisfação dos alunos que haviam optado pelo ensino presencial e, em decorrência da pandemia, foram submetidos ao ensino remoto, o qual está inserido uma configuração do ensino a distância (EaD), considerando o foco do ensino mediado pelos meios tecnológicos e digitais, mas, entretanto, seguindo ainda os princípios do ensino presencial.

Nesse sentido, conhecer como está a satisfação do estudante inserido nesse novo cenário de ensino remoto é primordial para sinalizar aos gestores e professores quais diretrizes/ou medidas podem ser adotadas e/ou endossadas a fim de aprimorar o processo de ensino/aprendizagem.

Com a intensão de atender o objetivo proposto, o questionário aplicado foi adaptado a partir das categorias utilizadas pelo modelo de Paswan e Young (2002), tais como: Envolvimento dos Professores, Interação Estudante-Professor, Interesse do Estudante e, Satisfação Geral.

2 Fundamentação Teórica

2.1 Pandemia: novo cenário social

A COVID 19, doença causada pelo SARS- Cov-2, popularmente conhecida como corona vírus, é uma infecção respiratória aguda, potencialmente grave, de alta transmissão e de distribuição global. (GUSSO, et al., 2020).

O primeiro registro de infecção de indivíduo por este vírus foi em dezembro de 2019 na cidade de Wuhan na China. Já em janeiro de 2020 a Organização Mundial da Saúde (OMS), emite seu primeiro comunicado em relação ao novo vírus, relatando 44 casos na cidade de Wuhan.

No Brasil, o primeiro caso desta doença foi confirmado em fevereiro de 2020. A partir desta descoberta ao longo dos dias os casos deste vírus aumentaram de forma significativa, repercutindo com grande força nas atividades econômicas e sociais no Brasil, à medida que foi decretado o isolamento social e quarentenas, que impuseram o fechamento de comércios, escolas e universidades, tendo como intuito, conter a disseminação do vírus.

Esse cenário exigiu das Instituições de Ensino Superior (IES) medidas enérgicas para lidar com os processos ensino/aprendizagem, e preservar/proteger de possíveis contaminações e propagações de vírus entre os diversos agentes que compõe o universo do ensino superior, ou seja, professores, estudantes e funcionários (GUSSO, et al., 2020).

Assim, as IES foram levadas a suspender as aulas presenciais e optar pelo Ensino Remoto Emergencial com forma de dar prosseguimento ao ano letivo. Embora essa modalidade de ensino utilize com frequência os meios virtuais on-line para que os conteúdos das disciplinas curriculares sejam transmitidos para os alunos, ela se diferencia do Ensino a

distância (EaD), tanto por suas características quanto em relação as possibilidades de implicação para a educação. (GUSSO, et al; 2020).

Levando em consideração o cenário da educação vislumbrado pela Pandemia da COVID 19, destaca-se a mudança de ensino na Paraíba, por exemplo, quanto à modificação repentina na forma de realização das aulas pode gerar déficits de qualidade dos cursos. Isso pode ser aplicado a nova realidade enfrentada por todas as IES que tiveram que implementar o ensino remoto para um sistema que antes era presencial, considerando que esta alteração não significa apenas transpor o que é feito presencialmente, para as salas de aulas virtuais, essa mudança implica também tem utilização de diferentes conhecimentos e práticas que exigem outras competências dos professores, envolvendo tanto as dimensões técnicas, humana, político-econômica (KONRATH; TAROUÇO; BEHAR, 2009).

2.2 O Ensino a Distância (EaD) e o Ensino Remoto Emergencial.

O Ensino a Distância pode se definido de acordo com (KAPLAN; HAENLEIN, 2016) como uma forma educacional que é mediada meios virtuais, onde os professores e alunos estão separados fisicamente, mas mantem contatos utilizando os diversos meios de comunicação disponíveis utilizando-se de momentos síncronos, quando o professor e os alunos se encontram ao mesmo tempo em uma sala virtual, e ou assíncrona, quando são disponibilizadas atividades que podem ser realizadas em horários diferentes e sem necessitar da participação direta (on-line) do professor.

Nesse sentido, o desenvolvimento do EaD implica o uso de estratégias de gerenciamento específico para o planejamento das aulas e conteúdo a serem ministrado, pois como afirmou Kaplan e Haenleuin (2016), torna-se necessário se ter uma oferta de estrutura operacional informacional adequada, planejada, com suporte técnico para os professores e alunos, além de um material didático elaborado especificamente para esse ambiente virtual e acesso aos meios virtuais tanto por parte de professores quanto alunos.

Entretanto, no contexto da pandemia do Covid-19, muitas IES fizeram adaptações no formato do ensino, introduzindo a utilização de recursos on-line de modo não planejado que passou a ser conhecido como Ensino Remoto Emergencial (GUSSO et al., 2020).

Portanto, nesse novo cenário, o ensino remoto emergencial consistiu na adaptação ao uso de recursos tecnológicos e ferramentas de tecnologia de informação, no entanto, sem alterar a metodologia das atividades presenciais, mantendo o projeto pedagógico do ensino presencial (ALVES, 2020).

Alguns autores também salientam que a falta de preparação dos professores e alunos na utilização dos recursos tecnológicos, podem resultar em aumento de ansiedade, bem como em situações de frustrações das expectativas em relação aos cursos escolhidos. Nesse sentido, torna-se relevante compreender melhor como os alunos estão vivenciando essa experiência do ensino remoto emergencial (SANTOS; CAMPOS; SALLABERRY; SANTO, 2021)

Em relação a vida dos estudantes, este cenário também pode provocar mudanças significativas tanto do ponto de vista econômico quanto nos aspectos social e emocional, considerando que o momento atual, pode afetar o equilíbrio das pessoas e até mesmo da sociedade como um todo ao observar que a pandemia tem deixado um lastro de perdas humanas e mudanças situacionais extremamente traumáticas. E diante de situações traumáticas, os indivíduos tendem a modificar seus comportamentos, podendo assim, afetar e gerar consequências sociais (KOK; et al., 2010).

Tais consequências podem afetar diretamente a satisfação com a vida dos indivíduos, ou seja, a percepção positiva ou negativa diante das mudanças que ocorrem em sua vida (CAMPARA, VIEIRA; POTRICH, 2017). Nesse contexto, essa pandemia, dado suas

peculiaridades, está afetando a vida dos indivíduos, alterando suas percepções e comportamentos.

2.3 Compreendendo o conceito de satisfação.

O conceito de satisfação tem sido abordado com grande ênfase para relacionar ao ambiente que permeiam as relações de trabalho, e geralmente está associado a questão da motivação. Nesse sentido, “as relações com superiores, com as políticas da empresa e as relações com os colegas são fatores que influenciam na motivação” (SILVA; FERNANDES e DANDARO, 2013, p. 35).

Assim, satisfação e motivação andam juntas, podendo ser compreendida como “resultado da percepção da realização de um bom trabalho, da conquista e reconhecimentos de valores importantes e relevantes para o próprio trabalho”. Ou seja, “a motivação e satisfação estão ligadas a aspectos psicológicos e de atendimento das necessidades de um indivíduo” (SILVA; FERNANDES e DANDARO, 2013, p. 35). Nesse sentido, pode-se afirmar que a satisfação no ambiente de trabalho está relacionada aos valores que cada ser humano determina às situações vivenciadas no seu cotidiano e mediadas por suas expectativas.

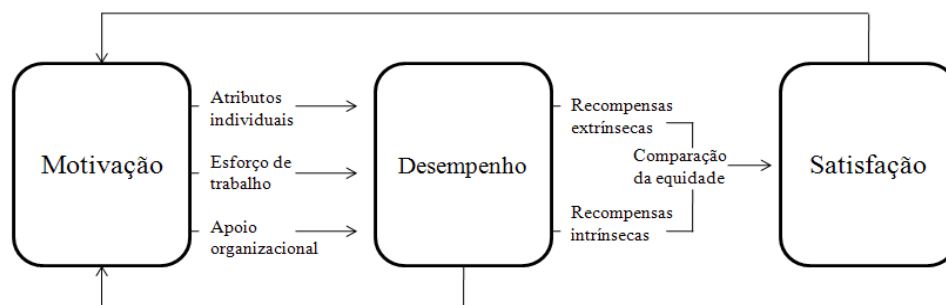
Assim, para Marçal; Melo e Nardi (2013, p. 25) “As percepções podem não refletir com precisão total a realidade objetiva, por isso, quando a mesma não ocorre deve-se dar importância para a percepção que o indivíduo tem da situação e não para a própria situação” (p. 25).

Para Hunt e Osborn (2002), apud. Marçal; Melo e Nardi, (2013, p. 26) a “satisfação no trabalho formalmente definida é o grau segundo o qual os indivíduos se sentem de modo positivo ou negativo com relação ao seu trabalho, é uma atitude, ou resposta emocional às tarefas de trabalho e às suas várias facetas”.

De acordo com Silva, Fernandes e Dandaro (2013), a satisfação e motivação precisam ser trabalhadas e observadas em conjunto no ambiente de trabalho, e estão relacionadas ao ambiente social, profissional e familiar, em que o indivíduo está inserido e refletem diretamente no desempenho de suas atividades laborativas.

Para melhor ilustrar esta situação observe-se a figura abaixo:

Figura 1: Motivação x Desempenho x Satisfação.



Fonte: HUNT e OSBORN (2002, p. 96) apud. MARÇAL; MELO e NARDI (2013, p.25).

Na ilustração acima ilustrada, os autores Hunt e Osborn (2002), apud. Marçal, Melo e Nadir (2013, p. 25), chamavam a atenção para a percepção de que a satisfação e a motivação no ambiente de trabalho embora apresentem “resultados independentes”, são “potencialmente relacionáveis”. De forma que o desempenho é caracterizado como sendo a influência dos atributos individuais (destacando, por exemplo, habilidade e experiência), versus/relacional ao apoio organizacional (elencando, os recursos e os processos tecnológicos) e por fim, o esforço, que se refere ao ponto chave da motivação do ser humano, como fundamental na concretização do trabalho. Ou seja, como bem destaca dos autores “Por isso, quando alguém se sente intrinsecamente recompensado no trabalho, a motivação será afetada de forma positiva e direta” (MARÇAL; MELO e NARDI, 2013, p. 25).

Voltando o olhar para o ambiente do ensino superior, de acordo com Santos; Campos; Sallaberry e Santos (2021) diversos fatores podem refletir a motivação e a satisfação dos alunos, como fatores relacionados ao próprio curso, as disciplinas cursadas e os métodos de ensino utilizados pelos professores.

De acordo com Paswan e Young (2002), o interesse do aluno, ou seja, sua motivação pode ser compreendida como a autoavaliação que este faz em relação a sua participação nas diversas atividades que lhes são colocadas no curso, bem como pela percepção que este tem de si mesmo e a maneira de aprender os conteúdos expostos. Esta participação acontece movida por várias situações que podem sofrer mudanças de acordo com o perfil do estudante.

No que se refere a questão da satisfação atrelado ao aluno e seu ambiente acadêmico, Guerreiro (2011) afirma que este é um conceito multidimensional, considerando que envolve diferentes áreas, desde as experiências acadêmicas quanto as relacionadas ao ambiente de estudo e de sociabilidade, podendo assim interferir no envolvimento do aluno com a instituição, com o curso, com as pessoas que o cercam e com seus estudos, podendo influenciar sua permanência ou não no ambiente em que está inserido.

Soares, Bordin e Rosa (2019) afirmam que são inúmeros os fatores que podem interferir na motivação e satisfação dos estudantes que estão inseridos no ambiente universitário, entretanto, destacam-se principalmente às formas de como o curso e as aulas são geridas, podendo em conjunto, interferir nos resultados de desempenho dos alunos e nos indicadores da IES.

Numa situação de ensino remoto, pode-se agregar outros fatores, conforme salientou Santos; Campos; Sallaberry e Santos (2021), entre os quais pode-se citar o material disponibilizado pelo professor; o ambiente eletrônico utilizado e a interação professor-aluno e aluno-aluno no ambiente virtual.

Assim, depreende-se que a satisfação e motivação dos alunos inseridos no ensino remoto, são influenciadas por suas experiências com o cotidiano que impõem o ensino remoto, importantes para identificar o nível de satisfação.

3 Procedimentos metodológicos

Esta pesquisa consiste em natureza quantitativa, e visa averiguar o nível de satisfação dos alunos do curso de Ciências Contábeis/CCAUE/UFPB em relação ao processo de aprendizagem no sistema de aulas remotas.

Para a elaboração dessa pesquisa o percurso metodológico foi o seguinte: inicialmente, recorreu-se a pesquisa bibliográfica. Posteriormente, foi feito um levantamento das informações tendo por base o modelo de Paswan e Young (2002), onde se buscou identificar a satisfação dos estudantes do curso de Ciências Contábeis em relação ao ensino remoto emergencial em que foram submetidos mediante a pandemia do Covid-19. Nesse sentido, foram observadas as seguintes variáveis: Envolvimento do Professor, Envolvimento do Estudante, Interação Estudante-Professor e Satisfação Geral.

Esta pesquisa se classifica como descritiva, pois conforme afirmou Gil (2002) a pesquisa descritiva visa descrever as características de determinada população ou fenômeno a utilizando técnicas de coleta de dados padronizadas como entrevistas, questionários e a observação.

O universo dessa pesquisa foi constituído por 334 discentes do Curso de Ciências Contábeis do Campus IV da UFPB que estavam matriculados em alguma disciplina no sistema remoto.

A coleta de dados foi feita através de aplicação de questionário eletrônico (Google Forms) disponibilizado on-line. O questionário ficou disponível para os discentes ao longo do mês de maio de 2021. No final, 50 estudantes participaram da pesquisa, responde o questionário disponibilizado.

A análise dos dados ocorreu em duas etapas. Na primeira, buscou se trabalhar os dados quantitativos através da estatística descritiva, utilizando-se de porcentagens e apresentando os dados através de gráficos e tabelas. Na segunda etapa, teve-se a apresentação e análise das questões abertas. Nessa etapa, foi criada duas categorias para análise: uma com as considerações positivas e outra com as considerações negativas em relação as questões apresentadas.

4 Apresentação e análise dos resultados

4.1 Apresentação descritiva das informações coletadas

Nesse momento do trabalho, serão apresentados os resultados obtidos com o levantamento feito através do questionário. Para a análise, optou-se em apresentar os dados por categorias. Assim a categoria I refere-se ao perfil dos entrevistados, a categoria II refere-se a opinião dos discentes em relação ao ensino remoto, e na categoria III foram analisadas algumas questões abertas envolvendo o tema, onde se buscou fazer uma análise qualitativa.

Categoria I – Perfil socioeconômico dos entrevistados

Na tabela 1, estão expostas algumas informações que permite que seja traçado o perfil geral dos estudantes que responderam o questionário. Verifica-se que 54% dos respondentes eram do sexo masculino. Do total dos respondentes, 52% estavam na faixa etária de até 20 anos, representando, portanto, um quadro de respondentes relativamente jovens. A maioria dos respondentes reside na área urbana (94%) e eram solteiros (88%).

Tabela 1 – perfil dos entrevistados

Categorias	Porcentagens	Categorias	Porcentagens
Gênero		Local da Residência	
Feminino	46%	Zona Rural	6%
Masculino	54%	Zona Urbana	94%
Faixa Etária		Nível de Renda	
Até 20 anos	52%	Até um salário-mínimo	58%
De 21 a 30 anos	44%	De um à dois salários mínimos	29%
		De dois a três salários-mínimos	8%
De 31 a 40 anos	2%	De três a quatro salários-mínimos	3%
De 41 a 50 anos	2%	Acima de quatro salários-mínimos	2%

8Estado Civil			
Solteiro	88%		
Casado	2%		
Companheiro	8%		
Divorciado	2%		
Viúvo	0%		

Fonte: Dados coletado maio/2021

Em relação ao nível de renda, verificou-se um quadro até heterogêneo, entretanto, houve uma maior concentração de respondentes na faixa correspondente em até um salário-mínimo (58%).

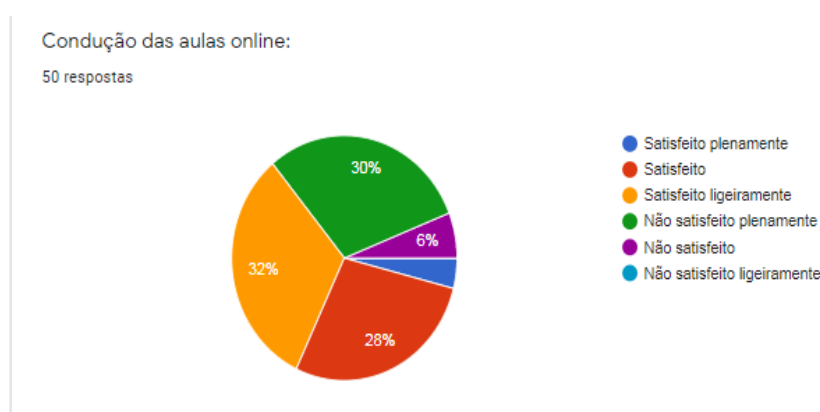
Essas médias obtidas foram fundamentais para compreender que o nível financeiro muito se assemelha a condição de moradia (zona rural e urbana), bem como, aos níveis de educação e procura de melhoria de vida por meio dela.

Categoria II – Opinião dos discentes sobre satisfação quanto ao ensino remoto.

Nesta categoria, buscou-se observar a opinião dos discentes em relação aos aspectos gerais em relação ao ensino remoto, bem como, sobre a satisfação dos discentes com a implementação desse formato de ensino.

Os alunos foram questionados qual era o nível de satisfação deles em relação à condução das aulas online, pelos professores. No gráfico 1 verifica-se que há um certo grau de insatisfação, a medida que 30% dos respondentes afirmaram não estão satisfeitos plenamente e 32% afirmarem que estavam satisfeitos ligeiramente.

Gráfico 1– Condução das aulas online



Fonte: Dados coletado maio/2021

Ao serem indagados se as ferramentas virtuais disponíveis estavam contribuindo para o processo de ensino-aprendizagem, verificou-se, conforme está exposto no gráfico 2, que de modo geral os respondentes, afirmaram estar satisfeitos.

De modo geral, o agravamento da pandemia de Corona vírus (COVID-19) chegou com um grande desafio para as universidades e estudantes de todo o mundo – a suspensão das aulas e a aprendizagem a distância.

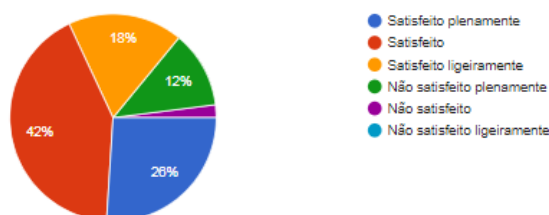
Para organizar a vida estudantil em casa, garantir bons resultados e continuar a prestação dos serviços educacionais nesse período, especialistas afirmam que é essencial que

as instituições elaborem um plano de ação pedagógico para auxiliar aos professores e aos universitários.

Gráfico 2 – A disponibilização das ferramentas virtuais

A disponibilização de ferramentas (ex: fóruns, chat, mensagens, entre outros) no ambiente virtual de aprendizagem para a interação dos alunos e professor:

50 respostas



Fonte: Dados coletado maio/2021

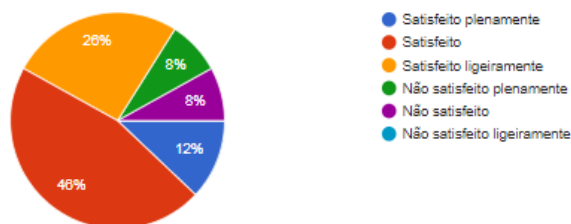
Procurando compreender como estava a satisfação dos alunos em relação a rapidez de resposta dos professores aos questionamentos dos alunos pelos meios virtuais, verificou-se que o grau de satisfação era significativo, entretanto, também foi possível verificar que há um percentual de respondentes que se encontram insatisfeito, conforme pode ser visto no gráfico 3. Neste cenário, os alunos, até então adaptados e acostumados ao ensino presencial, passaram a conviver com um duplo desafio: a necessidade de isolamento e o aprendizado baseado em atividades remotas, que ensejam maior autonomia.

De acordo com Silveira et al (2020), o que as universidades estão utilizando caracteriza-se como ensino remoto, considerado uma medida emergencial para o momento atípico.

Gráfico 3 – A prontidão de respostas do professor

A prontidão (rapidez) de resposta do professor às minhas consultas/dúvidas:

50 respostas



Fonte: Dados coletado maio/2021

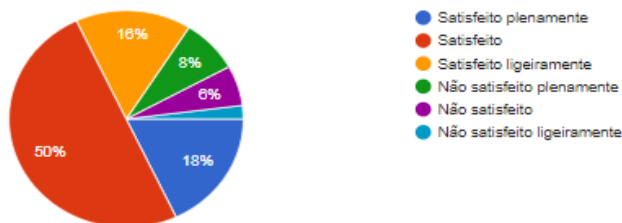
Em relação ao acesso ao ambiente virtual disponibilizado pelos professores para os momentos síncronos e assíncronos, os respondentes afirmaram de modo geral, está satisfeito, conforme se pode observar no gráfico 4.

Também foi possível verificar que há em relação a condução das aulas e ao material disponibilizado pelos professores, há uma parcela significativa de participantes que se mostraram insatisfeitos (em torno de 30%).

Gráfico 4 – Acesso ao ambiente virtual

O acesso ao ambiente virtual de aprendizagem das disciplinas:

50 respostas



Fonte: Dados coletado maio/2021

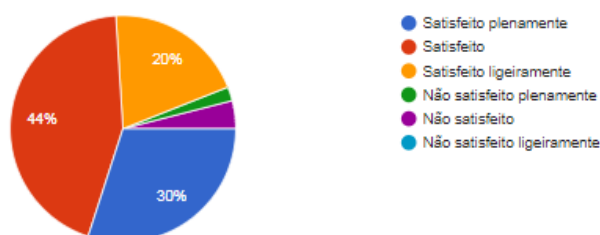
Considerando a importância do computador para o ensino remoto nesse período pandêmico, procurou-se saber qual a satisfação dos respondentes em relação aos conhecimentos que esses tinham para a utilização dessa ferramenta. No gráfico 5, verifica-se que a maioria dos respondentes afirmaram está satisfeito com a sua familiaridade com o uso do computador.

Isso dar margem para refletir que os professores também estão em processo de adaptação nesse novo sistema de ensino e aprendizagem. Entretanto, não se pode deixar de observar que esses professores tiveram que dar continuidade as suas atividades a fim de garantir o processo de aprendizagem, e nesse sentido tiveram que organizar, planejar e executar novas oportunidades de aprendizagens para os estudantes em atividades não presenciais num curto espaço de tempo.

Gráfico 5 – A minha familiaridade com o uso do computador

A minha familiaridade com uso do computador:

50 respostas



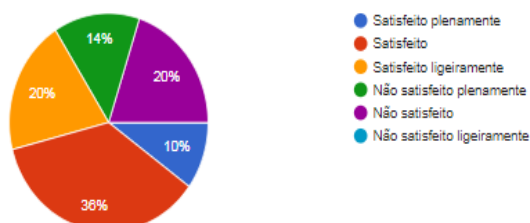
Fonte: Dados coletado maio/2021

Em relação ao ambiente de estudo em casa que dispunham para poder participar principalmente dos momentos síncronos, verificou-se que embora uma parcela dos respondentes (30%) responderam está satisfeito, verificou-se que há um contingente de alunos que não se encontram satisfeitos com o ambiente que tem para assistir as aulas e estudar em suas casas, conforme está expostos no gráfico 6. Com base no atual cenário mundial e nos impactos causados na sociedade, decorrente da pandemia, se faz necessário que as instituições de ensino elaborem suas propostas pedagógicas alinhando-se a esse contexto.

Gráfico 6 – As condições do ambiente de estudo em casa

As condições do ambiente de estudo em casa:

50 respostas



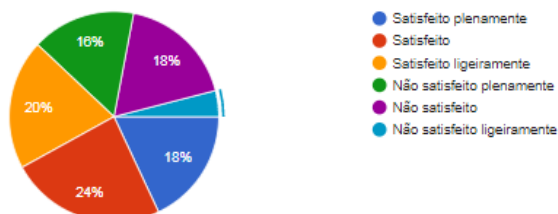
Fonte: Dados coletado maio/2021

Em relação a satisfação com a internet que tem disponível para poder acompanhar as aulas no ensino remoto emergencial, verificou que uma parcela significativa não está satisfeita, conforme pode ser observado no gráfico 7. Em suma, tomando como base o exposto, debatido e analisado acima, que com o ensino remoto foi uma saída para que os estudos, dentro de uma ótica educacional e formacional, não viessem a prejudicar o processo de aprendizagem, conhecimento e formação do discente, independentes de sua área de atuação universitária.

Gráfico 7 – Qual a sua satisfação com relação a internet

Qual sua satisfação em relação a internet que você possui para cumprir sua demanda acadêmica:

50 respostas



Fonte: Dados coletado maio/2021

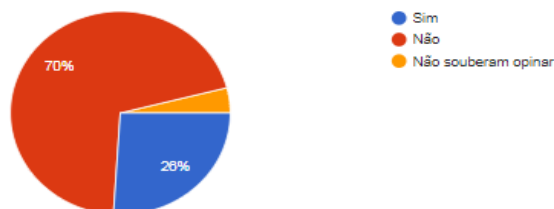
Ao serem questionados se o ensino remoto emergencial proporcionou alguma melhoria em relação aos estudos, os alunos foram enfáticos (70%) ao afirmarem que não. Conforme pode ser observado no gráfico 8.

O ensino da contabilidade no Brasil tem evoluído bastante, e de acordo com as mudanças advindas da sociedade e das novas tecnologias empregadas, adverte-se melhorias impostas pelo ambiente de negócios e assim, trazem novas necessidades de informação da gestão educacional das instituições de ensino superior e pelos novos padrões regulatórios impostos pela administração pública brasileira que demonstra uma nova forma de governar as instituições e revela as reais necessidade desse público alvo, o discente.

Gráfico 8 – Identifico melhorias com meu estudo e o curso nas aulas remotas

Identifico melhorias com meu estudo e o curso nas aulas remotas:

50 respostas



Fonte: Dados coletado maio/2021

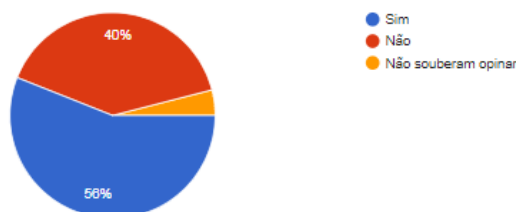
Os alunos foram questionados se de forma geral, eles estavam satisfeitos com o ensino remoto e nesse quesito, verificou-se que 40% afirmaram que não e 56% afirmaram que sim. Conforme pode ser observado no gráfico 9.

Essa realidade destaca os meios como o ensino remoto se estabelece em meio aos problemas técnicos, sociais e estruturais (educacionais), é bom destacar em partes, por exemplo, a otimização do tempo de aulas sendo resumidas apenas aos pontos mais importantes das aulas, porém distanciou as pessoas, os professores, os alunos o que tornou-se cada vez mais difícil encaixar as grades curriculares nos dia-a-dia do discente, pois a vida acadêmica e a vida normal, acabam se confundindo, e geram problemas de horário, adaptação e limitações.

Gráfico 9 – Satisfação com o ensino remoto

De modo geral estou satisfeito com o ensino remoto:

50 respostas



Fonte: Dados coletado maio/2021

Nesse contexto, percebe que os respondentes dessa pesquisa encontram se adaptando à nova realidade do ensino remoto, entretanto, ficou nítido que há uma forte insatisfação com o processo de ensino aprendizagem, seja por falta de um espaço adequado para o estudo ou por dificuldade de acesso adequado aos meios virtuais.

Portanto, o ensino remoto consiste num novo momento de adaptação do sistema educacional. Diante disso, as atividades foram adaptadas conforme necessidade, para possibilitar e facilitar a realização das aulas e encontros através das plataformas digitais disponíveis (ALVES, 2020).

Categoria III – Opiniões dos estudantes: aspectos positivos e negativos

Quando indagados, diretamente, sobre sua opinião mediante a situação pandêmica e as aulas remotas oferecidas pelo Curso de Contábeis, os respondentes foram incisivos, diretos, e opinaram de forma clara e objetiva, descrevendo da adaptação e oferecimentos de um ensino remoto de qualidade pela Universidade Federal da Paraíba, especificamente o Campus IV.

Sendo assim, para melhor compreender essas respostas a seguir foram destacadas algumas das respostas desses alunos, quanto a seu grau de satisfação, dificuldades, melhorias e acessibilidade nas aulas remotas, como podemos vislumbrar a seguir.

Nesse sentido os entrevistados foram categorizados como E1; E2; E3; e assim sucessivamente, E=Entrevistado.

Quando indagados sobre a positividade trazidas pelas aulas remotas, no âmbito de ressaltar os estudos desses alunos em casa, as respostas foram variadas, merecendo destaque as seguintes:

E1: - Foi preciso se adaptar a algumas formas de realizações das atividades, e principalmente no meio de conseguir ter acesso as aulas e atividades, tendo em vista meu uso de dados móveis dificultando as vezes. De forma positiva foi ver o meu desempenho com o Word, excel. O positivo foi mais tempo, o negativo foi menos surgimento de estágio.

E2 - Pontos positivos, a flexibilidade que alguns professores dão em determinadas situações.

E3 - Bom com o ensino remoto me tornei um estudante preguiçoso, mais ansioso e estressado, tudo na mesma proporção.

E4 - Pontos positivos: a interação e disponibilidade dos professores e monitores para nos ajudar quando há dúvidas, se necessário. Primeiramente, em relação ao período atual gostaria de destacar o empenho dos professores em disponibilizar material e oferecer o melhor método de ensino mesmo com as limitações existentes.

E5 - A dedicação em repassar o conteúdo da melhor forma têm sido excepcional. Em relação à períodos anteriores não tive todos os professores sendo exemplares como atualmente. Por outro lado, os pontos negativos influenciam a minha forma de aprendizado, visto que a principal forma é por meio da Internet, e por morar em Zona Rural e depender de dados móveis para estudar tem sido um desafio diário. Disponibilidade do acesso aos materiais didáticos e aulas gravadas. Ficamos a mercê da internet, isso atrapalha muito quando o professor está no meio da aula e sua voz começa a cortar ou simplesmente a internet assim ficando sem assistir a aula.

E6 - A pandemia de fato veio para mudar completamente nossas vidas, da mesma forma aconteceu com o novo formato de ensino, que de certa forma é complicado, pois não há um contato com aluno e professor assim como acontece no presencial, mas entendo que o isolamento social deve ocorrer, agora é pedir a Deus para que tudo isso passe para podermos voltar a nossa rotina. Esse é o segundo período remoto que estou participando estou gostando muito melhorou muito comparado ao período anterior.

E7 - O ponto positivo se dá pelos desafios que o ensino remoto proporciona. Mais independência do discente em relação às pesquisas e aprofundamento aos conteúdos abordados pelos docentes é mais exigida neste período remoto do que pelo modelo tradicional, vejo esse incentivo à pesquisa como algo muito bom. O ponto negativo que me afetou muito foi meu computador que, apesar de ter um sistema operacional bom e com software atualizado, não possui peças (hardware) que comportem as

ferramentas digitais de maneira satisfatória, o que me prejudica às vezes na realização de algumas atividades que exigem um pouco mais de desempenho.

E8 - Pontos positivos: não precisar me deslocar, aulas disponíveis ead.

E9 - Positivo: Como moro em outra cidade, a parte de viajar todo dia complicava muito na hora da chegada por causa do horário, logo, participar das aulas em casa é melhor.

E10 - Ponto positivo: Maior acesso a livros e outras formas de aprendizado.

Tomando como base os destaques acima, podemos vislumbrar segundo a opinião dos discentes que o surgimento do ensino remoto é a forma mais adequada de levar educação aos alunos no período de isolamento. Além disso, é muito mais fácil à realização de pesquisas, desenvolvimento de trabalhos e é também bastante cômodo. Em contrapartida, nem todos podem ter acesso ao ensino remoto. Ou nem todos têm a comodidade citada acima.

No que conduz os pontos positivos desse tipo de ensino, o maior destaque está direcionado a permanência em casa, em especial, dos que não residem na localidade onde a universidade está localizada, bem como os que são de outros Estados, sendo uma forma de facilitar a sua permanência no sistema de ensino universitário.

Quanto aos principais pontos negativos em destaque nas respostas podemos desfrutar das respostas a seguir, como as mais importantes no tocante da análise em questão:

E1 - Negativos, a indisciplina, no fator locomoção vejo como uma vantagem porque resido em Goiana-PE.

E2 - Apenas algumas complicações, quando o computador para ou a internet...ou até mesmo o problema de comunicação as vezes.

E3 - O ponto negativo seria não poder ir ao Campus e desfrutar de tudo que ele oferece. Já o ponto positivo é a facilidade de aprendizado e a carga horária mais acessível.

E4 - Aumento de distrações e problemas na internet. Desenvolvi habilidades digitais e pude melhorar meus horários. O sigaa é um dos problemas. Às vezes a demora para fornecer material é um pouco chato, mas não tem tanto problema por sabermos da sua correria.

E5 - Pontos negativos: muitas atividades ao mesmo tempo, as vezes alguns fatores nos impedem de participar da aula.

E6 - pontos negativos: tenho dois irmãos pequenos, é quase impossível estudar com eles, quando o meu pai e minha madrasta vão trabalhar, preciso ficar com eles. Às vezes, há problemas com a internet ou locais para estudar. Pontos positivos: posso fazer pesquisas sobre aquilo que o professor está comentando na aula, assisto às aulas mais à vontade.

E7 - De certa forma alguns dos pontos negativos do ensino remoto é forma de se adequar ao novo padrão de ensino, conexão muitas vezes ruim e a troca de conteúdo limitada. Já para os pontos positivos seria a comodidade e melhor gerenciamento do tempo no decorrer do semestre. Não consigo absorver totalmente todos os conteúdos. É bom por que estamos tendo aula, melhor do que não ter e é ruim por que nas matérias de cálculo não consigo acompanhar pelo ensino remoto. A interação entre aluno e professor, fica escassa durante o ensino remoto.

Não a concentração necessária em casa

O ponto negativo é de não podermos conviver presencialmente com os nossos colegas e professores, de todos os eventos que ocorre dentro do Campus em relação

ao curso. Já os pontos positivos é que estamos estudando em casa, em nosso conforto.

E8 - Pontos negativos: falta de empatia de muitos professores, mudanças em cima da hora nos prazos da atividade, mistura de rotina pessoal com a faculdade.

E9 - Negativo: Minha qualidade de aprendizado caiu de forma gigantesca, infelizmente em casa é mais complicado. Ponto negativo é que não tem a troca de conhecimento presencial e para tirar as dúvidas remotamente é ruim. Positivos é que temos mais tempo para estudar, comodidade e segurança tendo em visto o tempo que estamos vivendo. Está sendo terrível.

E10 - Ponto negativo: Sinto que tanto os Discentes e Docentes não estão totalmente adaptados com o ensino remoto. Os pontos negativos e que não podemos ser social e os postigos e que estamos mais juntos com nossa a família e podemos trocar mais ideias

Já em relação aos pontos ditos como negativo no processo da instituição das aulas remotas, os destaques são, em sua maioria, a questão do comodismo e da falta de acesso a uma internet de qualidade, ou da falta de acessibilidade dos portais responsáveis por executar tais funções pela universidade, bem como, a postura de alguns profissionais que atuam na Universidade.

Assim, destacar o comodismo, como fator negativo, fala muito do próprio discente, e de sua postura social e educacional, isso realmente só reflete uma análise mais direcionada a postura do estudante. No caso da falta de estrutura de maior qualidade no oferecimento das aulas remotas, isso sim, se reflete numa melhoria das políticas públicas de incentivo a formação do profissional que atua neste momento nas aulas remotas, bem como, da própria instituição em oferecer plataformas, sites, guias e matérias diversos (online) para melhor atender a demanda educacional de seu alunado, por tanto destacando a necessidade de aferir dia-a-dia novos conhecimentos necessários para continuar a vida acadêmica.

Outro ponto primordial em destaque é quanto às metodologias e cobranças de alguns professores, que segundo os discentes, E11:

[...] acabam desgastando ainda mais os alunos, e em muitos casos os aparelhos utilizados para a aula remota não ajuda, a Universidade deveria dar mais assistência. Não consigo focar no ead, presencial eu consigo absorver bem mais, existem muitos fatores que estudando em casa virtualmente atrapalha demais e não tenho um horário “definido” para estudar igual as aulas presenciais.

5 Considerações finais

Tendo em vista todo esse novo processo de educação a distância e as ofertas desse ensino para a comunidade acadêmica, o presente estudo intitulado: Satisfação dos discentes do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal da Paraíba Campus IV com o Ensino Remoto, traz a necessidade da concorrência estimula às organizações a inovar seus produtos e serviços, tendo como foco o atendimento às necessidades desse público alvo que são os estudantes de ciências contábeis. Quanto ao grau de a satisfação é nesse sentimento que surge a decepção ou encanto resultante da comparação da atuação destinado de um produto ou serviço com relação às expectativas dos discentes.

Sendo assim, pode-se avaliar qual o grau satisfação dos discentes do curso de Ciências Contábeis no Campus de Mamanguape (PB), da Universidade Federal da Paraíba. Levando em consideração as características dos alunos do curso, da identificação dos reais motivos de

alternativa do curso e considerar a satisfação desses discentes. Sendo assim, admitidas às percepções e as esperanças dos universitários acredita-se que se deve contribuir para que a Universidade Federal e o Departamento de Ciências Contábeis alcancem melhor os desejos e necessidades de seus alunos, perante suas obrigações operacionais e porvindouras, com o propósito de obter a Excelência acadêmica dos cursos de formação em ensino superior e fortalecer a educação procurando o aperto das relações dentre os discentes e a instituição.

Contudo, os destaques de pontos positivos e negativos nessa vertente atual de ensino buscou mecanismos de interação e controle do sistema de ensino como forma de rever a possibilidade de uma dedicação maior a áreas específicas do Curso, neste caso, a atuação dos professores e de suas metodologias de ensino, buscando otimização do tempo, dos encargos educacionais e recursos, que não poderia faltar durante a formação desse discente.

Referências

ALVES, L. Educação remota: entre a ilusão e a realidade. **Interfaces Científicas-Educação**, v. 8, n. 3, p. 348-365, 2020. Disponível em <<https://periodicos.set.edu.br/index.php/educacao/article/view/9251>> Acesso em de 17 junho de 2021.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2006.

CAMPARA, J. P.; VIEIRA, K. M.; e POTRICH, A. C. G. Satisfação global de vida e bem-estar financeiro: Desvendando a percepção de beneficiários do Programa Bolsa Família. In: **Revista de Administração Pública**, 51(2), 182-200. 2017.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOOGLE FORMS. **Formulário de Pesquisa Online**. Disponível na plataforma do google: www.google.com.br. Acesso em: 25 de abril de 2021.

GUERREIRO, E. M. B. R. **Avaliação da satisfação do aluno com deficiência no ensino superior**: estudo de caso da UFScar. 2011. 231f. Tese (Doutorado em Educação Especial) Universidade Federal de São Carlos: São Carlos, 2011.

GUSSO, H. L.; ARCHER, A. B.; LUIZ, F. B.; SAHÃO, F. T.; LUCA, G. G.; HENKLAIN, M. H. O.; PANOSSO, M. C.; KIENEN, N.; BELTRAMELLO, O. e GONÇALVES, V. M. Ensino superior em tempos de pandemia: Diretrizes à gestão universitária. In: **Rev. Educação e sociedade**. V. 41, e238957, 2020.

KAPLAN, A. M e HAENLEIN, M. Ensino Superior e a Revolução Digital: Sobre MOOC, SPOCs, Redes Sociais e o Cookie Monster. In: **Business Horizons**, 59, 441-450, 2016.

KONRATH, M. L. P.; TAROUÇO, L. M. R.; BEHAR, P. A. Competências: desafios para alunos, tutores e professores da EaD. In: **RENOTE** - Revista Novas Tecnologias na Educação, v. 7, n. 1, jul. 2009. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/renote/article/view/13912>. Acesso em: 11 abril 2021.

KOK, G.; JONKERS, R.; GELISSEN, R.; MEERTENS, R.; SCHAALMA, H. e ZWART, O. Behavioural intentions in response to an influenza pandemic. In: **BMC Public Health**, v. 10, n. 1, p. 174, 2010.

SANTOS, E. A.; CAMPOS, G. H. F.; SALLABERRY, J. D. e SANTOS, L. M. R. Experiências com ensino remoto e os efeitos no interesse e na satisfação dos estudantes de ciências contábeis durante a pandemia da Sarcs-Corv-2. In: **Revista Gestão Organizacional**, Chapecó, V. 14, n. 1, p. 356-377. Jan./abr.2021.

SANTOS, C. C.; COUTINHO, E. F.; PAILLARD, G. A. L. e MOREIRA, L. O. Um relato sobre os desafios das atividades remotas em um curso de graduação presencial diante das medidas de prevenção contra o SARS-CoV-2. In: **Revista Novas Tecnologias na Educação**. v. 18, n. 1. 2020.

SILVA, K. F.; FERNANDES, V. L. N. A. e DANDARO, F. Motivação como aumento da satisfação e melhoria de desempenho na e materiais rodantes. In: **Revista Eletrônica Diálogos Acadêmicos**, v. 4, p. 32 e 33, 2013.

SILVA, C. M. C.; PEIXOTO, R. R. e BATISTA, J. M. R.. A influência da liderança na motivação da equipe. In: **Revista Eletrônica Novo Enfoque**, v. 13, p. 197, 2011.

MARÇAL, C. Z.; MELO, F. P. e NARDI, A. Satisfação no trabalho: Um estudo de caso numa empresa terceirizada. In: **Revista Científica Eletrônica UNISEB**, v.1, n.1, p.20-35, jan./jun. 2013.

PASWAN, A. K.; YOUNG, J. A. Student evaluation of instructor: a monological investigation using structural equation modeling. In: **Journal of Marketing Education**, v. 24, n. 3, p. 193-202. 2002.

SILVEIRA, S. R; BERTOLINI, C.; PARREIRA, F. J.; CUNHA, G. B. e BIGOLIN, N. M. O Papel dos licenciados em computação no apoio ao ensino remoto em tempos de isolamento social devido à pandemia da COVID-19. In: **Série Educar** – V. 40 – Prática docente. Editora Poisson – Belo Horizonte: MG; 2020.

SOARES, J. R.; BORDIN, R. e ROSA, R. S. Indicadores de Gestão e de qualidade nas instituições Federais de Ensino Superior Brasileira, 2009-2016. In: **REAd – Revista Eletrônica de Administração**, Porto Alegre, V. 25, n.2, p.215-239. 2019.

VIEIRA, K. M., MILACH, F. T., e HUPPES, D. Equações estruturais aplicadas à satisfação dos alunos: um estudo no curso de ciências contábeis da Universidade Federal de Santa Maria. In: **Revista Contabilidade & Finanças**, 19(48), 65-76. 2008.