

DIFICULDADES COM O MODELO DE ENSINO REMOTO: EXPERIÊNCIAS DOS DISCENTES DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UFPE DURANTE O PERÍODO DA PANDEMIA DE COVID-19

Claudia Virginia de Andrade Cardoso
Gerlane Tavares dos Santos
Orientadora: Gabriela Figueiredo Dias

RESUMO

Este trabalho teve como objetivo geral investigar as dificuldades enfrentadas pelos discentes do curso de secretariado executivo da UFPE durante o período pandêmico. O estudo contribuirá para compreender os desafios que cercaram esses alunos durante o período de pandemia do COVID-19 quando foi aplicado de forma emergencial o ensino remoto, além de ajudar a compreender como eles lidavam com essas dificuldades. Para tanto foi aplicada uma pesquisa descritiva com abordagem quantitativa, onde os dados foram colhidos através de um questionário aplicado aos discentes que cursaram disciplinas no período da pandemia na graduação em Secretariado Executivo na UFPE, campus Recife. Os resultados apontaram diversas dificuldades durante esse período, tais como: falta de concentração, dificuldades de ler nas telas dos computadores e celulares, sobrecarga de atividades e dificuldades de contato com alguns setores da universidade. Apontadas essas dificuldades, a maioria dos alunos em uma pergunta sobre autoavaliação indicaram seu nível de aprendizagem como médio. Através dos resultados obtidos a universidade, coordenação do curso e discentes dispõe de um material com dados que servem de base para futuras melhorias acerca de problemáticas que surgiram no momento pandêmico, mas que se perpetuam até os dias atuais, além de identificar quais pontos positivos foram encontrados nesse período e que geram aprendizados.

Palavras-chaves: Modelo de Ensino Remoto. Período Pandêmico. Dificuldades dos Discentes. Secretariado Executivo.

1. INTRODUÇÃO

O ano de 2020 ficou marcado pelo início da pandemia do coronavírus, COVID-19 (sigla em inglês para coronavírus). Segundo dados publicados pelo Ministério da Saúde desde o primeiro caso notificado do dia 26 de fevereiro até o dia 8 de janeiro de 2022, foram confirmados 22.499.525 casos e 619.937 óbitos por covid-19 no Brasil. Com essa crise mundial, houve uma mudança no estilo de vida dos brasileiros, sendo o isolamento social a solução mais rápida para amenizar a disseminação do vírus (BRASIL, 2022).

A educação por sua vez necessitou passar por mudanças de forma rápida. No Brasil, a Portaria n° 343, de 17 de março de 2020 (alterada pela Portaria n° 345/2020) autorizou que as Instituições de Ensino Superior (IES) substituíssem as aulas presenciais por aulas remotas com o apoio de tecnologias de informação e comunicação (BRASIL, 2020). No país, algumas universidades decidiram não adotar o ensino remoto e esperar a Covid-19 cessar, sendo o caso da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).

Contudo, após analisar que a volta ao presencial não tinha previsão para ocorrer, a UFPE discutiu pautas sobre diretrizes, planos pedagógicos e inclusão digital dos discentes assistidos pelos programas de assistência estudantil e assim, iniciaram as aulas a partir do segundo semestre.

Os problemas desdobram-se diante da realidade de cada discente, foi visto a partir do questionário aplicado (onde cada indivíduo trouxe sua perspectiva acerca da vivência no período pandêmico) que houve diversas dificuldades, que serão apresentadas na análise e discussão dos resultados. Face ao exposto, a presente pesquisa pretende responder ao seguinte problema: *"Quais dificuldades foram enfrentadas pelos discentes da graduação em secretariado executivo da UFPE, durante o período da pandemia do COVID-19 quando o ensino remoto foi adotado?"*

A partir da exposição de diversas problemáticas, esta pesquisa foi desenhada e tem como objetivo geral investigar as dificuldades enfrentadas pelos discentes do curso de secretariado executivo da UFPE durante o período pandêmico, quando o modelo de ensino remoto foi adotado. Dentre o objetivo geral, especificamos quatro objetivos, que são:

- a) Analisar a motivação e a percepção dos discentes em relação ao curso de secretariado executivo.
- b) Identificar as dificuldades enfrentadas com a pandemia do COVID-19.
- c) Verificar as dificuldades referentes à adaptação do ensino remoto.
- d) Mapear as dificuldades relacionadas a apoio e comunicação da universidade.

O presente trabalho apresenta justificativas teóricas e práticas, no que se refere a justificativa teórica, o trabalho pode contribuir para o desenvolvimento de pesquisas que buscam entender e se aprofundar diante das dificuldades que muitos desconhecem, enfrentadas pelos alunos durante a pandemia do COVID-19 no período remoto. Servindo como base também para o desdobramento de pesquisas referente a planejamento estratégico envolvendo situações correlatas. Quanto à justificativa prática, o trabalho pode contribuir para o planejamento estratégico da coordenação e departamento do curso, com acesso aos dados da presente pesquisa os responsáveis podem compreender as dificuldades enfrentadas pelos alunos, e as experiências vivenciadas durante a pandemia.

A partir da análise de dados disponibilizados pela Diretoria Estratégica de Planejamento, Avaliação e Gestão DEPLAG GR, foi observado um número significativo de evasão dos discentes do curso de secretariado executivo no período de 2020.1 a 2021.2, contabilizando 165 (Cento e sessenta e cinco) alunos desligados (DEPLAG/UFPE, 2022). Assim, notou-se a necessidade de investigar quais as problemáticas relacionadas às dificuldades enfrentadas no período pandêmico, quando o ensino remoto foi adotado. Dessa forma, avaliamos quais obstáculos foram mais comuns entre os discentes e quais implicações causaram na aprendizagem.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. O curso de secretariado e a importância no mercado de trabalho

Na página do curso de Secretariado Executivo da UFPE tem-se que o quantitativo de ingresso por ano é de 120 alunos, onde 50% têm entrada no primeiro semestre e 50% no segundo semestre, sendo um curso que abarca um leque de conhecimentos formando profissionais diversos e capacitados para o mercado de trabalho (UFPE, 2023).

As Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de Secretariado Executivo estabelecidas pelo Ministério da Educação em 2005 indicam que o curso de Secretariado Executivo deve formar bacharéis com formação geral e humanista, tendo capacidade de mudanças de paradigmas na gestão do profissional de secretariado. Esse profissional vem se adaptando às mudanças que ocorrem no mundo corporativo, atendendo ao que há de novo e se adequando às novas competências requeridas (BRASIL, 2005).

O reconhecimento da profissão de Secretariado Executivo, no Brasil, se deu a partir da

década de 1980. As suas atribuições ganharam maior visibilidade e respeitabilidade, devido a regulamentação da profissão (BISCOLI; CIELO, 2004; DURANTE, 2012; CIELO; SCHIMIDT; WENNINGKAMP, 2014). O profissional de Secretariado Executivo se apropria de inúmeras ocupações nas organizações e sua formação permite que ele atue em diversos níveis hierárquicos (KOBERNOVICZ; SANTOS; CROTTI, 2017; SABINO; ANDRADE JÚNIOR, 2011).

O profissional de Secretariado Executivo cumpre o papel de assessor executivo e não se mantém centralizado somente na administração executiva, mas deve se comprometer com toda a organização. Dessa forma, esse profissional poderá auxiliar e liderar atividades dos mais variados departamentos. Deverá, também, ser um profissional preocupado com a gestão do tempo, da comunicação e dos relacionamentos. Precisa obter competências técnicas e atuar como um agente executor e multiplicador dentro da empresa (CASTELO, 2007; CAMARGO et al., 2015). É cada vez mais comum encontrar profissionais de secretariado com competências e atribuições gerenciais (OLIVEIRA, 2018).

2.2 Dificuldades no ensino remoto durante a pandemia do covid-19

O Ministério da Educação (MEC) emitiu a portaria nº 343, de 17 de março de 2020 que autorizou a substituição das aulas presenciais para o Ensino Remoto Emergencial (ERE), durante a pandemia de COVID-19 (BRASIL, 2020). Foi aí que nasceu um novo cenário no campo do ensino e aprendizagem. Tanto docentes quanto discentes que até então tinham suas aulas no modelo presencial, tiveram que se adaptar ao novo, ao remoto. O ERE difere do EaD tradicional, porque foi implementado de forma improvisada nas IES (Instituições de Ensino Superior), o que pode ter gerado falhas na oferta de recursos tecnológicos para os alunos e treinamento adequado para os professores (GUSSO *et al.*, 2020).

Embora a educação a distância possa oferecer muitas vantagens, também existem dificuldades associadas ao ensino remoto, especialmente durante a pandemia, quando a implementação desse modelo ocorreu em caráter emergencial. Algumas das possíveis consequências da adoção do ERE segundo Gusso *et al.* (2020) incluem:

- a. Possibilidade de baixo desempenho acadêmico dos estudantes;
- b. Aumento do fracasso escolar;
- c. Probabilidade do aumento de evasão;
- d. Desgaste dos professores, devido à sobrecarga de múltiplas atividades.

Sobre as possíveis dificuldades do ensino remoto, Feitosa e Lavor (2016) relataram desigualdade de oportunidades dado que os alunos enfrentaram problemas como a falta de acesso à internet de qualidade, pouco acesso a livros e materiais didáticos, e capacidade técnica reduzida no manuseio de tecnologias e sistemas que dão suporte o ensino remoto.

As dificuldades citadas acima são confirmadas por Rodrigues *et al.* (2020) que expõem que apesar da busca dos docentes das universidades em relação a melhora da educação no período pandêmico, muitos alunos não tinham equipamentos adequados para poder se comunicar e acompanhar as aulas, por ex.: *notebook*, computadores, celulares e *tablet*. O parecer do Conselho Nacional de Educação e do Ministério da Educação do Brasil, adotou algumas medidas para que os alunos que não tivessem acesso às aulas remotas, recebessem materiais de apoio para os estudos, e em momento oportuno as aulas presenciais seriam retomadas com medidas de segurança para todos (ESTRELLA; LIMA, 2020). Foi o caso da Universidade Federal de Pernambuco, que ofereceu *tablets* e *chips* com internet para alunos com vulnerabilidade econômica, fazendo com que esses não viessem a perder o período letivo.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa aplicada se dedica aos problemas presentes nas atividades das instituições, organizações e seus grupos. Por meio da pesquisa aplicada é possível realizar a elaboração de diagnósticos, identificação de problemas e busca de soluções (THIOLLENT, 2009; FLEURY; WERLANG, 2016). Quanto ao objetivo geral, a pesquisa foi descritiva, pois descreve as características de determinada população ou fenômeno (VERGARA, 2010). Quanto aos meios de investigação é classificada como uma pesquisa de campo, pois foi realizada no local onde ocorreu o fenômeno estudado, e dispõe dos elementos necessários para explicação dos fatos (VERGARA, 2010).

Quanto à abordagem a pesquisa será quantitativa, segundo Sampieri, Collado e Lucio (2013) uma pesquisa com enfoque quantitativo se baseia em medições numéricas e análises estatísticas para estabelecer padrões. Embora a pesquisa seja quantitativa, optou-se por inserir algumas perguntas abertas para ampliar a compreensão de alguns elementos das perguntas objetivas.

O universo desta pesquisa é de 374 alunos atualmente matriculados em disciplinas do curso de Secretariado Executivo. A amostra foi composta por 69 alunos que cursaram disciplinas durante o período remoto. O método de amostragem adotado foi a amostragem não-

probabilística por acessibilidade. Segundo Vergara, (2010) esse método seleciona elementos pela facilidade de acesso a eles, e é uma técnica comumente adotada em pesquisas da área de Ciências Sociais, especialmente quando o pesquisador está investigando uma população de difícil acesso ou conta com recursos limitados.

A primeira etapa da coleta de dados consistiu na solicitação do quantitativo de alunos matriculados no curso de secretariado executivo da UFPE. Dentre esses alunos, foram considerados como parte da amostra acadêmicos do 4º período em diante, dado que eles estavam matriculados em disciplinas no período remoto.

O instrumento para coleta de dados escolhido foi um questionário criado através do aplicativo Google Forms. O questionário foi composto por 28 questões, sendo 21 questões objetivas e 7 subjetivas que buscavam compreender o contexto e realidade de cada discente. Para alcançar as respostas foi solicitada a divulgação do questionário em canais de comunicação que os alunos fazem parte, tais como: grupos de whatsapp, e-mail institucional e divulgação pelas mídias sociais do Diretório Acadêmico de Secretariado Executivo. O período de coleta de dados durou 70 dias tendo início em 27/12/2022 e sendo finalizado em 24/03/2023. Ressaltamos que foram seguidos princípios éticos de pesquisa recomendados por Creswell (2010), a participação dos discentes foi totalmente voluntária e anônima, seus dados foram armazenados em local seguro, analisados em conjunto, e utilizados apenas para fins acadêmicos.

Segundo Gil (1987) a construção do questionário consiste basicamente em traduzir os objetivos específicos da pesquisa em itens bem redigidos. As perguntas do questionário foram baseadas em pesquisas anteriores relacionadas com o tema investigado, o que trouxe informações relevantes para construção do instrumento de pesquisa.

Na etapa de análise dos dados, para as respostas coletadas por meio de perguntas fechadas foi aplicada estatística descritiva, observando a análise das frequências das respostas (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013). Com relação a análise das perguntas abertas, foi realizada uma categorização de respostas. Utilizando o software Excel, organizamos os dados e preparados para a análise, depois as respostas foram examinadas cuidadosamente e foram criadas categorias sobre temas que se repetiram. (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013). As informações coletadas nas respostas abertas serviram para complementar os resultados da análise predominantemente quantitativa.

O Quadro 1 apresenta um resumo dos procedimentos metodológicos adotados nesta pesquisa, no que se refere à classificação e fontes consultadas.

Quadro 1. Caracterização da pesquisa

Quanto à natureza	Pesquisa aplicada (THIOLLENT, 2009; FLEURY; WERLANG, 2016)
Quanto aos fins	Descritiva (GIL, 2008; VERGARA, 2010)
Quanto aos meios	Pesquisa de campo (VERGARA, 2010)
Quanto a abordagem	Quantitativa (SILVA; SIMON, 2005)
Técnica de amostragem	Não-probabilística por acessibilidade (VERGARA, 2010)
Instrumento de coleta de dados	Questionário com perguntas abertas e fechadas (GIL, 1987)
Análise dos dados coletados por meio de perguntas fechadas	Estatística descritiva (SAMPIERI; COLLADO; LÚCIO, 2013)
Análise dos dados coletados por meio de perguntas abertas	Categorização (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013)

Fonte: elaborado pelas autoras (2023).

4. RESULTADOS DA PESQUISA E ANÁLISE

4.1 Perfil Sociodemográfico

Nossa população amostral é composta por 374 alunos atualmente matriculados em disciplinas do curso de Secretariado Executivo da UFPE, foram colhidas 69 respostas, o equivalente a 18,4% do nosso universo. Os resultados mostram que 87% dos participantes é composto pelo sexo feminino e 13% do sexo masculino. A idade dos participantes varia entre 18 a 40 anos, a maioria possui entre 21 e 25 anos, ocupando um percentual de 53,6%.

No que se refere à ocupação remunerada, 82% dos estudantes recebiam algum tipo de remuneração e apenas 17,3% não possuía nenhuma renda. Dentre os estudantes que tinham atividade remunerada, 29% recebiam até um salário mínimo, 36,2% dois salários mínimos, 24,6% três salários mínimos e 10,1% recebiam quatro salários mínimos ou mais. Com relação a perda de emprego ou estágio durante o período pandêmico, os dados apontaram que 14,5%

perderam o emprego ou estágio, 66,7% se mantiveram no emprego ou estágio e 17,3% não exerceram nenhuma atividade do tipo.

Sobre o estado civil dos estudantes, a maioria são solteiros ocupando o percentual de 72,5%, uma proporção de 23,2% dos estudantes são casados e os demais 4,3% eram divorciados, viúvos ou preferiram não informar. No que tange a quantidade de filhos, a maior parte dos estudantes não têm filhos ocupando uma taxa de 87%, contudo, 13% dos respondentes afirmaram ter um ou dois filhos. Sobre a quantidade de pessoas morando no mesmo local, 5,8% dividiam a casa com mais 1 pessoa, 33,3% dividiam o local com duas pessoas, 23,2% moravam no local com mais três pessoas e 37,7% moravam com quatro pessoas ou mais.

As informações desta subseção estão resumidas na Tabela 1.

Tabela 1. Características da amostra

Características	Percentual dos respondentes
Sexo	
● Feminino	87% (n = 60)
● Masculino	13% (n = 9)
Idade	
● 18 á 20	4,3% (n= 3)
● 21 a 25	53,6% (n= 37)
● 26 a 30	21,7% (n= 15)
● 31 a 40	13% (n= 9)
● 40+	7,2% (n= 5)
Atividade remunerada	
● Possuem	82,6% (n= 57)
● Não possuem	17,4% (n= 12)
Renda da família	
● Até um salário mínimo	29% (n= 20)
● Dois salários mínimos	36,2% (n= 20)
● Três salários mínimos	24,6% (n= 17)
● Quatro salários mínimos ou mais	10,1% (n= 7)
Perdeu emprego ou estágio durante o período da pandemia	
● Sim	14,5% (n= 10)
● Não	66,7% (n= 46)
● Não exercia nenhuma atividade	18,8% (n= 13)

Características	Percentual dos respondentes
Estado civil	72,5% (n= 50)
• Solteiro(a)	23,2% (n= 16)
• Casado(a)	1,4% (n= 1)
• Divorciado(a)	1,4% (n= 1)
• Viúvo(a)	1,4% (n= 1)
• Prefiro não informar	
Quantidade de filhos	
• 0	87% (n= 60)
• 1	8,7% (n= 6)
• 2	4,3 (n= 3)
• 3	0%
• 4 ou mais	0%
Pessoas que moram no mesmo local	
• 1	5,8% (n= 4)
• 2	33,3% (n= 23)
• 3	23,3% (n= 16)
• 4 ou mais	37,7% (n= 26)

Fonte: dados da pesquisa (2023).

4.2. Dificuldade com ensino remoto

O presente tópico expõe as dificuldades referentes à adaptação ao ensino remoto, sendo estruturado a partir de questões abertas e fechadas se estendendo até o item 4.5. No que se refere a estrutura para o ensino remoto 65,2% dos respondentes afirmaram ter uma estrutura adequada, e 34,8% afirmaram não ter uma estrutura apropriada. Em relação ao acesso à Internet de qualidade 66,7% afirmaram que tinham acesso, no entanto 33,3% afirmaram não ter acesso de qualidade a Internet. Não foi especificado nas perguntas o que seria uma estrutura adequada ou não adequada e Internet de qualidade ou de baixa qualidade, dando aos respondentes o direito de escolher conforme a sua própria concepção do que seria adequado e de qualidade para cada um.

Sobre a modalidade do curso, o total de respondentes que cursaram o presencial antes da pandemia, foram para o remoto e retornaram ao presencial é composto por um total de 79,7% dos estudantes. Já 20,3% dos estudantes ingressaram no remoto e, atualmente, estão cursando o presencial. Também foi questionado aos alunos qual era a maior dificuldade que eles enfrentavam em estudar a distância, 72,5% dos respondentes afirmaram que sofriam com a falta de concentração, 13% afirmaram dificuldades de ler na tela do computador ou celular e

14,5% afirmaram ter outras dificuldades. É perceptível que a maioria precisou em algum momento do curso se adaptar ao modelo remoto.

A fim de compreender melhor a experiência dos alunos, foi realizada a seguinte pergunta aberta: “Você sentiu diferença entre o ensino presencial e remoto? Quais?” A maioria dos respondentes 93,7% afirmaram sentir diferença entre os dois modelos de ensino, e muitos relataram dificuldades de concentração e sobrecarga de atividades no ensino remoto, como mostra a resposta de um dos respondentes: *“O remoto dificulta bastante o processo de prestar atenção e aprender.”* Outro estudante relatou sobrecarga de atividades: *“Acho que no ensino remoto ocorriam muita sobrecarga e não sentia que aprendia muito, já no presencial o desgaste acaba sendo mais físico”*. Um terceiro respondente comentou sobre se concentrar mais nas aulas presenciais, apesar do deslocamento: *“Acredito que nas aulas remotas há vantagem por conta do deslocamento, demora muito para chegar a UFPE. Mas o presencial ganha em atenção e participação”*.

Um quarto aluno relatou uma experiência diferente sentindo mais autonomia e protagonismo no processo de aprendizagem, como ilustra a fala a seguir: *“Sim, o remoto exige maior autonomia dos alunos, o protagonismo no processo de ensino-aprendizagem.”*

A dificuldade com a sobrecarga foi confirmada em uma pergunta fechada quando a maioria dos estudantes o equivalente a 47,8% afirmaram sentir um alto nível de sobrecarga no ensino remoto, outros 39,1% afirmaram que o nível de sobrecarga era razoável e apenas 22,1% dos estudantes afirmaram achar a sobrecarga leve ou não sentir nenhuma sobrecarga.

Sobre a autoavaliação do nível de aprendizado durante as disciplinas ofertadas no período pandêmico, a maioria dos discentes trouxeram que o nível de aprendizado nesse período foi médio, sendo 65,2% da amostra, 17,4% dos estudantes consideraram seu nível de aprendizagem baixo e 17,4% considerou o nível de aprendizagem alto.

Quando questionados sobre a opinião em relação a preparação dos professores para o ensino remoto emergencial, a maioria dos estudantes relatou perceber que grande parte dos professores ainda estava em processo de adaptação. A informação é confirmada na fala de um dos estudantes: *“Muitos sentiam muita dificuldade por ser algo novo”*.

Em relação a dificuldade em se relacionar com colegas e professores nesse período, 23,2% dos estudantes informaram não ter nenhuma dificuldade, 37,7% relataram pouca dificuldade, 29% afirmaram sentir média dificuldade e 10,1% possuíam muita dificuldade.

Tabela 2. Dificuldade com ensino remoto

Características	Percentual dos respondentes
Possuía estrutura para estudar de forma remota?	
• Sim	65,2% (n= 45)
• Não	34,8% (n= 24)
Possuía acesso a internet de qualidade?	
• Sim	66,7% (n=46)
• Não	33,3% (n=23)
Você chegou a cursar o presencial ou já ingressou na modalidade remota?	
• Cursei o presencial, fui para o remoto e retornei ao presencial	79,7% (n= 55)
• Ingressei no remoto e estou cursando o presencial	20,3% (n= 14)
Sentiu diferença entre o ensino remoto e o presencial? quais?	
• Sim	93,7% (n= 60)
• Não	02,56% (n= 04)
Qual a maior dificuldade que você tem em estudar a distância?	
• Desconcentrar fácil	72,5% (n= 50)
• Dificuldade em ler na tela do computador e ou celular	13 % (n= 9)
• Não sei lidar com recurso tecnológico	00% (n= 0)
• Outro motivo	14,5% (n= 10)
Como você classifica o seu nível de aprendizado por meio das atividades remotas?	
• Baixo	17,4% (n= 12)
• Médio	65,2% (n= 45)
• Alto	17,4% (n=12)
Você teve dificuldade em se relacionar com colegas e professores nesse período?	
• Nenhuma dificuldade	23,2% (n= 16)
• Pouca dificuldade	37,7% (n= 26)
• Média dificuldade	29% (n= 20)
• Muita dificuldade	10,1% (n= 7)
Qual grau de sobrecarga você sentiu em relação a este período?	
• Nada	5,8% (n= 4)
• Pouco	7,2% (n= 5)
• Razoável	39,1% (n=27)
• Muito	37,7% (n= 26)

<ul style="list-style-type: none"> ● Totalmente 	10,1% (n= 7)
Na sua opinião os professores estavam preparados para a docência no ERE?	
<ul style="list-style-type: none"> ● Sim 	22,8% (n= 13)
<ul style="list-style-type: none"> ● Não 	61,4% (n= 35)
<ul style="list-style-type: none"> ● Talvez 	25,7 % (n=9)

Fonte: dados da pesquisa (2023).

4.3 Dificuldades enfrentadas pelos estudantes fora do ambiente acadêmico

Em relação às dificuldades enfrentadas com a pandemia do COVID-19 identificamos que 13% dos estudantes que possuíam filhos, 8,7% indicaram não possuir rede de apoio, essa informação é confirmada na resposta de uma das respondentes: "*Estava gestante e depois puérpera. Foi muito difícil ter uma rede de apoio para continuar estudando e não desistir do curso*".

O quantitativo de 59% dos respondentes relataram problemas de saúde físicos e psicológicos, em relação aos problemas de saúde físicos, foram relatados casos de COVID, cirurgias e problemas pulmonares que acometeu 12,5% dos alunos. Em relação aos problemas psicológicos foram majoritariamente relacionados à ansiedade, acometendo 47,5% dos estudantes. A informação sobre problemas de ansiedade, é corroborada pela fala de um dos respondentes: "*Tive muita ansiedade quando via as notícias na TV de mortes pela pandemia, meu psicológico foi completamente afetado, me acordava mal e ia dormir mal*".

Tabela 3. Dificuldades enfrentadas pelos estudantes fora do ambiente acadêmico

Características	Percentual dos respondentes
Quantidade de filhos	
<ul style="list-style-type: none"> ● 0 	87% (n= 60)
<ul style="list-style-type: none"> ● 1 	8,7% (n= 6)
<ul style="list-style-type: none"> ● 2 	4,3 (n= 3)
<ul style="list-style-type: none"> ● 3 	0%
<ul style="list-style-type: none"> ● 4 ou mais 	0%
Possuía rede de apoio para ficar com as crianças durante as aulas remotas?	
<ul style="list-style-type: none"> ● Sim 	5,8 % (n= 4)
<ul style="list-style-type: none"> ● Não 	8,7% (n= 6)

- Não tenho filhos

85,5% (n= 59)

Você teve algum problema de saúde (Físico/Psicológico) durante o período remoto? Se sim, sente-se à vontade para listar quais foram?

- Problema Físico
- Problema psicologico
- Não teve problema

12,5% (n= 5)

47,5% (n= 19)

40% (n= 16)

Fonte: dados da pesquisa (2023).

4.4. Apoio da Universidade

Com o intuito de abordar problemáticas referentes à beneficência da universidade para com os alunos, foi feita a seguinte pergunta: "Você se sentiu amparado pela universidade no período da pandemia, se não, porquê?" Um percentual de 58% dos alunos informaram que não se sentiram amparados, situação que se confirma na fala do estudante: *“Não. Acredito que pelo próprio momento atípico vivido, onde pessoas/instituições não estavam preparadas ainda para transpor os desafios surgidos”*. Outro estudante também trouxe a seguinte fala: *“Acho que a comunicação deixou muito a desejar, e alguns professores passavam dos limites em relação a horários e demandas”*. Já um percentual de 29% dos discentes informaram se sentir amparados mas em certos pontos, como informa o estudante: *“Até certo ponto sim, mas sinto que poderia ter sido melhor em relação a demora”*.

Para mapear as dificuldades relacionadas a comunicação da universidade, foi questionado aos discentes se houve algum problema ou se eles se sentiram prejudicados ao tentar contatar a assistência técnico/administrativa, um percentual de 76,3% dos estudantes advertiram se sentir prejudicados ao tentar contatar os técnicos administrativos, situação demonstrada na fala do estudante: *“Sim...demoravam muito para responder e-mails ou sanar dúvidas”*.

Tabela 4. Apoio da Universidade

Características	Percentual dos respondentes
Você se sentiu amparado pela universidade no período da pandemia? <ul style="list-style-type: none"> ● Sim ● Não ● Talvez 	29% (n= 9) 58% (n= 18) 12,9% (n= 4)
Você teve algum problema ou se sentiu prejudicado ao tentar contatar os técnicos administrativos durante o período remoto? <ul style="list-style-type: none"> ● Sim, tive problemas ● Não, sem problemas 	76,3% (n= 29) 23,6% (n= 9)

Fonte: dados da pesquisa (2023).

4.5 Intenção de continuidade do curso

Ao analisar a motivação e a percepção dos discentes em relação ao curso de secretariado executivo, 39,1% dos discentes afirmaram sentir vontade de desistir do curso. Além disso, 79,7% alegaram que houve atraso com relação à conclusão do curso, devido ao cenário pandêmico. Muitos trouxeram sugestões que poderiam ter sido adotadas, ou poderão ser revistas e adotadas num futuro cenário. O percentual de 13,1 % acredita que a valorização e reconhecimento do curso no mercado de trabalho iria amenizar o fator permanência no curso e o índice de satisfação. Boa parte dos discentes, o que compete a 29,5% gostariam de uma coordenação mais ativa, já 19,6% gostariam que houvesse mais apoio por parte da Universidade, o que pode ser afirmado na seguinte fala: *"O curso precisa de maior reconhecimento dentro do próprio Centro onde está inserido (CCSA) e no próprio Campus da UFPE"*. Outra sugestão dada por 37,7% dos respondentes foi a inclusão de aulas práticas nos planos de ensino.

Tabela 5. Intenção de continuidade do curso

Características	Percentual dos respondentes
Houve atraso na previsão de conclusão do curso durante o período da pandemia? <ul style="list-style-type: none"> ● Sim ● Não 	79,7% (n= 55) 20,3% (n= 14)

Sentiu vontade de desistir do curso ou de migrar de área durante o período remoto?

- Sim
- Não

39,1% (n= 27)
60,9% (n= 42)

Qual sugestão você daria de melhoria no geral, que iria contribuir para sua permanência e/ou melhor satisfação com o curso?

- Valorização e reconhecimento do curso no mercado de trabalho
- Mais suporte da universidade
- Ter mais aulas práticas
- Coordenação mais ativa

13,1% (n=8)
19,6% (n=12)
37,7% (n=23)
29,5% (n=18)

Fonte: dados da pesquisa (2023).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir desse levantamento, foi possível compreender as principais dificuldades que cercaram os discentes de secretariado executivo da UFPE durante o período pandêmico, quando o ensino remoto foi adotado de forma emergencial, apontando-se como principais queixas: problemas com a adaptação no ensino remoto, qualidade do ensino remoto, problemas psicológicos, sobrecarga gerada pela alta demanda de atividades exigidas pelos docentes e falta de apoio técnico/administrativo.

Nesse contexto percebe-se que os alunos precisaram de uma escuta ativa de suas dificuldades, visto que faltou apoio e comunicação da coordenação para com seus discentes, fornecer a oportunidade de expressão desses universitários referente a seus obstáculos e frustrações durante esse período, pode mitigar parte de suas preocupações em relação ao curso, os dados ainda indicaram que 94,2% dos alunos acreditam que o curso não recebe o investimento e reconhecimento que merece, portanto a aplicação de um planejamento estratégico que considera as dificuldades e sugestões trazidas pelos acadêmicos, pode motivá-los a permanecer no curso e mostrar que existe interesse institucional por eles.

Esta pesquisa apresenta limitações no que se refere ao tamanho da amostra, para estudos futuros e possíveis publicações sugerimos fazer estudos estatísticos de correlação entre a falta de estrutura física e internet com as dificuldades de aprendizado/concentração ou relação entre o gênero e a falta de rede de apoio para cuidado com os filhos, sugerimos também que seja realizada uma pesquisa com os professores e suas vivências durante esse período, visto que esse trabalho teve foco apenas nos discentes.

REFERÊNCIAS

- BÍSCOLI, F. R. V.; CIELO, I. D. Gestão organizacional e o papel do secretário executivo. **Revista Expectativa**, v. 3, n. 1, 2000. DOI: 10.48075/revex.v3i1.741.
- BRASIL. Ministério da Educação (MEC). **Portaria Nº 343, de 17 de março de 2020**. Brasília, p.1, mar. Acesso em: 03 de mar. 2022. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Portaria/PRT/Portaria%20n%C2%BA%20343-20-mec.htm
- BRASIL. 2020. Ministério da Educação (MEC). **Portaria Nº 345, de 19 de março de 2020**. Brasília, p.1, mar. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-345-de-19-de-marcode2020https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-345-de-19-de-marcode-2020-248881422?inheritRedirect=true&redirect=%2Fweb%2Fguest%2Fsearch%3FqSearch%3DPortaria%2520345%2520de%252019%2520de%2520mar%25C3%25A7o%2520de%25202020> Acesso em: 09 de maio. 2022.
- BRASIL. Ministério da Educação (MEC). **Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005**. Brasília, p. 1-4, jun (Diretrizes curriculares nacionais para o curso de graduação em secretariado executivo). Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/component/content/article?id=12991>>
- BRASIL. Ministério da Saúde. Doença pelo Novo Coronavírus – COVID-19. **Boletim Epidemiológico Especial**, 1 2/1 a 8/1/2022. Brasília, versão 1, p.1-95, janeiro, 2022. Disponível em <<https://www.gov.br/saude/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/boletins/epidemiologicos/covid-19/2022/boletim-epidemiologico-no-95-boletim-coe-coronavirus.pdf>>
- CAMARGO, M.; NASCIMENTO, L.; BÜHRER, V.; MARTINELLI, G.; BAHLS, T. A evolução da área secretarial às ciências da assessoria. **Revista Expectativa**, v. 14, n. 1, 2015. DOI: <https://doi.org/10.48075/revex.v14i1.9355>.
- CASTELO, M. J. **A formação acadêmica e profissional do secretário executivo**. Trabalho de conclusão de Curso, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, PR, Brasil, 2007.
- CIELO, I. D.; SCHMIDT, C. M.; WENNINGKAMP, K. R. Secretariado executivo no Brasil: quo vadis?. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 5, n. 3, 2014. DOI: <https://doi.org/10.7769/gesec.v5i3.256>
- CRESWELL, J. **Projeto de pesquisa: Métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Porto Alegre, RS: Artmed, 2010.
- Diretoria Estratégica de Planejamento, Avaliação e Gestão (DEPLAG/UFPE). **Ofício Nº 13182/2022 - DEPLAG GR (11.01.49)**. Recife, PE: Sipac, 13 set. 2022. Assunto: Evasão escolar dos discentes do curso de secretariado executivo durante o período de 2020-2021.
- DURANTE, D. G.. A evolução da profissão secretarial por meio da pesquisa. In: DURANTE, D. G. (org.) **Pesquisa em Secretariado: cenários, perspectivas e desafios**. Passo Fundo: Universidade de Passo Fundo, 2012.

ESTRELLA, B.; LIMA, L. **CNE aprova diretrizes para escolas durante a pandemia**. 2020. Acesso em: 07 de abr. 2023. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/busca-geral/12-noticias/acoes-programas-e-projetos-637152388/89051-cne-aprova-diretrizes-para-escolas-durante-a-pandemia>>

FEITOSA, M. C.; LAVOR, O. P. Ensino de circuitos elétricos com auxílio de um simulador do PHET. **Rede Amazônica de Educação em Ciências e Matemática (REAMEC)**, v. 8, n. 1, p.126-139, 2020. DOI: 10.26571/reamec.v8i1.9014

FLEURY, M. T. L.; WERLANG, S. R. C. Pesquisa aplicada: conceitos e abordagens. **Anuário de Pesquisa - GV Pesquisa**, 2016.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 1987.

GUSSO, H. L., *et al.* Ensino superior em tempos de pandemia: diretrizes à gestão universitária. **Educação & Sociedade**, v. 41, p.1-47, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1590/ES.238957>

KOBERNOVICZ, G.; SANTOS, V. C.; CROTTI, K. Atuação do Profissional de Secretariado Executivo no Mercado de Trabalho: Uma Análise dos Egressos da Unicentro. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 8, n. 3, p. 1-27, 2017.

OLIVEIRA, L. **Pool de Secretariado: Oportunidades na implantação do modelo**. 1.ed. São Paulo: Madamu, 2018.

RODRIGUES B. B., *et al.* Aprendendo com o Imprevisível: Saúde Mental dos Universitários e Educação Médica na Pandemia de Covid-19. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v.44, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1590/1981-5271v44.supl.1-20200404>

SABINO, R. F.; ANDRADE JÚNIOR, J. A. F. de. Secretariado: formação e mercado no estado de Sergipe. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 2, n. 1, p. 6–31, 2011. DOI: <https://doi.org/10.7769/gesec.v2i1.44>

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LÚCIO, M. P. B. L. **Metodologia da pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Penso, 2013.

THIOLLENT, M. **Metodologia de Pesquisa-ação**. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.
UFPE. **Curso de Secretariado Executivo – Bacharelado**. 2023. Acesso em: 07 abr. 2023. Disponível em: <https://www.ufpe.br/secretariado-bacharelado-ccsa>

UFPE. **Curso de Secretariado Executivo – Bacharelado CCSA**. Disponível em: <<https://www.ufpe.br/secretariado-bacharelado-ccsa>> . Acesso em: 02 abr. 2023.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2010.