

# Satisfação acadêmica de estudantes universitários durante o ensino remoto emergencial

Izabel Cavalcanti Barros Lamenha Pinto<sup>1</sup>, Maria da Penha de Lima Coutinho<sup>1</sup>, Jairton da Costa Filho<sup>1</sup>, Erik Francisco Silva de Oliveira<sup>1</sup>, Emanuelle Pereira Sobrinho<sup>1</sup> e Márcio de Lima Coutinho<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universidade Federal da Paraíba. Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social. *Campus* I. João Pessoa-PB, Brasil (CEP 58051-900).

<sup>2</sup>UNIESP Centro Universitário. Curso de Graduação em Psicologia. *Campus* do UNIESP. BR-230, km 14. Cabedelo-PB, Brasil (CEP 58109-303).

**Resumo.** O presente estudo teve como objetivo mensurar a satisfação de alunos universitários durante a experiência com o ensino remoto emergencial, bem como comparar o nível de satisfação em relação à percepção do ambiente pedagógico, à percepção afetiva, à percepção do ambiente físico, bem como à percepção da autoestima, por meio da Escala de Satisfação Acadêmica de Universitários. Foram estudados 208 estudantes de instituições de ensino superior privadas no Estado da Paraíba, Nordeste do Brasil. Os resultados revelaram um equilíbrio entre os escores gerais de satisfação e insatisfação entre os estudantes. Os menores níveis de insatisfação estiveram relacionados às percepções do ambiente pedagógico, as afetivas e da autoestima. Os níveis mais altos foram identificados na percepção do ambiente físico. Recomenda-se no futuro, que instituições de ensino superior de educação, considerem os incidentes insatisfatórios, para melhorar o processo educacional, quando porventura, adotarem em seus programas metodologias *online* ou híbridas.

**Palavras-chave:** Satisfação; Ensino remoto emergencial; Universitários; COVID-19.

**Abstract.** *Academic satisfaction of the undergraduate students during emergency remote education.* The present study aimed to measure the satisfaction of the undergraduate students during the experience with emergency remote teaching, as well as to compare the level of satisfaction in relation to the perception of the pedagogical environment, to affective perception, to perception of the physical environment and to perception of the self-esteem, through the Academic Satisfaction Scale for University Students. Were studied 208 students from private higher education institutions in the State of Paraíba, Northeast Brazil. The results revealed a balance between overall satisfaction

Recebido  
27/02/2023


Aceito  
28/04/2023

Publicado  
30/04/2023


 Acesso aberto




ORCID

 0000-0002-7562-6310


Izabel Cavalcanti  
Barros Lamenha Pinto

 0000-0003-3961-2402

Maria da Penha de  
Lima Coutinho

 0000-0002-9896-6297

Jairton da Costa Filho

 0000-0001-5404-5130

Erik Francisco Silva de  
Oliveira

and dissatisfaction scores among students. The lower levels of satisfaction related to the observation of the pedagogical environment, affective and self-esteem. The highest levels were identified in the perception of the physical environment. In the future, it is recommended that higher education institutions consider unsatisfactory incidents to improve the educational process, when they eventually adopt online or hybrid methodologies in their programs.

**Keywords:** Satisfaction; Emergency remote teaching; University students; COVID-19.

**Resumen.** *Satisfacc3on acad3mica de Estudiantes universitarios durante la educaci3n remota de emergencia.* El presente estudio tuvo como objetivo medir la satisfacci3n de los estudiantes universitarios durante la experiencia con la ense1anza remota de emergencia, as3 como comparar el nivel de satisfacci3n de los estudiantes universitarios en relaci3n a la percepci3n del ambiente pedag3gico, a la percepci3n afectiva, a la percepci3n del ambiente f3sico y a la percepci3n de autoestima., a trav3s de la Escala de Satisfacci3n Acad3mica para Estudiantes Universitarios. Fueron estudiados 208 Estudiantes de instituciones privadas de ense1anza superior del Estado de Para3ba, Nordeste del Brasil. Los resultados revelaron un equilibrio entre las puntuaciones generales de satisfacci3n e insatisfacci3n entre los estudiantes. Los niveles m3s bajos de insatisfacci3n se relacionaron con las percepciones del entorno pedag3gico, las percepciones afectivas y la autoestima. Los niveles m3s altos se identificaron en la percepci3n del entorno f3sico. Em el futuro se recomienda que las instituciones de educaci3n superior consideren incidentes insatisfactorios para mejorar el proceso educativo, cuando eventualmente adopten metodolog3as en l3nea o h3bridas en sus programas.

**Palabras-clave:** Satisfacci3n; Ense1anza remota de emergencia; Estudiantes universitarios; COVID-19.

0000-0001-9138-9581  
Emanuelle Pereira  
Sobrinho  
0000-0003-1092-7566  
M3rcio de Lima  
Coutinho

## Introdu3o

A pandemia de COVID-19 (SARS-CoV-2, Coronav3rus, da S3ndrome Respirat3ria Aguda Grave 2), afetou o Mundo em todas as suas 3reas, a educa3o tamb3m se insere neste contexto e est3 refletindo os impactos da pandemia (UNESCO, 2020). A suspens3o das aulas regulares fez com que muitas institui3es de ensino superior (IES) optassem pelo uso do ensino remoto emergencial (ERE) como forma alternativa para dar continuidade ao ano letivo e aos seus cursos.

Para Hodges et al. (2020) ensino remoto emergencial caracteriza-se pela adapta3o das aulas presenciais, utilizando tecnologias de informa3o e comunica3o (TICs) para estabelecer uma comunica3o s3ncrona com os alunos. Ainda segundo Hodges et al. (2020, p. 6) "n3o 3 recriar um sistema educacional robusto, mas fornecer acesso tempor3rio a suportes e conte3dos educacionais de maneira r3pida, f3cil de configurar e confi3vel [...]".

O Ministério da Educação (MEC), por meio da Portaria MEC nº 343/2020 (Brasil, 2020), dispôs sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais, até o fim da pandemia do COVID-19. Com o prolongamento da crise, o MEC publica a Portaria nº 544/2020 (Brasil, 2020), revogando a anterior, e passa em caráter excepcional, autorizar a substituição das disciplinas presenciais, por atividades que utilizem recursos educacionais digitais.

Segundo Camargo e Daros (2021) o objetivo dessas portarias foi disponibilizar, o ensino *online*, de forma mais flexível, de modo que a sua estruturação pode ocorrer tanto em horários agendados quanto pontuais. O modo síncrono representa que todos os alunos devem realizar atividades juntos aos professores em tempo real realizando atividades no *chat*, participando de momentos interativos com perguntas, exercícios, jogos virtuais ou assistindo aula ao vivo. No caso do modo assíncrono, os alunos podem acessar os conteúdos das aulas de acordo com a sua organização de tempo e ritmo, lendo um texto ou respondendo atividades.

Este fechamento resultou de projeções feitas pela Organização Mundial da Saúde (WHO, 2020), onde se previa que o período da quarentena duraria aproximadamente 90 dias, o que acabou não acontecendo. É possível que a urgência de introduzir o ensino remoto emergencial (ERE) tenha comprometido a qualidade do ensino devido a restrições de tempo, planejamento, treinamento e suporte técnico (Bozkurt e Sharma, 2020).

A implantação do ensino remoto emergencial (ERE) implica num sentimento de satisfação ou de insatisfação da parte do aluno em relação ao que se é vivenciado nesse tipo de ensino. Além disto, a extensão do tempo em atividades remotas pode ter gerado possíveis consequências no desempenho acadêmico dos alunos, na evasão dos cursos, na insatisfação dos professores, sobrecarregados com as inúmeras atividades, além de desafios de lidar com a tecnologia para avançar no modelo de ensino remoto emergencial (ERE) e na insatisfação dos alunos com o estudo remoto (Hodges, et al., 2020).

De acordo com Low (2000), por meio de escalas de satisfação para estudantes, é possível mensurar se o ambiente universitário responde às projeções do estudante, no que tange às expectativas, às necessidades e aos desejos. Segundo Soares et al. (2002), a satisfação acadêmica dos estudantes está diretamente relacionada com o envolvimento do aluno com a instituição, bem como, com a sua decisão de permanecer ou de evadir-se, além de outros fatores.

Conforme Adler et al. (2021) são componentes-chave da satisfação do aluno um ambiente de aprendizagem estável. No entanto, esses aspectos tornaram-se críticos durante o período em que se esteve no ensino remoto, quando muitas mudanças acadêmicas ocorreram e o esforço que o aluno realizou para permanecer estudando *online* ultrapassou barreiras físicas, tecnológicas, comunicacionais, sociais e psicológicas.

Ademais, é reconhecível que o ensino remoto comporta potencialidades e desafios e para muito esses aspectos positivos podem ter gerado sentimento de satisfação, porque envolvem pessoas e mudanças de comportamentos, quebra de paradigmas, inovações, tecnologias, expertises e infraestrutura, além do fator novo do formato de ensino (Iluzada e Talbert, 2022; Wilhelm et al., 2022).

Diante deste cenário, o presente estudo teve como objetivo mensurar a satisfação dos estudantes universitários durante a experiência com o ensino remoto emergencial, bem como comparar o nível de satisfação em relação às dimensões da percepção do ambiente pedagógico, da percepção afetiva, da percepção do ambiente físico e da percepção da autoestima.

## Metodologia

Para atingir o objetivo delimitado para a pesquisa, foi desenvolvido um estudo multimétodos (quantitativo) com caráter exploratório e descritivo, a fim de evidenciar a satisfação acadêmica.

### Participantes

Foram estudados 208 estudantes universitários que haviam passado pela experiência do ensino remoto emergencial (ERE), em instituições de ensino superior privadas, no Estado da Paraíba, Nordeste do Brasil.

### Instrumentos

Foi utilizado um questionário sociodemográfico com a finalidade de obter informações acerca do perfil característico da amostra e a Escala de Satisfação Acadêmica para Universitários (ESAU), desenvolvida por Sisto et al. (2008), cujo objetivo foi avaliar a satisfação acadêmica de estudantes universitários a partir de quatro dimensões percepção do ambiente pedagógico, percepção afetiva, percepção do ambiente físico e percepção da autoestima.

### Procedimentos

A pesquisa foi submetida à Plataforma Brasil, para fins de avaliação pelo Comitê de Ética. Tendo sido devidamente aprovado. A coleta de dados foi então realizada no formato *online*, encaminhada para grupos de professores e alunos. O projeto que resultou neste artigo foi aprovado por Comitê de Ética em Pesquisa, da Universidade Federal da Paraíba (CAAE: 51069821.7.0000.5188).

### Análise dos dados

Após a coleta, os dados foram processados pelo software SPSS, versão 22, cujas análises foram pela estatística descritiva (frequência, média, desvio-padrão, mínimo, máximo), estatística inferencial (teste t *Student*) e o cálculo da consistência interna (alfa de Cronbach).

## Resultados

O estudo contou com um total de 208 estudantes universitários, sendo que 123 (59,1%) eram do sexo feminino e 85 (40,9%) do sexo masculino, 43,8% com idades variando entre 18 e 22 anos, 19,7% entre 23 e 28 anos e 36,5% acima de 29 anos, cursando o ensino superior em instituições privadas. Destes 76,4% são alunos cursando o primeiro curso superior e 23,6% estão cursando a segunda graduação.

A Escala de Satisfação Acadêmica para Universitários (ESAU) apresenta bons índices de consistência interna ( $\alpha = 0,91$  a  $\alpha = 0,87$ ) em seus fatores. Os itens são distribuídos em quatro dimensões, a saber, percepção do ambiente pedagógico (avalia a motivação com o curso, com as aulas e o relacionamento com os professores), percepção afetiva (avalia o equilíbrio emocional, estabilidade afetiva e o otimismo), percepção do ambiente físico (avalia as instalações, a segurança, os recursos de aprendizagem disponíveis e o serviço de atendimento prestado pelos funcionários) e a percepção da autoestima (avalia as relações com colegas, estabelecimento de amizade e autoconfiança). Quanto à correção, é importante lembrar que 10 dos 35 itens da Escala de Satisfação Acadêmica para Universitários (ESAU) têm sentido negativo. Nesses casos, a pontuação indicada pelo estudante foi invertida antes do cálculo da média por fatores e no total.

**Tabela 1.** Níveis de satisfação acadêmica.

Dimensão	Média	SD	Percentis			
			Insatisfeitos	Pouco satisfeitos	Satisfeitos	Muito satisfeitos
Ambiente pedagógico	25	6,57	≤ 22	23 a 25	26 a 29	≥ 30
Afetiva	27	6,04	≤ 22	23 a 27	26 a 29	≥ 30
Ambiente físico	18	4,52	≤ 14	15 a 18	19 a 21	≥ 22
Autoestima	15	4,41	≤ 13	14 a 15	16 a 18	≥ 19

Para mensurar o nível de satisfação geral dos estudantes durante o período do ensino remoto emergencial (ERE), observa-se um equilíbrio entre escores, 54 (26,3%) dos estudantes manifestaram pouco satisfeitos, 52 (25,3%) demonstraram-se insatisfeitos, a mesma frequência de respostas ocorreu para 52 (25,3%) dos que responderam que estavam satisfeitos e 47 (22,9%) dos universitários encontravam-se muito satisfeitos durante a experiência no ensino remoto. Os achados de Natarajan e Joseph (2021) revelam que os alunos permaneceram engajados com os cursos, apesar da transição abrupta do ensino remoto e adaptação para plataformas *online*.

A comparação do nível de satisfação acadêmica dos estudantes universitários em relação às dimensões da Escala de Satisfação Acadêmica para Universitários (ESAU), apresenta quanto à percepção do ambiente pedagógico (M = 25; SD = 6,57), 82 (39,4%) dos estudantes como insatisfeitos, seguidos de 51 (24,5%) de muito satisfeitos, 45 (36%) de satisfeitos e 30 (14,4%) de pouco satisfeitos. Esta distribuição pode ser justificada pelo fato de aceitarem a continuidade dos estudos por meios virtuais, embora não tenham ficado satisfeitos com a forma que foi posta em prática, considerando a experiência com aulas ora síncronas ou assíncronas e em plataformas de aprendizagem virtuais.

Conforme Alkahtani et al. (2021), 87% dos alunos estavam satisfeitos com as modalidades *online* utilizadas para o ensino remoto emergencial e não tiveram prejuízos no seu desempenho acadêmico, no entanto, ficaram mais satisfeitos quando ocorreram momentos síncronos para interagir com o professor em contraponto das aulas gravadas e ficaram insatisfeitos com duração de tempo longo dos vídeos, quando analisados pela conveniência de tempo.

A aceitação do ensino remoto emergencial como alternativa para continuidade de estudo, mostra os alunos em geral, satisfeitos, embora revelem preferência pelo ensino presencial (Ho et al., 2021; Iluzada e Talbert, 2022; Rodriguez-Segura et al., 2020; Wilhelm et al., 2022), mesmo que a maioria seja competente em tecnologia, tenham nascido na era digital e não tenham nenhum problema em acessar dispositivos tecnológicos como plataformas de aprendizagem virtuais (Ho et al., 2021). Embora os alunos em grande parte, vejam o ensino remoto como inferior em comparação com o ensino tradicional presencial em sala de aula (Fuchs e Karrila; 2022; Wilhelm et al., 2022) o que pode justificar o equilíbrio das respostas deste estudo.

A revisão de literatura publicada sobre o constructo no ensino superior revelou satisfação positiva do aluno com o ensino remoto emergencial (Lengetti et al., 2021). Embora a satisfação geral seja positiva por parte dos alunos, é importante considerar os incidentes insatisfatórios ao longo do processo (Quispe e Alecchi, 2021; Iluzada e Talbert, 2022). Estes incidentes se referem aos aspectos metodológicos, ao fortalecimento do vínculo professor-aluno e a preparação do professor para a pedagogia *online*, que inclui domínio da plataforma virtual adotada pela instituição, o uso de ferramentas virtuais para tornar o ensino mais dinâmico para manter a atenção dos alunos, o domínio de estratégias de comunicação e *feedback*, além de atendimento personalizado.

Segundo Quispe e Alecchi (2021), é possível incorporar programas híbridos na educação, desde que os incidentes insatisfatórios para melhorar o processo educacional sejam levados em consideração, no tocante as experiências vivenciadas durante o ensino remoto emergencial (ERE).

O sentimento de satisfação geral dos alunos, também foi observado com as plataformas de aprendizado *online* utilizadas, com o nível de interação com os professores e a qualidade do conteúdo do curso. A percepção de que o aprendizado *online*, durante o ensino remoto emergencial, foi sendo bem ministrado mostram-se de grande importância na determinação dos escores de satisfação dos alunos (Ho et al., 2021).

Conforme afirma Rodriguez-Segura et al. (2020), não houve alteração ou diminuição dos conteúdos que lhes foram fornecidos no planejamento inicial, ocorreu uma disposição agradável dos professores e uma satisfação muito favorável manifestada pelos alunos durante o ensino remoto emergencial (ERE) (Fuchs e Karrila; 2022; Wilhelm et al., 2022). Além disso, Ho et al. (2021) reforçam que a entrega de aulas estruturadas com a quantidade adequada de aprendizagem interativa, foram avaliadas como mais motivadoras. As experiências colaborativas, interativas e centradas no aluno suportadas por meio de recursos tecnológicos, indicam que a qualidade do aprendizado foi sustentada, sem diferença significativa no desempenho ou satisfação dos alunos (Riley et al., 2021).

Observa-se ainda, que os menores níveis de satisfação estão relacionados à percepção afetiva ( $M = 27$ ;  $SD = 6,04$ ), com 73 (35%) de alunos como pouco satisfeitos e 55 (26,4%) que demonstraram insatisfação. A satisfação afetiva está diretamente relacionada ao equilíbrio emocional. É importante salientar que durante a pandemia de COVID-19 fatores de instabilidade emocional influenciaram diretamente as pessoas. De acordo com Lima Coutinho et al. (2020) pode ser visualizado nesta fase de pandemia, sentimentos de ansiedade, estresse e medo, como resultantes do isolamento social. Os autores ainda afirmam que a constância desse período de privação do convívio social, evidenciou emoções negativas, especialmente sintomas de ansiedade.

Bozkurt et al. (2020) identificaram que uma das principais questões de preocupação em relação à interrupção da educação, foi a pressão psicológica e a ansiedade, tanto da parte dos alunos como dos professores. Ainda assim, sentimentos gerais de ansiedade, estresse e esforços para lidar com a transição para formas remotas de ensino e aprendizagem, também foram relatados pelos estudantes universitários (Shim e Lee, 2020; Mosleh et al, 2022).

No que diz respeito à percepção do ambiente físico ( $M = 18$ ;  $SD = 4,52$ ), 98 (47%) dos estudantes afirmaram estar satisfeitos com as instalações, a segurança, os recursos de aprendizagem disponíveis e o serviço de atendimento prestado pelos funcionários de suas instituições de ensino. Segundo Quispe-Prieto et al. (2021) a eficácia da satisfação junto aos alunos ocorreu por três fatores, o primeiro referente ao suporte e à adaptação à modalidade virtual, o segundo à interação na sala de aula virtual e o terceiro por desenvolvimento do programa de estudos.

Por outro lado, 71 (34,1%) indicaram insatisfação e 24 (11,5%) estavam pouco satisfeitos, um fato correlato que influenciou e pode justificar estes escores, deu-se pela retirada da presencialidade, quando o ambiente de aulas passou a ser ministrado de forma virtual em meios digitais. Apesar da aceitação inicial do ensino remoto emergencial (ERE), houve também alunos que não conseguiram concluir até mesmo as tarefas menos exigentes, como entregar exercícios, o que demonstra que existe uma parte de alunos de graduação que necessita de ações especiais das instituições para manter seu interesse (Hidalgo et al., 2021). Experiências que promoveram o ato de escutar os alunos sobre as dificuldades em relação ao ensino remoto e à realização de suporte material foram destacadas como boas práticas, além de serem consideradas ferramentas essenciais para o

sucesso da estratégia de apoio no ensino remoto emergencial (ERE) (Appenzeller et al., 2020).

No que se refere à percepção da autoestima ( $M = 15$ ;  $SD = 4,41$ ), 64 (30,7%) dos estudantes revelaram insatisfeitos e 54 (25,9%) pouco satisfeitos no que se refere ao relacionamento com colegas, ao estabelecimento de amizade e autoconfiança.

Nesse contexto, os alunos expressam satisfação pelo sentimento de aprendizagem, apesar de terem perdido a interação face a face com seus pares e de terem sentido saudades da turma quando foram suspensas as aulas devido aos protocolos de prevenção e segurança para a COVID-19 (Fuchs e Karrila, 2022; Iluzada e Talbert, 2022). Os autores discutem que os estudantes gostam de interagir com seus colegas e seu professor em sala de aula, além disso, relataram que o senso de comunidade, que construíram enquanto eram presenciais, diminuiu e fez com que ficassem menos satisfeitos com o curso, quando a transição para um formato remoto de emergência foi necessário.

Wilhelm et al. (2022) dizem que, apesar das notas dos exames terem melhorado 20% durante o ensino remoto emergencial (ERE), os alunos relataram níveis mais baixos de aprendizado, confiança e envolvimento com os materiais do curso, em comparação com o ensino presencial. Os desafios mais prevalentes identificados pelos alunos foram aqueles relacionados à perda das atividades práticas.

Ademais, a percepção da autoestima foi percebida como positiva para 47 (22,5%) de satisfeitos e 40 (19,2%) de muito satisfeitos. De acordo com Tharapos et al. (2022), um aspecto significativo que revelou satisfação e corrobora com os estudos anteriores diz respeito aos materiais e conteúdos bem elaborados pelos professores. Observou-se que os estudantes passaram a investir mais tempo de estudo e dedicaram-se mais em seu aprendizado, mesmo em um contexto inédito para eles.

O Teste *t* de *Student* para amostras independentes apontou diferença significativa ( $p = 0,03$ ) no que se refere ao fator da percepção afetiva, pertencente ao constructo satisfação acadêmica, de modo que os homens possuem médias superiores ( $M = 81,6$ ;  $SD = 4,34$ ) do que as mulheres ( $M = 79,7$ ;  $SD = 6,91$ ). A fim de verificar o tamanho do efeito desta diferença entre os grupos e o grau em que diferem, procedeu-se com a análise *d* de Cohen, ocorrendo o tamanho do efeito ( $d = 0,29$ ) demonstrando que essa diferença não possui um efeito significativo. Ademais, não houve diferença significativa para os demais fatores avaliados.

## Considerações finais

A prática emergencial do ensino remoto foi a oportunidade que se esperava para dar novos formatos e significado inovador à educação, não só nessa experiência da pandemia para continuar estudando, mas para refletir o futuro. Também, foi possível, por meio dessa experiência, pensar em consolidar nas instituições, o ensino híbrido, como uma nova oportunidade de flexibilização.

Deve-se, portanto, ser ponderada as críticas e os pontos de insatisfação, em face da experiência do ensino remoto ter emergido de forma alternativa, sem estar organizado metodologicamente, em comparação ao ensino presencial e até mesmo a educação a distância. Os resultados obtidos no estudo apontam para um modelo possível, considerando os incidentes insatisfatórios, para melhorar o processo educacional, quando porventura, adotarem em seus programas metodológicos *online* ou híbridos.

Não obstante, o estudo apresenta limitações acerca do instrumento utilizado para avaliar especificamente o ensino remoto, em virtude da novidade emergente da modalidade e da produção científica ainda não terem formulado uma escala específica. Sugere-se que pesquisas futuras possam propor modelos de avaliação para esta realidade.

## Conflito de interesses

Os autores declaram não haver conflito de interesses.

## Referências

- Adler, R.; Roberts, H.; Crombie, N.; Dixon, K. Determinants of accounting students' undergraduate learning satisfaction. **Account & Finance**, v. 61, p. 5231-5254, 2021. <https://doi.org/10.1111/acfi.12756>
- Alkahtani, F. N.; Almohareb, R. A.; Barakat, R. M. Academic performance and dental student satisfaction with emergency remote teaching of endodontics during COVID-19 pandemic: A retrospective cohort study. **Saudi Endodontic Journal**, v. 11, n. 3, p. 321-326, 2021. [https://doi.org/10.4103/sej.sej\\_30\\_21](https://doi.org/10.4103/sej.sej_30_21)
- Appenzeller, S.; Menezes, F. H.; Santos, G. G. D.; Padilha, R. F.; Graça, H. S.; Bragança, J. F. Novos tempos, novos desafios: estratégias para equidade de acesso ao ensino remoto emergencial. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 44, Suppl 1, 2020. <https://doi.org/10.1590/1981-5271v44.supl.1-20200420>
- Bozkurt, A.; Sharma, R. C. Education in normal, new normal, and next normal: Observations from the past, insights from the present and projections for the future. **Asian Journal of Distance Education**, v. 15, n. 2, p. i-x, 2020. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4362664>
- Brasil. **Portaria MEC nº 343, de 17 de março de 2020**. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-343-de-17-de-marco-de-2020-248564376>>. Acesso em: 20 fev. 2023.
- Brasil. **Portaria MEC nº 544, de 16 de junho de 2020**. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-544-de-16-de-junho-de-2020-261924872>>. Acesso em: 20 fev. 2023.
- Camargo, F.; Daros, T. **A sala de aula digital: estratégias pedagógicas para fomentar o aprendizado ativo, on-line e híbrido**. Porto Alegre: Penso, 2021.
- Fuchs, K.; Karrila, S. Satisfaction with remote teaching in Thai higher education. **Obrazovanie I Nauka**, v. 24, n. 2, p. 206-224, 2022. <https://doi.org/10.17853/1994-5639-2022-2-206-224>
- Hidalgo, G. I.; Sánchez-Carracedo, F.; Romero-Portillo, D. COVID-19 emergency remote teaching opinions and academic performance of undergraduate students: Analysis of 4 students' profiles. A case study. **Matemathics**, v. 9, n. 17, 2147, 2021. <https://doi.org/10.3390/math9172147>
- Ho, I.; Cheong, K.; Weldon, A. Predicting student satisfaction of emergency remote learning in higher education during COVID-19 using machine learning techniques. **PLoS ONE**, v. 16, n. 4, E0249423, 2021. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0249423>
- Hodges, C.; Moore, S.; Lockee, B.; Trust, T.; Bond, A. The difference between emergency remote teaching and online learning. **Educause Review**, 2020. Disponível em: <<https://er.educause.edu/articles/2020/3/the-difference-between-emergency-remote-teaching-and-online-learning>>. Acesso em: 20 fev. 2023.
- Iluzada, C.; Talbert, T. Learning, course satisfaction, and community in the time of COVID-19: Student perceptions of the switch to emergency remote teaching. **Insight**, v. 17, p. 65-82, 2022.



- Lengetti, E.; Cantrell, M.; Della Croce, N.; Diewald, L.; Mensinger, J.; Shenkman, R. Learning environment and evidence among professionals and students satisfaction (LEAPS), experienced during the COVID-19 pandemic. **Teaching and Learning in Nursing**, v. 16, n. 4, p. 342-346, 2021. <https://doi.org/10.1016/j.teln.2021.07.004>
- Lima Coutinho, M. D. P.; Costa, F. G.; Sá, J. G. C.; Lima Coutinho, M. Quarentena e aulas remotas representações sociais de universitários da saúde. **Diálogos em Saúde**, v. 3, n. 1, p. 119-129, 2020.
- Low, L. **Are college students satisfied?** A national analysis of changing expectations. Indianapolis: USA Group, 2000.
- Mosleh, S.; Kasasbeha, M.; Aljawarneh, Y.; Alrimawi, I.; Saifan, A. The impact of online teaching on stress and burnout of academics during the transition to remote teaching from home. **BMC Medical Education**, v. 22, n. 1, 475, 2022. <https://doi.org/10.1186/s12909-022-03496-3>
- Quispe, M.; Alecchi, B. Business school student satisfaction with emergency remote teaching. **Journal of Education and E-Learning Research**, v. 8, n. 4, 375, 2021. <https://doi.org/10.20448/journal.509.2021.84.375.384>
- Quispe-Prieto, S.; Cavalcanti-Bandos, M.; Caipa-Ramos, M.; Paucar-Caceres, A.; Rojas-Jiménez, H. A systemic framework to evaluate student satisfaction in Latin American universities under the COVID-19 pandemic. **Systems**, v. 9, n. 1, 15, 2021. <https://doi.org/10.3390/systems9010015>
- Riley, E.; Capps, N.; Ward, N.; McCormack, L.; Staley, J. Maintaining academic performance and student satisfaction during the remote transition of a Nursing Obstetrics Course to online instruction. **Online Learning**, v. 25, n. 1, 220, 2021. <https://doi.org/10.24059/olj.v25i1.2474>
- Rodriguez-Segura, L.; Zamora-Antuñano, M.; Rodriguez-Resendiz, J.; Paredes-García, W.; Altamirano-Corro, J.; Cruz-Pérez, M. Teaching challenges in COVID-19 Scenery: Teams platform-based student satisfaction approach. **Sustainability**, v. 12, n. 18, 7514, 2020. <https://doi.org/10.3390/su12187514>
- Shim, T. E.; Lee, S. Y. College students' experience of emergency remote teaching due to COVID-19. **Children and Youth Services Review**, v. 119, 105578, 2020. <https://doi.org/10.1016/j.chidyouth.2020.105578>
- Sisto, F. F.; Muniz, M.; Bartholomeu, D.; Pasetto, N. S. V.; Oliveira, A. F.; Lopes, W. M. G. Estudo para a construção de uma escala de satisfação acadêmica para universitários. **Avaliação Psicológica**, v. 7, n. 1, p. 45-55, 2008.
- Soares, A. P. C.; Vasconcelos, R. M.; Almeida, L. S. Adaptação e satisfação na universidade: apresentação e validação do questionário de satisfação acadêmica. In: Pouzada, A. S.; Almeida, L. S.; Vasconcelos, R. M. (Orgs.). **Contextos e dinâmica da vida acadêmica**. Braga: Universidade do Minho, 2002. p. 153-165.
- Tharapos, M.; Peszynski, K.; Lau, K.; Heffernan, M.; Vesty, G.; Ghalebeigi, A. Effective teaching, student engagement and student satisfaction during the COVID-19 pandemic: Evidence from business students' qualitative survey evaluations. **Accounting and Finance**, 2022. <https://doi.org/10.1111/acfi.13025>
- UNESCO - United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation. Distance learning strategies in response to COVID-19 school closures: UNESCO COVID-19 Education Response. **Education Sector Issue Notes**, n. 2.1, 2020. Disponível em: <<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373305>>. Acesso em: 20 fev. 2023.

Vollmann, M.; Scheepers, R. A.; Nieboer, A. P.; Hilverda, F. Study-related wellbeing, behavior, and attitudes of university students in the Netherlands during emergency remote teaching in the context of COVID-19: A longitudinal study. **Frontiers in Psychology**, v. 13, 1056983, 2022. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1056983>

WHO - World Health Organization. **Mental health and psychosocial during the COVID-19 outbreak**. Washington: WHO, 2020. Disponível em: <<https://www.who.int/docs/defaultsource/coronaviruse/mentalhealthconsiderations.pdf>>. Acesso em: 20 fev. 2023.

Wilhelm, J.; Mattingly, S.; Gonzalez, V. Perceptions, satisfactions, and performance of undergraduate students during COVID-19 emergency remote teaching. **Anatomical Sciences Education**, v. 15, n. 1, p. 42-56, 2022. <https://doi.org/10.1002/ase.2161>



Informação da Licença: Este é um artigo Open Access distribuído sob os termos da Licença Creative Commons Attribution, que permite uso irrestrito, distribuição e reprodução em qualquer meio, desde que a obra original seja devidamente citada.