

# MUDANÇA DE PLANOS: A TRANSIÇÃO PARA O ENSINO REMOTO DURANTE A PANDEMIA DO COVID19 NA ESCOLA DE NEGÓCIOS E SEGUROS (ENS)

RIO DE JANEIRO/RJ NOVEMBRO/2020

**MATHEUS DOS SANTOS** - ENS - matheusdossantos@ens.edu.br  
**BIANCA SÁ** - IBMEC - bassisrangel@gmail.com

**Tipo: Relato de Experiência Inovadora (EI)**

**Categoria: Métodos e Tecnologias**

**Setor Educacional: EDUCAÇÃO CONTINUADA EM GERAL**

## RESUMO

*EM MEIO À CRISE GERADA PELA PANDEMIA DO CORONA VÍRUS EM 2020, OBSERVAMOS DIFERENTES ESFORÇOS PARA CONTER O SURTO VIRAL, ENTRE ESTES, UNIVERSIDADES E MUITAS OUTRAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO FORAM FECHADAS, FORÇANDO TODOS OS NÍVEIS DESTAS INSTITUIÇÕES A OPERAR REMOTAMENTE. NESTE CONTEXTO, O PRESENTE TRABALHO TEVE COMO OBJETIVO AVALIAR A PERCEPÇÃO DOS ALUNOS DO CURSO DE HABILITAÇÃO PARA CORRETORES DE SEGUROS DA ESCOLA DE NEGÓCIOS E SEGUROS (ENS), QUE ESTAVAM MATRICULADOS NA MODALIDADE PRESENCIAL, MAS REALIZARAM O CURSO NA MODALIDADE DE ENSINO REMOTO EM CARÁTER EMERGENCIAL DEVIDO À PANDEMIA DE COVID19, DURANTE O PRIMEIRO SEMESTRE DE 2020. RESULTADOS MOSTRAM QUE, COMO MEDIDA DE CURTO PRAZO, A TRANSIÇÃO TEVE RELATIVO SUCESSO. O ÍNDICE ELEVADO DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS É RESULTANTE DE FATORES COMO BOM DESEMPENHO DA PLATAFORMA, SUPORTE RÁPIDO E QUALIFICADO E A PREOCUPAÇÃO DA INSTITUIÇÃO EM NÃO COMPROMETER O CALENDÁRIO ACADÊMICO DO ALUNO.*

**Palavras-chave: COVID19; EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD); GESTÃO ESCOLAR; ENSINO REMOTO**

## **1 INTRODUÇÃO**

Após o surto do Corona Vírus iniciado em dezembro de 2019, a Organização Mundial da Saúde (OMS) classificou o COVID19 como uma pandemia global em março de 2020 (OMS, 2020). Visando atenuar e impedir a propagação do vírus, muitos países seguiram protocolos rigorosos, como bloqueios completos ou regulamentos para possibilitar o distanciamento social. Neste contexto, entre os esforços para conter o surto viral, universidades e muitas outras instituições de ensino foram fechadas, forçando todos os níveis de instituições educacionais a operar remotamente e colocar em prática o ensino remoto de emergência (BOZKURT; SHARMA, 2020).

Em uma conjuntura onde medidas atípicas são necessárias, recordamos a importância de avaliar os resultados das medidas tomadas. Em um contexto de aprendizado, avaliar é o meio de informar aqueles que tomam as decisões, e também de comparar as expectativas com a realidade, podendo constatar se os recursos de uma organização, ou, neste caso, instituição de ensino, foram adequadamente alocados a fim de atingir seus objetivos (KAUFMAN; KELLER, 1994).

Este trabalho teve como objetivo avaliar a percepção dos alunos do curso de Habilitação para Corretores de Seguros da Escola de Negócios e Seguros (ENS), que estavam matriculados na modalidade presencial, mas realizaram o curso através do ensino remoto devido à pandemia de COVID19, durante o primeiro semestre de 2020. Buscando entender se no ponto de vista dos entrevistados essa transição teve impactos negativos no andamento do curso e se as ferramentas utilizadas operaram em conformidade.

Participaram deste estudo 179 alunos, os quais foram submetidos a um questionário com 8 questões fechadas, elaboradas segundo fatores indicados por Oliveira (2009), Fiuza (2012), Maia e Mattar (2007), Jensen e Almeida (2009), Braga (2018) e Thadei (2018).

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA X ENSINO REMOTO**

Moore e Kearsley (2008) conceituam a EaD como a separação de aluno e professor dentro do processo de ensino-aprendizagem, podendo estar separados pelo tempo ou não. Os mesmos autores chamam atenção para a utilização de meios tecnológicos para realizar a intermediação entre os dois pontos, e destacam alguns elementos que podem caracterizar a modalidade EAD: professor e aluno separados; uso de ferramentas de mídia; influência de uma instituição/organização fornecendo os meios e planejamento; oferta de meios para utilização da ferramenta que possibilite a comunicação entre as duas pontas.

A questão da interação entre alunos e professores é de extrema relevância neste contexto. Segundo Litto (2010), o avanço tecnológico que permitiu inovações audiovisuais foi um avanço da época no que se refere à tecnologia, mas era preciso repensar a possibilidade e qualidade da interação entre os demais alunos e os professores. Como recordam Camacho et al (2020), é através da interatividade entre professores/tutores e alunos que se possibilita a construção de relações ricas de troca de conhecimento.

De acordo com Hodges (2020), o ensino remoto emergencial difere da modalidade de EaD, pois a EaD possui ferramentas e um corpo de docentes e colaboradores dedicados e aptos à oferecer conteúdos e atividades pedagógicas, por meio de diferentes recursos dentro do Ambiente virtual on-line. Por outro lado, para o autor, o intuito do ensino remoto não é estruturar um ambiente educacional dedicado, mas ofertar acesso por um tempo determinado aos conteúdos curriculares que seriam desenvolvidos de maneira presencial. Assim, em

decorrência da pandemia, o ensino remoto emergencial tornou-se a principal alternativa de instituições educacionais de todos os níveis de ensino, caracterizando-se como uma mudança temporária em circunstâncias de crise.

Durante o presente contexto, faz-se primordial sublinhar as diferenças entre EaD e o ensino remoto, que é ensino que vem sendo praticado por muitas instituições neste período de pandemia. Apesar de remeter à EaD por constituírem-se de ações metodológicas de ensino desenvolvidas no que tange uma educação mediada por tecnologia, os princípios seguidos são os mesmos da educação presencial (CASTMAN; RODRIGUES, 2020). Embora a educação remota se refira à distância espacial, a EaD considera a distância na perspectiva de diferentes ângulos e se esforça para explicá-la através da distância transacional (BOZKURT; SHARMA, 2020).

## **2.2 FATORES QUE IMPACTAM O DESEMPENHO DE ALUNOS NA EAD E NO ENSINO REMOTO**

Litto (2010) chama atenção a “democratização” que o ensino não presencial proporciona, tanto na EaD quanto no ensino remoto, ao possibilitar ao aluno o acesso à informação independente do lugar que ele se encontre. Maia e Mattar (2007) citam outras vantagens como a flexibilidade para conciliar o estudo com outros horários sem a necessidade de deslocamento físico para a realização das aulas.

Alguns aspectos também são lembrados como possíveis barreiras que o aluno pode encontrar durante o seu estudo em modalidades não presencial, cabendo tanto ao ensino remoto quanto ao EaD: (OLIVEIRA, 2009; FIUZA, 2012; MAIA; MATTAR, 2007), como a ausência de trabalhos em público e interação presencial com outros alunos; a falta de intimidade com as tecnologias e ferramentas disponíveis para intermediação entre aluno professor e acesso aos conteúdos; a falta de identificação com o método adotado; ausência de disciplina e foco para se dedicar aos estudos sem a presença de um professor presencial; conexão à internet insuficiente para uma boa experiência dentro do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) e a falta de equipamento adequado para realização das tarefas durante o curso.

Jensen e Almeida (2009) ressaltam também que fatores como uma plataforma de estudos pouco intuitiva e o impedimento de acesso por motivos técnicos são fatores que podem causar desânimo e resistência ao método por parte dos alunos, resultando até mesmo na evasão do curso. Existem outros aspectos que podem limitar a eficácia do método, como a precariedade da conexão à internet em determinadas localidades, ou ainda a dificuldade que alguns alunos têm de criar uma rotina de estudos (OLIVEIRA, 2009; FIUZA, 2012; MAIA; MATTAR, 2007).

A inserção sem treinamento adequado ao docente em cenários emergenciais de alguma Tecnologia Digital da Informação e Comunicação (TDIC) é uma preocupação no ensino remoto, visto que isso pode impactar diretamente o andamento do curso e o desempenho dos alunos, juntamente com a utilização de sistemas inadequados e pouco intuitivos, gerando uma experiência negativa ao usuário final (BRAGA, 2018; THADEI, 2018).

## **2.3 A EDUCAÇÃO DIANTE DA CRISE PANDÊMICA**

A pandemia do COVID19 é a primeira crise a ocorrer em escala global desde o início da era do conhecimento digital, e torna-se claro que o mundo lidará com suas consequências socioculturais, econômicas e políticas (BOZKURT; SHARMA, 2020). No cenário educacional brasileiro, observou-se um esforço das instituições de ensino em aproximar estudantes e conteúdo, de forma que os prejuízos do processo de ensino fossem, ao menos, reduzidos ao possibilitar, em caráter excepcional, a substituição das aulas presenciais por aulas à distância (CASTMAN; RODRIGUES, 2020).

Senhoras (2020, p. 132) destaca os efeitos críticos da pandemia da COVID-19 sobre a educação, como o comprometimento do processo de ensino aprendizagem e o aumento da evasão escolar, “os quais demandaram ações estratégicas de curtíssimo prazo para a eventual continuidade dos estudos, bem como o esforço de um planejamento de resolução de problemas para a normalização dos ciclos escolares no médio prazo”.

Muitas instituições aderiram ao ensino remoto a fim de permitir a continuidade das atividades educacionais (SENHORAS, 2020; CASTMAN; RODRIGUES, 2020; BOZKURT; SHARMA, 2020; CAMACHO et al., 2020), o que, apesar de ser uma solução potencial para conduzir a situação, esbarra nas limitações da falta de planejamento, tecnologias ou ainda preparação adequada dos docentes para as novas metodologias, como recordam Castman e Rodrigues (2020).

### **3 APRESENTAÇÃO DO CASO**

A Escola de Negócios e Seguros (ENS) foi fundada em 1971 com o objetivo de difundir o ensino, a pesquisa e o conhecimento em seguros, atendendo às necessidades dos profissionais do mercado segurador através da educação continuada.

O curso alvo da pesquisa é o Habilitação para Corretores de Seguros, na modalidade presencial. Este curso possui como objetivo a formação de novos corretores de seguros para atuação em todo território nacional, estipula-se que em 2018 o curso foi realizado por 2.200 alunos, e em 2019 esse número foi de 1900 alunos. As ofertas acontecem duas vezes ao ano, sempre nos meses de janeiro e junho. Em 2020 o curso contava com um pouco mais de 1007 participantes, até o fechamento do primeiro semestre, com ofertas em aproximadamente 30 cidades nas 5 regiões do país. Sua duração é de 9 meses e carga horaria de 405 horas.

Em relação ao perfil do aluno, no ano de 2020 (1º semestre), os dados analisados mostram que 40% dos alunos são do gênero feminino, e 68% possuem entre 26 e 45 anos de idade. A região que agrega o maior número de participantes é a sudeste (52,4%), seguida da região sul (21,2%) e, depois, pelas regiões nordeste, centro-oeste e norte. O investimento por aluno pode variar de região para região, mas o seu valor fica na faixa de R\$ 6.000 a R\$ 7.000. Sendo aprovado no curso, o aluno recebe um certificado que lhe permite exercer a profissão regularmente.

Com a adoção do distanciamento social essas aulas presenciais migraram para o modelo emergencial de ensino remoto, que consiste no acesso a um Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) e o curso conta ainda com um planejamento didático, o qual apresenta recursos que compõem o seu ensino pedagógico, como conteúdos interativos, videoaulas (gravadas e ditadas) e um manual didático sobre o assunto abordado.

Além disso, há uma ferramenta de videoconferência, através da qual o professor realiza a sua aula e a mesma é transmitida para os respectivos alunos, podendo também o aluno interagir com o professor através de áudio ou por escrito. Essas aulas possuem horários específicos para que o professor possa tirar dúvidas e explicar os principais pontos da disciplina.

### **4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A pesquisa aqui relatada é de caráter exploratório, o qual, segundo Pinsonneault e Kraemer (1993), possui o propósito de familiarizar-se com o tópico ou ainda atuar na identificação das definições iniciais sobre eles. Além disso, o presente estudo refere-se a uma área e assunto que requer maior maturidade e se encontra em fase de desenvolvimento.

O método de pesquisa utilizado foi o Survey, que possui entre suas características a possibilidade de construir descrições quantitativas através do uso de um instrumento predefinido. Sua apropriação se dá quando o foco do estudo deseja atender a questões como: “o quê?”, “por que” e “quando”, tratando do foco sobre o “que está acontecendo” ou “como e por que isso está acontecendo” (FINK, 1995a, 1995b).

#### 4.1 PROCESSOS DE COLETA DE DADOS

Participaram deste estudo 179 alunos que realizaram o curso presencial de Habilitação para Corretores de seguros no primeiro semestre de 2020, de um total de 929 alunos que receberam o endereço com a pesquisa – estabelecendo assim uma taxa de 19,26% de preenchimento.

Os dados foram coletados por meio de em questionário estruturado, que segundo Claro et al (2008), é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série de perguntas pré-elaboradas, sistemáticas e sequencialmente dispostas em itens que constituem o tema da pesquisa. O questionário contém 8 questões, sendo todas fechadas, que foram elaboradas a partir de alguns dos fatores indicados por Oliveira (2009), Fiuza (2012), Maia e Mattar (2007), Jensen e Almeida (2009), Braga e Thadei (2018), abordando o comportamento do aluno e o desempenho da plataforma durante a realização das aulas online.

Para a coleta de dados foi utilizado um aplicativo de pesquisas denominado *SurveyMonkey.com*, cujo título criado pelos autores foi “Pesquisa: Curso Online ENS”. Foi enviado um endereço eletrônico de acesso à pesquisa para os alunos com matrícula regular no curso. O questionário ficou disponível pelo período de um mês e as respostas obtidas estão divididas em 18 estados de todas as regiões do país.

### 5 ANÁLISE DE RESULTADOS

#### 5.1 DISTRIBUIÇÃO DAS RESPOSTAS

Conforme citado por Litto (2010) metodologias de ensino não presenciais possibilitam a participação do aluno no processo de ensino-aprendizado de qualquer lugar. Isso se reflete na primeira pergunta do questionário, que solicitava ao respondente que informasse de qual estado ele estava realizando o curso. De acordo com a tabela 1 é possível verificar que dos 26 estados do território nacional, 18 foram marcados pelos respondentes, ainda que 60% estejam localizados na região sudeste.

Tabela 1: Distribuição geográfica das respostas

<b>Estados (UF)</b>	<b>(%)</b>
Amazonas (AM)	1%
Bahia (BA)	2%
Ceará (CE)	5%
Distrito Federal (DF)	3%
Espírito Santo (ES)	1%
Goiás (GO)	4%
Mato Grosso (MT)	1%
Mato Grosso do Sul (MS)	4%
Minas Gerais (MG)	4%
Paraíba (PB)	1%
Paraná (PR)	8%
Pernambuco (PE)	2%
Rio de Janeiro (RJ)	6%
Rio Grande do Norte (RN)	3%
Rio Grande do Sul (RS)	3%
Rondônia (RO)	1%
Santa Catarina (SC)	3%
São Paulo (SP)	48%

Fonte: Elaborador pelos autores (2020)

## 5.2 COMPORTAMENTO DO SISTEMA

Nesta categoria, o objetivo é avaliar, segundo a percepção dos alunos, se a infraestrutura e os sistemas escolhidos pela ENS para hospedar o Ambiente Virtual e realizar as transmissões de suas aulas online suportaram e não comprometeram o processo de transferência de informação e ensino entre professor e aluno. A intenção era abordar os mecanismos que foram providos pela ENS e que dependiam da instituição.

Como a escolha pelo método foi a única solução encontrada pela organização para manter o calendário letivo em vigência sem prejudicar o aluno (SENHORAS, 2020; CASTMAN; RODRIGUES, 2020; BOZKURT; SHARMA, 2020; CAMACHO et al., 2020), o tempo para prover toda a estrutura necessária para treinamento dos docentes e acessos foi relativamente pequeno. Logo, foi uma preocupação analisar a percepção dos alunos quanto ao comportamento e a qualidade do sistema para transmissão das aulas.

Tabela 2: Desempenho do sistema

	Concordo Plenamente	Concordo Parcialmente	Neutro	Discordo Parcialmente	Discordo Plenamente
A plataforma se manteve estável na maior parte do tempo.	72,63%	21,23%	2,23%	3,35%	0,56%
Era possível visualizar e ouvir com clareza o professor.	73,18%	23,46%	1,12%	2,23%	0,00%
Era possível visualizar com clareza os arquivos compartilhados pelo professor.	82,12%	15,08%	0,56%	2,23%	0,00%
Não tive problemas de acesso a plataforma de estudos.	79,66%	13,56%	2,26%	3,95%	0,56%

Fonte: Elaborador pelos autores (2020)

Na tabela 2 é possível verificar os resultados obtidos quanto a estabilidade da plataforma, a qualidade na transmissão do vídeo e áudio, além dos arquivos compartilhados pelo professor durante as aulas. Nota-se que em todos esses quesitos mais de 72% dos alunos concordaram plenamente que o meio tecnológico utilizado possibilitou satisfatoriamente a exibição das aulas online e a navegação pelos outros demais recursos. Se contarmos com aqueles que concordaram parcialmente, esse índice pode chegar a mais de 90%.

Outra questão levantada na pesquisa solicitava que o respondente avaliasse em uma escala de 1 a 5 (sendo 1 muito ruim e 5 excelente) a sua experiência, de maneira geral, realizando o seu curso de maneira remota. Como resultado, tivemos uma média de 4,59 – esse resultado positivo pode ser exemplificado pelos índices obtidos na tabela 1 e justificados por Jensen e Almeida (2009) que reforçam a importância de uma plataforma com fácil acesso e a ausência de problemas técnicos na tecnologia adotada como fortes fatores vinculados à satisfação do aluno durante o curso.

## 5.3 RECURSOS E SUPORTE AO ALUNO

Nesta seção, apresentamos os resultados das questões que envolvem diretamente a satisfação do aluno com o método apresentado, se ele conseguiu se adaptar a tempo para este novo modelo de aula e se a forma como a metodologia está sendo aplicada pela ENS poderia ser mantida sem causar prejuízo durante a pandemia. Vale ressaltar que o curso seria presencial antes do surto do COVID 19, e quando perguntado aos

respondentes se eles já haviam participado alguma vez de uma aula online, seguindo essa metodologia, 62% responderam que não.

Tabela 3: Atuação do aluno

	Concordo Plenamente	Concordo Parcialmente	Neutro	Discordo Parcialmente	Discordo Plenamente
Não tive problemas técnicos durante a aula causados pelo meu dispositivo (computador, notebook, celular, tablet).	65,92%	24,58%	2,23%	6,15%	1,12%
Quando tive problemas a coordenação me atendeu rapidamente e com qualidade.	77,50%	18,13%	3,25%	0,56%	0,56
Realizaria outras disciplinas neste modelo de aula durante a pandemia.	76,27%	13,56%	6,21%	2,26%	1,69%

Fonte: Elaborador pelos autores (2020)

Quando questionados sobre os problemas técnicos enfrentados, causados pelo próprio equipamento, cerca de 8% dos alunos relataram que tiveram problemas – conforme evidenciado na tabela 3. Essa foi a afirmação com o maior número de discordância entre os pesquisados. A substituição repentina das aulas presenciais para este modelo aconteceu de maneira rápida (CASTMAN; RODRIGUES, 2020) e, como esses alunos estavam matriculados para realizar um curso que não dependia de dispositivos como computador ou notebook, é possível que eles não contassem com um equipamento adequado. A necessidade deste é uma premissa essencial para um bom aproveitamento no curso (OLIVEIRA, 2009; FIUZA, 2012; MAIA; MATTAR, 2007).

Outros pontos que justificam o índice de 4,59 (entre 1 a 5) de satisfação trata-se da aceitação da metodologia adotada durante a pandemia e a afirmação que os respondentes continuariam usufruindo deste método até o final das medidas de distanciamento social. Em ambas afirmações mais de 77% concordaram totalmente.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a necessidade do distanciamento social devido a pandemia da COVID-19 as instituições educacionais viram no ensino emergencial remoto uma maneira de não prejudicar o ano letivo dos seus alunos (SENHORAS, 2020; CASTMAN; RODRIGUES, 2020; BOZKURT; SHARMA, 2020; CAMACHO et al., 2020). Por esta razão, o investimento em tecnologia e treinamento de docentes em um curto espaço de tempo foi a solução encontrada por muitas organizações.

Senhoras (2020) chama atenção as medidas de curto prazo para não comprometer a qualidade e nem o ensino dos alunos, mas sem esquecer do planejamento a médio prazo. Torna-se, então, essencial manter o distanciamento físico, mas estar próximo do aluno com comunicações frequentes e mitigando os possíveis ruídos e barreiras que podem comprometer o processo e resultar em aumento de evasão.

Deste modo, buscamos explorar a percepção de 179 alunos da ENS que tiveram o seu Curso de Habilitação para Corretores de Seguros na modalidade presencial adaptado para metodologia de ensino remoto. O questionário foi elaborado de acordo com fatores lembrados por Oliveira (2009); Fiuza (2012); Maia e Mattar

(2007), Litto (2010); Jensen e Almeida (2009), Braga e Thadei (2018) como importantes para prezar pela satisfação e conhecimento de alunos que estudam através da metodologia.

Diante da estrutura de análise proposta, pode-se observar que o estudo converge para conclusões semelhantes apontadas pelos autores Oliveira (2009); Fiuza (2012); Maia e Mattar (2007), Litto (2010); Jensen e Almeida (2009). O índice elevado de satisfação 4,59 (entre 1 a 5) é resultante de fatores como bom desempenho da plataforma, suporte rápido e qualificado e a preocupação da instituição em não comprometer o calendário acadêmico do aluno.

Vale ressaltar também que 62% dos pesquisados estavam realizando pela primeira vez um curso com essa metodologia e por isso o índice de alunos que tiveram problemas técnicos pode ser justificado, 8%.

Esse resultado reflete também que como medida de curto prazo a ação teve relativo sucesso, visto que 77% realizariam sem qualquer problema outros cursos nesta modalidade até o momento da pandemia em que o estudo foi feito. Entretanto, para que a metodologia tenha sustentabilidade para perdurar mesmo depois da pandemia, é necessário um planejamento maior e a garantia de infraestrutura tecnológica para que o consumidor final, que é o aluno, possa usufruir com qualidade do ensino prestado pela instituição.

O desempenho considerado satisfatório pode ser justificado, conforme exposto por Litto (2010), pela flexibilidade que o ensino remoto proporcionou aos alunos. Enquanto estes estavam acostumados a se deslocar presencialmente e alocar esforços para comparecer às aulas, no novo modelo, estudando totalmente remotamente de suas casas em meio a um momento de pandemia e sem atraso ao planejamento de conclusão do curso, foram reunidos fatores que influenciam diretamente a percepção dos pesquisados.

O resultado também explora que segundo boa parte dos entrevistados foi possível se adaptar rapidamente ao cenário pandêmico e fornecer um ensino remoto satisfatório às expectativas criadas pelos alunos. O trabalho buscou entender se as tecnologias adotadas, dentro do tempo necessário, atenderam e geraram boa experiência para os alunos.

A principal limitação deste estudo foi a amostra de alunos da pesquisa. Para pesquisas futuras, sugerimos a aplicação do questionário em outras instituições e a aplicação do questionário em cursos com essa metodologia, mas que aconteceram depois da pandemia.

### **Referências Bibliográficas**

BRAGA, R. Apresentação. In: FAUSTO, C.; DAROS, T. **A sala de aula inovadora: estratégias pedagógicas para fomentar o aprendizado ativo**. Porto Alegre: Penso, 2018. p. 6-7.

BOZKURT, A.; SHARMA, R. C. Emergency remote teaching in a time of global crisis due to CoronaVirus pandemic. **Asian Journal Of Distance Education**, v. 1, n. 15, p. 1-6, 2020.

CAMACHO; JOAQUIM; MENEZES, De; SANT'ANNA. A tutoria na educação à distância em tempos de COVID-19: a tutoria na educação à distância em tempos de covid-19. **Research, Society And Development**, v. 9, n. 5, p. 1-12, 2020.

CASTMAN, A.; RODRIGUES, R. Educação a Distância na crise COVID - 19: um relato de experiência. **Research, Society And Development**, v. 9, n. 6, p. 1-26, 2020.



CHAVES, Eduardo O.C. Tecnologia na educação, Ensino a Distância, e Aprendizagem mediada pela Tecnologia: Conceituação Básica. **Revista de educação**, PUC Campinas, v.3,n.7, p – 29-43, novembro 1999

FINK, A. **The survey handbook**. Thousand Oaks, Sage, 1995a (The Survey Kit,v.1)\_\_\_\_\_. How to design surveys. Thousand Oaks, Sage, 1995b (The Survey Kit,v.5)

FIUZA, P. J. **Adesão e permanência discente na educação à distância**: Investigação de motivos e análise de preditores sociodemográficos, motivacionais e de personalidade para o desempenho na modalidade. Março de 2012. 145 f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Rio Grande do Sul. 2012

HODGES, C. (et al).**The Difference Between Emergency Remote Teaching and Online Learning**. EDUCAUSE Review, 2020. Disponível em: <https://er.educause.edu/articles/2020/3/the-difference->

JENSEN, L. F.; ALMEIRA, O. C. **A correlação entre falta de interatividade e evasão em cursos a distância**. 2009. Disponível em: . Acesso em: 04 março. 2018.

KAUFMAN, Roger; KELLER, John M. Levels of evaluation: Beyond Kirkpatrick. Human Resource Development Quarterly, [s.l.], v. 5, n. 4, p.371-380, 1994. Wiley. <http://dx.doi.org/10.1002/hrdq.3920050408>.

LANDIM, C. **Educação a Distância**: algumas considerações. Rio de Janeiro. s/n. 1997

LIBÂNEO, J. C. **Gestão e organização da escola**: teoria e prática. Goiânia: Alternativa, 2004.

LITTO, F. M. **Aprendizagem a distância**. São Paulo: imprensa oficial do Estado de São Paulo, 2010.

LOTT, A. C. O.; FREITAS, A. S.; FERREIRA, J. B.; LOTT, Y. M. Persistência e Evasão na Educação a Distância: Examinando Fatores Explicativos. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, v. 17, n. 2, p. 149-171, 2018.

MAIA, C.; J. MATTAR. **ABC da EaD: a educação a distância hoje**. São Paulo: Pearson, 2007.

MOORE, M. G; KEARSLEY, G. **Educação a distância: uma visão integrada**. São Paulo: Thomson Learning, 2008.

MORGAN, Gareth. **Imagens da Organização**. São Paulo: Atlas, 2016. 419 p.

OLIVEIRA, F. B. **Considerações sobre Educação a Distância no Ensino Superior**, A Experiência da Fundação Getulio Vargas. Rio de Janeiro. 2009.

OMS (2020). Coronavirus disease (COVID-19) Pandemic. World health Organization.

<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>

PINSONNEAULT, A. e KRAEMER, K.L. Survey research in management information systems: An assesement. **Journal of Management Information System**, 1993.

PETERS, O. **Didática da educação a distância**. São Leopoldo: Unisinos, 2001. \_\_\_\_\_. "Distance Teaching and Industrial Production: A Comparative Interpretation in Outline", in SEWART, D. e alii (eds.), *Distance Education: International Perspectives*. Londres/ Nova Iorque: Croomhelm/St. Martin'S, 1983.

SENHORAS, M. Coronavírus e educação: análise dos impactos assimétricos. **Boletim de Conjuntura (Boca)**, L, v. 2, n. 5, p. 128-136, maio 2020.

SCHMITT, V.; C. M. S. MACEDO; V. R. ULBRICHT. A divulgação de cursos na modalidade a Distância: uma análise da literatura e do atual cenário brasileiro. **Revista Brasileira de Aprendizagem - Aberta e a Distância**, Rio de Janeiro, v. 7, 2008

THADEI, J. **Mediação e educação na atualidade: um diálogo com formadores de professores**. In: BACICH, L.; MORAN, J. (org.) *Metodologias ativas para uma educação inovadora: uma abordagem teórico-prática*. Porto Alegre: Penso, 2018. p. 90-105.