

FUCAPE PESQUISA E ENSINO S/A

KELLY CRISTINA WAGNER SOARES FERREIRA

**USO DA TECNOLOGIA DIGITAL DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO (TDIC) DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19:
professores e pais/responsáveis satisfeitos?**

**VITÓRIA
2023**

KELLY CRISTINA WAGNER SOARES FERREIRA

**USO DA TECNOLOGIA DIGITAL DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO (TDIC) DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19:
professores e pais/responsáveis satisfeitos?**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em administração, da Fucape Pesquisa e Ensino S/A, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração – Nível profissionalizante em Gestão Escolar.

Orientadora: Profa. Dra. Marcia Juliana d'Angelo

**VITÓRIA
2023**

KELLY CRISTINA WAGNER SOARES FERREIRA

**USO DA TECNOLOGIA DIGITAL DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO (TDIC) DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19:
professores e pais/responsáveis satisfeitos?**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis e Administração da Fucape Pesquisa e Ensino S/A, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Ciências Contábeis e Administração – nível profissionalizante.

Aprovada em 03 de agosto de 2023.

COMISSÃO EXAMINADORA

Profa. Dra. MARCIA JULIANA D'ANGELO
Fucape Pesquisa e Ensino S/A

Profa. Dra. ELAINE CRISTINA ROSSI PAVANI
Fundação Getúlio Vargas

Profa. Dra. ANDRESSA BUSS ROCHA
Fundação Getúlio Vargas

AGRADECIMENTOS

À Deus, por me conceder saúde e sabedoria para ultrapassar todas as intempéries durante o curso. A ELE toda honra e toda glória.

À toda a minha família e aos meus pais Ademir Alves Soares e Selma Wagner Soares por apoiar, incentivar e interceder por mim.

Ao meu marido João Batista Ferreira por compreender momentos de ausência que ocorreram durante o curso, os lanchinhos feito com todo o carinho durante as noites de estudo e por ser o meu porto seguro em momentos de esmorecimento.

Às minhas filhas Lohany Wagner Soares Ferreira e Karolyne Wagner Soares Ferreira pela complacência nos dias de tristeza, irritação e reclamações. Vocês são a minha razão para prosseguir.

Às amigas Regina Guilherme e Viviany Padrão, que acompanharam a minha trajetória durante o curso e torceram pelo meu sucesso. E a amiga Fernanda Davel pela troca das experiências e disponibilidade em ajudar a sanar as dúvidas que surgiram.

À Fucape Business School em parceria com a Prefeitura Municipal de Vitória pela oportunidade de realização do curso.

Aos professores do Mestrado da Fucape, em especial a minha orientadora Dra. Marcia Juliana d'Angelo, pela dedicação e conhecimento transmitido. Obrigada por acreditar em mim e por apoiar a minha pesquisa.

“A partir de experiência das irrupções do inesperado na história não penetrou nas consciências. A chegada do imprevisível era previsível, mas não sua natureza. Daí minha máxima permanente: “espere pelo inesperado”.

(Edgar Morin em “Um festival de incerteza”)

RESUMO

Durante o fechamento das escolas, devido à pandemia da Covid-19 em meados de março de 2020, o Conselho Nacional de Educação (CNE) emitiu uma Nota de Esclarecimento, que estabeleceu a reestruturação das atividades acadêmicas em todos os níveis, etapas, e modalidades de educação, com a suspensão das aulas presenciais. Nesse hiato, a Tecnologia Digital da Informação e Comunicação (TDIC) revelou-se como aliada para contribuir com as atividades educacionais e prosseguir com o ano letivo, em particular na educação básica. Em face disto, o objetivo desta pesquisa foi examinar, por meio de uma pesquisa qualitativa, as experiências críticas de professores e pais/responsáveis com o uso da TDIC durante a pandemia da Covid-19. Para tanto, foi utilizada a metodologia de Análise de Incidentes Críticos de Flanagan (1954). Os dados foram coletados por meio de uma entrevista padronizada, elaborada no *Google Forms*, direcionada ao corpo docente e aos pais/responsáveis dos discentes da Educação Básica das unidades de ensino do Espírito Santo. Foram recebidas 268 respostas válidas, cujas evidências indicaram que, apesar dos incidentes negativos, tanto professor como pai/responsável, apontaram satisfação quanto ao reconhecimento do uso da tecnologia, indicam também a sua necessidade e relevância em dar continuidade aos estudos, manter os vínculos e para o aprendizado do aluno durante o período pandêmico da Covid-19. Desta forma, esta pesquisa contribui para o aprofundamento da compreensão sobre a satisfação dos envolvidos com o uso da TDIC no período pandêmico. Por conseguinte, as evidências podem contribuir para nortear as decisões sobre a gestão de ferramentas tecnológicas apropriadas na educação básica.

Palavras-chave: Tecnologia Digital da Informação e Comunicação (TDIC); Educação básica; incidentes críticos; Educação básica; satisfação; professores e pais/responsáveis.

ABSTRACT

During the closure of schools, due to the Covid-19 pandemic in mid-March 2020, the National Council of Education (CNE) issued a Note of Clarification, which established the restructuring of academic activities at all levels, stages, and modalities of education, with the suspension of face-to-face classes. In this gap, the Digital Information and Communication Technology (TDIC) proved to be an ally to contribute to educational activities and continue with the school year, particularly in basic education. In view of this, the objective of this research was to examine, through qualitative research, the critical experiences of teachers and parents/guardians with the use of DICT during the Covid-19 pandemic. For this purpose, Flanagan's (1954) Critical Incident Analysis methodology was used. Data were collected through a standardized interview, prepared in Google Forms, directed to the faculty and parents/guardians of Basic Education students at the teaching units of Espírito Santo. A total of 268 valid responses were received, whose evidence indicated that, despite the negative incidents, both the teacher and the parent/guardian indicated satisfaction regarding the recognition of the use of technology, also indicating its need and relevance in continuing with studies, maintaining ties and for student learning during the Covid-19 pandemic period. In this way, this research contributes to the deepening of the understanding about the satisfaction of those involved with the use of TDIC in the pandemic period. Therefore, evidence can help to guide decisions about the management of appropriate technological tools in basic education.

Keywords: Digital Information and Communication Technology (TDIC); critical incidents; Primary education; satisfaction; teachers and parents/guardians.

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	8
1 INTRODUÇÃO	8
CAPÍTULO 2	12
2 REFERENCIAL TEÓRICO	12
2.1 TDIC NA PANDEMIA DA COVID-19	12
2.2 SATISFAÇÃO DOS PROFESSORES/RESPONSÁVEIS COM A TDIC	17
CAPÍTULO 3	20
3 METODOLOGIA	20
3.1 TIPO DE PESQUISA	20
3.2 PARTICIPANTES	21
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	22
3.4 CUIDADOS ÉTICOS E COLETA DE DADOS	24
3.5 ANÁLISE DOS DADOS	24
CAPÍTULO 4	26
4 ANÁLISE DOS DADOS	26
4.1 INCIDENTES CRÍTICOS NEGATIVOS DO PROFESSOR	26
4.1.1 Tipos de incidentes críticos negativos do professor	26
4.1.2 Reações do professor aos incidentes críticos negativos	29
4.1.3 Resultados do professor aos incidentes críticos negativos	32
4.2 INCIDENTES CRÍTICOS POSITIVOS DO PROFESSOR	35
4.2.1 Tipos de incidentes críticos positivos do professor	35
4.2.2 Reações do professor aos incidentes críticos positivos	37
4.2.3 Resultados do professor aos incidentes críticos positivos	39
4.3 INCIDENTES CRÍTICOS NEGATIVOS DO PAI/ RESPONSÁVEL	43
4.3.1 Tipos de incidentes críticos negativos do pai/responsável	43
4.3.2 Reações do pai/responsável aos incidentes críticos negativos	46
4.3.3 Resultados do pai/responsável aos incidentes críticos negativos	49
4.4 INCIDENTES CRÍTICOS POSITIVOS DO PAI/RESPONSÁVEL	52
4.4.1 Tipos de incidentes críticos positivos do pai/responsável	52
4.4.2 Reações do pai/responsável aos incidentes críticos positivos	54
4.4.3 Resultados do pai/responsável aos incidentes críticos positivos	56
CAPÍTULO 5	59
5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	59
CAPÍTULO 6	63
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	63
REFERÊNCIAS	65
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA	70

Capítulo 1

1 INTRODUÇÃO

A Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou, em março de 2020, que a disseminação comunitária do vírus SARS-CoV-2-19 acontecia em todos os continentes, motivo pelo qual caracterizou-se como uma pandemia. Em razão disto, foram sugeridas três recomendações fundamentais: afastamento social e tratamento dos casos, testagem em massa e distanciamento social (World Health Organization, 2020).

Ainda em março de 2020, o Ministério de Saúde Brasileiro publicou a Portaria nº 188 (Ministério da Saúde, 2020) que decretou o estado de emergência pública em decorrência do novo Coronavírus, a fim de estabelecer um centro de operações de combate ao vírus no âmbito nacional. A evolução desse cenário ocasionou o fechamento das unidades de ensino em todo o mundo para conter a transmissão da doença. Uma vez que as escolas são vistas como um local de grande interação entre alunos, professores outros profissionais da educação, sinalizando a possibilidade de um número elevado de pessoas serem contaminadas dentro desse espaço (Arruda, 2020).

Sendo assim, observa-se no Brasil o estabelecimento de diversas diretrizes para a educação durante o enfrentamento da pandemia da Covid-19. A primeira foi a Medida Provisória nº 934 (Brasil, 2020), que manifestou sobre a transição das aulas presenciais por aulas digitais para o ensino superior. Em seguida, o Conselho Nacional de Educação (CNE), no dia 18 de março de 2020, por meio de uma Nota de Esclarecimento, estabeleceu a reestruturação das atividades acadêmicas em todos

os níveis, etapas e modalidades de educação. Ou seja, a suspensão das aulas presenciais durante a pandemia (Ministério da Educação, 2020).

No mesmo ano de 2020, o Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF) realizou uma pesquisa sobre a extensão da exclusão escolar no Brasil e constatou que 14% das crianças, na faixa etária de 6 a 17 anos, não estavam matriculadas na escola em todo o país. Os dados esclarecem a proporção de não frequentadores nas escolas do Brasil, sem contabilizar os alunos matriculados em instituições de ensino que carecem de acesso à tecnologia e, conseqüentemente, obstáculo para o aprendizado no período pandêmico. Continue a observar que, todo setor da educação no Brasil sofre com o cenário de exclusão imposto pela pandemia, o que intensifica e exige medidas que enfrente o desafio (UNICEF, 2021).

Sendo assim, o fechamento das escolas atingiu milhões de alunos, sendo difícil mensurar a proporção de seus impactos na aprendizagem. Entretanto, o uso da Tecnologia Digital da Informação e Comunicação (TDIC) veio para tentar atenuar esses efeitos (Flores & Gago, 2020).

A partir disso, diversas tecnologias foram utilizadas na educação para dar continuidade às atividades educativas que professores, alunos e pais/responsáveis precisaram adotar – em prazos recordes – para uma reconexão com o processo de aprendizagem. A aula na modalidade de ensino presencial/remoto foi uma “opção” ousada para superar o distanciamento social e prosseguir com o ano letivo, em particular na educação básica (Araújo et al., 2021). Tal estudo mostrou que o maior revés enfrentado pelos professores foi ter que utilizar ferramentas tecnológicas sem estarem totalmente preparados, obrigando-os a passar por uma reorganização coletiva em meio à pandemia.

Pacheco et al. (2021) corroboram esses achados ao relatarem que o ensino durante a pandemia não favoreceu o aumento da satisfação dos professores e tampouco o reconhecimento social da profissão docente, nem mesmo para atribuir mais protagonismo na escola. Nesse período, foi observado um esforço significativo por parte das famílias, cuja participação ficou evidente na promoção da aprendizagem dos alunos (Araújo et al., 2021). Em contrapartida, Machado (2020) relata que além das atividades domésticas, os pais/responsáveis que estavam de “*home office*” também assumiram a função de professores para seus filhos. Muitos não conseguiram acompanhar o volume de atividades educacionais oferecidas por suas escolas, enquanto outros não se adaptaram à tecnologia digital. Hall et al. (2020) também revelaram que na Europa, embora as escolas tivessem recursos tecnológicos, não se capacitou nem forneceu o suporte adequado para os pais/responsáveis, que assumiram a incumbência de acompanhar os estudos dos filhos em casa.

Diante do exposto, durante a pandemia da Covid-19, os professores e pais/responsáveis ficaram satisfeitos com o uso da tecnologia digital da informação e comunicação (TDIC)? Estudos recentes revelam a necessidade de investigar o campo da satisfação dos professores e dos pais/responsáveis a fim de revelar as razões, o impacto da tecnologia e melhorias no campo educacional (Santos & Fernandes, 2021; Li & Yu, 2022; Seabra et al., 2022). Hall et al. (2020) também reforçam a necessidade de os atores sociais envolvidos com a educação aprenderem com a pandemia.

Desta maneira, este estudo teve como objetivo examinar, por meio de uma investigação qualitativa, as experiências críticas de professores e pais/responsáveis com o uso da Tecnologia Digital da Informação e Comunicação (TDIC) durante a pandemia da Covid-19. Para alcançar este objetivo, foi utilizada a Técnica de Análise de Incidentes Críticos (Flanagan, 1954) com os professores e pais/responsáveis no

Ensino Fundamental das Unidades escolares do Espírito Santo. A razão de utilizar essa técnica foi para extrair as reflexões quanto à satisfação e insatisfação desses atores sociais com a TDIC. Trata-se de uma metodologia qualitativa que contribui para a melhoria e sucesso de alguma atividade, em particular no que se refere ao uso de tecnologia (Viergever, 2019).

Os resultados desta pesquisa trouxeram contribuições para o aprofundamento da compreensão quanto à satisfação dos envolvidos com o uso da TDIC no período pandêmico. Em particular, sobre o efeito da repercussão destes eventos no processo de tomada de decisão do uso desta ferramenta TDIC nas unidades escolares do Espírito Santo. Também, os dados obtidos podem servir para nortear os gestores quanto à atualização e/ou formação dos professores para fomentar a cultura digital.

Com os dados obtidos à disposição do gestor e da administração pública, podem servir para a compreensão da demanda e a gestão das ferramentas tecnológicas apropriadas para o engajamento do trabalho dos professores e alunos. E, por fim, para a perspectiva acadêmica, a presente pesquisa contribui com os debates pertinentes as vivências de professores, pais/responsáveis com o uso da Tecnologia Digital da Informação e Comunicação (TDIC) durante a pandemia da Covid-19, na ótica das unidades escolares do Espírito Santo, que viabiliza elementos para pesquisa futuras.

Capítulo 2

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 TDIC NA PANDEMIA DA COVID-19

O termo Tecnologia Digital de Informação e Comunicação (TDIC) tem sido definido como uma ampliação da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), para contribuir com a comunicação, distribuição, compartilhamento e com o gerenciamento das informações. O termo TIC abrange as tecnologias mais antigas, como: carta, jornal e televisão, entre outros. Com o avanço das tecnologias incorporou-se, a esse termo, os dispositivos atuais com acesso à *internet*, *tablet*, *smartphones*, lousa digital, computador, e toda a variedade de equipamentos tecnológicos que têm sido lançados diariamente, motivo pelo qual recebeu o nome de TDIC (Fontana & Cordenonsi, 2015). Essas tecnologias vêm sendo incorporadas ao cotidiano desde meados do século XX em função da globalização. Como resultante, nota-se transformações no contexto social, na comunicação, no mundo do trabalho, no consumo, nas formas de relacionamentos e principalmente na informação (Branco et al., 2020).

A discussão no âmbito do uso da TDIC no ambiente escolar não é novidade e é marcada pelos resultados das experiências que mostram a evolução do educando em seu processo ensino-aprendizagem. Ou seja, proporcionando uma interação entre os conteúdos propostos e os recursos tecnológicos, contribuindo para o acesso à cultura digital (Borstel et al., 2020). Segundo Silva et al. (2019, p.19), a transformação

digital já está posta; logo, a educação não poderia deixar de fazer parte dessa teia de recursos tecnológicos.

No contexto da pandemia da Covid-19, as incertezas deflagaram a necessidade de procurar novas formas para atender o mínimo, a sobrevivência. Neste sentido, tornou-se necessário pensar meios para possibilitar alternativas emergenciais à população (Morin, 2020). No setor da educação, o uso da TDIC passou a incorporar a rotina diária de todos os atores sociais. Isso inclui os professores que já utilizam essas tecnologias nas aulas presenciais, bem como aqueles que não a utilizavam. Defendem ainda que todas essas mudanças quebraram paradigmas estabelecidos nos ambientes escolares sustentados por muito tempo, em especial no que se refere ao planejamento de ações pedagógicas (Hackenhaar & Grandi, 2020).

Para Santos e Fernandes Neto (2021), as escolas precisam estar preparadas para lidar com tecnologias durante o período de pandemias, apesar das preocupações e dificuldades dos profissionais em incorporá-las no ensino. Para isso, as escolas devem reorganizar o currículo, não expondo essa mudança inteiramente aos fundamentos da educação, mas antes inserir a cultura digital parcialmente ao Projeto Político Pedagógico (PPP) das unidades escolares.

No Brasil, o Parecer do Conselho Nacional de Educação nº 05 (2020a) descreveu um breve histórico de publicações realizadas por meio do Ministério da Educação (MEC) e do Conselho Nacional de Educação (CNE) para traçar um direcionamento de ações a serem tomadas pelos sistemas de ensino no período de combate à pandemia. Dentre essas ações, a reestruturação do calendário escolar e alternativas de computar as horas não presenciais de atividades educacionais para atender a carga horária mínima anual neste período. O CNE (2020a) salientou que as atividades pedagógicas não presenciais poderiam ser realizadas por meios digitais –

“videoaulas, conteúdos organizados em plataformas virtuais de ensino e aprendizagem, redes sociais, correio eletrônico, blogs, programas de televisão ou rádio”. Nesses casos, deveriam ser adotados materiais didáticos impressos com orientações pedagógicas distribuídos aos alunos e/ou seus pais/responsáveis. Além da orientação de leituras, projetos, pesquisas, atividades e exercícios indicados nos materiais didáticos (Conselho Nacional de Educação ,2020a). Por fim, Parecer nº 05 (2020) indicou que os estados e municípios editaram documentos embasando suas ações de suspensão de aulas presenciais no período pandêmico (Conselho Nacional de Educação, 2020a).

Em virtude dessas publicações, Kirchner (2020) relata os desafios que emergiram no início das suspensões das aulas, visto que o cenário de costume eram as trocas de experiências, as intervenções pedagógicas, as atividades presenciais entre aluno e o professor em sala de aula. Esse espaço escolar foi trocado por um espaço atípico, no caso, os lares. Assim, se fez necessário a reorganização e adaptação dos planejamentos presenciais para a forma remota com o uso integral da TDIC para manter o vínculo entre família e escola como alternativa para garantir o direito à educação.

Essa reorganização de planejamento presencial para remoto ou realidade *online* é argumentada também por Moreira et al. (2020, p. 352) como uma transição das “metodologias e práticas pedagógicas típicas dos territórios físicos de aprendizagem, naquilo que tem sido designado por ensino remoto de emergência.” O estudo de Li e Yu (2022) constataram que os perfis profissionais dos professores mudaram de forma complexa e que lhes foram atribuídas mais responsabilidades durante o processo de aprendizagem *online*. A necessidade de melhorar a

alfabetização digital do professor ao longo da pandemia cresceu junto com a mudança no ambiente educacional.

Apesar disso, no contexto educacional houve mudanças nas rotinas diárias das escolas para adaptarem-se a um novo modelo de ensino: o “ensino remoto emergencial” (Flores & Gago, 2020, p. 507). Ao longo dessas mudanças e adaptações foram percebidas “desigualdades sociais, culturais e econômicas” que afloraram de tal forma, que as autoridades tiveram que providenciar uma resposta rápida para o ensino remoto (Pérez & Camara, 2021, p. 2).

Por exemplo, Santana (2020) mostrou que a incorporação da TDIC no cotidiano dos professores revelou fragilidades e despreparo de alguns professores para lidarem com as novas tecnologias. Esses atores sociais tiveram que reorganizar ou mesmo improvisar os planejamentos presenciais em espaços virtuais sem nenhuma condição, sem domínio das ferramentas digitais. Santana (2020, p. 6) também argumenta que uma prática à distância, “exige que se repense a concepção de aprendizagem, da ação pedagógica, do currículo e dos próprios sujeitos do processo e não se constrói assim, de improviso”. Os alunos também tiveram dificuldade de acesso devido à falta de dados móveis (internet) e equipamentos adequados (Flores & Gago, 2020).

França e Couto (2020) abordam um olhar distinto sobre o uso das TDIC no período pandêmico, que diz respeito a uma pressão por parte de todos os órgãos federativos para a implementação da educação à distância em todas as etapas e modalidades do ensino. Nesse sentido Araújo et al. (2021) esclarecem a diferença entre educação à distância (EAD) e aulas remotas ou ensino remoto. Para os autores, na EAD, a presença dos professores presenciais não é garantida para os alunos. As aulas são realizadas utilizando recursos digitais acessíveis em plataformas de aprendizagem *online*, conhecidas como Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs),

com a disponibilização de diversas ferramentas: comunicação para postagem de alertas, criação de discussão usando fóruns, envio de mensagens e gerenciamento de calendários de atividade, gerenciamento de conteúdo para criar e incorporar novos conteúdos, gerenciamento do aprendizado dos alunos e relatórios de monitoramento com dados estatísticos. Já as aulas remotas seguem as regras convencionais de educação para dar continuidade ou complementar a educação formal por meio do uso de recursos tecnológicos digitais, independentemente do local onde ficam professores e alunos. Na educação básica das redes municipal e pública, a opção foi pelo ensino remoto.

Na Resolução nº 2 (2020) do CNE, além das atividades remotas ou atividades educativas não presenciais, foi indicado o uso do ensino flexível híbrido, como uma alternativa pedagógica para o retorno gradual das aulas presenciais, levando em consideração os protocolos sanitários locais (CNE, 2020b). Após a publicação, o assunto sobre o ensino híbrido passou a ser alvo dos holofotes dentro do campo educacional, visto que mescla aulas presenciais com aulas remotas (Lima, 2021). Para Christensen et al. (2013, p. 7), trata-se de um “programa de educação formal no qual a aprendizagem é dividida entre os espaços online e físico (diferente da residência), com mecanismos de controle do tempo, lugar, modo e/ou ritmo do estudo”.

Para a pesquisadora americana Carlota Boto em uma entrevista concedida à Honorato e Nery (2020, p. 5), a educação está vivendo tempos difíceis, porém com a necessidade de “se avançar e de se olhar para frente”. O vírus desnudou a fragilidade da educação, trouxe a escola para uma realidade virtual e o tempo da computação e a internet. De igual forma a necessidade dos órgãos competentes e os atores

envolvidos (gestores e corpo docente) no processo educacional agirem a partir deste contexto utilizando o desenvolvimento para um bem comum.

2.2 SATISFAÇÃO DOS PROFESSORES/PAIS/RESPONSÁVEIS COM A TDIC

No que se refere à satisfação dos professores, alunos e pais/responsáveis com a TDIC, os estudos em diversos países têm abordado tanto o ensino superior quanto a educação básica. Os achados revelam tanto satisfação quanto insatisfação com TDIC durante as aulas online no período da pandemia da Covid-19 (Palácio et al., 2022; Silva et al., 2021; Feldhammer-Kahr et al., 2021; Lei & So, 2021; Mahmood et al., 2021; Viana et al., 2021; Al Mulhem & Wang, 2020).

Por exemplo, o estudo de Feldhammer-Kahr et al. (2021) com professores do ensino à distância nas universidades austríacas e alemães na pandemia da Covid-19 analisou diversas variáveis, sendo uma delas a proficiência no uso de tecnologias digitais. Verificou-se menos satisfação com avaliações de recursos pessoais reais, habilidades no uso de tecnologias digitais, experiência de ensino e recursos temporais em vista da satisfação de avaliação do desafio. Para os docentes, observou-se que é necessário conseguir utilizar os recursos tecnológicos disponíveis e se sentir confiantes em suas habilidades técnicas para empregar os outros recursos.

Mahmood et al. (2021) mostraram que os professores europeus estão satisfeitos com os recursos tecnológicos (equipamentos tecnológicos) e organizacionais (de gestores e/ou pares) recebidos ao longo da pandemia da Covid-19. Contudo, a satisfação foi reduzida devido à sobrecarga de trabalho. Percebeu-se também uma lacuna tecnológica – uso/inclusão de novas tecnologias – pelos

professores mais velhos, haja vista que necessitam de maiores recursos tanto tecnológicos quanto organizacionais para realizar o trabalho à distância. Já Al Mulhem e Wang (2020) mostraram que o suporte da alta gestão afeta a qualidade do sistema, do conteúdo e dos serviços de *e-learning*, que por sua vez, tem efeitos positivos na satisfação dos estudantes de uma universidade pública, na Arábia Saudita.

No âmbito da educação básica, Zhu et al. (2022) mostraram que, quando os professores em Xangai podem escolher os recursos para ensinar *online* e esses recursos atendem as necessidades de ensinar, há efeitos positivos na satisfação dos docentes. Silva et al. (2021), por meio da pesquisa na rede pública de Minas Gerais encontraram evidências de que 80% dos professores não estavam satisfeitos com o trabalho no período de agosto a setembro de 2020. Um dos motivos para a insatisfação eram as dificuldades nas aulas remotas devido à falta de recursos tecnológicos, como computador. Alguns, inclusive, tiveram que compartilhar esses recursos com os membros da família, também em ensino remoto, indicando prejuízo nas atividades laborais dos docentes.

Dindar et al. (2021) mostraram que professores experientes e inexperientes apresentaram um nível de aceitação/satisfação semelhante em relação ao uso do Sistema de Gestão de Aprendizagem no período pandêmico. Porém, os professores experientes tinham maior intenção em utilizar a nova tecnologia em função da autoeficácia em ensinar, das habilidades com TDIC e gestão das aulas. Isso evidencia que se o professor tiver certeza de que é necessário usar uma determinada tecnologia em uma determinada circunstância (por exemplo, pandemia), eles a aceitarão, seja obrigatório ou não.

No que se refere aos PAIS/responsáveis, Sharma e Kiran (2021) constataram que três fatores – eficácia do tratamento de consultas, ambiente de aprendizagem e

eficácia técnica da escola – afetam a satisfação dos pais/responsáveis dos alunos da educação básica e ensino superior com as aulas *online* na Índia. A satisfação foi maior para os pais/responsáveis que têm filhos no ensino médio e superior. Joseph et al. (2021) também relataram que os pais/responsáveis na Índia estavam parcialmente satisfeitos com as aulas online durante a pandemia da Covid-19 e que esse período demandou muita aprendizagem para eles em função das aulas terem sido dadas no aplicativo Zoom, usando celular. Apesar disso, os pais/responsáveis relataram preocupação com o excesso de exposição dos filhos aos gadgets digitais (dispositivos *smartphones*, *smartwatches*, *e-readers*, vídeo *games*).

Por outro lado, Lubis e Lubis (2020) mostraram que os pais/responsáveis na Indonésia estavam insatisfeitos com a educação online diante da falta de recursos tecnológicos – *internet*, computadores, energia elétrica – e de habilidades para lidar com esses artefatos tecnológicos. Na Turquia, Günbaş e Gözüküçük (2020) encontraram resultados semelhantes, mas acrescentam a falta de motivação dos alunos e do feedback individualizado. Embora os pais/responsáveis reconheçam que estudar em casa seja mais saudável e seguro. Lau & Lee (2021) também mostraram que o ambiente doméstico, a falta de interesse dos alunos, a falta de habilidades tecnológicas dos pais/responsáveis e de apoio das escolas comprometeram o aprendizado na educação básica em Hong Kong.

Capítulo 3

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE PESQUISA

Para compreender se os professores e pais/responsáveis de alunos da educação básica ficaram satisfeitos com o uso da TDIC durante a pandemia da Covid-19, foi aplicada a metodologia de Análise de Incidentes Críticos (Viergever, 2019), que emergiu de uma série de estudos de Flanagan (1954) para distinguir os comportamentos de trabalho eficientes e ineficientes. No início, as equipes de pesquisa observaram eventos ou incidentes críticos. Com o tempo, os relatórios fornecidos pelos sujeitos do estudo foram usados no lugar da observação direta. Desde então, essa metodologia tem sido aplicada em uma ampla gama de disciplinas (Gremier, 2004). A pesquisa foi feita em unidades escolares do Espírito Santo.

Incidente crítico pode ser entendido como “qualquer atividade humana observável que seja suficientemente completa em si mesma para permitir inferências e previsões a respeito da pessoa que executa o ato” (Flanagan, 1973, p. 100). Para ser crítico, um incidente deve ocorrer em uma situação em que o propósito ou intenção do ato pareça razoavelmente claro ao observador e onde as consequências sejam suficientemente definidas para deixar poucas dúvidas no que se refere aos seus efeitos”. Incidentes críticos são frequentemente definidos como fatores, eventos, comportamentos ou experiências que resultam em satisfação ou insatisfação com o serviço, ou que promovem ou impedem a prestação de cuidados de alta qualidade (Viergever, 2019).

3.2 PARTICIPANTES

A pesquisa foi feita em unidades escolares do Espírito Santo sendo a população: o corpo docente (professores) e pais/responsáveis dos discentes envolvidos na Educação Básica que tiveram acesso ao questionário da pesquisa

O link do questionário foi encaminhado à população-alvo por meio de grupos de *WhatsApp* de professores e pais/responsáveis em unidades escolares do Espírito Santo. Das 324 pessoas que acessaram o questionário, três não aceitaram participar da pesquisa, oito não se enquadraram em nenhuma categoria, ou seja, não eram nem pais/responsáveis nem professores, oito não estavam lecionando, 11 pais/responsáveis não tiveram filhos estudando e 26 não utilizaram tecnologias no período da pandemia da Covid-19 entre 2020 e 2022. Desta forma a amostra final contou com 268 respostas válidas, sendo 131 professores e 137 pais/responsáveis. Quanto às tecnologias utilizadas 45% relataram o uso do *Google* sala de aula, 31% mais de uma tecnologia simultaneamente, 13% *WhatsApp*, 2% sala do *Facebook* e 8% nenhuma tecnologia durante este período.

A Tabela 1 detalha o perfil das amostras de professores e pais/responsáveis.

TABELA 1: PERFIL DOS PROFESSORES E PAIS/RESPONSÁVEIS

Dados demográficos		Professores		Pais/responsáveis	
		n = 131		n = 137	
		n	%	n	%
Gênero	Feminino	111	84,73	123	89,78
	Masculino	20	15,27	13	9,49
	Não declarou	0	0	1	0,73
Idade	Até 1964	18	13,74	5	3,65
	Entre 1965 e 1979	81	61,83	59	43,07
	Entre 1980 e 1994	30	22,90	70	51,09
	A partir de 1995	2	1,53	3	2,19
Estado civil	Casado/união estável	84	64,12	96	70,07
	Divorciado/separado	15	11,45	15	10,95
	Solteiro/viúvo	32	24,43	26	18,98
Renda	Até R\$ 1.100,00	0	0	23	16,79
	Entre R\$ 1.101,00 e R\$ 2.200,00	3	2,29	42	30,66
	Entre R\$ 2.201,00 e R\$ 4.400,00	48	36,64	38	27,74
	Entre R\$ 4.401,00 e R\$ 5.500,00	40	30,53	15	10,95
	Entre R\$ 5.501,00 e R\$ 11.000,00	39	29,77	15	10,95
	Entre R\$ 11.001,00 e R\$ 15.500,00	1	0,76	4	2,92
Escolaridade	Ensino Médio	1	0,76	58	42,34
	Graduação	6	4,58	37	27,01
	Pós-Graduação	105	80,15	25	18,25
	Mestrado	19	14,50	5	3,65
	Doutorado	0	0	1	0,73
Rede de ensino	Municipal	119	90,84	95	69,34
	Estadual	6	4,58	22	16,06
	Privada	6	4,58	20	14,60
Etapa de Ensino	Ensino Fundamental I	65	49,62	26	18,98
	Ensino Fundamental II	59	45,04	70	51,09
	Ensino Médio	7	5,34	41	29,93
Localização da unidade escolar	Vila Velha	65	49,62	117	85,40
	Vitória	50	38,17	7	5,11
	Outros municípios	16	12,21	13	9,49

Fonte: Dados da pesquisa.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Foram realizadas entrevistas padronizadas, sem interação com os participantes, por meio de um questionário elaborado no aplicativo *Google Forms*. Este questionário continha duas perguntas de controle: (i) Em qual categoria de ator social você se enquadra? e (ii) Você estava lecionando ou o (a) aluno (a) estava estudando no período da pandemia da Covid-19 de 2020 a 2022? Em seguida, o

participante respondeu a quatro seções de perguntas. A primeira seção questionou sobre o tipo de tecnologia utilizada durante as aulas: (i) Qual das tecnologias foi utilizada durante o período da pandemia da Covid-19? Após, segunda seção foi composta de três questões (i) Primeiro, relate as ocorrências negativas (situações negativas), (ii) Agora, relate as suas reações diante das ocorrências negativas (situações negativas) e (iii) Finalmente, relate os resultados das suas reações diante das ocorrências negativas (situações negativas). Em seguida, a terceira seção que contemplou três questões: (i) Primeiro, relate as ocorrências positivas (situações positivas), (ii) Agora, relate as suas reações diante das ocorrências positivas (situações positivas) e (iii) Finalmente, relate os resultados das suas reações diante das ocorrências positivas (situações positivas). Para concluir, a quarta seção tratou-se de questões relacionadas aos dados demográficos do participante como a manifestação do sexo biológico, ano de nascimento, estado civil, renda, grau de escolaridade, rede de ensino e cidade em que trabalha ou que o filho estuda.

Foram usados dois tipos de questionários: um para os professores e outro para os pais/responsáveis com os mesmos questionamentos. Conduziu-se um pré-teste para averiguar a metodologia e sondar o entendimento dos roteiros propostos para as entrevistas. Foram entrevistados quatro professores e quatro pais/responsáveis entre os dias 09/09/2022 e 11/09/2022 da Educação Básica.

Após a realização do pré-teste foi necessário realizar ajustes apontados pelos participantes como: (i) alteração de alguns termos por palavras mais simples a fim de facilitar a compreensão da pergunta, (ii) escolha da Rede Pública Municipal a qual o entrevistado participa e (iii) mais opções de tecnologias utilizadas no período estudado. O detalhamento do questionário está no Apêndice A.

3.4 CUIDADOS ÉTICOS E COLETA DE DADOS

No convite para participar da pesquisa, constou as seguintes informações/esclarecimentos referentes ao Consentimento Livre e Esclarecido: apresentação da pesquisa (título, objetivo, fonte de coleta de dados), aclaramento de que a participação é voluntária, sem identificação, sem despesas, sem incentivos e é exclusiva para fins acadêmicos. Informou-se que a desistência podia ocorrer em qualquer momento que o participante desejasse e as respostas seriam tratadas de forma totalmente anônima. Logo após os esclarecimentos sobre a pesquisa foi exibido a pergunta, você aceita de forma voluntária participar desta pesquisa? o participante marcava se concordava ou não em participar da pesquisa a partir de duas opções – sim – caso aceitasse participar seria encaminhado para as perguntas seguintes ou - não – para não participar, que nesta situação seguia diretamente para o envio do questionário.

3.5 ANÁLISE DOS DADOS

Foi empregada a técnica de análise de conteúdo por meio do processo de categorização e codificação baseada em Flores (1994), que consiste na seguinte sequência de atividades para alcançar a análise dos dados: a) fracionamento, compilação e classificação; b) desenvolvimento de um sistema categórico; c) análise do teor das categorias; e d) verificação das percepções dos participantes em várias categorias. Foram segmentadas e categorizadas por unidades com base em critérios temáticos, ou seja, considerando o tema abordado e de acordo com o referencial teórico. Sendo assim, essas categorias serão codificadas, processo pelo qual incide a abreviação das categorias descobertas e dispostas em tabelas.

Assim, os dados foram transformados em um sistema categórico, momento em que foram agrupados em unidades menores por categorias que geraram metacategorias e os temas. Assim, emergiram 39 categorias agrupadas em cinco metacategorias – incidentes tecnológicos, metodológicos, pessoais/emocionais, profissionais e de aprendizagem. Essas, por sua vez, foram agrupadas nos seguintes temas: (i) tipos de incidentes críticos negativos e positivos do professor, reações do professor aos incidentes críticos negativos e positivos, resultados das reações do professor aos incidentes críticos negativos e positivos; (ii) tipos de incidentes críticos negativos e positivos dos pais/responsáveis, reações dos pais/responsáveis aos incidentes críticos negativos e positivos; resultados das reações dos pais/responsáveis aos incidentes críticos negativos e positivos. Posteriormente, os dados foram examinados minuciosamente, passando para a obtenção e verificação de conclusões, levando em conta as comparações das percepções dos participantes.

Capítulo 4

4 ANÁLISE DOS DADOS

4.1 INCIDENTES CRÍTICOS NEGATIVOS DO PROFESSOR

4.1.1 Tipos de incidentes críticos negativos do professor

Os principais incidentes negativos abrangem as tecnológicas, metodológicas, pessoais/emocionais e profissionais enfrentadas pelo professor. As tecnológicas, primeiro, envolvem a ausência de suporte tecnológico/pedagógico/financeiro. Ou seja, o professor não dispunha de recursos tecnológicos próprios, como celulares, tablets, computadores e internet para desenvolver o trabalho à distância sem interrupções, devido aos problemas de tecnologia. Também não recebeu dos órgãos públicos pais/responsáveis tais recursos, então, esse ator social aponta que diante de suas condições tecnológicas precárias, fizeram arcar, inicialmente, do próprio bolso ou até usar os próprios recursos inadequados indicando mais um incidente crítico negativo, a compra /uso de recurso tecnológico pessoal. Esse ator social foi obrigado a aprender rápido a lidar com as tecnologias como *WhatsApp*, Sala de aula do Google, Sala de aula do *Facebook*, Canal de tv, entre outros.

Outra tecnológica negativa diz respeito às dificuldades com o manuseio do equipamento e das ferramentas tecnológicas. O que se trata ao despreparo, inexperiência e falta de domínio do professor em lidar com todos os recursos tecnológicos que lhes foram impostos no ensino remoto. Além disso, o professor não dispunha de recursos financeiros para investir na tecnologia (recursos tecnológicos) e

nem aumentar o seu pacote de dados móveis/internet necessários para as aulas à distância, refletindo em mais um incidente negativo, problemas para acessar a internet e falta de outros recursos tecnológicos.

Já no metodológico, constatou-se obstáculos na interação/participação dos alunos e pais/responsáveis. Isto é, a demora para se conectar com os alunos e as famílias, ocasionando a baixa participação nas plataformas disponibilizadas, dificultando as devolutivas das atividades e o acompanhamento do processo aprendizagem do aluno. Isso agregado aos problemas para acessar a internet e falta de outros recursos tecnológicos também foi apontado nos dados. Mostrando, mais um incidente metodológico negativo, o desinteresse dos alunos/responsáveis, a baixa adesão e a dificuldade no engajamento dos alunos ao ensino remoto se deram também por falta de acesso (insuficiência ou ausência de internet) e a carência de equipamentos tecnológicos adequados.

Assim, adentra-se nos pessoais/emocionais, que revela o prejuízo na saúde emocional/mental/social/física, onde o professor aponta a angústia e desespero vivenciado em não saber utilizar as tecnologias necessárias para o seu trabalho à distância e as incertezas causadas pelo período pandêmico tanto na saúde como no financeiro, neste último, incluiu a preocupação com os alunos que não tinham alimentação, apontou uma rede de doações por parte dos professores que se solidarizaram com a situação vivenciada.

Nos profissionais, onde o professor relata que a atitude de alguns pais/responsáveis e da equipe pedagógica da unidade escolar com o uso do *WhatsApp* trouxe mais um dado encontrado, a sobrecarga/cobrança de trabalho. Isso porque, o professor era procurado por familiares, gestores e equipe pedagógica a qualquer hora e dia da semana para responder ou fornecer informações sobre

planejamento e/ou aluno, ultrapassando a carga horária e sobrecarregando-o com atividades fora do seu horário de trabalho. Além, de muitas reuniões e compartilhamento do número de telefone do professor com os pais/responsáveis contra a sua vontade.

Outro incidente profissional negativo, a ausência/atraso de formação, foi relatado, isso porque não foi ofertada em tempo hábil ou demorou a ser disponibilizada ao professor uma formação para que pudesse capacitá-lo para o trabalho remoto, ainda se percebeu a falta de organização inicial da escola para instruir processos e procedimentos em relação ao ensino emergencial implantado.

E por fim, conflito/dificuldade de organização da rotina/tempo/espço, ou seja, a dificuldade em organizar o tempo para “dar conta” de tantas demandas exigidas pelo trabalho à distância e adequar o espaço que era necessário para o uso durante o ensino remoto conflitando com a rotina de casa do professor.

A Figura 1 apresenta as principais categorias desta análise.

Metacategorias	Categorias
Tecnológicos	• Ausência de suporte tecnológico/pedagógico/financeiro • Dificuldades com o manuseio do equipamento e das ferramentas tecnológicas • Compra /uso de recurso tecnológico pessoal • Uso específico de um aplicativo/ferramenta tecnológica • Problemas para acessar a internet e falta de outros recursos tecnológicos
Metodológicos	• Obstáculos na interação/ participação dos alunos e pais/responsáveis • Desinteresse dos alunos/responsáveis
Pessoais/emocionais	• Dificuldade financeira • Prejuízo na saúde emocional/mental/social/física
Profissionais	• Sobrecarga/cobrança de trabalho • Ausência/atraso de formação do professor • Conflito/dificuldade de organização da rotina/tempo/espço

Figura 1: Análise de conteúdo dos tipos de incidentes críticos negativos do professor.

Fonte: Elaborada pela autora.

4.1.2 Reações do professor aos incidentes críticos negativos

As reações negativas do professor diante desses incidentes abarcaram em pessoais/emocionais, metodológicas, tecnológicas e profissionais. As pessoais/emocionais, indicam o prejuízo na saúde emocional/mental/social/física deste ator social. Isto é, o desgaste psicológico e mental, exaustão extrema, ansiedade, aumento de peso corporal, problemas na visão, também foram observados, conforme relato de um dos entrevistado “Muito nervoso e na verdade surtei em 2021 depois de 3 crises que pensavam ser coração ou covid e no final eram crises de pânico” e deste outro “Fiquei com ansiedade, as vistas deu problemas, ficava deprimida por não conseguir realizar os planejamentos, chorava, gastos extras com medicamentos”.

Levando a insatisfação e sentimentos negativos, outra reação negativa encontrada, no qual os professores se sentiram incapazes de realizar o seu trabalho à distância e atender as necessidades dos alunos. Frustrados, desmotivados e angustiados pela falta de empatia dos pais/responsáveis e gestores e por serem “obrigados de um dia para o outro se virar” como apontou este entrevistado.

As reações metodológicas, surgem a partir das demandas do trabalho à distância, a preparação de atividades para impressão, ligação de vídeo ou de voz, produção de vídeos/áudios para envio via *WhatsApp* e busca ativa, foram uma das alternativas emergenciais/busca de soluções e aprendizado, para os alunos que não tinham acesso ao ensino remoto.

Trazendo mais uma reação metodológica, obstáculos na interação/participação dos alunos e pais/responsáveis, essa dificuldade na comunicação com os alunos/responsáveis apontava a realidade (insuficiência ou ausência de internet), pois

na maioria das vezes, a situação não os permitia dar o retorno que o docente planejou ou esperava.

Já as tecnológicas, perpassam pela ausência de suporte tecnológico/pedagógico/financeiro e compra /uso de recurso tecnológico pessoal. Os quais, o professor não tinha o equipamento tecnológico necessário ou realizou o seu trabalho com o seu material, *notebook* e *internet*. Não teve auxílio da unidade escolar e ajuda financeira do órgão público pai/responsável para compra destes recursos, como é apontado no relato deste entrevistado, “Questionava o papel do Estado no que diz respeito a implementação de condições adequadas para o aluno em relação ao uso das tecnologias” assim como é reforçado com esse outro relato “Não tivemos auxílio de máquina, tecnologia ou capital para nada”.

Desta forma, dificuldades com o manuseio do equipamento e das ferramentas tecnológicas foi mais uma reação negativa agregada a problemas para acessar a internet e falta de outros recursos tecnológicos. Ou seja, dificuldade em se comunicar com o aluno, a falta de preparo para o uso das tecnologias e problemas para postar as atividades devido à ausência de internet foi observada nessa fala do entrevistado “Não tinha computador ou *notebook*, pois utilizava os oferecidos no ambiente escolar e conseguia me planejar para não precisar de ter que utilizar fora do meu ambiente de trabalho”.

Pouca ou nenhuma atividade realizada nas plataformas digitais por falta de acesso também foi destacada no registro deste entrevistado “Dificuldades de acesso às plataformas e a internet por parte dos estudantes e professores”. Levando ao uso específico de um aplicativo/ferramenta tecnológica mais acessíveis como uso *WhatsApp* para tentar minimizar esse incidente negativo.

A última tecnológica foi sinalizada pelo excesso de uso da tecnologia, aqui o professor aponta a preocupação com a aprendizagem do aluno devido ao uso contínuo e a exposição a recursos tecnológicos como *smartphones*, *tablets* e computador, principalmente o que estava na fase inicial de alfabetização.

As profissionais, apontam a sobrecarga/cobrança de trabalho e ausência/atraso de formação, pois os professores passavam horas trabalhando para ter mais segurança ao usar o equipamento e plataformas devido à falta de orientação e capacitação para o uso dessas ferramentas tecnológicas, além de monitorar e responder as dúvidas apresentadas dentro das plataformas digitais escolhidas para o ensino remoto.

Apontando por fim, o conflito/dificuldade de reorganização da rotina/tempo/espço, onde a rotina da casa do professor passou por uma reestruturação a fim de atender as exigências do trabalho à distância.

A Figura 2 mostra as principais categorias desta análise.

Metacategorias	Categorias
Pessoais/emocionais	• Prejuízo na saúde emocional/mental/social/física • Sobrecarga/cobrança de trabalho • Insatisfação • Sentimentos negativos
Metodológicos	• Alternativas emergenciais/busca de soluções e aprendizado • Obstáculos na interação/ participação dos alunos e pais/responsáveis
Tecnológicos	• Ausência de suporte tecnológico/pedagógico/financeiro • Compra /uso de recurso tecnológico pessoal • Dificuldades com o manuseio do equipamento e das ferramentas tecnológicas • Problemas para acessar a internet e falta de outros recursos tecnológicos. • Uso específico de um aplicativo/ferramenta tecnológica • Excesso de uso de tecnologia
Profissionais	• Ausência/atraso de formação • Conflito/dificuldade de reorganização da rotina/tempo/espço

Figura 2: Análise de conteúdo das reações do professor aos incidentes críticos negativos.

Fonte: Elaborada pela autora.

4.1.3 Resultados do professor aos incidentes críticos negativos

Os principais resultados aos incidentes negativos incluem metodológicos, pessoais/emocionais, tecnológicos e profissionais. Os pessoais/emocionais, foi constatado prejuízo na saúde emocional/mental/social/física. Crises de ansiedade, noites sem dormir ocasionando uso de medicamentos, licenças médicas longas por motivos psiquiátricos, fobia social, depressão, síndrome do pânico, trauma psicológicos, problema de coluna por ficar muito tempo na frente do computador, desorganização dos pensamentos e aumento de ingestão de bebida alcoólica.

Estendendo-se a outros resultados, sentimentos negativos e insatisfação, aqui o professor mostrou-se desesperado por encontrar dificuldade para realizar o trabalho educacional à distância, permanecendo ansioso, angustiado, sofrido, desanimado, insatisfeito, frustrado, impotente, pois o resultado chegou ao mínimo de alunos possível, cansado e estressado ao utilizar algumas tecnologias sem do domínio necessário ao longo da pandemia da Covid-19.

Partindo para metodológicos, alternativas emergenciais/busca de soluções e aprendizado e obstáculos na interação/participação dos alunos e pais/responsáveis, revelam produção dos professores de atividades impressas chamadas de APNP's (Atividades pedagógicas não presenciais) que deveriam ser retiradas semanalmente e devolvidas pelo pai/responsável na unidade escolar, porém a devolutiva era baixa, causando dificuldade ao professor em acompanhar e avaliar o aprendizado do aluno.

Busca ativa, ou seja, ligação telefônica para saber sobre o aluno que não participava das plataformas digitais disponibilizadas, mas com pouco sucesso devido à falta de atualização dos dados pessoais na secretaria da unidade escolar. Produção de atividades simples para que o pai/responsável conseguisse orientar o aluno, assim

como produção de vídeo interdisciplinar com pouca duração para ter somente a uma devolutiva, tentando minimizar os efeitos da ausência do professor durante o período pandêmico da Covid-19.

Sendo assim, mais resultados negativos, impacto negativos na aprendizagem e o desinteresse dos alunos/responsáveis, no qual podemos verificar nos recortes dos entrevistados a seguir: “Os resultados negativos mediante as aulas online acarretaram uma perda na escolaridade dos alunos no ponto de vista geral”. Outra fala de mais um entrevistado “A interrupção das aulas presenciais pode ter causado uma perda significativa de aprendizagem para muitos alunos, especialmente aqueles que enfrentam dificuldades de acesso à tecnologia ou de adaptação ao ensino remoto”, e o outro entrevistado completa “Falta de interesse dos alunos, baixo rendimento, aprovação para as séries seguintes sem o conhecimento básico da série anterior...uma reação em cadeia cujos frutos se colhem até hoje” e por fim mais um relato “... o resultado foi a defasagem em massa de todos os estudantes”.

Entrando nos tecnológicos, foi descoberto as dificuldades com o manuseio do equipamento e das ferramentas tecnológicas e compra/uso de recurso tecnológico pessoal. Nestes, o professor expõe o despreparo com o uso das tecnologias e a dependência de terceiros para auxiliar nas produções de atividades, além de necessitar providenciar o recurso tecnológico para suprir suas demandas do trabalho à distância.

Problemas para acessar a internet e falta de outros recursos tecnológicos, é outro resultado tecnológico, expondo a necessidade de empréstimo e/ou dividir o equipamento tecnológico, desta forma, dificultando o acesso nas plataformas digitais para o cumprimento de seu trabalho a distância.

Os profissionais, trazem a sobrecarga/cobrança de trabalho que foi destacada pelo professor, que sofreu por parte dos governos, uma cobrança excessiva, os horários de trabalho não eram respeitados, horas de trabalho ampliadas necessitando trabalhar até de madrugada para dar conta das demandas exigidas no ensino remoto.

Mais um resultado profissional negativo, foi indicado, a ausência/atraso de formação, fazendo com que o professor procurasse por conta própria e com seu recurso financeiro cursos de capacitação, para mais conhecimento e preparação, evitando assim a oferta de atividades educacionais sem formação adequada.

Levando ao conflito/dificuldade de reorganização da rotina/tempo/espço, onde esse ator social, foi tentando se adaptar à nova rotina tanto com o horário como com o espaço, revendo e reorganizando o planejamento das atividades educacionais, tentando resolver os problemas surgidos com o trabalho à distância.

Além, da busca de ajuda da unidade escolar, que em determinados momentos não tinha o retorno esperado a fim de sanar as dúvidas e as necessidades do trabalho com o ensino remoto.

A Figura 3 exibe as principais categorias desta análise.

Metacategorias	Categorias
Pessoais/emocionais	• Prejuízo na saúde emocional/mental/social/física • Insatisfação • Sentimentos negativos
Metodológicos	• Alternativas emergenciais/busca de soluções e aprendizado • Impacto negativos na aprendizagem • Desinteresse dos alunos/responsáveis • Obstáculos na interação/ participação dos alunos e pais/responsáveis
Tecnológicos	• Compra /uso de recurso tecnológico pessoal • Dificuldades com o manuseio do equipamento e das ferramentas tecnológicas • Problemas para acessar a internet e falta de outros recursos tecnológicos
Profissional	• Ausência/atraso de formação • Sobrecarga/cobrança de trabalho • Busca de ajuda da unidade escolar • Conflito/dificuldade de reorganização da rotina/tempo/espço

Figura 3: Análise de conteúdo dos resultados do professor aos incidentes críticos negativos (continuação).

Fonte: Elaborada pela autora.

4.2 INCIDENTES CRÍTICOS POSITIVOS DO PROFESSOR

4.2.1 Tipos de incidentes críticos positivos do professor

Os principais tipos de incidentes críticos positivos são divididos em tecnológicos, pessoais/emocionais, metodológicos e profissionais. O que se refere ao tecnológico foi o acesso/aquisição/desenvolvimento de conhecimento tecnológico, ou seja, o professor reconhece o aprendizado de ferramentas tecnológicas e a oportunidade de usar a tecnologia a favor da educação.

Também, o acesso e o aprofundamento a diversidade de recursos tecnológicos trouxeram novas alternativas para a produção de aulas contextualizadas, diferenciadas, atrativas e interativas. Sendo assim, o uso específico de aplicativos/ferramentas tecnológicas, aparece como outro tipo de incidente positivo, como alternativa para fazer reuniões e formações com grande número de pessoas a partir do *Meet* ou *Teams*. Assim como, a plataforma *Google* sala de aula e o *WhatsApp* usada como espaço de aprendizagem e comunicação entre professor e aluno aparece como plataformas de fácil manipulação usadas neste período de ensino remoto.

Agora os pessoais/emocionais salientam o cuidado com a saúde, em outros termos, o professor manteve o isolamento social evitando o contágio e a propagação do vírus e ainda assim realizando o seu trabalho mesmo que à distância e com todas as dificuldades.

O trabalho em *home office* trouxe a melhoria na interação familiar, isto é, a possibilidade desse ator social estar mais tempo em casa e ficar mais perto da família também foi um incidente pessoal/emocional positivo.

Já os metodológicos, indicam as alternativas emergenciais/busca de soluções e aprendizado e a aproximação /interação/atendimento família x escola x alunos, de forma interligada, pois aqui o professor salientou que, as tecnologias permitiram que as escolas fizessem a transição do ensino presencial para o remoto, mesmo com todas as dificuldades, permitiu que os alunos continuassem a aprender e se conectassem com os professores e colegas de classe de forma segura.

Os profissionais mostram a parceria com os colegas de trabalho, que apontou a solidariedade entre os professores com realização de encontros semanais, mesmo que virtual, para dar ajuda aos colegas que apresentavam dificuldades com as demandas do trabalho à distância.

A superação de desafios também é outro profissional positivo, isto é, aprender a se adaptar com o novo – tecnologia - rompendo com as barreiras. Acrescentando a lista mais um profissional, investimento em formação/capacitação, ou seja, o professor conseguiu participar de formações - mesmo que tardias, de outras instituições educacionais ou pagas por ele - melhorando a sua utilização com as novas tecnologias. Isso se deu por conta, da reorganização da rotina/espço/tempo, possibilitando flexibilidade com o horário de trabalho para esse ator social se capacitar e organizar-se com o trabalho *home office*.

A Figura 4 aponta as principais categorias desta análise.

Metacategorias	Categorias
Tecnológicos	• Acesso/aquisição/desenvolvimento de conhecimento tecnológico • Uso específico de um aplicativo/ferramenta tecnológica
Pessoais/emocionais	• Sentimentos positivos • Cuidado com a saúde • Melhoria na Interação familiar
Metodológicos	• Alternativas emergenciais/busca de soluções e aprendizado • Aproximação /interação/atendimento família x escola x alunos
Profissionais	• Investimento em formação/capacitação • Parceria com os colegas de trabalho • Superação de desafios • Reorganização da rotina/espço/tempo

Figura 4: Análise de conteúdo dos tipos de incidentes críticos positivos do professor.

Fonte: Elaborada pela autora.

4.2.2 Reações do professor aos incidentes críticos positivos

As reações destacadas são pessoais/emocionais, metodológicas, tecnológicas e profissionais. Iniciando com as pessoais/emocionais, a satisfação e os sentimentos positivos, ou seja, o professor apesar de todas as intercorrências se sentiu satisfeito com o trabalho desenvolvido, por aprender novas tecnologias, sentimento de esperança que tudo iria passar, de surpresa e orgulho como podemos observar neste trecho de um dos entrevistados “Em meio a pandemia sentir a participação da família e alunos, mesmo que pequena, foi gratificante, ouvindo os relatos e anseios, a tentativa de acreditar que tudo iria passar nos encorajava.”

Já as metodológicas desnudam a aproximação/interação/atendimento família x escola x alunos, isto é, mesmo com todas as dificuldades a tecnologia favoreceu de alguma forma o vínculo do professor com o aluno e a família, permitindo o aumento da confiança na relação com as famílias.

Outras metodológicas foram as alternativas emergenciais/busca de soluções e aprendizado, assim como, os objetivos alcançados/metast de aprendizado, nestas, este ator social apontou que se adequou às dificuldades e tentativas de driblar diferentes situações com o uso da tecnologia, possibilitando, a produção de suas

aulas que atingisse a maior quantidade de alunos possível, diante da condição estabelecida. Desta forma, a reorganização do planejamento pedagógico, foi outra reação metodológica positiva, pois aqui o professor necessitou se dedicar ao preparo das atividades e aulas de tal maneira que conseguisse favorecer a aprendizagem do aluno durante o ensino remoto.

As tecnológicas ressaltam o acesso/aquisição/desenvolvimento de conhecimento tecnológico, isto quer dizer que, as tecnologias permitiram que o professor buscasse aprimoramento de sua função, pois percebeu que era necessário esse aprendizado pra as demandas do ensino remoto. Além de potencializar o conhecimento adquirido para implantar em seu retorno presencial contribuindo para o seu crescimento profissional.

Outra reação tecnológica foi o uso específico de aplicativos/ferramentas tecnológicas, ou seja, esse ator social utilizou recursos que facilitou a sua comunicação e o processo de aprendizagem do aluno, como relatado pelo entrevistado “Conseguir criar uma sala de aula online com atividades interativas e diversificadas” e esse entrevistado completou “O lado positivo foi aprender a utilizar as ferramentas *Google* (*Google docs*, *Google forms*, *Google* apresentações, *jamboard* e *meet*)”.

Para os professores essas ferramentas foram apontadas que são de grande ajuda ao trabalho docente e de qualquer profissional, pois permitem o uso compartilhado e acesso fácil à documentos.

Finalizando os resultados positivos, os profissionais também são relacionados, a superação de desafios com a parceria com os colegas de trabalho foi relatada, melhor dizendo, o professor se sentiu encorajado pelos colegas a adaptar-se e vencer

os obstáculos e solucionar as dificuldades existentes daquele momento, conciliar os conteúdos de forma criativa e animado com as novas aprendizagens.

Assim, demonstrando mais um profissional, investimento em formação/capacitação, aqui esse ator social esclarece a busca por formações com o uso da TDIC para aprender o que não sabia e desenvolver o seu trabalho remoto.

A Figura 5 indica as principais categorias desta análise.

Metacategorias	Categorias
Pessoais/emocionais	• Satisfação • Sentimentos positivos
Metodológicos	• Objetivos alcançados/metast de aprendizado • Alternativas emergenciais/busca de soluções e aprendizado • Aproximação /interação/atendimento família x escola x alunos • Reorganização do planejamento pedagógico
Tecnológicos	• Acesso/aquisição/desenvolvimento de conhecimento tecnológico • Uso específico de um aplicativo/ferramenta tecnológica
Profissionais	• Investimento em formação/capacitação • Parceria com os colegas de trabalho • Superação de desafios

Figura 5:Análise de conteúdo das reações do professor aos incidentes críticos positivos.

Fonte: Elaborada pela autora.

4.2.3 Resultados do professor aos incidentes críticos positivos

Os resultados aos incidentes críticos contemplam os pessoais/emocionais, metodológicos, tecnológicos e profissionais. Os pessoais/emocionais revelam satisfação, sentimentos positivos e cuidado com a saúde. Ou seja, o professor se sentiu satisfeito por ter aprendido a usar as tecnologias e ao mesmo tempo preservado a sua saúde e de sua família, tanto física como emocional. Portanto, apontou sentimentos de persistência e insistência mesmo diante de toda a situação vivenciada durante o ensino remoto.

Já os metodológicos trouxeram os objetivos alcançados/metast de aprendizado, isto é, o professor alcançou os objetivos esperados dentro do que ocorreu neste

período de ensino remoto, mesmo com todos os impasses e levando em consideração a situação passada por todos no trabalho à distância, então os resultados foram positivos, apesar de muitas horas de dedicação para além da carga horária de trabalho. Isso porque para alcançar os objetivos precisou de alternativas emergenciais/busca de soluções e aprendizado dos alunos e ainda a reorganização do planejamento pedagógico, resultados metodológicos apontados. O professor contou que os alunos tiveram acesso a dois materiais, o virtual e o impresso como alternativa para os estudos, sendo necessário reorganizar o planejamento para ser capaz de cumprir essa demanda do trabalho à distância.

Esse ator social percebeu a necessidade de analisar as diferentes formas de aprendizado e reorganizar o seu fazer pedagógico para atender a carência do aluno, como foi narrado por esse entrevistado “Me abriu os olhos para mudar as minhas práticas, visando apropriar de inovações”.

Desta forma, foi possível atingir o maior número possível de alunos, acompanhando ao seu processo de ensino aprendizagem e dando continuidade aos estudos no período da Covid-19.

Outro resultado metodológico positivo, foi impacto positivo na aprendizagem, apesar de todos os obstáculos, neste o professor considerou que, os alunos que tinham acesso as tecnologias e ao material impresso, conseguiram uma maior flexibilidade no aprendizado, permitindo que aprendessem em seu próprio ritmo e horário, estimulando a disciplina com os estudos e ainda tiveram a liberdade de visitar o conteúdo, bem como avançar de acordo com sua compreensão.

Abarcando mais um resultado metodológico, aproximação/interação/atendimento família x escola x alunos, novamente a tecnologia, mesmo que diante de todas as intempéries, trouxe ao professor a

alternativa para a comunicação tanto com a unidade escolar como com o aluno, demonstrada no trecho de um dos entrevistados “Para os alunos que tinham acesso às propostas a devolutiva foi muito proveitosa. Havia interação e o aprendizado foi significativo”, bem como esse outro relato “O único ponto positivo foi termos mais espaços de diálogos e encontros com toda a equipe escolar”.

Os profissionais mostram que o reconhecimento do trabalho do professor foi algo que trouxe satisfação para ele. Portanto, o professor ao perceber que seus alunos estavam motivados com a atividades propostas o impulsionava a pesquisar e facilitar o processo de ensino aprendizado como pode ser constatado nessa fala do entrevistado:

Para o professor ser incentivador e ressignificar, mostrar resiliência é o que mais importava, continuar o processo de ensino, foi desafiador e ao mesmo tempo empolgante, vai ficar para história, os recursos tecnológicos ajudaram e muito nesse período, sem eles seria impossível a implementação nessa nova ação pedagógica.

Passando para os resultados tecnológicos, o acesso/aquisição/desenvolvimento de conhecimento tecnológico foi mencionado, o que significa que o professor adquiriu conhecimentos tecnológicos que o ajuda em sua rotina diária, em seu aprendizado pessoal aumentando a sua habilidade em lidar com recursos tecnológicos, favorecendo a produção de novas maneiras de ensinar e aprender e como também seu crescimento profissional.

Em outro resultado tecnológico foi destacado o uso específico de aplicativos/ferramentas tecnológicas, neste caso, esse ator social utilizou aplicativos para participar de reuniões pedagógicas virtuais, a fim de receber informações relevantes dos gestores e equipe pedagógica, assim como, plataformas digitais que possibilitou as devolutivas dos alunos e os *feedbacks* dos pais/responsáveis.

Alguns se especializaram a ponto de criarem canal pessoal no *Youtube* e vislumbrar novas possibilidades de empreendedorismo como citado nesse texto “O resultado é que agora eu tenho um curso *online* de inglês que está somente no começo, ainda tem muito a crescer!”.

Mais um resultado profissional, foi a parceria com o colega de trabalho, ou seja, ajudou a partir de reuniões virtuais e produção de tutoriais para auxiliar os colegas com dificuldades, foi positiva.

Desnudando mais um resultado profissional, o investimento em formação/capacitação, aqui, o professor mencionou, que participou de formações, lives acerca do tema e buscou mais informações além das capacitações propostas pela unidade escolar.

Encaminhou para o último resultado profissional positivo, superação de desafios, o que foi salientado pelo entrevistado “Após as finalizações de cada etapa vencida, fiquei feliz em pensar no quanto pude contribuir e desfrutar de grande crescimento interpessoal, mesmo diante de tantos desafios”.

Também apareceram cinco respostas que apontaram nada de positivo durante esse período de ensino remoto.

A Figura 6 identifica as principais categorias desta análise.

Metacategorias	Categorias
Pessoais/emocionais	• Cuidado com a saúde • Melhoria na Interação familiar • Sentimentos positivos • Satisfação
Metodológicos	• Alternativas emergenciais/busca de soluções e aprendizado • Impacto positivos na aprendizagem • Objetivos alcançados/metras de aprendizado • Reorganização do planejamento pedagógico • Aproximação /interação/atendimento família x escola x alunos
Tecnológicos	• Acesso/aquisição/desenvolvimento de conhecimento tecnológico • Uso específico de um aplicativo/ferramenta tecnológica
Profissionais	• Parceria com os colegas de trabalho

	• Reconhecimento do trabalho • Investimento em formação/capacitação • Superação de desafios
--	---

Figura 6: Análise de conteúdo dos resultados do professor aos incidentes críticos positivos (continuação).

Fonte: Elaborada pela autora.

4.3 INCIDENTES CRÍTICOS NEGATIVOS DO PAI/RESPONSÁVEL

4.3.1 Tipos de incidentes críticos negativos do pai/responsável

Na visão do pai/responsável os tipos de incidentes críticos negativos abrangem os tecnológicos, metodológicos, aprendizagem e pessoais/emocionais. O primeiro, tecnológico, o pai/responsável apresenta os problemas para acessar a internet e falta de outros recursos tecnológicos, ou seja, a conexão lenta ou ausência de internet para que o (a) filho (a) pudesse assistir as aulas *online* e/ou acessar as plataformas digitais oferecidas pelas instituições escolares.

A falta de recurso tecnológico como computador também foi citada pelos pais/responsáveis, apontou também mais um incidentes tecnológico negativo, a ausência de suporte tecnológico/pedagógico/financeiro, aqui foi declarado a falta de ajuda dos órgãos públicos responsáveis não dando nenhuma ajuda para aquisição de tais recursos que também foi agravada com as dificuldades financeiras que surgiram durante o período pandêmico, como relatado neste texto por um entrevistado “Muitas famílias tiveram a renda reduzida e assim como eu ficaram sem internet ou computador durante a pandemia e não tiveram como acompanhar adequadamente”.

Mais um incidente tecnológico, relatado foi a dificuldade com o manuseio do equipamento e das ferramentas tecnológicas, isto é, o pai/responsável não tinha

preparo adequado para o uso dos recursos tecnológicos exigidos durante o período de ensino remoto.

Finalizando o incidente tecnológico, o excesso de uso da tecnologia, onde o pai/responsável relatou a necessidade de seu(a) filho(a) utilizar o celular por muito tempo demonstrou preocupação com tal circunstância.

Já os metodológicos, a crítica negativa a metodologia/professor e má qualidade das atividades, foi mencionada pelo pai/responsável. Ou seja, aponta que a ausência ou poucas aulas online, aulas e atividades mal elaboradas e organizadas, excesso de atividades postadas nas plataformas digitais sem acompanhamento, deficiência nas correções das atividades, carência ou inadequada explicação dos conteúdos de forma presencial remota, falta do professor para tirar as dúvidas e abordagem superficial são incidentes negativos percebidos no ensino remoto.

Relacionando-se com outro metodológico negativo, obstáculos na interação/participação dos alunos e professores, segundo esse ator social, as situações relatadas anteriormente ocasionaram a ausência ou pouca interação e participação do seu filho com o seu professor, por não ter o contato pessoal distanciando ainda mais um do outro durante o período pandêmico.

Avançando assim, para o da aprendizagem, o impacto negativo na aprendizagem, foi relatado. Segundo o pai/responsável, seu (a) filho (a) apresentou falta de foco, concentração, desânimo em estudar sozinho, e não se adaptou ao ensino remoto, como observado na fala de um entrevistado “As crianças se dispersam fácil, ficam com preguiça e desânimo de estudar sozinhas em casa, é muito complicado colocar disciplina no horário de aulas e dificuldade de aprendizado”.

Também foi apontado a dificuldade no entendimento do que era postado nas plataformas digitais, facilidade de encontrar no *google* as respostas e somente copiando e colando, ocasionando o baixo rendimento e falta de aprendizagem, conforme esse trecho relatado por um entrevistado “... devido ao distanciamento, causado pela pandemia houve muito prejuízo para os estudantes”.

Confirmou-se assim, mais um incidente metodológico, o desinteresse dos filhos, a falta do professor e seu acompanhamento facilitou a dispersão do aluno, possibilitou a entrada em outros sites, assim como fazer outras coisas durante o período de aula, comentou um entrevistado nesse trecho “Meu filho não prestava atenção na aula, as vezes ligava, e ia fazer outras coisas como jogar *Playstation*, até dormia. Nas avaliações *online*, fazia com a ajuda dos colegas pelo *WhatsApp*”. Ainda relacionou, que o ensino remoto foi muito confuso e difícil para todos, o que trouxe insegurança na aprendizagem.

Os pessoais/emocionais são apontados com sentimentos negativos, isto é, o pai/responsável relatou que o ensino remoto trouxe confusão, desestímulo, insegurança e que foi um ano muito difícil para o aprendizado de seu(a) filho (a). Outro pessoal/emocional, foi o prejuízo na saúde emocional/mental/social/física, esse ator social percebeu que seu(a) filho(a) apresentou dificuldades de se relacionar com os colegas na volta as aulas presenciais.

Mais um pessoal/emocional, foi relacionado a falta de conhecimento para ensinar aos filhos, ou seja, o pai/responsável não sabia e nem se sentiu capaz para ensinar aos seus filhos neste formato de ensino proposto no período pandêmico.

Trazendo em questão, o conflito/dificuldade na organização da rotina/tempo/espço, esse ator social contou que houve dificuldade organizar a rotina porque seu (a) filha(a) não tinha um horário específico para estudar, que pode ser

percebido nesta fala de um dos entrevistados “Situações negativas foram somente por falta de tempo, muitas vezes dos pais/responsáveis por terem muitas atividades para serem feitas”.

A Figura 7 apresenta as principais categorias desta análise.

Metacategorias	Categorias
Tecnológicos	• Ausência de suporte tecnológico/pedagógico/financeiro • Dificuldades com o manuseio do equipamento e das ferramentas tecnológicas • Excesso de uso da tecnologia • Problemas para acessar a internet e falta de outros recursos tecnológicos
Metodológicos	• Crítica negativa a metodologia/professor • Obstáculos na interação/ participação dos alunos e professores • Má qualidade das atividades
Aprendizagem	• Desinteresse dos filhos • Impacto negativos na aprendizagem
Pessoais/emocionais	• Prejuízo na saúde emocional/mental/social/física • Sentimentos negativos • Falta de conhecimento para ensinar aos filhos • Conflito/dificuldade na organização da rotina/tempo/espço • Sentimentos negativos

Figura 7: Análise de conteúdo dos tipos de incidentes críticos negativos do pai/responsável.

Fonte: Elaborada pela autora.

4.3.2 Reações do pai/responsável aos incidentes críticos negativos

As reações foram classificadas em tecnológicas, metodológicas, aprendizagem e pessoais/emocionais. As tecnológicas, problemas para acessar a internet e falta de outros recursos tecnológicos e compra/uso de recurso tecnológico pessoal. A reação de um dos respondentes foi aguardar a normalização do sinal de internet ou entrar em contato com a operadora para resolver o problema de acesso.

Também apontou a necessidade de dividir o tempo de uso dos equipamentos, já que alguns têm mais de um (a) filho (a) em idade escolar, tentando minimizar os efeitos da ausência de recursos tecnológicos suficiente para a realização das atividades remotas.

Outras reações foram as dificuldades com o manuseio do equipamento e das ferramentas tecnológicas e o uso específico de um aplicativo/ferramenta tecnológica foi observada nos registros dos entrevistados” Muitas vezes não consegui usar do sistema oferecido pela *Google* que a escola utilizou” por falta de conhecimento digital. E por fim, o excesso do uso da tecnologia, relatado como tornando-se um vício.

Já as metodológicas, trata-se de alternativas emergenciais/busca de soluções e aprendizado, nesta o pai/responsável diz que foi se adaptando, conversou com o (a) filho(a), procurou semanalmente a unidade escolar e buscou atividades impressas para seu(a) filho(a), procurou ajuda com outras pessoas da família e por vídeos na internet que auxiliou no esclarecimento das dúvidas das atividades disponibilizadas.

Outra metodológica, foi a busca de ajuda da unidade escolar, o que esse ator social recorreu a unidade pelos canais de comunicação disponíveis (ligação telefônica e *WhatsApp*), comunicação direta com a equipe gestora, para procurar ajuda, informou os erros encontrados nas atividades, porém sem sucesso.

Apontou assim, a próxima reação metodológica, crítica negativa a metodologia/professor, nesta o pai/responsável reforçou a falta de retorno das dúvidas, o não cumprimento dos horários de aula nas postagens das plataformas digitais e o despreparo do professor com as tecnologias, má qualidade das atividades ou materiais disponibilizados abaixo do nível em que o aluno deveria estar aprendendo no ano escolar corrente. O que levou a alguns pais/responsáveis a mudar o seu (a) filho (a) de unidade escolar.

As reações negativas de aprendizagem, estão entrelaçadas, o desinteresse dos filhos em estudar e o impacto negativo na aprendizagem, são demonstradas pelo pai/responsável. O desinteresse era percebido pela falta de atenção, a não realização das atividades e a procura por jogos *online* no horário estipulado para os estudos, que

levou ao não aprendizado ou o baixo rendimento do aluno durante as aulas à distância, como percebido nesta fala de um dos entrevistados “Sinto que os alunos de alguma forma foram prejudicados, pois não há muito desenvolvimento a não ser presencial”, assim como esse outro apontamento “Meu filho não aprendeu nada”.

Já os pessoais/emocionais, mostram os dilemas no acompanhamento dos estudos dos filhos, ficou marcada pela busca de ajuda via sites, plataformas como *Youtube*, reforço com um profissional especializado, acompanhamento e paciência para orientar os filhos com as atividades propostas.

O que levou a outra reação, a falta de conhecimento para ensinar os filhos, não dominava e não entendia o que era proposto, pois o pai/responsável expôs que não foi capacitado para ser professor.

Isso trouxe sentimentos negativos, como impotência, medo, preocupação, ansiedade, desespero, tristeza, frustração, insatisfação em ter que fazer o papel do professor conflitando com os seus horários de trabalho, afetando a sua saúde emocional e em alguns momentos revelou que não teve reação diante de tantos desafios imposto no ensino remoto.

A Figura 8 aponta as principais categorias desta análise.

Metacategorias	Categorias
Tecnológicos	• Dificuldades com o manuseio do equipamento e das ferramentas tecnológicas • Compra /uso de recurso tecnológico pessoal • Problemas para acessar a internet e falta de outros recursos tecnológicos • Uso específico de um aplicativo/ferramenta tecnológica
Metodológicos	• Alternativas emergenciais/busca de soluções e aprendizado • Busca de ajuda da unidade escolar • Crítica negativa a metodologia/professor • Mudança de unidade escolar • Má qualidade das atividades
Aprendizagem	• Desinteresse dos filhos • Impacto negativos na aprendizagem
Pessoais/emocionais	• Dilemas no acompanhamento dos estudos filhos • Falta de conhecimento para ensinar aos filhos

	• Conflito/dificuldade na organização da rotina/tempo/espço • Prejuízo na saúde emocional/mental/social/física • Insatisfação • Sentimentos negativos
--	--

Figura 8: Análise de conteúdo das reações do pai/responsável aos incidentes críticos negativos (continuação).

Fonte: Elaborada pela autora.

4.3.3 Resultados do pai/responsável aos incidentes críticos negativos

Os resultados dos incidentes críticos negativos foram associados em tecnológicos, metodológicos, aprendizagem e pessoais/emocionais. Os tecnológicos, a ausência de suporte tecnológico/pedagógico/financeiro e problemas para acessar a internet e falta de outros recursos tecnológicos, são listados pelo pai/responsável, como falta de uma movimentação dos órgãos públicos responsáveis em providenciar dados móveis e recursos tecnológicos a tempo para que o(a) seu filho(a) pudesse ter condições de um ensino remoto de qualidade.

Outro tecnológico foi o uso excessivo da tecnologia, esse ator social contou que seu (a) filho (a) devido ao aumento do uso de recursos tecnológicos, em específico o celular, acarretou a preocupação e insegurança, pois tornou-se um vício.

Os metodológicos iniciam-se com as alternativas emergenciais/busca de soluções, o pai/responsável indicou uma adaptação forçada aos recursos disponibilizados pela unidade escolar, e quando não conseguiu o acesso aos recursos houve a necessidade de busca de atividades impressas na escola semanalmente, desta forma foi preciso fotografar tais atividades para envio ao professor e assim conseguir ter um retorno com a correção.

Outro resultado, crítica negativa a metodologia/professor, o pai/responsável relata que o método de aprendizado escolhido não foi adequado a realidade do aluno apresentando dificuldade/ausência de comunicação com os professores e retorno das correções. Estendendo então ao outro resultado, a má qualidade das atividades, neste é apontado os muitos erros encontrados nas atividades e a ausência de explicação e correção da unidade sobre o ocorrido durante o ensino remoto.

Já os de aprendizagem, o pai/responsável narrou que o (a) filho (a) não aprendeu, apresentou déficit de aprendizado, alguns não leem e não escrevem, como deveriam na correspondente fase escolar e classificam o ensino remoto como precário, elencado nos trechos de um entrevistado “Minha filha não aprendeu nada no período da pandemia, e agora está abaixo dos conhecimentos série/ano”, em outro depoimento também foi relatado tal informação “Tive a sensação que foi um ano em branco ,não teve desempenho, era muito robotizado sem socialização nenhuma” e por fim mais um entrevistado confirmou o dado encontrado “Resultados péssimos, meu filho passou de ano, com grande déficit de ensino”.

Nesse sentido, fica exposto na fala dos entrevistados, a preocupação com os estudos dos filhos, sendo mais um resultado detectado, em que o pai/responsável se preocupa com o futuro educacional do (a) filho (a) e o desinteresse com o mesmo, diante das dificuldades e do ensino com poucos benefícios durante o período pandêmico.

Os pessoais/emocionais, retratam os resultados com os dilemas no acompanhamento nos estudos dos filhos, ou seja, esse ator social, descreveu que não conseguiu entregar todas as atividades propostas por conta do grande volume de postagens.

Relatou também, que deixou de fazer as suas atividades diárias de trabalho para acompanhar e auxiliar o (a) filho(a) em seus estudos, em contrapartida, outros não conseguiram ajudar os filhos devido a demanda de trabalho *home office*, trazendo então, mais um resultado pessoal/emocional, a falta de conhecimento para ensinar os filhos, descrito por um dos entrevistados “Já que nós pais, não estávamos preparados a para ensinar de forma acadêmica as nossas crianças” outro relato confirmou esse achado “Não sou educadora, por várias vezes precisei baixar aulas no *YouTube* para poder ensinar meu filho”.

O prejuízo na saúde emocional/mental/ social/física foi citado pelo pai/responsável em forma de desabafo, pelo que passou nesse período de ensino remoto com o (a) filho(a), como foi observado neste depoimento de um dos entrevistados “Não era possível dar conta de tudo ao mesmo tempo. Entregamos somente as avaliações e procurava aulas no Youtube. Pois, a saúde mental dos pais/responsáveis precisava estar minimamente boa para cuidar de todos os que precisavam”, esse achado foi constatado em mais um relato “Eu não conseguia ajudar muito com as atividades por não entender e isso me deixou muito nervosa ao ponto de desenvolver um quadro de ansiedade”.

Finalizando com a insatisfação, outro resultado negativo, revelando a frustração e decepção dos pais/responsáveis diante do uso das tecnologias para o período pandêmico.

A Figura 9 mostra as principais categorias desta análise.

Metacategorias	Categorias
Tecnológicos	• Ausência de suporte tecnológico/pedagógico/financeiro • Excesso de uso da tecnologia • Problemas para acessar a internet e falta de outros recursos tecnológicos
Metodológicos	• Alternativas emergenciais/busca de soluções • Obstáculos na interação/ participação dos alunos e professores

	• Crítica negativa a metodologia/professor • Má qualidade das atividades
Aprendizagem	• Desinteresse dos filhos • Impacto negativos na aprendizagem • Preocupação com o aprendizado
Pessoais/emocionais	• Dilemas no acompanhamento dos estudos dos filhos • Falta de conhecimento para ensinar aos filhos • Sobrecarga/cobrança de trabalho • Prejuízo na saúde emocional/mental/social/física • Sentimentos negativos • Insatisfação

Figura 9: Análise de conteúdo dos resultados do pai/responsável aos incidentes críticos negativos (continuação).

Fonte: Elaborada pela autora.

4.4 INCIDENTES CRÍTICOS POSITIVOS DO PAI/RESPONSÁVEL

4.4.1 Tipos de incidentes críticos positivos do pai/responsável

Os tipos de incidentes críticos positivos do pai/responsável são compostos por tecnológicos, metodológicos, aprendizagem e pessoais/emocionais. Os tecnológicos são: acesso/aquisição/desenvolvimento de conhecimento tecnológico, no qual o pai/responsável reconheceu que houve avanço tecnológico, usou interfaces digitais que proporcionou conhecimento de novas ferramentas e acessou conteúdo diversos, como apontado nesse relato de um entrevistado “Descobrimos ferramentas maravilhosas que nos possibilitam de forma remota fazer os trabalhos da escola. Menos acúmulo de papéis, auxiliando na preservação do meio ambiente”.

O uso de aplicativos/ferramentas tecnológicas, foi citado pelo pai/responsável, aqui destacou que as aulas pela Tv, uso do *WhatsApp* e do *Google* sala de aula, de alguma forma contribuíram para o ensino/aprendizado do seu (a) filho (a).

Os metodológicos, trouxe a crítica positiva a metodologia/professor, o pai/responsável registrou que a flexibilidade de estudar em qualquer horário, revisar os conteúdos nas plataformas digitais, a facilidade no acesso à informação em casa,

foi positiva. A aproximação/interação/atendimento família x escola x alunos, também foi relatada, pois, através da tecnologia as informações sobre o ensino se mantiveram e o contato virtual, mesmo que pequeno, manteve o vínculo com o aluno e professor. A alternativa de manter o ensino onde seu (a) filho (a) não ficou sem assistência, verificou-se como positiva.

E por fim, o reconhecimento do trabalho do professor, foi mais um tipo de incidente crítico positivo, o pai/responsável valorizou o trabalho do professor, o esforço, a atenção, a paciência e a disposição de ensinar mesmo diante das adversidades causadas pela pandemia.

O de aprendizagem relacionou-se ao impacto positivo da aprendizagem, neste sentido, apontou a contribuição da tecnologia na ação de pesquisa e disciplina, aqui o pai/responsável descreveu que seu (a) filho(a) aprendeu a pesquisar e criou uma disciplina e responsabilidade com os estudos para avançar com o ano letivo.

Os pessoais/emocionais perpassam o acompanhamento dos estudos dos filhos, a aproximação, intimidade, acompanhamento de perto dos estudos, foi apontado como positivo. Apesar de necessitar de uma reorganização da rotina/espço/tempo, outro tipo de incidente positivo apontado, sendo assim necessário gerenciar o tempo para realizar as atividades postadas nas plataformas digitais, criando desta forma uma rotina de estudos no espaço domiciliar.

Outro pessoal/emocional, a melhoria na interação familiar, foi notado pelo pai/responsável, isto porque, o tempo em que passaram juntos (responsáveis e filhos) para estudar fortaleceu os laços familiares e evidenciou a importância de estar presente na vida escolar do (a) filho (a).

Assim como, o cuidado com a saúde, aparece como o último incidente positivo, neste ator social, aponta que a segurança de não ter contato com o vírus, não precisar sair de casa para ter acesso ao ensino, trouxe a sensação de garantia e preservação da saúde do seu (a) filho (a).

A Figura 10 identifica as principais categorias desta análise.

Metacategorias	Categorias
Tecnológicos	• Acesso/aquisição/desenvolvimento de conhecimento tecnológico • Uso específico de um aplicativo/ferramenta tecnológica
Metodológicos	• Alternativas emergenciais/busca de soluções e aprendizado • Aproximação /interação/atendimento família x escola x alunos • Crítica positiva a metodologia/professor • Reconhecimento do trabalho do professor
Aprendizagem	• Impacto positivos na aprendizagem
Pessoais/emocionais	• Cuidado com a saúde • Melhoria na Interação familiar • Acompanhamento dos estudos filhos • Reorganização da rotina/espço/tempo

Figura 10: Análise de conteúdo dos tipos de incidentes críticos positivos do pai/responsável.
Fonte: Elaborada pela autora.

4.4.2 Reações do pai/responsável aos incidentes críticos positivos

As principais reações positivas agrupam-se em tecnológicas, metodológicas, aprendizagem e pessoais/emocionais. A tecnológica, surge a partir do acesso/aquisição/desenvolvimento de conhecimento tecnológico que se conecta com o uso de aplicativos/ferramentas tecnológicas, o pai/responsável demonstrou que a sua reação foi que ao tentar usar a tecnologia mesmo sem domínio e sem internet, para se adequar à nova realidade e as novas ferramentas possibilitou o(a) seu (a) filho(a) o contato com o mundo digital.

Em especial, o uso de das plataformas digitais como o *Google* sala de aula e aplicativo de mensagens instantâneas como *WhatsApp* que facilitou a comunicação entre a família e a escola.

As metodológicas, a crítica positiva a metodologia/professor, desvendou que os pais/responsáveis acharam a ação da unidade escolar de continuar com o ensino mesmo que remoto, auxiliou o seu filho a não parar os estudos no período pandêmico. A aproximação/interação/atendimento família x escola x alunos, também foi considerada como uma reação positiva, pois esse ator social, salientou que com toda a dificuldade, o contato com o professor mesmo que virtualmente foi importante para motivar e orientar os alunos dentro das condições do momento vivenciado.

O reconhecimento do trabalho do professor foi considerado uma reação positiva no que diz respeito ao cuidado, paciência, dedicação, atenção e disposição para ensinar, como descrito neste trecho “Fiquei muito grata pelo carinho de todos os professores que pensaram nas crianças, que não ficaram sem o conteúdo nesse período e fizeram essa plataforma de estudo”.

O de aprendizagem, o pai/responsável retratou o impacto positivo na aprendizagem do (a) seu (a) filho(a) na questão de ter o currículo enriquecido pelo acesso e uso da tecnologia, assim como, concluir os estudos em meio ao período pandêmico da Covid-19.

Já os emocionais/pessoais, reforçou o acompanhamento dos estudos dos filhos, onde o pai/responsável apresentou a reação de incentivar, ajudar, acompanhar o aprendizado de seu (a) filho(a), assim como perceber as dificuldades e as necessidades escolares. Isso porque, esse ator social, conseguiu uma reorganização da rotina/espço/tempo a partir de sua nova rotina de trabalho e com a flexibilidade de horário de estudo do(a) filho (a), demonstrando mais uma reação pessoal positiva.

Outra reação pessoais/emocionais, a melhoria na interação familiar, foi destacada pelo pai/responsável, neste buscou fortalecimento dos vínculos familiares e desenvolveu um relacionamento mais próximo com o seu (a) filho(a). Encaminhando

para mais uma reação pessoal/emocional, a satisfação, aqui o ator social, disse que a oportunidade do(a) filho (a) em continuar os estudos e adquirir novos conhecimentos com o seu acompanhamento, em segurança sem risco de contágio, trouxe felicidade, alívio e superação.

A Figura 11 exibe as principais categorias desta análise.

Metacategorias	Categorias
Tecnológicos	• Acesso/aquisição/desenvolvimento de conhecimento tecnológico • Uso específico de um aplicativo/ferramenta tecnológica
Metodológicos	• Aproximação /interação/atendimento família x escola x alunos • Crítica positiva a metodologia/professor • Reconhecimento do trabalho do professor
Aprendizagem	• Impacto positivos na aprendizagem
Pessoais/emocionais	• Cuidado com a saúde • Satisfação • Sentimentos positivos • Melhoria da Interação familiar • Acompanhamento dos estudos filhos • Reorganização da rotina/espço/tempo

Figura 11: Análise de conteúdo das reações do pai/responsável aos incidentes críticos positivos.
Fonte: Elaborada pela autora.

4.4.3 Resultados do pai/responsável aos incidentes críticos positivos

Os resultados principais foram categorizados em tecnológicos, metodológicos, aprendizagem e pessoais/emocionais. O primeiro, tecnológico, o pai/responsável descreveu o acesso/aquisição/desenvolvimento de conhecimento tecnológico, que melhorou a habilidade com as ferramentas e recursos tecnológicos e a interação com a tecnologia durante a pandemia, que foi de grande valia para não ocorrer a descontinuidade do aprendizado e desenvolvimento cognitivo do seu (a) filho(a).

Os metodológicos, sinalizaram a crítica positiva a metodologia/professor, neste o pai/responsável expressou que seu (a) filho(a) mesmo com todas as dificuldades encontradas no ensino remoto, conseguiu de alguma forma acompanhar as atividades

postadas na plataforma de estudo proposto pela unidade escolar e que ainda que não fosse um ensino presencial, houve um ensino para atender as necessidades escolares.

Assim como, a aproximação/interação/atendimento família x escola x alunos, foi destacada, pois para esse ator social, a união dos alunos e professores, a troca de informações e os *feedbacks* da unidade escolar, foi importante e positiva para o momento vivenciado.

Em consequência, o impacto positivo na aprendizagem, que segundo esse ator social, o fato do (a) filho(a) não perder o ano letivo e aprender o básico ou o suficiente diante do cenário pandêmico foi considerado um outro resultado metodológico positivo, visto na fala a seguir: “No fim, todo o esforço meu e deles, e com o suporte possível que as escolas ofereceram, concluímos os anos escolares, ainda que em meio a pandemia”.

Enquanto os pessoais/emocionais, a superação dos desafios, como a insistência, o esforço em se adaptar ao uso das tecnologias e o amadurecimento diante das vivências de cenários difíceis, foi evidenciado pelo pai/responsável. O acompanhamento dos estudos dos filhos e a reorganização da rotina/espço/tempo, foi apresentado de forma interligada em seus resultados pessoais/emocionais, ou seja, esse ator social relatou que apesar de suas limitações com o mundo digital, conseguiu suprir e orientar o(a) seu (a) filho (a) por estar mais presente na vida escolar.

Desta forma, a realização e a conclusão das atividades remotas no período pandêmico, foram citados pelo pai/responsável como um dos objetivos alcançados/metast de aprendizado.

Outro pessoal/emocional, foi a melhoria na interação familiar, ou seja, o pai/responsável descreveu que o resultado de passar mais tempo com o (a) filho(a) em seus afazeres escolares durante o ensino remoto, propiciou mais proximidade e intimidade familiar.

Diante disso, surgiram sentimentos positivos, isto é, o pai/responsável demonstrou satisfação, alívio e felicidade com o uso das tecnologias mesmo diante de todas as dificuldades enfrentadas durante o ensino remoto.

Finalizando, o cuidado com a saúde, para este ator social, a vantagem do ensino remoto foi em o (a) seu (a) filho (a) não saiu de casa para ter acesso ao aprendizado, o que favoreceu o não contágio ou a ausência de sintomas graves da Covid-19 em sua família.

Além disso, surgiram 25 respostas que indicaram nenhum resultado positivo durante esse período de ensino remoto.

A Figura 12 apresenta as principais categorias desta análise.

Metacategorias	Categorias
Tecnológicos	• Acesso/aquisição/desenvolvimento de conhecimento tecnológico
Metodológicos	• Aproximação /interação/atendimento família x escola x alunos • Crítica positiva a metodologia/professor
Aprendizagem	• Impacto positivos na aprendizagem
Pessoais/emocionais	• Satisfação • Sentimentos positivos • Cuidado com a saúde • Melhoria na Interação familiar • Acompanhamento dos estudos filhos • Objetivos alcançados/metade de aprendizado • Reorganização da rotina/espaco/tempo • Superação de desafios

Figura 12:Análise de conteúdo dos resultados do pai/responsável aos incidentes críticos positivos.
Fonte: Elaborada pela autora.

Capítulo 5

5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A Figura 7 resume as experiências vivenciadas por esses atores sociais. Trata-se de incidentes críticos negativos e positivos tecnológicos, pessoais/emocionais e metodológicos. Ou seja, professores, alunos e pais/responsáveis tiveram que se adaptar à nova realidade – ensino remoto – subitamente, reorganizando-se de forma coletiva, sem preparação, com o uso da TDIC, a fim de dar continuidade ao ano letivo. Dessa forma, esse estudo complementa os achados dos estudos de Araújo et al. (2021), Pacheco, et al. (2021), Pérez e Camara (2021) e Hall et al. (2020) que mostraram resultados similares.

	Incidentes críticos											
	Professores						Responsáveis legais					
	Positivos			Negativos			Positivos			Negativos		
	INC	REA	RES	INC	REA	RES	INC	REA	RES	INC	REA	RES
Tecnológicos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Pessoais/emocionais	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Metodológicos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Aprendizagem							x	x	x	x	x	x
Profissionais	x	x	x	x	x	x						

Figura 13: Análise de conteúdo dos incidentes críticos positivos e negativos de professores e pais/responsáveis.

Nota: INC: Incidentes; REA: Reações diante das ocorrências.; RES: Resultados das reações diante das ocorrências

Fonte: Elaborada pela autora.

A reorganização do planejamento pedagógico e da rotina/espço/tempo foram verificadas nas falas dos entrevistados e apontadas como necessidade para atender as demandas do ensino remoto, porém, causando conflito na rotina diária. O ajuste nesta ação com uso da TDIC, apontou mudanças na rotina de professores, assim como de pais/responsáveis e alunos, devido à troca do espaço escolar e a transição para o ensino remoto, quebrando paradigmas quanto ao seu uso e objetivo. Esses

achados também foram encontrados por Kirchner (2020), Li e Yu (2022), Flores e Gago (2020), Moreira et al. (2020) e Hackenhaar e Grandi (2020).

Já a dificuldade em manusear os equipamentos e ferramentas tecnológicas evidenciaram a avaliação do desafio com o uso das tecnologias. Ou seja, as fragilidades, o despreparo e a inexperiência dos atores sociais com o uso da TDIC. Na mesma direção, a falta de recursos tecnológicos adequados e a ausência/ineficiência de internet dificultaram o acesso para a realização do trabalho à distância e o cumprimento das atividades educacionais propostas pelo ensino remoto, apontando ausência de capacitação, falta de suporte pedagógico e investimento de recursos financeiros. Esses achados corroboram os de Santana (2020), Flores e Gago (2020), Feldhammer-Kahr et al. (2021), Silva et al. (2021) e Lubis e Lubis (2020).

Percebeu-se, também, o desinteresse dos alunos, a falta de habilidade tecnológicas, ausência de apoio da unidade escolar, agregada a falta de preparo do pai/responsável para dar acompanhamento aos filhos em seus estudos. Por conseguinte, o impacto negativo na aprendizagem dos alunos neste período pandêmico, que também foram encontrados nos estudos de Günbaşı e Gözükcük (2020) e Lau & Lee (2021).

Mais uma evidência foi a do excesso do uso da tecnologia, que se direcionou para a preocupação com a exposição excessiva dos alunos com dispositivos, como *smartphones*, *tablets* e computadores, dificultando sua aprendizagem. Nesse sentido, o pai/responsável apontou temor em relação a insegurança do (a) filho(a), a falta de atenção e angústia em se tornar um vício, resultado também encontrado por Joseph et al. (2021).

Os relatos também apontaram a sobrecarga e cobrança de trabalho, a demanda com atendimentos aos familiares, gestores, equipe pedagógica e muitas

reuniões, produção de atividades virtuais e impressas, ultrapassando a carga horária de trabalho (Mahmood, et al., 2021). Porém, o reconhecimento e a importância do uso de algumas ferramentas específicas como *meet*, *google sala de aula* e *WhatsApp* desnudam a aceitação e eficácia nesse período, mesmo diante da situação relatada anteriormente, que conferem com as evidências de Dindar et al. (2021) e Sharma e Kiran (2021).

Diante do exposto, durante a pandemia da Covid-19, os professores e pais/responsáveis ficaram satisfeitos com o uso da tecnologia digital da informação e comunicação (TDIC)?

As evidências deste estudo indicaram que, apesar dos incidentes negativos, em primeiro lugar, a satisfação com resultado do uso da tecnologia aponta ao final o reconhecimento do uso da tecnologia, indicando a sua necessidade e relevância para continuação dos estudos, a fim de não perder o ano letivo, os vínculos e, conseqüentemente, o aprendizado do aluno durante o período pandêmico da Covid-19.

Em segundo lugar, o reconhecimento de desenvolvimento tecnológico significativo foi apontado tanto pelo professor como pelo pai/responsável. Neste, ambos apontaram o avanço tecnológico neste período de pandemia Covid-19. O professor reconheceu a importância do aprendizado de ferramentas tecnológicas e a oportunidade de utilizá-la em favor da educação, assim como o pai/responsável, reconheceu que o uso dessas ferramentas favoreceu o aprendizado do filho.

Em terceiro lugar, o uso de determinados aplicativos e plataformas digitais como o *meet*, *WhatsApp* e *Google Sala de Aula* favoreceu o manuseio pelos professores, pais/responsáveis e alunos. Proporcionando a interação entre os atores sociais, bem como tornou-se um espaço de aprendizagem (Joseph et al., 2021).

Em quarto lugar, apesar das dificuldades enfrentadas pelos pais/responsáveis, a interação com os filhos foi beneficiada principalmente pelo tempo que passaram juntos, percebendo a importância do envolvimento na vida escolar dos filhos. Neste caso, o pai/responsável apontou que o tempo que passou com o filho propiciou conhecer de perto as dificuldades de aprendizagem, possibilitando ajudar no que foi possível.

Em quinto lugar, houve o reconhecimento dos pais/responsáveis do papel relevante e necessário da escola para o aprendizado dos filhos. O pai/responsável elogiou o trabalho, o esforço com as alternativas emergenciais, a atenção, a paciência e a vontade de ensinar do professor, apesar das dificuldades causadas no período pandêmico da Covid-19.

Por último, há o reconhecimento dos professores e pais/responsáveis da necessidade e da relevância de cuidar da saúde física e mental, simultaneamente sem prejuízo do avanço da educação básica. Ambos apontaram que a segurança de não ter contato com o vírus, não precisar sair de casa para ter acesso ao aluno para ensinar e o aluno para ter acesso ao ensino, trouxe a sensação de garantia e preservação da saúde.

Neste contexto, a literatura aponta os resultados favoráveis com o uso da TDIC no processo aprendizagem, contribuindo com a interação entre os conteúdos e os recursos tecnológicos, proporcionando assim o acesso à cultura digital. Desta forma, aponta o avanço tecnológico e digital, e que a educação não pode deixar de fazer parte (Borstel et al., 2020; Silva et al., 2019). Revela, então, a necessidade da incorporação da cultura digital no cotidiano das instituições escolares para estarem preparadas para lidar com momentos como esse que passamos na pandemia Covid-19 (Santos & Fernandes Neto, 2021).

Capítulo 6

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo mostrou tanto experiências críticas negativas, quanto positivas de professores e pais/responsáveis com o uso da tecnologia digital da informação e comunicação (TDIC) durante o período pandêmico da Covid-19. Também mostrou que, apesar dos incidentes críticos negativos, os professores e pais/responsáveis ficaram satisfeitos ao reconhecerem os benefícios do uso dessa tecnologia durante esse período.

Desta forma, este estudo contribuiu para a literatura da gestão escolar mostrando que os resultados trazem o aprofundamento da compreensão quanto à satisfação dos envolvidos com o uso da TDIC no período pandêmico. Em particular, sobre o efeito da repercussão destes eventos no processo de tomada de decisão do uso desta ferramenta TDIC nas unidades escolares do Espírito Santo.

Como contribuições práticas, viabiliza, a partir dos dados obtidos, *insights* para a gestão escolar e para os formuladores de políticas públicas, fomentar a cultura digital nas unidades escolares, inserindo-as no cotidiano deste ambiente como ponto de partida, utilizando-se da escuta dos atores envolvidos para de fato ser implementada com sucesso. Logo, pode contribuir para proporcionar um ensino de qualidade, estimulando o aprendizado e o protagonismo dos alunos.

Os achados deste estudo também oportunizam a administração pública se preparar para eventuais pandemias ou catástrofes ambientais. Isso porque, recentemente, apontamentos da Organização Mundial da Saúde (OMS) sobre casos de gripe aviária em alguns países, conseqüentemente, prevenção e cuidados,

trouxeram preocupação e alerta, assim como, no Canadá incêndios florestais avançaram de tal modo que foi necessário mudar o ensino presencial para modalidade à distância. Nesse sentido, os dados servirão para ações mais assertivas quanto ao uso da TDIC em caso de necessidade da retomada do ensino remoto.

Os resultados também esclarecem à gestão escolar, aos pedagogos e aos órgãos públicos competentes, como está e para onde pode-se ir no campo da satisfação de professores e pais/responsáveis. Particularmente em relação aos recursos tecnológicos e capacitação/formação quanto o uso da TDIC, a partir das vivências dos atores sociais envolvidos nas unidades escolares do Espírito Santo. Sendo assim, um ponto de partida, para futuros investimentos nesta área educacional.

Já para professores, os elementos coletados contribuem para que esse ator social perceba que conseguiu desenvolver estratégias pedagógicas, antes não utilizadas com frequência em sua rotina diária, que tornam a sua prática pedagógica mais dinâmica a partir do uso de novas alternativas tecnológicas, ou seja, desconstruiu e reconstruiu o modo de ensinar durante o período pandêmico da Covid-19. Assim, estimula o engajamento e reafirma a importância do seu trabalho como professor.

Como limitação esta pesquisa abordou de forma ampla a satisfação de professores e pais/responsáveis do Espírito Santo quanto ao uso da TDIC no período pandêmico da Covid-19. Desta forma, para pesquisas futuras, recomenda-se que se avalie a satisfação, a partir de grupos focais com professores e pais/responsáveis, que tiveram experiências positivas e negativas com o uso da TDIC, a fim de aprofundar o entendimento desses resultados.

REFERÊNCIAS

- Al Ahmed, M. & Wang, S. (2020) Investigating the effects of quality factors and organizational factors on university students' satisfaction of e-learning system quality. *Cogent Education*, 7(1). DOI: 10.1080/2331186X.2020.1787004
- Araújo, L. de S. A., Martins, A. C. S., & Moura, A. A. de (2021). Desafios y aprendizajes con la enseñanza remota de los docentes de educación básica. *Revista Iberoamericana de Educación*, 86(1), 61-78. Doi <https://doi.org/10.35362/rie8614373>
- Arruda, E. P. (2020). Educação remota emergencial: elementos para políticas públicas na educação brasileira em tempos de Covid-19. *Em Rede - Revista de Educação a Distância*, 7(1), 257-275.
- Borstel, V. Von, Fiorentin, M. J., & Mayer, L. (2020). Educação em tempos de pandemia: constatações da Coordenadoria Regional de Educação de Itapiranga. In J. Palú, J. Schütz, J. & L. Mayer (Orgs.), *Desafios da educação em tempos de pandemia*. (pp. 37-44). Cruz Alta. <https://www.sed.sc.gov.br/professores-e-gestores/30754-desafios-da-educacao-em-tempos-de-pandemia>
- Branco, E., & Zanatta, A., G. S. (2020). Educação e TDIC: contextos e desafios das aulas remotas durante a pandemia da COVID-19. *Debates em Educação*, 12(Esp2), 328-350. Doi <https://doi.org/10.28998/2175-6600.2020v12nEsp2p328-350>
- Brasil. Presidência da República. Casa Civil. (2020). *Medida provisória nº 934, de 1º de abril de 2020*. Estabelece normas excepcionais sobre o ano letivo da educação básica e do ensino superior decorrentes das medidas para enfrentamento da situação de emergência de saúde pública de que trata a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020. Casa Civil. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/mpv/mpv934.htm#:~:text=MPV%20934&text=Estabelece%20normas%20excepcionais%20sobre%20o,6%20de%20fevereiro%20de%202020
- Christensen, C. M., Horn, M. B., & Staker, H. (2013). *Is K-12 Blended Learning Disruptive? An Introduction to the Theory of Hybrids*. Clayton Christensen Institute for Disruptive Innovation.
- Conselho Nacional de Educação (CNE). (2020b). *Resolução CNE/CP nº 2, de 10 de dezembro de 2020*. Institui Diretrizes Nacionais orientadoras para a implementação dos dispositivos da Lei nº 14.040, de 18 de agosto de 2020, que estabelece normas educacionais excepcionais a serem adotadas pelos sistemas de ensino, instituições e redes escolares, públicas, privadas, comunitárias e confessionais, durante o estado de calamidade reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020. <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-cne/cp-n-2-de-10-de-dezembro-de-2020-293526006>
- Conselho Nacional de Educação (CNE). (2020a). *Parecer nº 05, de 01 de junho de 2020*. Reorganização do Calendário Escolar e da possibilidade de cômputo de

atividades não presenciais para fins de cumprimento da carga horária mínima anual, em razão da Pandemia da COVID-19. http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=14511-pcp005-20&category_slud=marco-2020-pdf&Itemid=30192

- Dindar, M., Suorsa, A., Hermes, J., Karppinen, P., & Näykki, P. (2021). Comparing technology acceptance of K-12 teachers with and without prior experience of learning management systems: A Covid-19 pandemic study. *Journal of Computer Assisted Learning*, 37(6), 1553-1565.
- Feldhammer-Kahr, M., Tulis, M., Leen-Thomele, E., Dreisiebner, S., Macher, D., Arendasy, M., & Paechter, M. (2021). It's a challenge, not a threat: lecturers' satisfaction during the covid-19 summer semester of 2020. *Frontiers in Psychology*, 12, 638898. doi: 10.3389/fpsyg.2021.638898
- Flanagan, J. (1954). The Critical Incident Technique. *Psychological Bulletin*, 51(4), 28-40.
- Flanagan, J. C. (1973). A técnica do incidente crítico. *Arquivos brasileiros de psicologia aplicada*, 25(2), 99-141.
- Flores, J. G. (1994). *Análisis datos cualitativos: Aplicaciones a investigación educativa*. Latorre Literaria.
- Flores, M. A., & Gago, M. (2020). Teacher education in times of Covid-19 pandemic in Portugal: national, institutional and pedagogical responses. *Journal of Education for Teaching*, 46(4), 507-516. Doi 10.1080/02607476.2020.1799709
- Fontana, F. F., & Cordenonsi, A. Z. (2015). TDIC como mediadora do processo de ensino aprendizagem da arquivologia. *Agora*, 25(51), 101-131.
- França, A. C., Filho, & Couto, M. C. (2020). Alguns apontamentos para uma crítica da EaD na educação brasileira em tempos de pandemia. *Revista Tamoios*, 16(1), 16-31. Doi <https://doi.org/10.12957/tamoios.2020.50535>
- Gremler, D. D. (2004). The critical incident technique in service research. *Journal of Service Research*, 7(1), 65-89. <https://doi.org/10.1177/1094670504266138>
- Günbaş, N., & Gözükcük, M. (2020). Views of elementary school children's parents about distance education during the Covid-19 pandemic. *Sakarya University Journal of Education*, 10(3), 686-716.
- Hackenhaar, A. de S., & Grandi, D. (2020). Breves reflexões acerca da educação local durante a pandemia. In J. Palú, J. Schütz, J., & L. Mayer (Orgs.). *Desafios da educação em tempos de pandemia*. (pp. 55-68). Cruz Alta. <https://www.sed.sc.gov.br/professores-e-gestores/30754-desafios-da-educacao-em-tempos-de-pandemia>.
- Hall, T., Connolly, C., Grádaigh, S. Ó., Burden, K., Kearney, M., Schuck, S., ... & Kosmas, P. (2020). Education in precarious times: a comparative study across six countries to identify design priorities for mobile learning in a

pandemic. *Information and Learning Sciences*, 121(5/6), 433-442. Doi <https://doi.org/10.1108/ILS-04-2020-0089>

- Honorato, T., & Nery, A. C. B. (2020). História da Educação e Covid-19: crise da escola segundo pesquisadores africanos (Akanbi, Chisholm), americanos (Boto, Civera, Cunha, Kinne, Rocha, Romano, Rousmaniere, Southwell, Souza, Taborda, Veiga, Vidal) e europeus (Depaepe, Escolano, Magalhães, Nóvoa). *Acta Scientiarum. Education*, 42, e-locator 54998.
- Joseph, H. B., Kuppuswamy, S., & Shetty, A. P. (2021). Children's online learning during Covid-19 pandemic: Experiences and satisfaction encountered by Indian parents. *Journal of Ideas in Health*, 4(Special3), 443-449. <https://doi.org/10.47108/jidhealth.Vol4.IssSpecial3.156>
- Kirchner, A. E. (2020). Vivenciando os desafios da educação em tempos de pandemia. In J. Palú, J. Schütz, J. & L. Mayer (Orgs.). *Desafios da educação em tempos de pandemia*. (pp. 55-68). Cruz Alta. <https://www.sed.sc.gov.br/professores-e-gestores/30754-desafios-da-educacao-em-tempos-de-pandemia>.
- Lau, E. Y. H., & Lee, K. (2021). Parents' views on young children's distance learning and screen time during Covid-19 class suspension in Hong Kong. *Early Education and Development*, 32(6), 863-880.
- Lei, S. L. & So, A. S. I. (2021) Online Teaching and Learning Experiences During the COVID-19 Pandemic – A Comparison of Teacher and Student Perceptions, *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 33(3), 148-162. DOI: 10.1080/10963758.2021.1907196
- Li, M., & Yu, Z. (2022). Teachers' satisfaction, role, and digital literacy during the COVID-19 pandemic. *Sustainability*, 14(3), 1121. Doi <https://doi.org/10.3390/su14031121>
- Lima, J. R. R. (2021). A implementação do ensino híbrido no período pós-pandemia. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*, 7(2), 10. Doi <https://doi.org/10.51891/rease.v7i2.667>
- Lubis, AH, & Lubis, Z. (2020). Parent's perceptions on e-learning during Covid-19 pandemic in Indonesia. *Journal of Critical Reviews*, 7(18), 3599-3607.
- Machado, P. L. P. (2020). Educação em tempos de pandemia: o ensinar através de tecnologias e mídias digitais. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*, 8(5), 58-68. <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/educacao/tempos-de-pandemia>
- Mahmood, F., Ariza-Montes, A., Saleem, M., & Han, H. (2021). Teachers' teleworking job satisfaction during the COVID-19 pandemic in Europe. *Current Psychology*, 1-14. <https://doi.org/10.1007/s12144-021-02355-6>
- Ministério da Educação. (2020). *Nota de esclarecimento do Conselho Nacional de Educação*. CNE. <http://consed.org.br/media/download/5e78b3190caee.pdf>

- Ministério da Saúde. (2020). *Portaria nº 188, de 3 de fevereiro de 2020*. Declara Emergência em Saúde Pública de importância Nacional (ESPIN) em decorrência da Infecção Humana pelo novo Coronavírus (2019-nCoV). http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2020/prt0188_04_02_2020.html
- Moreira, J. A. M., Henriques, S., & Barros, D. (2020). Transitando de um ensino remoto emergencial para uma educação digital em rede, em tempos de pandemia. *Dialogia*, 34, 352. Doi <https://doi.org/10.5585/Dialogia.N34.17123>
- Morin, E. (2020). *Um festival de incerteza*. Instituto Humanitas Unisinos. <http://www.ihu.unisinos.br/78-noticias/599773-um-festival-de-incerteza-artigo-de-edgar-morin>
- Pacheco, J. A., Morgado, J. C., Sousa, J., & Maia, I. B. (2021). Educación básica y pandemia. Un estudio sobre las percepciones de los docentes en la realidad portuguesa. *Revista Iberoamericana de Educación*, 86(1), 187-204. Doi <https://doi.org/10.35362/rie8614346>
- Palácio, M. A. V., Takenami, I., Gonçalves, L. B. de B. & Cecon, R. S. (2022). Integração de Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação por Docentes do Ensino Superior Durante a Pandemia da COVID-19. *EaD Em Foco*, 12(1).
- Pérez, O., & Camara, S. (2021). Práticas pedagógicas alternativas em contextos de incerteza e crise: interdependências e corresponsabilidade ética do cuidado em tempo de pandemia. *Revista Teias*, 22(65), 2-11. Doi <https://doi.org/10.12957/teias.2021.59695>
- Santana, M. M. de, Filho. (2020). Educação, geográfica, docência e o contexto da pandemia COVID-19. *Revista Tamoios*, 16(1), 3-15. Doi <https://doi.org/10.12957/tamoios.2020.50449>
- Santos, W. M., & Fernandes Neto, I. P. (2021). The challenges of remote learning in pandemic times: the use of digital technologies as pedagogical resource. *Research, Society and Development*, 10(15). Doi <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i15.23474>
- Seabra, F., Abelha, M., Teixeira, A., & Aires, L. (2022). Learning in troubled times: Parents' perspectives on emergency remote teaching and learning. *Sustainability*, 14(1), 301. <https://doi.org/10.3390/su14010301>
- Sharma, I. & Kiran, D. (2021) Study of parent's satisfaction for online classes under lockdown due to Covid-19 in India. *Journal of Statistics and Management Systems*, 24(1), 17-36, DOI: 10.1080/09720510.2020.1833452
- Silva, G., Petry, J. F. Borges, G. da R., Tontini, G., & Biavatti, V. T. (2019). Análise da importância e do desempenho dos serviços da rede municipal de educação de Santa Catarina. *Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios*, 11(2), 23-55.
- Silva, R. R. V., Barbosa, R. E. C., Silva, N. S. S., Pinho, L. D., Ferreira, T. B., Moreira, B. B., ... & Haikal, D. S. A. (2021). Pandemia da COVID-19: insatisfação com o trabalho entre professores (as) do estado de Minas Gerais, Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, 26, 6117-6128.

- UNICEF. (2021). *Cenário da Exclusão Escolar no Brasil: Um alerta sobre os impactos da pandemia da COVID-19 na Educação*. Unicef. <https://www.unicef.org/brazil/relatorios/cenario-da-exclusao-escolar-no-brasil>
- Viana, M., Silva, S. L., dos Santos, H. C., de Brito Prado, E., & Chaves, R. N. (2021). Avaliação do ensino online em tempos de pandemia através da satisfação e insatisfação dos docentes universitários. *Pensar Acadêmico*, 19(5), 1413-1426. DOI: <https://doi.org/10.21576/pa.v19i5.3265.g2373>
- Viergever, R. F. (2019). The Critical Incident Technique: Method or Methodology? *Qualitative Health Research*, 29(7), 1065-1065-1079. Doi <https://doi.org/10.1177/1049732318813112>
- World Health Organization (2020). Global surveillance for COVID-19 caused by human infection with COVID-19 virus: interim guidance, 20 march 2020. *World Health Organization*. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/331506>
- Zhu, Y., Xu, Y., Wang, X., Yan, S., & Zhao, L. (2022). The selectivity and suitability of online learning resources as predictor of the effects of self-efficacy on teacher satisfaction during the covid-19 lockdown. *Frontiers in psychology*, 13, 765832. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.765832>

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA

Pesquisa acadêmica: Uso da tecnologia digital da informação e comunicação (TDIC) durante a pandemia da Covid-19: professores, pais e responsáveis satisfeitos?

Caro professor e pai/responsável pelo aluno/aluna,

Vocês estão sendo convidados a participar desta pesquisa acadêmica, que é parte do meu Mestrado Profissional em Ciências Contábeis e Administração – linha de atuação: Gestão Escolar, na Fucape Business School, Vitória - ES. A participação nesta pesquisa é voluntária e somente na etapa de coleta de dados por meio deste questionário com a finalidade exclusiva de colaborar com o sucesso da pesquisa. Também não há despesas nem quaisquer incentivos para os participantes. Os riscos são baixos e referem-se à indecisão quanto à escolha da melhor resposta. Também não há necessidade de se identificar. Vocês podem desistir a qualquer momento de participar da pesquisa, sem qualquer prejuízo. As respostas serão tratadas de forma totalmente anônima e servirão exclusivamente para fins acadêmicos.

Muito obrigada pelo apoio!

Caso haja alguma dúvida, gentileza entrar em contato com:

Pesquisadora Responsável:

Kelly Cristina Wagner Soares Ferreira – Mestranda

E-mail:kellycristina.es@gmail.com

CV

Lattes:

<http://lattes.cnpq.br/3750210651724319>

Endereço: Rua Sebastião Silveira, s/n Bairro: Praia das Gaivotas, Cidade: Vila Velha, Estado: Espírito Santo (ES), CEP:29102-571, Telefone:(27) 99228-8976

Orientadora:

Professora Dr^a Marcia Juliana d'Angelo

E-mail: marciadangelo@fucape.br

CV

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0074760184826326>

Endereço: Avenida Fernando Ferrari, 1358, Bairro: Boa Vista, Cidade: Vitória, Estado: Espírito Santo (ES), CEP: 29075-505, Telefone: (27) 4009-4444.

Consentimento e assentimento livre e esclarecido

Em função dos esclarecimentos acima, por gentileza, escolha uma opção:

Você aceita participar desta pesquisa?

☐ Sim

☐ Não

Em qual categoria de ator social você se enquadra?

☐ Professor

☐ Pai/responsável pelo aluno

☐ Nenhuma das opções

Você estava lecionando no período da pandemia da Covid-19 de 2020 a 2022?

☐ Sim

☐ Não

A aluna ou o aluno estava estudando no período da pandemia da Covid-19 de 2020 a 2022?

☐ Sim

☐ Não

Tipo de tecnologia utilizada durante as aulas:

1- Qual das tecnologias foi utilizada durante o período da pandemia da Covid-19?

- () Sala de aula do Google
- () Sala de aula do Facebook
- () WhatsApp
- () Canal de TV
- () Mais de uma tecnologia simultaneamente
- () Nenhuma das opções

Com relação às ocorrências negativas (situações negativas) ao utilizar alguma das tecnologias de sala de aula ao longo da pandemia da Covid-19:

2 - Primeiro, relate essas ocorrências negativas (situações negativas).

3 - Agora, relate as suas reações diante dessas ocorrências negativas (situações negativas).

4 - Finalmente, relate os resultados das suas reações diante dessas ocorrências negativas (situações negativas).

Com relação às ocorrências positivas (situações positivas) ao utilizar alguma das tecnologias de sala de aula durante a pandemia da Covid-19:

5 - Primeiro, relate essas ocorrências positivas (situações positivas)

6 - Agora, relate as suas reações diante dessas ocorrências positivas (situações positivas).

7 - Finalmente, relate os resultados das suas reações diante dessas ocorrências negativas (situações positivas).

Dados demográficos do respondente:

1 - Manifestação do sexo biológico.

() Feminino

() Masculino

() Prefiro não dizer

2 - Em que ano você nasceu?

() Até 1964

() Entre 1965 e 1979

() Entre 1980 e 1994

() A partir de 1995

3- Qual é o seu estado civil?

() Solteiro

() Casado/união estável

() Divorciado/separado

() Viúvo

4 - Qual é a sua renda?

() Até R\$ 1.100,00

() Entre R\$ 1.101,00 e R\$ 2.200,00

() Entre R\$ 2.201,00 e R\$ 4.400,00

() Entre R\$ 4.401,00 e R\$ 5.500,00

() Entre R\$ 5.501,00 e R\$ 11.000,00

☐ Entre R\$ 11.001,00 e R\$ 15.500,00

☐ Acima de R\$ 15.501.e R\$ 22.000,00

☐ Acima de R\$ 22.000,00

5- Qual é o seu grau de escolaridade?

☐ Ensino fundamental (incompleto/completo)

☐ Ensino Médio (incompleto/completo)

☐ Ensino Superior (incompleto/completo)

☐ Pós Graduação (Especialização / MBA)

☐ Mestrado

☐ Doutorado

6 - Qual é a rede de ensino?

☐ Rede municipal

☐ Rede estadual

☐ Rede privada

7 - Qual é a etapa de ensino?

☐ Ensino Fundamental I

☐ Ensino Fundamental II

☐ Ensino Médio

8 - Em qual cidade fica a escola?

☐ Afonso Cláudio

☐ Água Doce do Norte

- () Águia Branca
- () Alegre
- () Alfredo Chaves
- () Alto Rio Novo
- () Anchieta
- () Apiacá
- () Aracruz
- () Atilio Vivacqua
- () Baixo Guandu
- () Barra de São Francisco
- () Boa Esperança
- () Bom Jesus do Norte
- () Brejetuba
- () Cachoeiro de Itapemirim
- () Cariacica
- () Castelo
- () Colatina
- () Conceição da Barra
- () Conceição do Castelo
- () Divino de São Lourenço
- () Domingos Martins

- () Dorés do Rio Preto
- () Ecoporanga
- () Fundão
- () Governador Lindenberg
- () Guaçuí
- () Guarapari
- () Ibatiba
- () Ibirapu
- () Ibitirama
- () Iconha
- () Irupi
- () Itaguaçu
- () Itapemirim
- () Itarana
- () Iúna
- () Jaguaré
- () Jerônimo Monteiro
- () João Neiva
- () Laranja da Terra
- () Linhares
- () Mantenópolis

- () Marataízes
- () Marechal Floriano
- () Marilândia
- () Mimoso do Sul
- () Montanha
- () Mucurici
- () Muniz Freire
- () Muqui
- () Nova Venécia
- () Pancas
- () Pedro Canário
- () Pinheiros
- () Piúma
- () Ponto Belo
- () Presidente Kennedy
- () Rio Bananal
- () Rio Novo do Sul
- () Santa Leopoldina
- () Santa Maria de Jetibá
- () Santa Teresa
- () São Domingos do Norte

- () São Gabriel da Palha
- () São José do Calçado
- () São Mateus
- () São Roque do Canaã
- () Serra
- () Sooretama
- () Vargem Alta
- () Venda Nova do Imigrante
- () Viana
- () Vila Pavão
- () Vila Valério
- () Vila Velha
- () Vitória