

## **OS DESAFIOS DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO EM TEMPOS DE PANDEMIA: UM ESTUDO DE CASO DO 6º SEMESTRE DE GESTÃO EMPRESARIAL DA FATEC JALES**

*THE CHALLENGES OF THE COMMUNICATION PROCESS IN TIMES OF PANDEMICS: A CASE STUDY OF THE 6th SEMESTER OF GESTAO EMPRESARIAL BY FATEC JALES*

**Erika A. Furlan<sup>1</sup>, Simone D. da Silva<sup>2</sup>, Márcia A. de M. Bio<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Faculdade de Tecnologia Prof. José Camargo – Fatec Jales, erika.furlan@fatec.sp.gov.br

<sup>2</sup>Faculdade de Tecnologia Prof. José Camargo – Fatec Jales, simone.silva54@fatec.sp.gov.br

<sup>3</sup>Faculdade de Tecnologia Prof. José Camargo – Fatec Jales, adm.marciamel@gmail.com

**Gestão e Negócios**  
**Subárea: Gestão de Administração Geral**

### **RESUMO**

A partir do início do ano de 2020, após a constatação de um período pandêmico e como consequência de todo seu impacto, o isolamento social se fez necessário fazendo com que a comunicação interpessoal passasse por desafios e adaptações entre elas mudando até mesmo a forma presencial de comunicação entre professores e alunos para o formato do ensino remoto. O presente estudo tem como objetivo relatar os desafios do processo de comunicação vividos entre o corpo docente e discente do 6º Semestre de Gestão Empresarial da Fatec Jales, durante a disseminação da doença causada pelo novo vírus SARS-Cov-2 (Covid 19). O trabalho teve como fonte de pesquisa um universo total, onde foram entrevistados 07 alunos e 05 professores da classe do 6º Semestre do curso de Gestão Empresarial, através de uma pesquisa de campo específica sobre os desafios do processo de comunicação do ensino remoto, onde foi elaborado um questionário para cada um deles. Conclui-se através desse estudo, que durante o processo de comunicação no ensino remoto entre professor e aluno em meio a uma pandemia, as adaptações se fazem necessárias diante de uma crise sanitária inesperada, impactando o mundo inteiro, principalmente as relações educacionais.

Palavras-chave: pandemia; corpo discente; corpo docente.

### **ABSTRACT**

*From the beginning of 2020, after the finding of a pandemic period and as a result of all its impact, social isolation was necessary, causing interpersonal communication to undergo challenges and adaptations between them, even changing the face-to-face form of communication between teachers and students for the remote teaching format. This paper aims to report the challenges of the communication process experienced between the professors and students of the 6th Semester of Business Management course at Fatec Jales, during the spread of the disease caused by the new virus SARS-Cov-2 (Covid 19). The paper had as a research source a total universe, where 07 students and 05 teachers from the 6th Semester class of the Business Management course were interviewed, through a specific field research on the challenges of the communication process of remote learning, where a questionnaire was created for each of them. It is concluded through this study that during the process of communication in remote education between professors and students in the midst of a pandemic, adaptations are necessary in the face of an unexpected health crisis, impacting the entire world, especially educational relationships.*

*Keywords: pandemic; students; professors.*

## 1 INTRODUÇÃO

Desde sempre, a comunicação é um processo essencial para o desenvolvimento das relações humanas e das organizações que sustentam a vida em sociedade. Comunicação esta que foi extremamente abalada no final do ano de 2019 com a informação do surgimento de um novo tipo de vírus ocasionando uma das piores crises sanitárias no mundo.

Em 31 de dezembro de 2019, a Organização Mundial da Saúde (OMS) foi alertada sobre vários casos de pneumonia na cidade de Wuhan, província de Hubei, na República Popular da China. Tratava-se de uma nova cepa (tipo) de coronavírus que não havia sido identificada antes em seres humanos.

Uma semana depois, em 7 de janeiro de 2020, as autoridades chinesas confirmaram que haviam identificado um novo tipo de coronavírus. Os coronavírus estão por toda parte, eles são a segunda principal causa de resfriado comum (após rinovírus) e, até as últimas décadas, raramente causavam doenças mais graves em humanos do que o resfriado comum (OPAS, 2021).

Em decorrência a todo esse processo que afetou o mundo inteiro, fica evidente a mudança de vida, principalmente no que diz respeito a comunicação entre os seres humanos, e uma das relações que mais sofreu com todo esse impacto foi, sem dúvida, aquela relacionada a educação e seu processo de ensino/aprendizagem.

Mais de 1,5 bilhão de estudantes e jovens em todo o planeta estão sofrendo ou já foram afetados pelo impacto do fechamento de escolas e universidades devido à pandemia da COVID-19, interferindo drasticamente na rotina de toda população, tendo como uma das saídas para a proteção contra o vírus, o isolamento social das pessoas, entre elas alunos e professores (UNESCO, 2021).

No caso do ensino superior, os desafios de comunicação foram um problema a ser enfrentado para que os prosseguimentos das aulas continuassem, visto que, as aulas presenciais não seriam mais possíveis devido ao distanciamento social. Contudo, assim como todos os outros, esse ensino também passou por adaptações a essa nova realidade, mantendo a interação professor/aluno através dos novos elementos de ensino remoto, como a utilização das plataformas digitais, vídeos conferências e ambientes virtuais de aprendizagem.

“O isolamento social é o estado no qual a pessoa tem pouco contato com outras pessoas, tem uma quantidade mínima de contatos sociais e há dificuldade na manutenção e qualidade dos relacionamentos” (NICHOLSON JUNIOR, 2009).

Diante desse contexto e das dificuldades de comunicação causadas por ele no universo educacional nesse período pandêmico, esse estudo pretendeu analisar as dificuldades, as adaptações vividas entre professores e alunos da classe do 6º semestre do curso de Gestão Empresarial da Fatec Jales.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 ORGANIZAÇÕES

As organizações são uma combinação de esforços individuais somados a recursos materiais tecnológicos, administrativos e financeiros com a finalidade de realizar objetivos coletivos.

As instituições se caracterizam pela existência de objetivos, planejamento, divisão do trabalho e a hierarquia da organização.

Atualmente, diante do mundo globalizado, onde a competitividade entre as empresas é exageradamente acirrada, nota-se que uma das principais questões se refere às necessidades de promover ações direcionadas ao aperfeiçoamento dos funcionários.

O mundo do trabalho passa por profundas transformações. Temáticas como a globalização, flexibilização, competitividade e novas formas de organização do trabalho têm lugar garantido nas análises daqueles que atuam ou estudam as organizações. Na fase denominada terceira Revolução Industrial, as pessoas que atuam nas organizações passam a ser fonte de maior interesse, pois, conforme assinalam alguns autores, são os colaboradores que possibilitam a vantagem competitiva nas organizações.

Essas transformações geram um ambiente complexo, marcado pelos avanços tecnológicos e científicos, mudanças de conceito, de valores e quebra de paradigmas que norteiam todos os segmentos da sociedade.

Organizações como as da área educacional (universidades), assim como as demais, são instituições complexas que dependem de uma estrutura organizacional onde possam desempenhar suas atividades com êxito.

## 2.2 MUDANÇAS NAS ORGANIZAÇÕES

As instituições vêm sofrendo grandes impactos com as mudanças em seu desenvolvimento de trabalho. Dentre eles, a comunicação entre os indivíduos de uma organização, sendo esse, um fator essencial para o desenvolvimento relacionado a produtividade e desempenho das tarefas, mantendo assim, os funcionários engajados e recebendo informações importantes para a interação da equipe diante de um momento de instabilidade.

## 2.3 PANDEMIA

As organizações, assim como as instituições de ensino, passaram por um período de grande dificuldade diante do impacto social em decorrência da pandemia, as mesmas encontram-se em uma situação de fragilidade se readaptando as novas condições no que se referem às questões de ordem econômica e principalmente na comunicação interpessoal que foi gravemente afetada. Diante desses fatores negativos que envolvem a instabilidade dos processos empresariais, as organizações estão buscando soluções, a fim de se reinventar e adaptar-se às novas necessidades que o momento atual vivida as colocou.

Para Jackson Filho e Algranti (2020), tanto o exercício das atividades laborais quanto as condições de trabalho são fontes potenciais de exposição ao vírus. Por sua vez, esse lócus – a situação de trabalho – é território de disseminação da doença. É fundamental entender, portanto, de que maneira as atividades e condições de trabalho podem contribuir para a disseminação e, sobretudo, para o estabelecimento de estratégias para o enfrentamento da pandemia.

## 2.4 COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

É importante analisar o poder que a comunicação exerce no mundo contemporâneo. Tal comunicação não pode ser vista e avaliada meramente como instrumento de divulgação ou transmissão de informações, mas como processo social onde todos devem vivenciar esse fenômeno tão importante presente na sociedade.

Segundo Castells (2009, p. 24-25) questiona “por que, como e quem constrói e exerce as relações de poder mediante a gestão dos processos de comunicação e de que forma os atores sociais que buscam a transformação social podem modificar essas relações influenciando na mente coletiva”.

Dentro do contexto da comunicação organizacional, cabe aos gestores sensibilizar os dirigentes das empresas de que não basta só gerar empregos, pagar impostos e atingir lucros, mas que se deve ir muito além e contribuir para uma sociedade melhor.

## 2.5 PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

A comunicação se dá por meio de trocas de informações que podem causar sérios prejuízos financeiros, desentendimento na elaboração das atividades, constrangimento pessoal e organizacional quando mal interpretadas. Qualquer ação começa com a comunicação, daí o tamanho da importância desse processo dentro de uma organização.

Dentro de cada cultura organizacional, os meios escolhidos para que aconteça a transmissão das informações de modo geral faz toda diferença nesse processo, onde por meio dos valores, missão e objetivos a empresa consegue atingir os seus ideais.

Como indicam Dimbleby e Burton (1990) a prática da comunicação é baseada no uso da fala e dos signos não verbais porque o contato face a face, frente a frente, é a característica maior da comunicação interpessoal.

Através da comunicação interpessoal, a fala não pode ser entendida como único meio de suporte nos processos de comunicação. Deve se levar em conta outras formas de comunicação, como a visual ou gestual, que são consideradas legítimas e válidas na construção do processo interpessoal.

## 2.6 CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Dentro da comunicação, existem os elementos que formam uma conexão entre si para que venha existir realmente a própria comunicação, para facilitar a compreensão e entendimento do processo comunicativo. Entretanto, utiliza-se 3 (três) canais de comunicação, o Emissor que é aquele que transmite a mensagem, o meio de comunicação que é o canal pela qual é transmitido a informação ao indivíduo e o Receptor que é a pessoa que recebe a mensagem.

Para Ruggiero (2002), a qualidade de comunicação nas organizações deve pressupor individualização do processo em função das naturais diferenças em outro quadro de referência, nível de experiência, amplitude de interesses, grau de motivação, etc. de pessoa para pessoas. Comunicações feitas para a “média” do público acabam gerando, mais problemas do que benefícios, sem falar no fato da pasteurização tornar as mensagens sem impacto.

Pode-se observar que a mensagem precisa ser compreendida pelo receptor o mais rápido possível, pois a importância que essa comunicação representa garante a clareza e objetividade na exposição de ideias. Vale ressaltar que nossas aulas são remotas, porém o processo de comunicação é parecido.

## 2.7 FLUXOS DA COMUNICAÇÃO

A comunicação nas organizações acontece através dos fluxos de comunicação. Eles são formados pelo fluxo ascendente, descendente, horizontal e após a chegada das tecnologias, bem como internet, e-mail e intranet também se deu início ao fluxo transversal.

Na maioria das organizações prevalece o fluxo descendente, ou seja, do maior cargo para o menor através de canais como boletins e jornais internos.

O fluxo ascendente acontece por parte normalmente dos funcionários dirigidos à direção pleiteando algum direito, fazendo alguma crítica ou alguma sugestão.

O fluxo horizontal ou lateral se dá por meio da comunicação entre pares, entre setores tratando de assuntos rotineiros do campo informal.

Através do fluxo transversal tem a dinâmica de subverter as hierarquias, possibilitando a troca de mensagens entre funcionários de diferentes departamentos e níveis hierárquicos distintos.

De forma ampla, Castells (2005, p. 501) define fluxo como sendo “[...] as sequências intencionais, repetitivas e programáveis de intercâmbio e interação entre posições fisicamente desarticuladas, mantidas por atores sociais nas estruturas econômica, política e simbólica da sociedade”.

Partindo desse pressuposto, a comunicação através dos seus fluxos é fundamental e deve ser vista como o ajuste para todo o sistema organizacional, conquistando assim, a credibilidade, sendo este o caminho para a comunicação eficaz. A comunicação é a responsável por criar cultura e fortalecer a identidade da organização.

## 2.8 BARREIRAS À COMUNICAÇÃO

Uma das principais barreiras da comunicação é a má comunicação.

É preciso ressaltar que não existe falta de comunicação e sim a má comunicação. Segundo a pesquisa feita pela Reuters com 3.500 gerentes nos Estados Unidos, a má comunicação é o segundo item que mais inibe a qualidade nas empresas (STAREC, 2003).

A comunicação é um processo que tem começo, meio, mas não tem um fim.

No que diz respeito às organizações, existem as Culturas organizacionais. Em um mundo globalizado e extremamente competitivo há de se atentar ao conhecimento estratégico que na maioria das vezes leva a um comportamento estratégico potencializando o comportamento competitivo. Se a cultura das organizações não estimular o diálogo, as informações mais relevantes tendem a não ser priorizadas pela organização.

A falta de competência é umas das barreiras de comunicação mais delicadas e exigem um cuidado especial. Se não houver comprometimento do pessoal envolvido, poucas são as chances de os objetivos no gerenciamento estratégico da informação serem atingidos.

A barreira da falta de competência existe também por falhas nos processos de comunicação e pode ser agravada pela cultura da organização, quando deixa de valorizar o seu pessoal e, por fim existe a barreira tecnológica.

É de suma importância que exista nas organizações a criação de dinâmicas que possibilite a circulação das informações, a fim de não facilitar a concentração do conhecimento.

As tecnologias de informação e de comunicação surgiram para facilitar, mas, por vezes, o que percebemos é que elas acabam dificultando o dia a dia nas organizações. De acordo com a análise crítica de Davenport (2001 apud STAREC, 2003), nos faz esquecer o objetivo principal da informação: informar. Todos os computadores do mundo, segundo o autor, de nada servirão se os usuários não estiverem interessados na informação que esses computadores podem gerar. O argumento é que só tecnologia não basta, é preciso levar em conta, principalmente, o capital humano para fazer frente às exigências deste mundo contemporâneo supercompetitivo.

## 2.9 EXCESSO DE INFORMAÇÕES

O excesso de informação torna-se prejudicial o ambiente pessoal e, principalmente, o profissional. Deve-se tomar o devido cuidado quanto as falsas notícias que é uma ferramenta que vem se disseminando drasticamente no espaço virtual.

No âmbito da educação no ensino remoto, o excesso de informação pode causar sérios problemas, como falta de clareza, objetividade no que foi abordado e também surgimento de dúvidas sobre o assunto, ou seja, a informação deve ser de forma correta e de fácil entendimento para que não venha ocorrer certos tipos de situação.

## 2.10 VANTAGENS DA COMUNICAÇÃO VIRTUAL

Assim como são evidentes as vantagens na comunicação, existem também as desvantagens dos meios existentes e dos novos meios de comunicação com tecnologias relacionadas a comunicação (plataformas digitais).

Dentre as vantagens da comunicação através das tecnologias, estão a aprendizagem personalizada e motivadora, flexibilidade no acesso à aprendizagem disponível de qualquer lugar e a qualquer hora, economia de tempo, vastos conteúdos, controle da aprendizagem ao próprio ritmo do tempo e do interesse pessoal. Em relação ao professor, ele pode oferecer informação e conteúdos capazes de abranger todo o espaço no mundo da comunicação como fonte de relacionamento e conhecimento. Um número elevado e diversificado de aluno, a possibilidade da atualização dos conteúdos e sua reutilização.

Os avanços das tecnologias de informação e de comunicação possibilitam novas oportunidades para desenvolver ambientes de aprendizagem interativos tendo o aluno como centro, usando todas as suas potencialidades (correio eletrônico, motores de busca, chats, blogs, sites, videoconferências, biblioteca digital, material disponível online, etc.),

Dessa forma e diante da evolução tecnológica, as vantagens da comunicação virtual na relação professor/aluno veio como facilitador frente as muitas impossibilidades oriundas de acontecimentos como o vivido pelo mundo com a Pandemia, onde através do ensino remoto pode-se continuar a interação do corpo docente com seus discentes, em mídias que utilizam o ciberespaço para veicular conteúdo e permitir interação entre os atores do processo educativo. Porém, a qualidade do processo educativo depende do envolvimento do aprendiz, da proposta pedagógica, dos materiais veiculados, da estrutura e qualidade de professores, tutores, monitores e equipe técnica, assim como das ferramentas e recursos tecnológicos utilizados no ambiente (PEREIRA; SCHMITT; DIAS, 2007).

## 2.11 DESVANTAGENS DA COMUNICAÇÃO VIRTUAL

Entre as desvantagens da comunicação virtual, destacam-se algumas que, segundo análise, possuem uma negativa no que diz respeito à relação professor/aluno, como, por exemplo, dificuldade de disciplina (foco) por parte dos alunos, conexão precária, ruídos na comunicação, falta de conhecimento sobre tecnologias.

Após análise, observa-se que em um ambiente virtual de aprendizagem é necessário que através de criações e articulações exista o incentivo em relação a interação e o aprendizado dos alunos. A participação nesse ambiente precisa ser de convivência, de parceria e de ações mutuamente comunicativa. É ter a certeza que mesmo distantes do ensino presencial sempre vai existir alguém com quem refletir e aprender. Participar sem interagir implica em sermos apenas transeuntes dos ambientes virtuais de aprendizagem.

## 2.12 HISTÓRICO DA INSTITUIÇÃO FATEC / CURSO GESTÃO EMPRESARIAL

A Instituição FATEC JALES teve seu início nesta cidade no dia 10 de setembro de 2007, tendo como curso inicial a Tecnologia em Agronegócio. A partir do segundo semestre de 2014, teve início o curso de Tecnologia em Gestão Empresarial com 40 vagas semestrais no período noturno, e a partir de 2015, o curso também passou a ser oferecido na modalidade EAD com 40 vagas semestrais, tendo como missão formar profissionais competentes com capacidade de atuar no mercado de trabalho de maneira eficaz, ideias inovadoras e princípios éticos.

### 3 METODOLOGIA DE PESQUISA

O desenvolvimento do presente trabalho foi pautado em três tipos de pesquisa: pesquisa de campo, bibliográfica e o estudo de caso.

Segundo Gil (2007, p. 17), pesquisa é definida como o [...] procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. A pesquisa desenvolve-se por um processo constituído de várias fases, desde a formulação do problema até a apresentação e discussão dos resultados.

Através de pesquisa de campo, foram utilizados 2 instrumentos de coleta de dados, um para os discentes composto de 3 perguntas abertas e 22 perguntas fechadas, aplicadas no período do dia 13/10/2021 ao dia 20/10/2021, e outro para os docentes, composto de 3 perguntas abertas e 19 perguntas fechadas entre os dias 14/10/2021 a 20/10/2021. O presente trabalho teve como universo abrangente alunos e o corpo docente do 6º Semestre da Fatec – Faculdade de Tecnologia de Jales Professor José Camargo.

A amostra para o desenvolvimento do trabalho não obteve margem de erro, já que o universo total é composto por 7 alunos, a pesquisa foi aplicada à 7 alunos do curso de Gestão Empresarial 6º Semestre, que responderam ao questionário. O outro questionário foi aplicado aos 5 professores da sala do curso do 6º Semestre de Gestão Empresarial, que correspondem ao universo total, tanto de gênero masculino e feminino e disciplina do professor.

Os resultados foram obtidos a partir da aplicação de questionários através da plataforma Google Forms, aos docentes e discentes do 6º Semestre do curso de Gestão Empresarial, da instituição Fatec Professor José Camargo-Jales, situada na cidade de Jales, São Paulo, no mês de outubro de 2021.

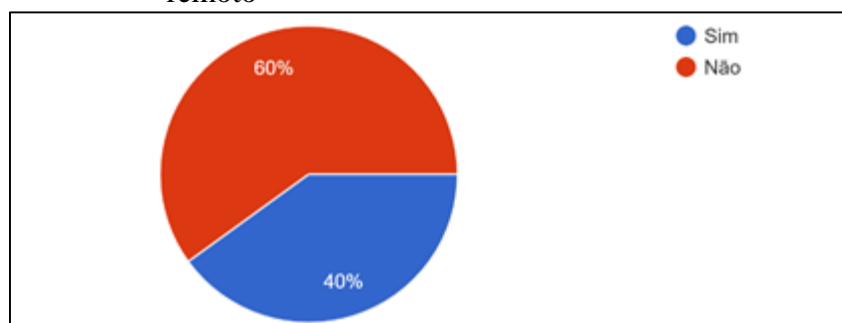
Após obtenção dos dados, foram analisados e tabulados, gerando-se gráficos.

### 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os Gráficos 1 ao 9 são referentes à pesquisa com os docentes.

Diante dos dados obtidos nos questionários dos docentes, observa-se que 75% dos entrevistados são do sexo masculino e apenas 25% do sexo feminino, a faixa etária predominante é de 46 a 50 anos, 60% dos professores ministram aulas na instituição há mais de 10 anos, 80% dos docentes têm o contrato de trabalho indeterminado.

**Gráfico 1** – Dificuldades no seu processo de adaptação do ensino remoto



Fonte: Elaborado pelos autores.

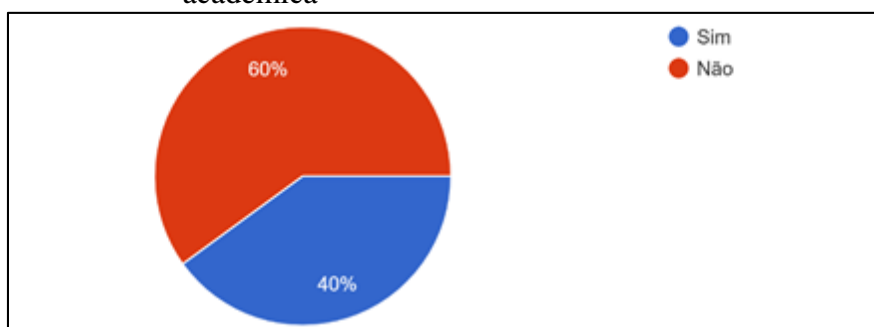
No Gráfico 1, observa-se que 60% dos entrevistados não obtiveram dificuldades para adaptação no ensino remoto, e apenas 40% encontraram dificuldade, considerando que a maioria teve dificuldades na adaptação.

A compreensão da sistemática de como os indivíduos absolvem e fatores que contribuem para esta aprendizagem é uma questão relevante para a função do professor neste processo,

assim teorias da aprendizagem que compõe a ciência cognitiva auxiliam estes profissionais a alcançarem conhecimentos, atitudes e habilidades que com estes atributos podem conseguir qualidade no ensino. Seguindo para a função das instituições de educação, alguns componentes devem ser levados em consideração, como o aluno, o professor e a situação de aprendizagem são importantes para que o desenvolvimento educacional se proceda com sucesso (VAZ; RAPOSO, 2018).

Nessa perspectiva, observa-se que a compreensão do sistema remoto seguido do seus componentes, alunos, professores e aprendizagem são importantes para o desenvolvimento educacional na qualidade de ensino.

**Gráfico 2** – Experiência com o ensino remoto na vida acadêmica



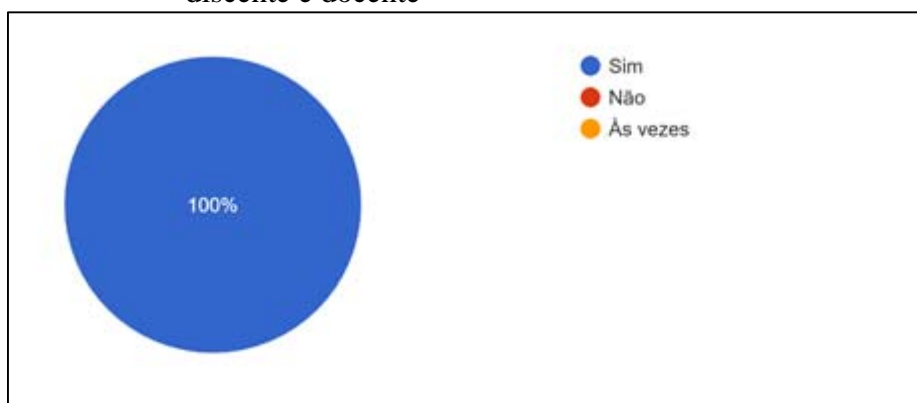
Fonte: Elaborado pelos autores.

Observa-se no Gráfico 2, que 60% dos docentes nunca viveram essa experiência com o ensino remoto, já 40% passaram por essa experiência de aprendizado.

No que tange à temporalidade da jornada de trabalho, o limite pouco estabelecido entre o tempo dedicado ao trabalho e aquele dedicado às outras esferas da vida converteu-se nesse novo contexto em um limiar ainda mais tênue (MORAIS; SOUZA; SANTOS, 2018; PIZZINGA, 2020; SOUZA et al., 2018).

Nesse contexto, nota-se que mesmo o trabalho sendo temporário, o ensino remoto tornou-se algo cotidiano na vida dos profissionais de educação.

**Gráfico 3** – Teams como ferramenta eficiente na comunicação discente e docente



Fonte: Elaborado pelos autores.

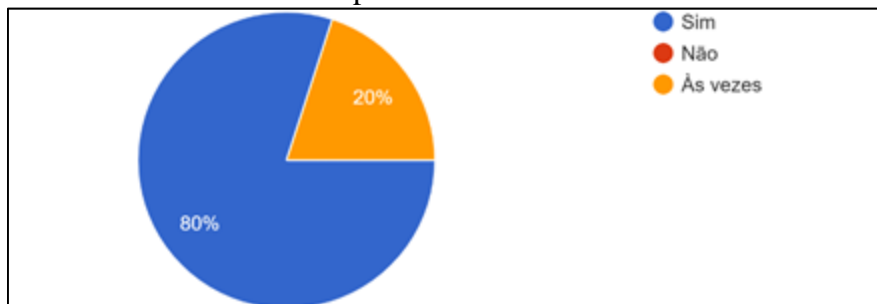
Verifica-se que no Gráfico 3, 100% dos professores consideram a ferramenta eficiente para o aprendizado dos alunos, considerando que não obteve-se resposta negativa para tal questão da não eficiência.



Para Oliveira, Moura e Sousa (2015), o professor deve se manter atualizado, não só na sua especialidade, mas também, buscar possibilidades com as tecnologias que possam agregar em suas práticas pedagógicas.

Nota-se a importância dos docentes se manterem atualizados no que diz respeito as tecnologias utilizadas, não somente em sua disciplina como também no processo de aprendizagem como um todo.

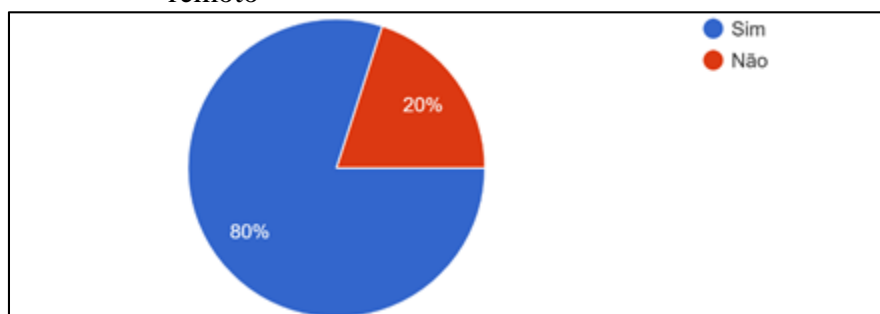
**Gráfico 4** – Eficiência no processo de ministrar as aulas



Fonte: Elaborado pelos autores.

Nota-se no Gráfico 4, que 80% dos docentes acreditam que a forma que escolheu para ministrar as aulas é eficiente para o aprendizado dos discentes.

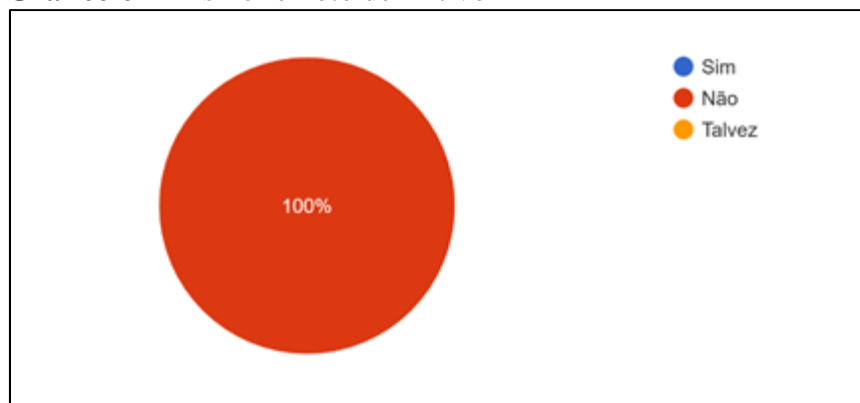
**Gráfico 5** – Facilidade no processo de ensino aprendizagem via remoto



Fonte: Elaborado pelos autores.

Verifica-se que no Gráfico 5, 80% dos entrevistados tiveram mais facilidades do que dificuldades para adaptar-se ao ensino remoto.

**Gráfico 6** – Ensino remoto definitivo



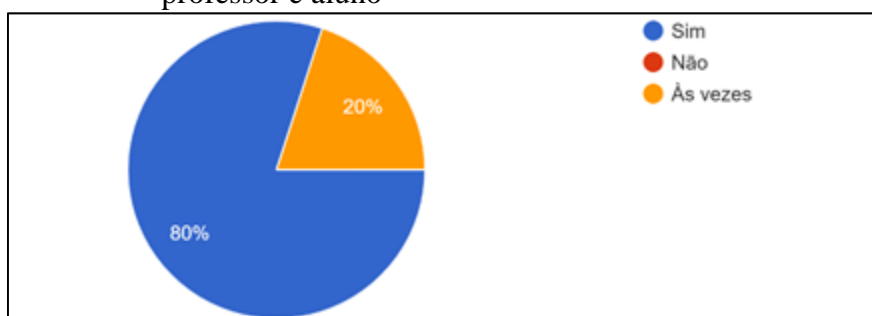
Fonte: Elaborado pelos autores.

Observa-se no Gráfico 6, que 100% dos professores acreditam que não pode ser definitivo o ensino remoto.

[...] no contexto da pandemia da COVID-19 as práticas escolares e as pesquisas passaram a acontecer por intermédio da Internet. Isso despertou uma série de debates a respeito da exclusão de cidadãos/as ao acesso tecnológico, considerando que esse caminho que pareceu o mais fácil é um dos mais difíceis se levarmos em conta que se trata de um sistema dispendioso para as famílias de baixa renda, uma parcela considerável da população que frequenta a escola pública básica. O acesso à escola remota [...] perpassa pela aquisição de dispositivos qualificados com memória suficiente e munidos de aplicativos que permitam o armazenamento e o acesso rápido e seguro [...]. Todas essas questões passaram a ser preocupação de educadores que viram repentinamente seu trabalho transformado da escola presencial para a virtual, porque é preciso garantir que todos os discentes participem dessa escola emergencial e que aprendam (ADRIÃO; ARAÚJO; PINHEIRO, 2020).

Verifica-se que o ensino remoto possui ainda muitos entraves que o impedem de se tornar definitivo, visto que a grande maioria da população não possui poder aquisitivo para manter tão prática.

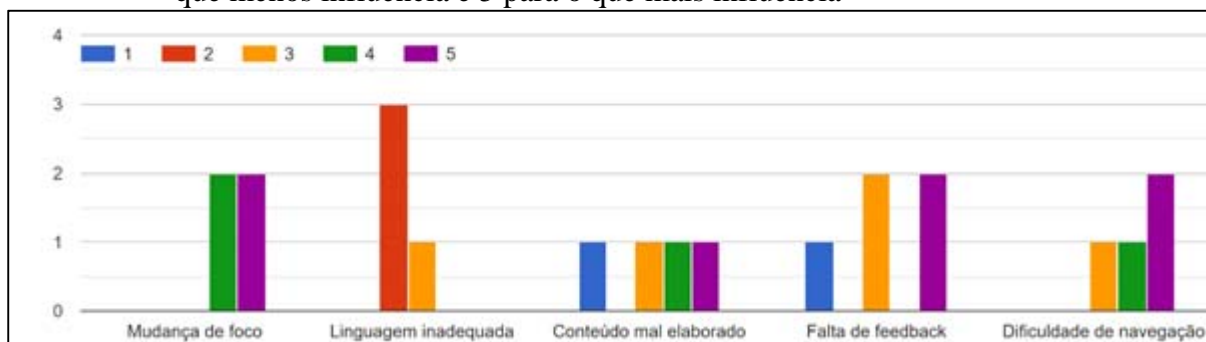
**Gráfico 7** – Ruídos que interferem no processo de comunicação entre professor e aluno



Fonte: Elaborado pelos autores.

Nota-se no sétimo Gráfico, que 80% dos docentes acreditam que existem ruídos que interferem no processo de comunicação entre corpo docente e discente, que acabam prejudicando a interação dos discentes e 20% acreditam que as vezes esses ruídos interferem.

**Gráfico 8** – Ruídos que atrapalham o processo de comunicação no ensino remoto, 1 para o que menos influencia e 5 para o que mais influencia

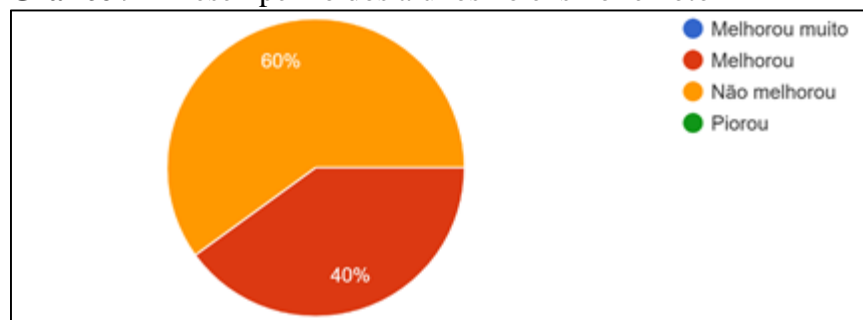


Fonte: Elaborado pelos autores.

Observa-se que, o número 5 é o fator que mais influencia e o 1 o que menos influencia nos ruídos do processo de comunicação, tendo o que mais influencia a mudança de foco, falta

de feedback e a dificuldade de navegação, e o que menos influencia é o conteúdo mal elaborado e a falta de feedback também.

**Gráfico 9** – Desempenho dos alunos no ensino remoto



Fonte: Elaborado pelos autores.

Percebe-se que no 9º Gráfico, 60% dos entrevistados relatam que o desempenho dos alunos no ensino remoto não melhorou e 40% acreditam que melhorou.

**Tabela 1** – Vantagens das mudanças no processo de comunicação entre alunos e professores provocadas pelo ensino remoto

Respostas	Quantidade
O uso intenso de tecnologias	1
Tanto aluno quanto docente, tiveram que se desdobrar para se adequar a realidade do momento, ou seja, a adaptação ao ensino remoto.	1
Uso de novas ferramentas didáticas	1
A locomoção	1

Fonte: Elaborado pelos autores.

Observa-se na Tabela acima, que existem várias vantagens nas mudanças no processo de comunicação mencionado pelos docentes. Verifica-se também que se obteve 4 respostas, faltando apenas 1.

**Tabela 2** – Desvantagem das mudanças no processo de comunicação entre alunos e professores provocadas pelo ensino remoto

Respostas	Quantidade
Perda de foco e comprometimento	1
O contato direto com o aluno é insubstituível	1
Menor interação aluno-professor	1
Foco desviado	1

Fonte: Elaborado pelos autores.

Nota-se na Tabela acima, que existem algumas desvantagens no processo de comunicação mencionado pelos docentes. Observa-se também que se obteve 4 respostas, faltando apenas 1.

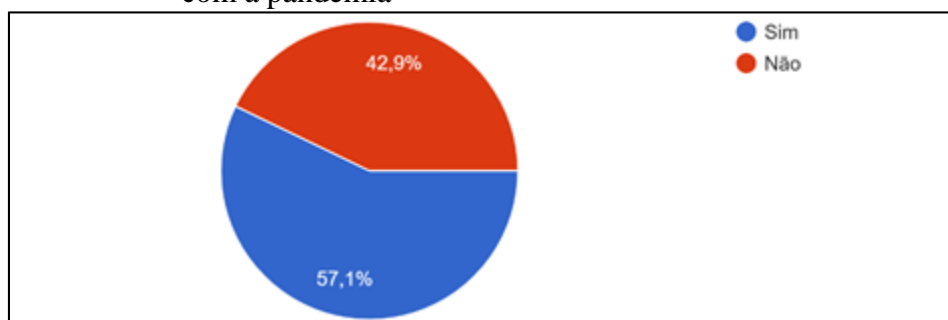
Para Bergmann e Sams (2018), a sala de aula invertida utiliza problemáticas referentes ao conteúdo explorado, discussão em grupo e foco nos alunos, a fim de promover o efetivo processo de construção de conhecimentos, de modo que, “o que é tradicionalmente feito em sala de aula, agora é executado em casa, e o que tradicionalmente é feito como trabalho de casa, agora é re-alizado em sala de aula” (BERGMANN; SAMS, 2018, p. 11).

Neste contexto, a inversão dos papéis no que diz respeito ao trabalho de casa e o que é feito em sala de aula não está sendo totalmente proveitoso como é no ensino presencial.

### Os Gráficos 10 ao 16 são referentes à pesquisa dos discentes.

Diante dos dados obtidos no questionários dos discentes, observa-se que 71,4% dos entrevistados são do sexo feminino e apenas 28,6% do sexo masculino, a faixa etária predominante é de 22 a 26 anos e a renda que predomina é de 1 e 2 salários mínimos, com 4 discentes moradores da cidade de Jales/SP, 1 de Dolcinópolis, 1 de Santa Albertina e 1 em Santa Fé do Sul.

**Gráfico 10** – Mudanças no processo de aprendizado através do ensino remoto com a pandemia



Fonte: Elaborado pelos autores.

Verifica-se que no Gráfico 10, 57,1% dos entrevistados acreditam que houve mudanças no processo de aprendizado e 42,9% acreditam que não.

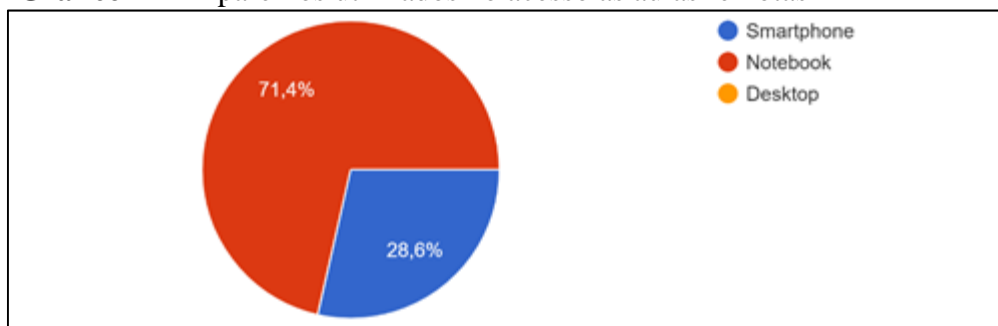
**Tabela 3** – Se sim, quais

Mudança de comportamento	Quantidade
Interação e foco	1
Precisei organizar muito melhor meu tempo, precisei ir atrás de outras formas de ensino, para entender melhor o conteúdo apresentado	1
Necessidade de maior disciplina e maior autonomia	1

Fonte: Elaborado pelos autores.

Esta pergunta refere-se a pergunta anterior, nota-se que se obteve somente 3 respostas, faltando 4.

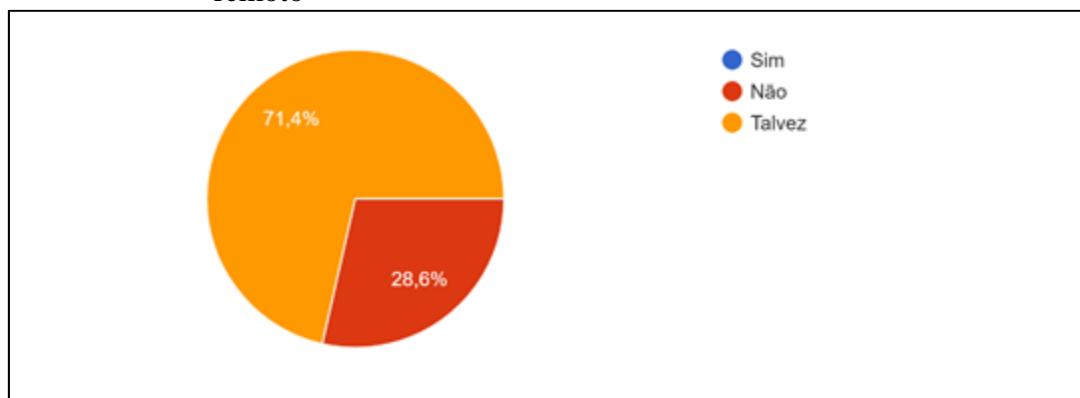
**Gráfico 11** – Aparelhos utilizados no acesso as aulas remotas



Fonte: Elaborado pelos autores.

Percebe-se no Gráfico 11, que 71,4% dos alunos assistem às aulas remotas pelo notebook e 28,6% pelo smartphone.

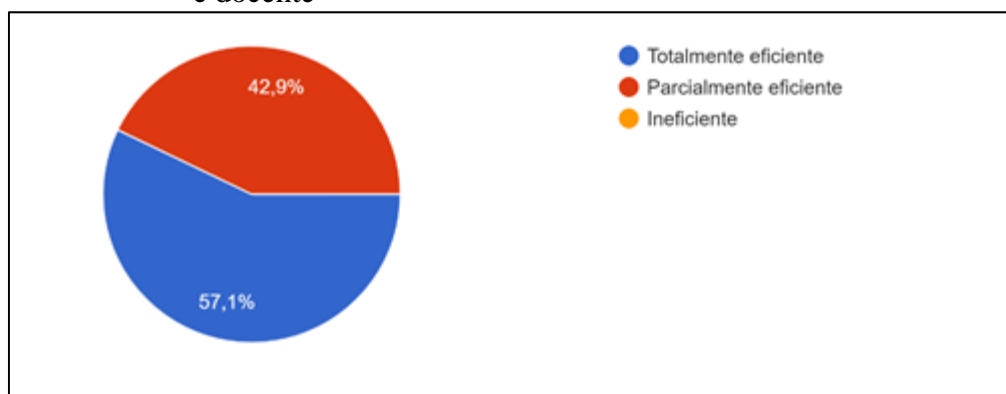
**Gráfico 12** – O futuro do ensino presencial e a possível substituição pelo ensino remoto



Fonte: Elaborado pelos autores.

Nota-se no 12º Gráfico que, 71,4% dos entrevistados acreditam que talvez o ensino remoto pode ser substituído pelo ensino presencial e 28,6% acreditam que não pode ser substituído.

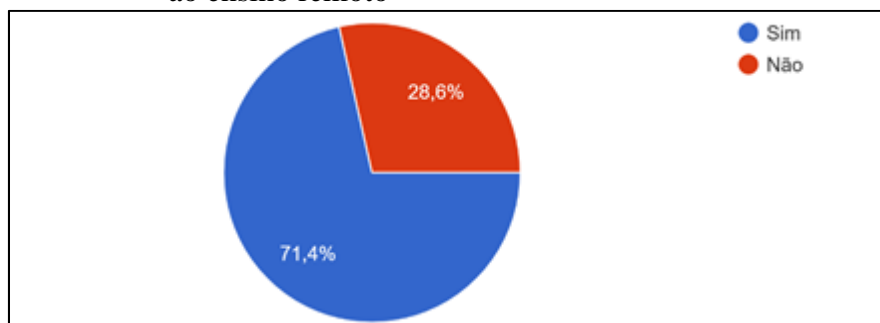
**Gráfico 13** – Teams como ferramenta eficiente na comunicação discente e docente



Fonte: Elaborado pelos autores.

Verifica-se que no 13º Gráfico, 57,1% acreditam que a ferramenta é totalmente eficiente para o ensino/aprendizado e 42,9% acreditam que a ferramenta é parcialmente eficiente.

**Gráfico 14** – As facilidades e dificuldades no processo de adaptação ao ensino remoto



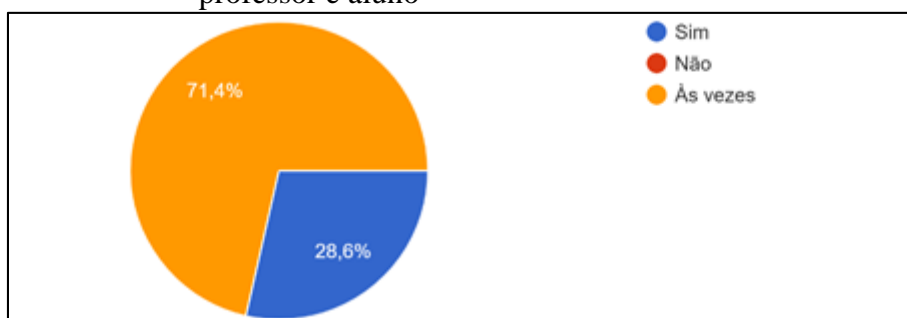
Fonte: Elaborado pelos autores.

Verifica-se que no 14º Gráfico, 71,4% dos entrevistados acreditam que as facilidades foram maiores que as dificuldades em relação a adaptação e 28,6% acreditam que as dificuldades foram maiores que as facilidades.

Lima e Loureiro (2015, p. 395) reforçam esta ideia quando afirmam que na “contemporaneidade é incontestável a necessidade de se equalizar a formação de licenciando na construção dos conhecimentos com a sociedade tendencialmente cibercultural”.

Nota-se nesse contexto, que os acadêmicos precisam estar conectados as novas tecnologias para que tenham uma construção de aprendizado sintonizados com a evolução do mundo moderno.

**Gráfico 15** – Ruídos que interferem no processo de comunicação entre professor e aluno



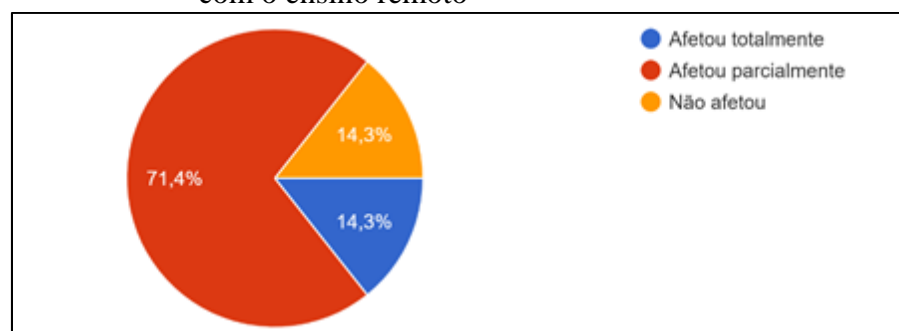
Fonte: Elaborado pelos autores.

Observa-se no 15º gráfico que, 71,4% relatam que às vezes existem ruídos que interferem no entendimento da comunicação entre docentes e discentes e 28,6% relatam que sim, existem ruídos.

Frisa-se que o uso de um recurso educacional, por si só, não pode ser considerado o único fator de sucesso ou fracasso de uma atividade. Faz-se necessário que o recurso esteja alinhado a outros procedimentos e que a maioria deles apresente qualidade de elaboração e execução. (PINHEIRO; SERUFFO; PIRES, 2019).

Verifica-se que num processo de comunicação entre professor e aluno, é necessário que existam outros recursos de ensino para que a interação entre os mesmos aconteça de forma a alcançar os objetivos educacionais.

**Gráfico 16** – Interação afetada entre os docentes e os discentes com o ensino remoto



Fonte: Elaborado pelos autores.

Verifica-se que no 16º Gráfico, 71,4% dos discentes relatam que a interação entre o corpo docente e discente afetou parcialmente, 14,3% relatam que afetou totalmente e 14,3% que não afetou.

Vygotsky (2000) é através da interação com o meio que o ser humano aprende e evolui

continuamente, de maneira a construir novos conceitos, novas perspectivas e novas possibilidades.

Diante deste contexto e sabendo da grande importância da relação entre professor e aluno, a interação deve acontecer de maneira em que ambas partes possam evoluir buscando novas possibilidades, novos conceitos e novas perspectivas.

**Tabela 4** – Vantagens das mudanças no processo de comunicação entre alunos e professores provocadas pelo ensino remoto

Respostas	Quantidade
A comodidade	1
Facilidade em ter resposta pelo professor	1
Devido ser somente uma via de comunicação, há uma certa agilidade em relação ao presencial	1
Praticidade	1
Comodidade	1
Agilidade	1
Acessibilidade	1

Fonte: Elaborado pelos autores.

Observa-se na Tabela acima, que existem várias vantagens nas mudanças no processo de comunicação mencionado pelos discentes.

**Tabela 5** – Desvantagens das mudanças no processo de comunicação entre alunos e professores provocadas pelo ensino remoto

Respostas	Quantidade
Falta de interação e foco	1
Um contato mais humano entre colegas de sala e professores	1
As respostas às vezes não ocorrem imediata, conversas fluem mais lentamente	1
Rede (Internet)	1
Contato olho a olho	1
Concentração	1

Fonte: Elaborado pelos autores.

Percebe-se que nesta pergunta (Tabela 5), obteve-se 6 resposta sobre a desvantagem das mudanças no processo de comunicação, faltando apenas 1.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Identificou-se que, as dificuldades encontradas, diante das adaptações para o aprendizado no ensino remoto, foram relevantes no que diz respeito às mudanças relacionadas a interação e principalmente a disciplina necessária para o bom aproveitamento das aulas on-line, seguido da instabilidade do acesso a ferramenta Teams.

Constata-se que a maioria dos discentes perceberam mudanças no processo de aprendizado, relatando dificuldades no processo de adaptação no ensino remoto. Quanto aos docentes a maioria deles não encontraram dificuldades no processo de adaptação ao ensino remoto, pois alguns já vivenciaram essas experiências com as aulas online.

Verifica-se que a plataforma utilizada para ministrar as aulas está sendo 100% eficiente para os docentes, visto que o retorno que está sendo dado aos alunos está sendo eficaz e atendendo as expectativas dos professores.

Constatou-se também a incerteza por parte dos alunos sobre o futuro do formato que as instituições de ensino irão adotar após essa experiência das aulas on-line no período pandêmico, lembrando que historicamente o ensino presencial se faz protagonista na vida da grande maioria das pessoas.

Verificou-se também que apesar dos entrevistados serem jovens e possuírem facilidades com relação as tecnologias, eles demonstram fraquezas quando questionados sobre a presença física do professor.

Diante desse contexto de respostas, esse estudo pretendeu analisar as dificuldades e as adaptações vividas entre professores e alunos, nesse caso, a comunicação professor/aluno que se faz necessária para que os objetivos sejam alcançados e as evoluções de aprendizado aconteçam.

## REFERÊNCIAS

ADRIÃO, M. A. V.; ARAÚJO, R. W. A.; PINHEIRO, C. S. Investigar/dialogar a respeito da educação básica pública em tempos de quarentena. *In: ENCONTRO NACIONAL PERSPECTIVAS DO ENSINO DE HISTÓRIA - PERSPECTIVAS WEB 2020*, 11., 2020, Ponta Grossa. **Anais [...]**. Ponta Grossa: ABEH, 2020. p. 1-11.

BERGMANN, J.; SAMS, A. **Sala de aula invertida: uma metodologia ativa de aprendizagem**. Rio de Janeiro: LTC, 2018.

CASTELLS, M. **Comunicación y poder**. Madri: Alianza, 2009.

CASTELLS, M. O espaço de fluxos. *In: CASTELLS, M. A sociedade em rede*. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2005. v. 1. p. 467-521.

DIMBLEBY, R.; BURTON, G. **Mais que palavras: uma introdução à teoria da comunicação**. São Paulo: Summus, 1990.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

JACKSON FILHO, J. M.; ALGRANTI, E. Desafios e paradoxos do retorno ao trabalho no contexto da pandemia de COVID-19. **Rev. bras. saúde ocup.**, São Paulo, v. 45, n. 23, 2020. Disponível em:  
[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S030376572020000100101&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S030376572020000100101&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 25 ago. 2020.

LIMA, L.; LOUREIRO, R. A integração entre docência e tecnologias digitais da informação e comunicação na formação de licenciandos. *In: WORKSHOP DE INFORMÁTICA NA ESCOLA*, 21., 2015, Porto Alegre. **Anais [...]**. Porto Alegre, 2015.

MORAIS, L. A.; SOUZA, K. R.; SANTOS, G. B. Intensificação e precarização social do trabalho de professores de escola pública: um estudo exploratório na região da Baixada Fluminense (RJ). **Revista Trabalho Necessário**, v. 16, n. 29, jun. 2018.

NICHOLSON JUNIOR, N. R. Social isolation in older adults: an evolutionary concept analysis. **Journal of advanced nursing**, v. 65, n. 6, p. 1342-52, 2009.



OLIVEIRA, C.; MOURA, S. P.; SOUSA, E. R. TIC'S na educação: a utilização das tecnologias da informação e comunicação na aprendizagem do aluno. **Pedagogia em Ação**, v. 7, n. 1, 2015.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA – UNESCO. **Coalizão global de educação**. Disponível em: <https://pt.unesco.org/covid19/educationresponse/globalcoalition>. Acesso em: 5 nov. 2021.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE – OPAS. **Histórico da pandemia de COVID-19**. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>. Acesso em: 2 nov. 2021.

PEREIRA, A. T. C.; SCHMITT, V.; DIAS, M. R. A. Ambientes virtuais de aprendizagem. *In*: PEREIRA, A. T. C. (org.). **AVA: Ambientes Virtuais de Aprendizagem em diferentes contextos**. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2007.

PINHEIRO, P. S. B.; SERUFFO, M. C. R.; PIRES, Y. P. Experiência de uso de um aplicativo educacional para dispositivos móveis no município de Castanhal-Pará. **Revista Brasileira de Informática na Educação -RBIE**, v. 27, n. 3, p. 242-264, 2019. Disponível em: <https://www.br-ie.org/pub/index.php/rbie/article/view/v27n03242264/6690>. Acesso em: 5 nov. 2021.

PIZZINGA, V. H. Precarização do trabalho no novo filme do Ken Loach e a atual pandemia de COVID-19. **Pensares em Revista**, Rio de Janeiro, n. 18, 2020. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/pensaresemrevista/article/view/49995>. Acesso em: 10 ago. 2020.

RUGGIERO, A. P. **Qualidade da comunicação interna**. São Paulo: Rh, 2002.

SOUZA, K. R. *et al.* Cadernetas de saúde e trabalho: diários de professores de universidade pública. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 34, 2018.

STAREC, C. **A questão da informação estratégica no ensino superior**: os pecados informacionais e barreiras na comunicação da informação para a tomada de decisão na Universidade Estácio de Sá. 2003. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2003. Disponível em: <https://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/718/1/clauidiostarec2003.pdf>. Acesso em: 5 nov. 2021.

VAZ, F.; RAPOSO, R. **Introdução as teorias de aprendizagem**. Disponível em: [http://www.nce.ufrj.br/ginape/publicacoes/trabalhos/t\\_2002/t\\_2002\\_renato\\_aposo\\_e\\_francine\\_vaz/teorias.htm](http://www.nce.ufrj.br/ginape/publicacoes/trabalhos/t_2002/t_2002_renato_aposo_e_francine_vaz/teorias.htm). Acesso em: 28. nov. 2021.

VYGOTSKY, L. S. Vygotsky: manuscrito de 1929. **Revista Educação e Sociedade**, v. 21, n. 71, p. 24-40, 2000.