QUALIDADE DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS NO PERÍODO DA PANDEMIA DA COVID-19: UM ESTUDO NUM CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES IN THE PANDEMIC PERIOD OF COVID-19: A STUDY IN A BUSINESS ADMINISTRATION COURSE

Pedro Honório Araújo de Souza
ORCID 0000-0003-3225-2109
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, UERN
Campus Avançado de Pau dos Ferros, CAPF
Pau dos Ferros, RN, Brasil
pedrohonorio@alu.uern.br

Lucas Andrade de Morais
ORCID 0000-0003-4443-2393
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, UERN
Campus Avançado de Pau dos Ferros, CAPF
Uiraúna, PB, Brasil
drluccasandrade@gmail.com

Geison Calyo Varela de Melo
ORCID 0000-0002-8520-4605
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, UERN
Campus Avançado de Pau dos Ferros, CAPF
Mossoró, RN, Brasil
geisoncalyo@hotmail.com

Mayara Muniz de Oliveira
ORCID 0000-0002-2569-2790
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, UERN
Campus Avançado de Pau dos Ferros, CAPF
Pau dos Ferros, RN, Brasil
mayaramuniz@uern.br

Resumo. A educação é considerada um serviço que se presta à sociedade, e as instituições de ensino superior cumprem papel importante na prestação desse serviço. Em vista as implicações e mudanças decorrentes da pandemia da covid-19, essas instituições tiveram que se adaptar para que o ensino migrasse do modo presencial para o remoto. Diante disso, o presente estudo tem por objetivo analisar a percepção dos discentes do curso de administração da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, Campus Pau dos Ferros, sobre a qualidade dos serviços educacionais proporcionados no período da pandemia da Covid-19. Para tanto, fez-se uma pesquisa de natureza quantitativa, caracterizada como exploratória descritiva, por meio de um estudo de campo com aplicação de um questionário, respondido por 145 discentes. Foram utilizadas técnicas de estatística descritiva e análise fatorial exploratória para o tratamento dos dados. Os resultados obtidos apontam que o constructo dedicação docente, que reúne variáveis que estão relacionadas a dedicação e interação dos docentes com os alunos, receberam a maior pontuação relacionada a qualidade do serviço prestado. A única variável que apresentou média acima de quatro e não pertence ao constructo supracitado também envolve os professores e sua relação com os alunos. Os componentes dos demais constructos não obtiveram pontuações destacadas, o que indica que são pontos onde melhorias se fazem necessárias. De modo geral, conclui-se que os aspectos investigativos da pesquisa apontam o curso presta serviços educacionais de qualidade.

Palavras-chave: Ensino Remoto; Ensino Superior; Qualidade.

Abstract. Education is considered a service that is provided to society, and higher education institutions play an important role in providing this service. In view of the implications and changes resulting from the covid-19 pandemic, these institutions had to adapt so that teaching could migrate from face-to-face to remote. Therefore, this study aims to analyze the perception of students from the administration course at the State University of Rio Grande do Norte, Campus Pau dos Ferros, on the quality of educational services provided during the Covid-19 pandemic period. Therefore, a quantitative research was carried out, characterized as descriptive exploratory, through a field study with application of a questionnaire, answered by 145 students. Descriptive statistical techniques and exploratory factor analysis were used to process the data. The results obtained show that the teacher dedication construct, which brings together variables that are related to the dedication and interaction of teachers with students, received the highest score related to the quality of the service provided. The only variable that showed an average above four and does not belong to the aforementioned construct also involves teachers and their relationship with students. The components of the other constructs did not obtain

highlighted scores, which indicates that they are points where improvements are needed. In general, it is concluded that the investigative aspects of the research indicate that the course provides quality educational services.

Keywords: Remote Education; Higher Education; Quality.

1. INTRODUÇÃO

A educação é considerada um serviço que se presta à sociedade e que, devido sua natureza, requer da cooperação entre as partes envolvidas no processo para que os objetivos sejam alcançados. Por esse motivo, o discente, que é um participante e beneficiado por esse serviço desempenha um papel importante na avaliação de sua qualidade.

O Ensino superior (ES) tem sido amplamente explorado na pesquisa acadêmica. Ainda neste contexto, com o aumento da procura pelo ensino superior e o aumento da oferta de vagas para estudantes, a qualidade dos serviços prestados pelas instituições de ensino superior (IES) tem chamado a mais atenção, surgindo assim a necessidade de identificar e estabelecer parâmetros para avaliação desses serviços (Pacheco, Mesquita & Dias, 2015).

O Ministério da Educação conduz, periodicamente, os processos de avaliação institucional externa, contudo, essas pesquisas não tem os discentes como fonte de informação primária, salvo no que se refere ao conhecimento adquirido por eles no decorrer da graduação (Lourenço & Knop, 2011). A utilização de instrumentos para avaliação interna surge, assim, como indispensável para qualquer IES que esteja empenhada com a busca pela melhoria dos processos e da satisfação do aluno, uma vez que, acredita-se que os discentes são atores importantes dentro das instituições.

A literatura sobre qualidade de serviços educacionais indica que é imperativo para as IES a avaliação da qualidade dos serviços que prestam, de maneira a se comprometer com a melhoria contínua (De Jager & Gbadamosi, 2010). Desse modo, é essencial a utilização de instrumentos para medir a qualidade dos serviços prestados, em vista as implicações e mudanças significativas decorrentes da pandemia da covid-19, que obrigou pessoas e instituições a reorganizar suas atividades. As IES tiveram que se adaptar e passar por mudanças operacionais, fazendo com que o ensino migrasse do modo presencial para o remoto.

Diante do exposto e considerando as mudanças decorrentes do atual cenário em que as IES se encontram, o presente estudo apresenta a seguinte problemática de pesquisa: Qual a percepção dos discentes sobre a qualidade dos serviços educacionais no ensino superior de administração no período da pandemia da Covid-19? Tendo essa questão como norteadora, o presente trabalho tem o objetivo de analisar a percepção dos discentes do curso de administração da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, *Campus* Pau dos Ferros, sobre a qualidade dos serviços educacionais proporcionados no período da pandemia da Covid-19.

O presente estudo justifica-se pela necessidade de analisar as percepções dos discentes em relação aos serviços educacionais ofertados pela instituição na forma remota, que difere do modo presencial, no qual o curso foi iniciado e teve que se adaptar devido à crise mundial de saúde. Outrossim, para os demais interessados no tema, está pesquisa poderá servir como fonte de estudo, considerando a necessidade de estimular novas discussões sobre a temática.

A estrutura do artigo, além desta introdução, contém mais quatro seções. Na segunda seção encontra-se o referencial teórico. Na terceira seção a metodologia utilizada no estudo é apresentada. A quarta seção constitui-se na apresentação e discussão dos resultados e a quinta seção refere-se às considerações finais. Além das seções supracitadas, o artigo ainda apresenta as referências utilizadas no decorrer da pesquisa.

2. A QUALIDADE NOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS

No cenário mundial, existem muitos estudos, como os de Libâneo (2017), De Jager, Gbadamosi (2010) e Abdulah (2006) sobre a qualidade dos serviços educacionais, em particular no ensino superior. No Brasil, Souza, Barros, Vita, Araújo e Guimarães Junior (2020), Silva, Souza e Menezes (2020) e De Paula e Matos (2019), refletem em suas pesquisas sobre a temática, com aplicações de diferentes ferramentas sob múltiplas abordagens teórica-metodológicas.

Qualidade nos serviços é tudo o que o cliente percebe como tal. Portanto, para o cliente, o padrão de qualidade será excelente quando a qualidade experimentada atender ou exceder as suas expectativas (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988; Kotler, 1998). Se tratando da qualidade dos serviços educacionais, a IES deve prestar serviços com um alto padrão de qualidade, garantindo, assim, a satisfação dos alunos e possibilitando um aumento na chance de conquistar novos estudantes (Milan, Eberle, Corso & De Toni, 2015).

Wojahn, Ramos e Carvalho (2018), realizaram um estudo no qual buscaram apresentar uma nova proposta para avaliação da satisfação com relação a qualidade de serviços educacionais em seus diversos níveis, partindo do ensino fundamental até a pós-graduação. Os elementos do modelo proposto para o estudo foram adaptados dos estudos de qualidade no serviço em Parasuraman *et al*. (1985), capital social em Coleman (1988) e didática em Libâneo (1994).

Avançando sobre o método de pesquisa definido pelos autores, foram elencados, primeiramente, oito dimensões, incluindo as dimensões dos estudos supracitadas. Sendo elas: aspectos tangíveis; competência; segurança; cortesia; acessibilidade, relacionamento com colegas; relacionamento com professores; e didática. O modelo apresentou índices de confiabilidade acima da média, mostrando-se um modelo capaz de avaliar a satisfação com a qualidade no ensino superior pelos discentes (Wojahn *et al*., 2018).

Foi observado, além disso, que as dimensões do modelo de Coleman (1998) foram descartadas pois não apresentaram significância para o estudo e que a dimensão com maior porcentagem de satisfação foi a didática, com 66,4% (Wojahn *et al*., 2018).

Ao se analisar a satisfação com a qualidade do ensino, a didática ou o método de ensino também tem se mostrado uma questão que precisa ser avaliada. A didática estuda as condições e formas que potencializam o ensino, bem como os fatores condicionantes na relação ensino-aprendizagem. Técnicas, recursos ou meios de ensino são complementos que são colocados à disposição do docente para melhoria da metodologia e processo de ensino (Libâneo, 2017).

Fontes, Silveira, Domingues e Souza (2011), realizaram uma pesquisa cujo objetivo foi analisar a qualidade dos serviços no ES, por meio da aplicação dos modelos SERVPERF e HEdPERF desenvolvidos por Cronin e Taylor (1992) e Abdulah (2006) respectivamente. O intuito da pesquisa foi identificar o desempenho dos atributos de qualidade em serviços educacionais de cursos superiores, quanto aos modelos supracitados, comparar seus resultados e verificar as diferenças de desempenho de seus atributos.

O estudo evidenciou que ambos os modelos foram validados, pois se medem, sem erro, pela análise de confiabilidade/validade. Porém, entre os modelos, o considerado como mais adequado para avaliar a prestação de serviços educacionais é o modelo HEdPERF, por ter apresentado melhor desempenho, corroborando com Deschamps (2007), que também indica o modelo como mais adequado para mensurar os atributos de qualidade nos serviços educacionais (Fontes *et al*., 2011).

A qualidade nos serviços educacionais vem sendo discutida sob diversos prismas, que se complementam e por vezes se contrapõem. “Talvez, a causa dessa diversidade de enfoques seja a própria conceituação da qualidade em educação, que se apresenta de forma difusa e permeia discussões que envolvem diferentes pontos de vista” (Ikeda & Oliveira, 2005, p. 201).

2.1 Avaliação da qualidade nos serviços educacionais

Os especialistas em gestão da qualidade com o passar dos anos desenvolveram métodos para melhorar a qualidade dos serviços. No que tange o ensino superior, diversos pesquisadores veem a implementação de práticas de qualidade como uma forma de garantir que as instituições de ensino superior consigam obter um bom desempenho e que os usuários, no caso, os discentes, tenham suas expectativas atendidas (Berry & Parasuraman, 1991; Sohail, Rajadurai & Rahman, 2003).

No entanto, as instituições de ensino superior precisam diagnosticar os fatores que afetam a qualidade dos seus serviços, sendo essencial compreendê-lo como elemento fundamental da percepção do usuário, além de dominar o processo de avaliação das dimensões que constituem a busca da melhoria contínua (Gouvea, Onusic & Mantovani, 2016; Souza *et al*. 2020).

Todavia, a efetuação dessa melhoria contínua acontecera apenas através do desencadeamento das limitações diagnosticadas por meio da medição correta da qualidade dos serviços (De jager & Gbadamosi, 2010). Tais medidas podem auxiliar as IES a priorizar os atributos que mais afetam a percepção da qualidade dos serviços educacionais sob a ótica dos alunos (Sunder, 2016). Parte desses atributos está ligada a cooperação e atenciosidade que envolvem os professores e alunos, que pode contribuir no alcance de melhores condições de qualidade no ensino, além do compartilhamento e aplicação de conhecimento se tornar mais efetivo, auxiliando na criatividade e inovação no ensino (Machado, Urpia & Forno, 2018).

Em um esforço para melhorar a satisfação dos discentes e as intenções comportamentais, é indispensável que os gestores das IES incentivem a realização de pesquisas para avaliar a qualidade de serviços (De Paula & Matos, 2019). Ao mesmo tempo, a gestão dos serviços deve incorporar uma nova forma de pensar no ensino superior, levando em consideração as variáveis relevantes, dispostas abaixo na figura 1, que impulsionam as demandas da qualidade (Sunder, 2016).

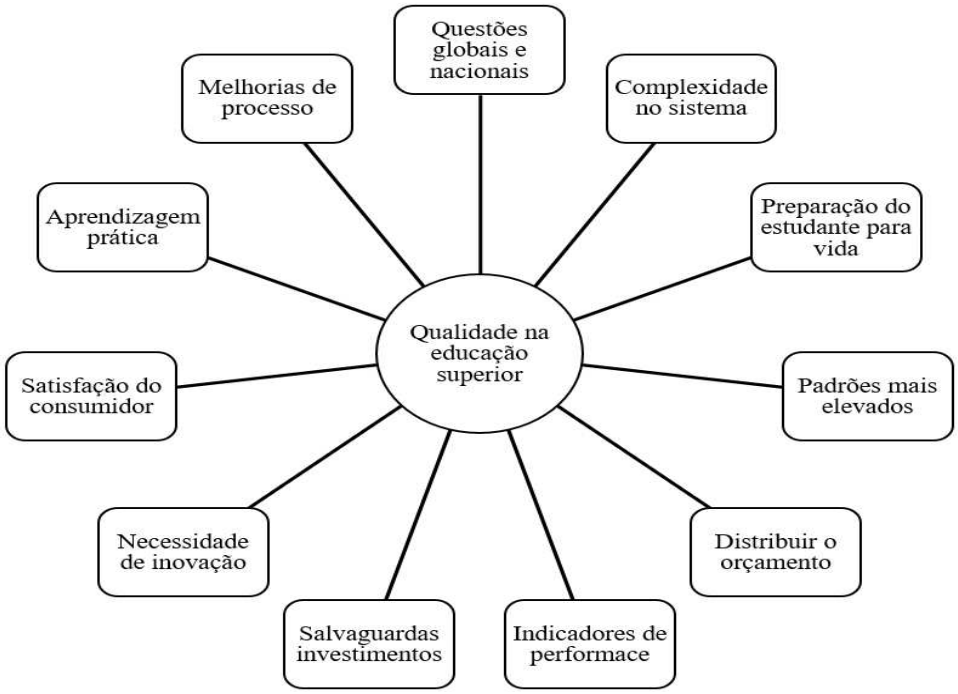

Figura 1. Variáveis relevantes para melhoraria da qualidade na educação superior
Fonte: Adaptado de Sunder (2016).

Com base em diversas concepções acerca da qualidade do ensino e nas diferentes preocupações sobre o seu alcance, podem ser utilizados ferramentas com indicadores diferentes

para avaliar a qualidade dos serviços no ensino superior, o que pode resultar em instrumentos que não incluam todos os aspectos do processo da entrega do serviço (De jager & Gbadamosi, 2010; Cheng & Tam, 1997).

À vista disso, a medição da qualidade dos serviços tem obtido ampla cobertura com diversas ferramentas que podem ser utilizadas em diversos contextos. As escalas mais populares para esse tipo de pesquisa são: o modelo SERVQUAL – qualidade do serviço, de Parasuraman, *et al*. (1988); a escala SERVPERF – desempenho do serviço, desenvolvida por Cronin e Taylor (1992); e o método *HedPERF* (*Higher Education Performanceonly*) - Escala de desempenho do ensino superior, de Abdullah (2005, 2006), método criada especificamente para medir o desempenho da qualidade dos serviços educacionais.

A *HEdPERF* é um modelo voltado para a mensuração da qualidade em serviços, em especifico, a prestação do ensino superior, sendo o primeiro modelo desenvolvido com este enfoque. Deste modo, o modelo *HEdPERF* é um instrumento capaz de mensurar a qualidade do serviço educacional de uma IES. O instrumento compõe-se por um conjunto de 41 itens, considerando não apenas os componentes da academia, como também os fatores proporcionados pelo ambiente de serviço que são experimentados pelo aluno (Abdullah, 2005).

A aplicação da *HEdPERF* é realizada a partir de cinco dimensões, descritas como fatores e pode ser observado no Tabela 1 exposto a seguir.

Tabela 1. Dimensões do modelo HEdPERF

FATOR – 1	Reputação	Fator que indicam a importância das IES em projetar uma imagem profissional.
FATOR – 2	Acesso	Itens que diz respeito a assuntos como a facilidade de contato, acessibilidade, disponibilidade e conveniência.
FATOR – 3	Aspectos acadêmicos	Fator de exclusiva responsabilidade dos acadêmicos
FATOR – 4	Temas ou questões dos programas	Questões a respeito do programa acadêmico com especializações, estrutura e currículo flexível.
FATOR – 5	Aspectos não acadêmicos	São fundamentais para permitir que os alunos preencham obrigações de seu estudo, não são funções desempenhadas por docentes.
FATOR – 6	Compreensão	Inclui itens voltados ao entendimento das necessidades específicas dos alunos em relação ao aconselhamento e serviços de saúde.

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de Abdulah (2006).

Abdullah (2006) afirma que a escala HEdPERF é válida e confiável, pois foi testada empiricamente e a partir do conjunto de resultados demostrou superioridade em relação as demais ferramentas testadas. Ademais, sugere, ainda, que as IES devam fazer uso do modelo como ferramenta de gestão com o objetivo de melhorar seu desempenho, além de focar no que consideram importante e trabalhar a favor dos diversos atributos essenciais para a excelência da qualidade dos serviços que prestam.

2.2 Contribuições de pesquisas relacionadas ao ensino remoto

As constantes mudanças do atual cenário, em vista a pandemia da Covid-19, têm deixado lacunas e dilemas no setor educacional, caracterizando a importância da realização de estudos que visam sanar estas adversidades. Segundo Silva *et al.* (2020), as principais dificuldades dos discentes para continuar seus estudos de forma remota são: *internet* de baixa qualidade; meios de acesso limitado; falta de equipamentos como *notebooks* e *desktops*; pouca familiaridade com tecnologias digitais; falta de espaço apropriado para assistir as aulas, o que ocasiona em um baixo rendimento do discente.

Nesse sentido, Silva *et al*. (2020), alertam sobre o fato da relevância do planejamento prévio, sem a exclusão das principais partes envolvidas neste novo formato de ensino, os

discentes e docentes, de modo a minimizar uma série de fatores que influenciam a efetividade desta modalidade de educação, pois sem planejamento, capacitação e estruturação mínima o ensino remoto pode ser prejudicial no processo de ensino aprendizagem.

De acordo com Soares, Pinho, Matos, Lopes, Cerqueira e Souza (2021), ao ocorrer o planejamento prévio a inclusão das tecnologias digitais e das plataformas ao ensino remoto, possibilitam uma melhor qualificação no ensino, além de facilitar a aprendizagem. Outrossim, segundo Cani, Sandrini, Soares e Scalzer (2020), em um ambiente digital é possível a criação de aulas de forma lúdica e interativa durante não somente o período da pandemia da Covid-19, mas ressalta que deve ser oferecido aos professores e alunos as condições necessárias para o uso desses recursos tecnológicos.

Vale ressaltar que há críticas à educação mediada por tecnologia, principalmente em países com desigualdade social como o Brasil, pois isto gerará mais exclusão do que inclusão social, pois a *internet* e os equipamentos tecnológicos não abrangem todos os discentes (Godoi, Kawashima, Gomes & Caneva 2020). Além disso, deve haver a preocupação com os estudantes em relação ao novo ambiente de ensino, pois essa mudança pode acarretar em problemas de carga emocional ao se deparar com seu desempenho nesse novo cenário (Santos, Campos, Sallaberry & Santos 2021).

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Quanto a natureza da pesquisa, caracteriza-se como quantitativa, que através do uso de técnicas estatísticas procura analisar as informações obtidas pelo pesquisador (Prodanov & Freitas, 2013).

O estudo em questão caracteriza-se quanto aos seus objetivos, como exploratório descritivo, pois tem como finalidade proporcionar maior familiaridade com o problema em questão para melhor compreendê-lo, além de buscar identificar as características de determinada população ou fenômeno, bem como, possíveis relações entre variáveis (Gil, 2017).

Quanto aos procedimentos, o presente estudo classifica-se como uma pesquisa de campo, que tem como objetivo obter informações e/ou conhecimentos sobre um determinado problema, para o qual se procura uma resposta, com o propósito de descobrir novos fenômenos ou relações entre eles (Markoni & Lakatos, 2017). Foi realizado junto aos discentes do curso de administração do *Campus* Avançado de Pau dos Ferros (CAPF) da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN).

O curso de Administração da CAPF/UERN conta com 236 alunos, porém, destes, apenas 195 estão com matrículas ativas e cursando a graduação no período de realização desta pesquisa. Partindo deste universo, foram selecionados como sujeitos da pesquisa os discentes do 1º, 2°, 4°, 6°, 8° e 10° período, que usufruíram dos serviços educacionais da instituição no período da pandemia da Covid-19 (períodos 2020.1, 2020.2 e 2021.1). Para coleta dos dados foi utilizado a técnica de amostragem não probabilística por acessibilidade ou conveniência (Gil, 2008). Com auxílio de uma calculadora amostral, que utiliza a equação exposta abaixo e buscando um grau de confiança de 95% e margem de erro de 5% o tamanho da amostra seria de 130 discentes, porém, foram alcançados 145 respondentes.

$$\frac{\frac{z^2 \times p\,(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p\,(1-p)}{e^2 N}\right)}$$

Equação 1. Equação cálculo amostral

A equação é representada pelos seguintes itens: n = é o tamanho da amostra obtido por meio do cálculo; N = total da população pertencente a pesquisa; Z = desvio indicado ao valor médio aceitável para que o nível de confiança seja atingido; e = é a margem de erro máxima que a pesquisa permite; p = é à proporção que desejamos encontrar no cálculo.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi uma versão adaptada da HedPERF (*Higher Education Performanceonly*) - Escala de desempenho do ensino superior, de Abdullah (2005). O questionário foi adaptado para melhor compreender o objetivo da pesquisa e ficou composto por 54 questões. As adaptações ocorreram nas dimensões Reputação (curso) onde anteriormente era focado na instituição; Acesso, onde as afirmativas tinham foco na instituição e após as modificações ficaram voltadas ao curso; e Aspectos Acadêmicos, onde as afirmativas foram adaptadas para o ensino remoto, onde antes era o presencial.

Na primeira seção foram apresentadas quatro questões relacionadas ao perfil do respondente. Na segunda seção são apresentadas 50 questões relativas à importância das seis dimensões da qualidade de serviços que estão sendo medidas, com as devidas adaptações, além de três dimensões elaboradas para melhor compreender os aspectos do ensino remoto.

As dimensões são: a) Reputação (Curso); b) Acesso; c) Aspectos Acadêmicos; d) Conteúdos Programáticos; e) Aspectos Não-Acadêmicos; f) Compreensão; g) e as dimensões elaboradas: Aspectos do ensino remoto; h) Inclusão digital; i) Suporte do setor de tecnologia da informação (TI). A dimensão f) Compreensão, pode ser entendido dentro do âmbito dos demais fatores ou isoladamente.

Para que os respondentes pudessem sinalizar qual a sua percepção, foi utilizado o nível de concordância em escala *Likert* de 1 a 5, como pode ser observado no Tabela 2 exposto a seguir.

Tabela 2. Escala *Likert* de concordância

Discordo	Discordo Parcialmente	Indiferente	Concordo Parcialmente	Concordo
1	2	3	4	5

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

O questionário foi incluído no *google forms* para a realização de um pré-teste, com cinco pessoas. Com a aplicação do pré-teste observou-se a necessidade de alterações em questões ortográficas e semânticas para melhor compreensão dos respondentes. A coleta dos dados ocorreu entre os dias 27 de setembro e 08 de outubro de 2021. A coleta foi realizada durante as aulas síncronas, onde os professores disponibilizavam um determinado momento para que a pesquisa fosse aplicada.

Os dados encontrados foram analisados com o auxílio do *software* - *Statistical Package for the Social Sciences* – SPSS, versão 25. O tratamento ocorreu pela técnica de estatística descritiva, que permite a transformação dos dados coletados em informações por meio de tabelas e gráficos para alcançar os objetivos definidos (Gil, 2017). Ademais, utilizou-se a Análise Fatorial Exploratória (AFE), técnica que auxilia na identificação de agrupamentos entre variáveis por meio da carga fatorial apresentada, explorando os dados e fornecendo informações sobre o número de fatores necessários para representá-los (Hair, Black, Babin, Anderson e Tatham 2009).

Após a análise dos dados, foi decidido que no presente trabalho as únicas dimensões a serem abordadas seriam: Aspectos acadêmicos no ensino remoto e Aspectos do ensino remoto, pois tratavam diretamente do ensino remoto. Os dados obtidos nas demais dimensões serão utilizadas em outra pesquisa. Ademais, pode-se observar na Tabela 3 a síntese-esquemática dos aspectos metodológicos.

Tabela 3. Síntese-esquemática dos aspectos metodológicos.

CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA		LOCUS DA PESQUISA	
Metodologia	Quantitativa	Local da pesquisa	Curso de Administração da UERN/CAPF
Tipo de Pesquisa	Exploratória - Descritiva	Universo	195 Discentes
Método	Pesquisa de Campo	Amostra	130 Respondentes
Instrumento de coleta	Versão adaptada da HedPERF (*Higher Education Performanceonly*) - Escala de desempenho do ensino superior, aplicada com os discentes via *google forms*	Tipo de amostragem	Não probabilística por conveniência
Análise dos Dados	Estatística descritiva e análise fatorial exploratória	Grau de confiança e margem de erro	95% e 5% respectivamente
Recorte temporal	Entre os dias 27 de setembro e 08 de outubro de 2021	Total de respostas obtidas	145 respostas.

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2021).

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A primeira parte dessa sessão destina-se a apresentação do perfil dos respondentes, na sequência apresenta-se os dados relacionados a estatística descritiva do modelo, e por fim, os resultados referentes a análise fatorial exploratória. Posto isto, a seguir, conforme disposto na Tabela 4, apresenta-se o perfil dos sujeitos da pesquisa.

Tabela 4. Perfil dos respondentes

CARACTERÍSTICAS		FREQUÊNCIA	PERCENTUAL
GÊNERO	Masculino	83	57,6%
	Feminino	61	42,4%
ESTADO CIVIL	Solteiro (a)	106	73,6%
	Casado (a)	17	11,8%
	União Estável	17	11,8%
	Divorciado (a)	3	2,1%
IDADE	17-18	10	6,9%
	19-29	113	78,5%
	30-45	20	13,9%
	46-59	-	-
	Acima de 60 anos	1	0,7%
QUAL PERÍODO QUE ORIGINALMENTE ESTÁ CURSANDO	1°	32	22,2%
	2°	30	20,8%
	4°	24	16,7%
	6°	20	13,9%
	8°	17	11,8%
	10°	21	14,6%
TOTAL		145	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Conforme a Tabela 4, do total de respondentes, 57,6% pertencem ao gênero masculino e 42,4% compreende ao gênero feminino. A maioria possui um perfil mais jovem, representado

por 78,5%, com idade média entre 19 e 29 anos e, ademais, de acordo com o estado civil dos participantes da pesquisa, 73,6% afirmaram que estão solteiros (as).

Em relação a qual período os discentes estava originalmente cursando no período da coleta de dados, a maioria pertence ao 1° e 2°, com respectivamente 22,2% e 20,8%. Já os períodos 6, 8 e 10 apresentaram porcentagens que variam entre 11,8% e 14,6%, tal fato pode estar relacionado com a evasão no ensino superior, que possui múltiplas origens possíveis e reveste-se de gravidade capaz de afetar não só o aluno, mas também sua família, o docente, a universidade e a sociedade (Mussliner, Mussliner, Meza & Rodríguez 2021).

A segunda parte da análise consistiu na realização da técnica de estatística descritiva, com o objetivo de identificar a média e o desvio padrão das variáveis analisadas, como disposto na Tabela 5. Para obtenção destas informações, os respondentes deveriam manifestar a concordância ou discordância em relação as afirmativas apresentadas.

Tabela 5. Estatística descritiva do modelo

V	Afirmativa	Média	Desvio Padrão
1	Os professores tem conhecimento para responder minhas questões relativas ao conteúdo do curso	4,30	0,638
2	Os professores são atenciosos e corteses nas suas comunicações comigo	4,12	0,734
3	Os professores nunca estão muito ocupados para atender meus pedidos de auxílio	3,39	0,837
4	Quando tenho um problema, os professores mostram um interesse sincero em resolvê-lo	3,91	0,784
5	Os professores demonstram uma atitude positiva com relação aos estudantes	4,09	0,636
6	Os professores se comunicam bem na sala de aula (*google meet*)	4,22	0,660
7	Os professores compreendem quando algum aluno está com problemas na conexão com a internet	4,22	0,714
8	Os professores me dão retorno sobre o meu progresso durante o semestre	3,46	0,981
9	Os professores disponibilizam tempo suficiente e conveniente para consultas	3,73	0,750
10	Os professores são bem instruídos e experientes nos seus respectivos campos de conhecimento	4,20	0,705
11	A instituição oferece treinamentos necessários sobre as ferramentas digitais utilizadas no ensino remoto	3,59	0,927
12	Os treinamentos são periódicos	3,05	0,941
13	Os treinamentos são importantes	4,42	0,642
14	A capacitação para o ensino remoto foi suficiente para que eu pudesse desenvolver todas as atividades de forma satisfatória	3,43	1,042
15	Eu consegui usar de forma satisfatória todas as ferramentas utilizadas pelos professores nas aulas remotas	3,84	0,951
16	O grau de dificuldade dos trabalhos e avaliações síncronos e assíncronos condizem com o conteúdo ministrado nas aulas	3,67	0,893
17	Os trabalhos e avaliações realizadas no ensino remoto contribuíram igualmente para meu desenvolvimento no curso quanto as atividades e avaliações realizadas presencialmente	3,28	1,100
18	Eu estou satisfeito com o desenvolvimento do curso no período do ensino remoto	3,42	1,048
19	Eu estou satisfeito com meu desempenho no período do ensino remoto	3,45	1,115

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Na Tabela 5, são apresentadas as percepções dos discentes, referentes a percepção da qualidade dos serviços educacionais prestados no período da pandemia da Covid-19 pelo curso de Administração do CAPF, sendo possível identificar os itens com maiores médias.

Dessa forma, na afirmativa V13, com média de 4,42 foi evidenciado pelos discentes que "Os treinamentos são importantes" para o desenvolvimento das aulas remotas. Em segundo lugar, V1 com média 4,30 destaca que "Os professores têm conhecimento para responder minhas questões relativas ao conteúdo do curso" demostrando domínio nas matérias que estão lecionando.

Em sequência, V6 e V7 com medias 4,22 destacam que "Os professores se comunicam bem na sala de aula (*google meet*)" e "Os professores compreendem quando algum aluno está com problemas na conexão com a internet" o que demostra bom preparo do docente, bem como sua empatia em relação aos alunos e suas restrições.

Outros itens destacados com alto grau de relevância são V10 e V2 com médias 4,20 e 4,12 respectivamente, destacando que "Os professores são bem instruídos e experientes nos seus respectivos campos de conhecimento" e que "Os professores são atenciosos e corteses nas suas comunicações comigo".

Os resultados ressaltam a importância do treinamento dos alunos para ingressarem no ensino remoto e a preparação dos docentes para auxiliar esses alunos durante as aulas. O relacionamento com os professores é um forte atributo para o desenvolvimento das aulas remotas, pois corresponde aos laços de confiança entre os indivíduos, o que impacta em resultados melhores (Wojahn *et al.,* 2018).

Ademais, os achados apresentam semelhança com o estudo de Milan *et al.* (2015), que destaca a interação dos professores como um fator que auxilia na aprendizagem e desenvolvimento de conhecimento, além de destacar a importância de possuir profissionais com competências técnicas ou científicas sobre determinadas áreas de conhecimento.

Na sequência da análise, com o objetivo de identificar as principais variáveis que representam o conjunto dos aspectos observados, realizou-se a Análise Fatorial Exploratória (AFE), de modo a compreender os fatores relacionados a percepção da qualidade dos serviços educacionais. Para tal, foram desenvolvidos os seguintes índices: *Alpha de Cronbach,* superior a 0,6; *Esfericidade de Bartlett*, menor que 0,5; *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO), igual ou superior a 0,5 destacados na Tabela 5, e em seguida a *Comunalidade*, igual ou superior a 0,5 (Hair. *et al.*, 2009).

Tabela 6. Resultado dos testes de consistência das variáveis observáveis para uso da AFE

Alpha de Cronbach	Esfericidade de Bartlett Sig.	KMO	Var. Explicada (%)
0,891	0,000	0,874	66,6

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Após concluir os testes de avaliação do modelo, foi constatado com base nos resultados da Tabela 6, que o *Alpha de Cronbach* foi de 0,891, apresentando autenticidade elevada dos fatores conforme a relação com as variáveis observadas. A *Esfericidade de Bartlett* com 0,000 indicou significância estatística, validando a utilização da AFE. Com relação ao *KMO*, o resultado de 0,874 comprovou que está de acordo com os padrões aceitáveis referente a variância explicada (Hair. *et al.*, 2009). Obteve-se também, significativo grau de explicação e relevância do modelo, com 66,6%, de consistência. Todos os testes apresentaram resultados positivos, constatando a relevância da pesquisa, como também, a contribuição das variáveis para a qualidade dos serviços educacionais no período da pandemia da Covid-19.

Vale salientar que, não houve extração de nenhuma das 19 variáveis avaliadas para a construção dos fatores, uma vez que todas apresentaram *Comunalidade* superior a 0,5 (Tabela 6), evidenciando a importâncias destas na explicação dos fatores. Em seguida, foi realizado o teste de variância total explicada, cujo objetivo foi detectar a quantidade de fatores gerados com base no conjunto das variáveis, conforme indicado na Tabela 7.

Tabela 7. Teste de variância total explicada

Fator	Autovalores iniciais			Somas de extração de carregamentos ao quadrado			Somas de rotação de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumula-tiva
1	6,930	36,473	36,473	6,930	36,473	36,473	3,534	21.653	21.653

2	3,270	17.246	53.719	3,270	17.246	53.719	2,498	18.147	39.800
3	1,401	7,373	61.092	1,401	7,373	61.092	2,428	15.889	55.689
4	1,047	5,509	66.601	1,047	5,509	66.601	2,379	10.912	66.601

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

A partir do conjunto das variáveis, formaram-se quatro fatores, os quais explicam 66,6% da variabilidade total dos dados. A composição fatorial concluída e respectivas variáveis de satisfação acerca dos serviços educacionais proporcionados pelo curso de administração da UERN/CAPF no período da pandemia da convid-19 são exibidas a seguir.

Tabela 8. Análise fatorial exploratória

Variáveis	Constructo	Com.	F1	F2	F3	F4
1	Dedicação docente	0,660	0,749			
2		0,701	0,604			
4		0,657	0,658			
5		0,687	0,662			
6		0,676	0,675			
10		0,686	0,692			
13		0,546	0,593			
7	Aspectos do ensino remoto	0,725		0,763		
17		0,661		0,740		
18		0,821		0,883		
19		0,796		0,842		
11	Capacitação/Treinamento	0,767			0,841	
12		0,684			0,777	
14		0,681			0,702	
15		0,670			0,538	
3	Cooperação e Atenciosidade	0,542				0,588
8		0,664				0,744
9		0,533				0,535
16		0,597				0,590

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Mediante as informações indicadas na Tabela 8, verifica-se que o Fator 1 (F1) que foi denominado de “Dedicação Docente”, considerando que reuniu as variáveis V1, V2, V4, V5, V6 e V10, tendo em visto que essas variantes estão relacionadas a dedicação e interação dos docentes com os alunos, neste caso, os discentes do curso de Administração. Corroborando essa ideia, De Jager e Gbadamosi (2010), apontam que a satisfação em um ambiente educacional depende da interação entre discentes e docentes, e essa interação é traduzida em uma experiência de ensino potencialmente de alta qualidade.

Ainda sobre esse aspecto, Pacheco *et al.,* (2015), afirmam que quando os alunos estão satisfeitos com o ensino que a IES proporciona isso influencia de forma positiva na percepção que novos alunos e a sociedade têm a seu respeito. Ademais, salienta-se que a variável 13 (Os treinamentos são importantes), ficou posicionado no Fator 1 e não no Fator 3, que seria o mais adequado para ela, considerando o seu conteúdo ou significado (Hair *et al*., 2009). Vale destacar que as maiores médias obtidas (Tabela 5) estão agrupadas no Fator 1.

Na sequência, tem-se que o Fator 2 (F2) que foi denominado de “Aspectos do Ensino Remoto”, formado pelo agrupamento dos itens V7, V17, V18 e V19, visto que o conjunto destas variáveis vão de encontro com elementos vivenciados pelos alunos no período pandêmico.

Mesmo proporcionando os conteúdos previstos nas aulas tradicionais e com pouca ou nenhuma alteração no status quo pedagógico, o ensino remoto é realizado em um ambiente diferente do habitual, o que pode levar os discentes a preocupações com a gestão de tempo e

aprendizagem e, além disso, elevar a carga emocional com o novo ambiente, o que pode acarretar na queda de rendimento do aluno (Santos *et al.* 2021).

Por outro lado, com os desafios proporcionados por essa nova condição laboral, existe a preocupação dos docentes em adaptar suas estratégias de ensino e desenvolver novas metodologias que compreendam os interesses e necessidades dos discentes a fim de melhorar as experiências nesse novo ambiente (Godoi *et al.*, 2020).

O próximo grupo, o Fator 3 (F3), foi nomeado de "Capacitação/Treinamento" e formou-se a partir da junção das variáveis V11, V12, V14 e V15, visto que, o conjunto destas variáveis apontam para aspectos de treinamento para o desenvolvimento das atividades dos discentes no período de ensino remoto.

A capacitação e treinamento dos alunos para a utilização das Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação no contexto escola (TDICs) mostra-se como um fator relevante, pois um dos principais desafios enfrentados no ensino remoto tem relação com as dificuldades enfrentadas pelos estudantes na utilização dessas ferramentas (Godoi *et al.*, 2020). Ademais, mesmo com os treinamentos necessários os discentes ainda podem apresentar resistência as mudanças e timidez perante essa nova forma de interação social. Vale destacar que os estudantes que fazem faculdade pela modalidade a distância possuem um perfil diferente de alunos que fazem a modalidade presencial e passaram por essa mudança.

O último grupo, o Fator 4 (F4), intitulado de "Cooperação e Atenciosidade", considerando seu agrupamento com as variáveis V3, V8, V9 e V16, elementos que representam ações que auxiliam os discentes no decorrer da graduação. O F4 se assemelha com o FI, pois suas variáveis apresentam aspectos da interação dos professores com os alunos, seja ela no momento síncrono ou assíncrono.

Para Machado *et al.,* (2018) a partir dessa cooperação e atenciosidade que envolvem os professores e alunos o alcance de melhores condições de qualidade no ensino se torna possível, além do compartilhamento e aplicação de conhecimento se tornar mais efetivo, o que pode auxiliar na criatividade e inovação no ensino. Nota-se também que a média (Tabela 5) desses fatores são acima de três, mas abaixo de quatro, o que demostra a necessidade de melhorias, pois a nota três na escala de concordância (Tabela 2) denota indiferença com as afirmativas apresentadas.

Por fim, com a realização da Análise Fatorial Exploratória agrupadas 19 variáveis e divididas em quatro fatores (F1, F2, F3 e F4), ficou demonstrado que estes fatores são determinantes para a qualidade dos serviços educacionais no período da pandemia da covid-19 e, contribuem para melhorar a experiência no ensino superior de modo remoto. Foi possível também identificar as variáveis que podem representam possíveis lacunas no ensino remoto, o que possibilita aos docentes a realização de ações de aperfeiçoamento do processo da prestação dos serviços educacionais no ensino superior em Administração, curso generalista, que necessita de uma boa estrutura para auxiliar os discentes no desenvolvimento de suas habilidades e competências necessárias para lograr êxito na sua vida profissional.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o objetivo desta pesquisa, de analisar a percepção dos discentes do curso de administração da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, *Campus* Pau dos Ferros, sobre a qualidade dos serviços educacionais proporcionados no período da pandemia da Covid-19, infere-se que, mediante a aplicação da AFE foram constatados quatro fatores determinantes para a qualidade dos serviços educacionais, denominados de "F1: Dedicação Docente", "F2: Aspectos do Ensino Remoto", "F3: Capacitação/Treinamento" e "F4: Cooperação e Atenciosidade", que explicam o conjunto de variáveis utilizadas na pesquisa.

Com base nos achados da pesquisa, percebe-se que, em relação aos aspectos de Dedicação Docente, que o curso de Administração, por meio dos seus professores, proporciona aos

estudantes aulas de qualidade, com boa comunicação na sala de aula (*google meet*). Além disso, seus professores são instruídos e experientes nos seus respectivos campos de conhecimento, o que proporciona aos discentes profissionais capacitados para sanar suas dúvidas em relação ao conteúdo do curso. Já no aspecto de Cooperação e Apoio, os discentes apontaram que os professores disponibilizam tempo suficiente e conveniente para consultas, mas por não ter atingido a média quatro, esse é um dos fatores que necessitam de melhoria, assim como os demais que compõem esse constructo.

No que tange o constructo dos Aspectos do Ensino Remoto, os discentes destacaram a importância compreensão dos professores em relação a problemas de conexão com a internet por parte dos discentes, fator importante, pois, por se tratar de plataformas *on-line* pode haver complicações na sua usabilidade. Já as demais afirmativas que compõe esse constructo apontam níveis de indiferença em relação ao próprio desempenho dos alunos e do curso no período pandêmico.

Com base nos resultados obtidos, pode-se afirmar que o curso de Administração da UERN/CAPF, possui profissionais capacitados e que com o auxílio deles proporcionam um ensino superior de qualidade. Ademais, não houve médias negativas (menor que três), nas afirmativas utilizadas na pesquisa, o que demostra que o curso está proporcionando um serviço de qualidade, mas que precisa de melhorias, caso o retorno das aulas presenciais não ocorra no próximo semestre letivo, pois a insatisfação com a realização da graduação de modo remoto, que difere do ensino presencial originalmente ofertado pelo curso, pode sobressair-se sobre as qualidades observadas nesta pesquisa.

A presente pesquisa apresenta contribuições ao evidenciar a importância da qualidade dos serviços educacionais no período da pandemia. O estudo avança, também, nos âmbitos teórico e prático na contribuição da discussão sobre a qualidade na educação superior em Administração nesse período atípico, apresentando a satisfação de quem vivenciou este processo. Ademais, os achados são relevantes, pois auxiliam o departamento do curso na busca do aperfeiçoamento do processo do ensino remoto para sua melhor efetividade, pois foi possível identificar aspectos que se não melhorados podem comprometer seu funcionamento.

A pesquisa apresenta limitações quanto a metodologia quantitativa, que ao utilizar questões objetivas permite aos respondentes apenas concordar ou discordar das afirmativas, o que pode resultar na ocultação de outras percepções que não foram antevistas pelo pesquisador. Outrossim, como a pesquisa foi realizada apenas no curso de administração, os achados não podem ser generalizados para os demais cursos da instituição, mesmo com significativa relevância apontada pelos testes estatísticos.

Como contribuição para pesquisas futuras, recomenda-se a ampliação do escopo da análise nos demais cursos da universidade, dessa vez, utilizando apenas os itens relacionados aos Aspectos Acadêmicos no Ensino Remoto e Aspectos no Ensino Remoto, pois a utilização geral da ferramenta, sem a exclusão dos demais itens podem tornar a aplicação do questionário enfadonha, fato que pode também ter ocorrido no presente estudo, o que pode comprometer a obtenção da real opinião do respondente. Sugere-se, ainda, a utilização dos demais dados obtidos com a aplicação do questionário em um novo trabalho, com o intuito de aprofundar os estudos sobre as demais dimensões, que abordam aspectos como a reputação do curso, acesso e fatores que não são diretamente ligados ao ensino.

Ademais, seria notável a realização de uma pesquisa com abordagem qualitativa, utilizando os mesmos aspectos citados e averiguando se os resultados seriam similares com os achados na pesquisa quantitativa.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos a todos os participantes deste estudo.

CONFLITO DE INTERESSE

Os autores declaram não haver conflito de interesse.

REFERÊNCIAS

Abdullah, F. (2006). Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*, 24(1), 31-47.

Abdullah, F. (2005). HEdDPERF versus SERVPERF: the quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. *Quality Assurance in Education***,** 13(4), 305-328.

Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1991). Marketing services: Competence through quality. *Oxford: Maxwell MacMillan International*.

Cani, J. B., Sandrini, E. G. C., Soares, G. M., & Scalzer, K. (2020). Educação e covid-19: a arte de reinventar a escola mediando a aprendizagem "prioritariamente" pelas TDIC. *Revista Ifes Ciência*, 6(1), 23-39.

Cheng, Y., & Tam, W. M. (1997). Multi models of quality in education. *Quality assurance in Education*, 5, 22–31.

Cronin Junior, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(1), 55-68.

De Paula, P. A., & De Matos, E. B. (2019). Qualidade percebida de serviço prestado por meio de mídia social de uma universidade federal. *Revista da Faculdade de Administração e Economia (ReFAE)*, 9(2), 26-43.

Deschamps, M. (2007). *Avaliação de qualidade no ensino superior: aplicação dos modelos HEdPERF e SERVPERF na Faculdade de Tecnologia do Senai/SC-Blumenau*. (Dissertação de Mestrado em Administração). Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, Brasil.

De Jager, J., & Gbadamosi, G. (2010). Specific remedy for specific problem: measuring service quality in South African higher education. *High Education*, 60, 251–267.

Fontes, V. C., Silveira, A., Domingues, M. J. C. S., & Souza, T. C. G. (2011). Alternativas para a avaliação institucional em instituição de ensino superior: modelos SERVPERF e HEdPERF. In *Anais do 3o Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade*. João Pessoa, PB.

Gil, A.C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social* (6a ed.). São Paulo, SP: Atlas.

Gil, A. C. (2017). *Como elaborar projetos de pesquisa* (6a ed.). São Paulo, SP: Atlas.

Godoi, M., Kawashima, L. B., Gomes, L., & Caneva, C. (2020). O ensino remoto durante a pandemia de covid-19: desafios, aprendizagens e expectativas dos professores universitários de Educação Física. *Research, Society and Development*, 9(10), e4309108734.

Gouvêa, M. P., Onusic, L. M., & Mantovani, D. M. N. (2016). Qualidade e Lealdade ao Curso no Ensino Superior. *Revista de Administração da UFSM*, 9(1), 26-45.

Hair, J. F. Jr, Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2009). *Análise multivariada de dados* (6a ed.). Porto Alegre: Bookman.

Ikeda, A. A., & Oliveira, T. M. V. (2005). Serviços educacionais: uma análise de quatro abordagens de qualidade. *Revista Organização em Contexto*, 181-203.

Kotler, P. (1998). *Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle* (5a ed.). São Paulo, SP: Atlas.

Libâneo, J. C. (2017). *Didática.* São Paulo, SP: Cortez.

Lourenço, C. D. S., & Knop, M. F. T. (2011). Ensino superior em administração e percepção da qualidade de serviços: uma aplicação da escala servqual. *Revista Brasileira de Gestão e Negocio*. 13, 219-233.

Machado, C. P., Urpia, A. G. B. C., & Forno, L. F. D. (2019). Diagnóstico do nível de amplitude do alcance de práticas de gestão do conhecimento: um survey em escolas públicas. *Navus.* 9(1), 105-121.

Marconi, M. A., & Lakatos, E. V. (2017). *Fundamentos de metodologia científica* (8a ed.). São Paulo, SP: Atlas.

Milan, G. S., Eberle, L., Corso, A., & De Toni, D. (2015). A qualidade em serviços e a satisfação de clientes: comparação entre a percepção de alunos de graduação e de pós-graduação de uma IES. *Revista de Administração,* 8(3), 415-437.

Mussliner, B. O., Mussliner, M. S. S., Meza, E. B. M., & Rodríguez, G. L. (2021). O problema da evasão universitária no sistema público de ensino superior: uma proposta de ação com base na atuação de uma equipe multidisciplinar. *Brazilian Journal of Development*, 7(4), 42674-42692.

Oldfield, B. M., & Baron, S. (2000). Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. *Quality Assurance in Education*, 8(1), 85-95.

Pacheco, I. J. D., Mesquita, J. M. C., & Dias, A. T. (2015). Qualidade percebida e satisfação dos alunos da rede federal de educação profissional e tecnológica. *Revista Gestão & Tecnologia Pedro Leopoldo*, 15(1), 5-28.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multi-item scale for measuring consumer perceptions of the service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.

Prodanov, C. C., & Freitas, E. C. (2013). *Metodologia do trabalho científico. Métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico* (2a. ed.). Novo Hamburgo: Feevale.

Santos, E. A. D., Campos, G. H. F., Sallaberry, J. D., & Santos, L. M. R. D. (2021). Experiências com o Ensino Remoto e os Efeitos no Interesse e na Satisfação dos Estudantes de Ciências Contábeis Durante a Pandemia da Sars-Cov-2. *Revista Gestão Organizacional*, 14(1), 356-377.

Silva, A. C. O., Souza, S. A., & Menezes, J. B. F. (2020). O ensino remoto na percepção discente: desafios e benefícios. *Dialogia*, (36), 298-315.

Silva, E. H. B., Silva, J. G. Neto, & Santos, M. C. (2020). Pedagogia da Pandemia: reflexões sobre a educação em tempos de isolamento social. *Revista Latino-Americana de Estudos Científicos*, 29-44.

Soares, J. Neto, Pinho, F. V. A., Matos, H. L., Lopes, A. R. O., Cerqueira, G. S., & Souza, E. P. Tecnologias de ensino utilizadas na Educação na pandemia COVID-19: uma revisão integrativa. *Research, Society and Development*, 10(1), e51710111974-e51710111974.

Sohail, M. S., Rajadurai, J., & Rahman, N. A. A. (2003). Managing quality in higher education: A Malaysian case study**.** *International Journal of Educational Management*, 17, 141–146.

Souza, H. R. G., Barros, N. R., Vita, L. F. P., Araújo, M. A. V., & Guimarães Junior, D. S. (2020). Qualidade de Serviços e sua Relação com a Intenção de Recomendar o Curso de Administração de uma IES Pública: Uma Avaliação a partir do Instrumento HEdPERF. *Revista Eletrônica Gestão e Serviços*, 11, 2965-2987.

Sunder M, V. (2016). Constructs of quality in Higher Education services**.** *Journal of Productivity and Performance Management*, 65(8) 1091-1111.

Thompson, S. K. (2017). Adaptive and Network Sampling for Inference and Interventions in Changing Populations. *Journal of Survey Statistics and Methodology*, 5(1), 1-21.

Wojahn, R. M., Ramos, S. P., & Carvalho, L. C. (2018). Proposta de modelo para avaliação da satisfação com a qualidade do ensino. *Revista GUAL*, Florianópolis, 11, 01-23.