

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
CENTRO INTERDISCIPLINAR DE NOVAS TECNOLOGIAS NA EDUCAÇÃO  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM MÍDIAS NA EDUCAÇÃO**

**MARIA RITA CONCEIÇÃO RAMOS**

**O uso das redes sociais como ferramenta de comunicação:  
Uma experiência em uma escola da rede municipal de  
Canoas**

**Porto Alegre, RS  
2018**

**MARIA RITA CONCEIÇÃO RAMOS**

**O USO DAS REDES SOCIAIS COMO FERRAMENTA DE  
COMUNICAÇÃO: UMA EXPERIÊNCIA EM UMA ESCOLA  
DA REDE MUNICIPAL DE CANOAS**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado como requisito parcial para a obtenção do grau de Especialista em Mídias na Educação, pelo Centro Interdisciplinar de Novas Tecnologias na Educação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – CINTED/UFRGS.

**Orientador(a):  
Manuel Constantino Zunguze**

**Porto Alegre, RS  
2018**

### CIP - Catalogação na Publicação

Ramos, Maria Rita Conceição  
O uso das redes sociais como ferramenta de  
comunicação: Uma experiência em uma escola da rede  
municipal de Canoas / Maria Rita Conceição Ramos.  
-- 2018.  
41 f.  
Orientador: Manuel Constantino Zunguze.

Trabalho de conclusão de curso (Especialização) --  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Centro de  
Estudos Interdisciplinares em Novas Tecnologias da  
Educação, Mídias na Educação, Porto Alegre, BR-RS,  
2018.

1. Comunicação. 2. Rede Social. 3. Família . 4.  
Escola. I. Zunguze, Manuel Constantino, orient. II.  
Título.

Elaborada pelo Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica da UFRGS com os  
dados fornecidos pelo(a) autor(a).

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Rui Vicente Oppermann

Vice-Reitora: Prof<sup>a</sup>. Jane Fraga Tutikian

Pró-Reitor de Pós-Graduação: Prof. Celso Giannetti Loureiro Chaves

Diretor do Centro Interdisciplinar de Novas Tecnologias na Educação: Prof. Leandro Krug Wives

Coordenadora do Curso de Especialização em Mídias na Educação: Profa. Liane Margarida Rockenbach Tarouco

## **DEDICATÓRIA**

A Amy que sempre ficou ao meu lado.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço as minhas colegas Vanessa Machado de Paula e Helena Machado pela companhia durante todo o curso. E um especial agradecimento ao meu orientador Manuel Constantino Zunguze.

## RESUMO

Este trabalho apresenta uma análise da interação pelas redes sociais como forma de comunicação e interação da escola com a comunidade escolar, para uma maior participação dos responsáveis na vida escolar dos educandos, focando na participação dos responsáveis nos conselhos de classes e entrega de avaliações. O estudo foi feito em uma escola pública no município de Canoas, por meio de uma pesquisa netnográfica para mensurar o quanto esse tipo de comunicação pode ajudar na interação família e escola.

**Palavras-chave:** Comunicação. Rede social. Escola. Família.

**The use of social networks as a communication tool: An experience at a school in the municipal network of Canoas**

**ABSTRACT**

This paper presents an analysis of the interaction by social networks as a way of communication and interaction between the school and the school community, for a greater participation of those responsible in the students school life of the, focusing on the participation of the responsible in the class councils and delivery of evaluations. The study was done in a public school in the municipality of Canoas, through a netnographic research to measure how much this type of communication can help in the family and school interaction.

**Keywords:** Communication. Social network. School. Family.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Página de entrada do Facebook .....	28
Figura 2 - Página de entrada do grupo fechado “Professora Maria Rita” .....	29
Figura 3 - Bilhete tradicional: Conselho de Classe Participativo .....	30
Figura 4 - Comunicado por rede social WhatsApp: Conselho de Classe Participativo .....	31
Figura 5 - Comunicado por rede social Facebook: Conselho de Classe Participativo .....	31
Figura 6 - Gráfico: Participação dos responsáveis no conselho participativo .....	33
Figura 7 - Participação dos responsáveis na entrega de avaliações.....	34

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 - Participação dos responsáveis no conselho participativo.....	32
Tabela 2 - Participação dos responsáveis na entrega de avaliações .....	34

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

EMEF            Escola Municipal de Ensino Fundamental

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>13</b>
1.1 Justificativa .....	14
1.2 Problema de pesquisa .....	15
1.3 Objetivo geral .....	15
1.4 Objetivos específicos .....	15
<b>2 FAMÍLIA E ESCOLA</b> .....	<b>16</b>
<b>3 INTERAÇÃO FAMÍLIA E ESCOLA E O PROCESSO ENSINO- APRENDIZAGEM</b> .....	<b>18</b>
<b>4 COMUNICAÇÃO</b> .....	<b>20</b>
4.1 Comunicação família e escola .....	22
<b>5 REDE SOCIAL</b> .....	<b>23</b>
5.1 Facebook.....	23
5.2 WhatsApp.....	24
<b>6 METODOLOGIA</b> .....	<b>26</b>
<b>7 APRESENTAÇÃO DOS DADOS</b> .....	<b>28</b>
<b>8 RESULTADOS</b> .....	<b>32</b>
8.1 Participação dos responsáveis no conselho de classe participativo.....	32
8.2 Participação dos responsáveis na entrega das avaliações .....	34
<b>9 ANÁLISE DOS RESULTADOS</b> .....	<b>35</b>
<b>10 CONCLUSÃO</b> .....	<b>36</b>
<b>11 PERSPECTIVAS DE APLICAÇÕES DO ESTUDO NA PRÁTICA PEDAGÓGICA</b> .....	<b>37</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>38</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Estamos em um mundo cada vez mais conectado através das tecnologias digitais e móveis, que nos oferecem novos canais de interação. Com as mudanças nas formas de comunicação e a maior concentração de pessoas cada vez mais conectadas nas redes sociais, o smartphone tem sido também uma ferramenta muito utilizada na comunicação dentro e fora da escola. Os professores vêm utilizando essas ferramentas de interação como auxiliares na comunicação com seus alunos e seus responsáveis. As páginas de recados, murais informativos, os lembretes pelo aplicativo de mensagens, a página exclusiva da turma é um local onde os alunos e seus responsáveis socializam suas dúvidas e trocam informações sobre os conteúdos trabalhados e o andamento das aulas, são algumas das atividades proporcionadas a partir destas ferramentas.

Para Recuero (2009), a internet trouxe diversas mudanças para a sociedade. Entre essas mudanças, a mais significativa é a possibilidade de expressão e sociabilização através das ferramentas de comunicação mediada pelo computador.

Em nosso cotidiano em que o uso da tecnologia se faz tão presente principalmente no uso constante do celular, a escola quando se adapta e se mantém receptiva a abrir espaços incluindo uma comunicação mais interativa e acessível, está se aproximando cada vez mais da comunidade escolar.

Será feita uma análise comparativa entre duas turmas do 4º ano de uma Escola Municipal na cidade de Canoas, uma turma será exposta as redes sociais e a outra não e ao final será feita uma comparação nos desempenhos de participação nas reuniões de pais, conselhos de classes e entrega de avaliações.

Acredita-se que este estudo poderá auxiliar no entendimento da importância real sobre a implantação adequada dos meios de comunicação interativos a favor da educação e não apenas como fator de entretenimento.

Após a pesquisa pretende-se avaliar a efetiva importância do uso das redes sociais na internet como forma efetiva de comunicação com a comunidade escolar.

## 1.1 Justificativa

Nas comunidades escolares a grande reclamação dos professores e educadores é a ausência dos responsáveis na vida escolar do educando, há uma lacuna entre escola e família, dificultando a comunicação. Os professores não conseguem dialogar com os responsáveis, que por vezes alegam quem não são informados com antecedência das atividades escolares e nem o objetivo das mesmas. E também culpam a vida atribulada que possuem e não conseguem acompanhar os comunicados da escola. Na EMEF Gonçalves Dias que é a escola que esse estudo foi feito, essas dificuldades de comunicação também são recorrentes.

O objeto aqui estudado são turmas do 4º ano do ensino fundamental, esses alunos e seus responsáveis estão também passando por uma transição na forma da avaliação escolar, pois no chamado bloco de alfabetização que engloba o 1º, 2º e 3º ano do Ensino Fundamental, a avaliação se dá por meio de parecer descritivo.

No 4º ano do ensino Fundamental, os alunos são avaliados por disciplinas individuais: português, matemática, geografia, ciências, história, artes e religião. O aluno precisa atingir 60% de um total de 100 pontos distribuídos pelos três trimestres.

Exposto essa situação entende que a escola faz parte da vida das rotinas das famílias, elas participando ativamente ou não da instituição, Sabe-se que a maneira e a proporção das conexões entre família e escola alteram-se bastante, estando enlaçadas a inúmeras condições como renda familiar, nível escolar da família, campo ou cidade.

Diante desse atual cenário foi criado de forma experiencial um grupo fechado na rede social *Facebook* e uma lista de transmissão no *WhatsApp*, para facilitar a comunicação entre o professor regente da turma e os responsáveis pelos alunos. O propósito da utilização dessas ferramentas é facilitar a interação entre os atores para um melhor desempenho dos educandos em suas atividades escolares e a maior participação dos responsáveis nas atividades escolares referentes aos alunos, como reuniões, conselhos participativos e entrega de avaliações.

## **1.2 Problema de pesquisa**

A ausência da comunicação da escola com os responsáveis pelos alunos gerando baixa adesão das famílias nas reuniões escolares.

## **1.3 Objetivo geral**

Utilizar as redes sociais para facilitar a interação entre escola e comunidade escolar.

## **1.4 Objetivos específicos**

- Aumentar a presença de responsáveis nos conselhos de classe participativo.
- Aumentar a presença de responsáveis na entrega de avaliações.
- Conscientizar a família sobre o seu papel no processo de aprendizagem.

## 2 FAMÍLIA E ESCOLA

A família e a escola apresentam funções significativas na sociedade através da história. Desde o princípio a família sempre foi o cerne da sociedade, já que é a primeira comunidade a qual o indivíduo pertence. As duas instituições experienciaram muitas transformações ao longo dos tempos e desde seu advento vem alterando sua estrutura e função (BONFANTE, 2017).

As atuais estruturas familiares, que dispõem de responsáveis introduzidos no mercado de trabalho, e com tantas ocupações adicionais para realizar, e com tempo restrito para ocupar-se unicamente aos filhos se tornam cada vez mais comuns. Com esse cenário a escola precisa se adaptar a essa realidade, para que todas as famílias consigam participar das atividades ofertadas pela escola, e aumentando a participação na vida escolar do seu filho.

No bojo desse movimento, emergem novos valores educacionais preconizando o respeito pela individualidade e pela autonomia juvenis, a liberalidade nas relações entre pais e filhos – que agora não devem pautar-se mais pelo autoritarismo, mas sim pela comunicação e pelo diálogo. Em suma, os pais tornam-se provedores de bem-estar psicológico para os filhos. (NOGUEIRA, 2006, p.160).

Para Carvalho (2004) a educação tornou-se sinônimo de escola isso e é um fenômeno histórico, pois

na modernidade capitalista, nas sociedades urbano-industriais, a educação e a família se diferenciaram e especializaram. A mudança do modo de produção econômica acelerou mudanças extremas na vida familiar, com a mudança da produção e controle econômico caseiro para as fábricas e os mercados, e na forma de educar, com a organização do sistema educacional como o conhecemos nos dias atuais. A família extensa, incluindo parentes e agregados, transformou-se em família nuclear, restrita a pai, mãe, filhos, perdendo parte de suas funções reprodutivas, econômicas e educacionais. (CARVALHO, 2014, p. 49).

As transformações na forma de viver, os divórcios e as separações, as mães e os pais solteiros, os casais homoafetivos, têm colaborado para que a família nuclear esteja exposta à transformações na própria estrutura familiar e as funções que exercem cada membro da família em relação à educação de filhos. As famílias com um só progenitor e as famílias reconstituídas são cada vez mais comuns na nossa sociedade (CARLOTO, 2005; apud LIMA, 2009).

Até esse momento educar e criar, não era papel apenas dos pais e da família. A comunidade toda se envolvia nesta tarefa, onde o principal propósito era o de ensinar a criança alguma função que ela pudesse executar para colaborar participativa e

economicamente na família e sociedade. Assim a criança obtinha conhecimento doméstico, que naquele período era considerado satisfatório por ser a única forma de serviço conhecida nas comunidades mais carentes (BONFANTE, 2017).

Para Ariès (1981, apud BONFANTE, 2017) a escola, em sua origem, era designada para cuidar de crianças órfãs, e depois tornou-se um lugar destinado ao ensino erudito de crianças e adultos das classes altas. Contudo, foi depois do início da industrialização que o Estado passou a envolver-se na metodologia de ensino das crianças, com o objetivo de formar cidadãos que estivessem de acordo com as normas sociais e disciplinares estabelecidas daquela época, e sujeitos preparados para trabalhar nos padrões da sociedade industrial.

Com a vigente estrutura social, familiar e escolar, a educação formal no ambiente escolar passa a ser reconhecida pelos pais, que desejam que seus filhos possam adquirir os conhecimentos aos quais eles não tiveram acesso. Desta forma, não fica mais sob a responsabilidade da família a educação das crianças: a escola foi chamada a assumir as atribuições que antes pertenciam à família tradicional. A educação passa da família para a instituição escolar, já nos moldes que se conhece hoje (BONFANTE, 2017).

A família e a escola são meios essenciais para o desenvolvimento das crianças e dos adolescentes. Esses contextos são especialmente importantes para a aprendizagem, a construção de valores e concepções, bem como competências essenciais para um bom convívio em sociedade. Assim, família e escola podem contribuir de forma positiva ou negativa para o desenvolvimento humano.

### 3 INTERAÇÃO FAMÍLIA E ESCOLA E O PROCESSO ENSINO-APRENDIZAGEM

É relevante salientar que a participação da família é algo inerente ao processo ensino-aprendizagem, mas não é exclusivo. É preciso estar juntos do estudo da família sem prejuízos morais, com um olhar mais amplo que permita compreender em que medida as experiências de seus membros favorecem o desempenho dos educandos (LIMA, 2009).

Assim, acredita-se que a natureza das relações interpessoais é o fator chave para o desenvolvimento da criança na família, independente da estrutura familiar. A escola é uma grande parceira da família ou a família é a grande parceira da escola. Tanto faz a ordem em que se coloque, pois o mais importante é que ambas cumpram com seu papel de educador (LIMA, 2009). O papel da família nenhuma escola consegue suprir, por melhor que seja, o que a escola tem que fazer as famílias não conseguem, mesmo sendo educadoras. (WALLON, 1975).

A escola é uma instituição do domínio coletivo, dos grupos, das trocas, e a família é o domínio do mais reservado, do particular e do específico. Tanto família como professores precisam compreender que a afetividade, é edificada a partir de características das relações que a criança estabelece e é determinante para a construção da personalidade. (WALLON, 1975; apud LIMA, 2009).

O que estabelece as relações são os limites, os limites relacionais que estabelecemos com as pessoas. Fronteiras nítidas produzirão relações adequadas e respeitadas. Fronteiras difusas desenvolverão relações misturadas e caóticas. As fronteiras rígidas desenvolverão relações distanciadas e autoritárias. Para tanto, precisa-se prestar atenção em como estipular as relações, não apenas promover autonomia ou simplesmente controlar alunos e filhos. A escola deve abrir cada vez mais espaço para a participação da família, a ponto de serem co-autoras nas decisões administrativas e nas pedagógicas, o que contribui para o favorecimento da aprendizagem. A participação da família, incentivada pela escola, permite ao aluno a integração ao ambiente escolar, possibilitando um melhor aproveitamento nos estudos (LIMA, 2009).

A educação é um processo do qual a família, primeiro meio social da criança, precisa fazer parte, e esta participação deve acontecer por meio do auxílio e da motivação no processo de estudo (LIMA, 2009).

Sendo assim a família e a escola são agências socializadoras que, apesar de distintas, buscam atingir objetivos complementares. A parceria escola família é a base para que

aconteçam os processos de aprendizagem, já que a aprendizagem não está restrita apenas a conteúdos escolares (LIMA, 2009).

Assim nos dias atuais do ponto de vista da escola, envolvimento ou participação dos pais na educação dos filhos e filhas significa comparecimento às reuniões de pais e mestres, atenção à comunicação escola–casa e, sobretudo, acompanhamento dos deveres de casa e das notas.

## 4 COMUNICAÇÃO

Comunicação vem do Latim *communicatio*, como ato de repartir, de distribuir, de tornar comum a todos, de *communis*, com a ideia de tornar público, geral, compartilhado por vários. Para Michaelis (2015) a palavra “comunicação” significa: “Ato que envolve a transmissão e a recepção de mensagens entre o transmissor e o receptor, através da linguagem oral, escrita ou gestual, por meio de sistemas convencionados de signos e símbolos”.

Comunicar-se está ligado e é intrínseco a natureza humana, pois não existe vida pessoal e coletiva sem necessidade de dialogar, de comunicar, de trocar ideias. Para Wolton (2010 p. 17):

A comunicação acontece por vários motivos, mas é possível distinguir três razões principais, frequentemente misturadas e hierarquizadas conforme as circunstâncias, que nos estimulam a querer entrar em contato com alguém. Primeiramente *compartilhar*. Cada um tenta se comunicar para compartilhar, trocar. É uma necessidade humana fundamental e incontornável. Viver é se comunicar e realizar trocas com os outros do modo mais frequente e autêntico possível. E a *sedução*, que é inerente a todas as condições humanas e sociais. Enfim, a *convicção*, ligada a todas as lógicas de argumentação utilizadas para explicar e responder a objeções.

Assim comunicação não é meramente informação, pois ela é muito mais ampla, compreende todos os contatos formais ou informais que nos participam qualquer espécie de experiência exterior, revigorando ou alterando o nosso comportamento. Enfim tudo que se vê, se ouve, se sente, e se prova é comunicação (ANDRADE, 2005). Entende-se então que a informação é tratada por definição como algo que remete à unidade e à mensagem. E a comunicação, em por outro lado, remete a ideia de relação, de distribuição, de compartilhamento.

A informação é considerada a grande vitória do século XX, e a comunicação a revolução do século XXI, não apenas como forma de mensagem, mas comunicação como relações. Produzimos e distribuimos informações por meio de tecnologias sofisticadas, mas também temos muito mais condições de aceitar ou recusar essas informações. Para Andrade (2005) o aumento da circulação de informações, sempre mais rapidamente e de maneira mais igualitária, não aumenta a comunicação e a compreensão.

A informação ficou farta, a comunicação uma tenuidade. Elaborar informações e a elas ter acesso não significa mais comunicar.

As novas tecnologias resultaram em uma mudança significativa, e a facilidade de acesso à informação. No passado, quem tinha dinheiro tinha poder, mas nos dias atuais, quem

tem informação tem poder, e essa informação faz com que se consiga mudar certo ambiente, fazer as pessoas reagirem contra os problemas que lhes afeta. Mas de nada vale uma informação, se as pessoas não souberem utilizá-la e fizer com que tenha utilidade.

Como o conceito de comunicação é muito abrangente, verificamos sua definição teórica em alguns autores. Oliveira e Paula (2008) trata a comunicação como um campo onde são constituídos sentidos e onde se dá a configuração das atividades e das organizações sociais, como um dos lugares de construção da realidade. Para Freire (1983 p. 44):

Não há, realmente, pensamento isolado, na medida em que não há homem isolado. Todo ato de pensar exige um sujeito que pensa, um objeto pensado, que mediatiza o primeiro sujeito do segundo, e a comunicação entre ambos, que se dá através de signos linguísticos. O mundo humano é desta forma, um mundo de comunicação.

Portanto, a comunicação pode ser entendida como parte da interação social ressignificando o modelo tradicional no esquema emissor, mensagem, receptor, pois “a recepção deixa de ser compreendida como passiva e a ser vista como ator no processo comunicativo, que também constrói por meio de práticas discursivas” (OLIVEIRA; PAULA, 2008 p. 97).

Comunicar-se com as pessoas requer muito cuidado para evitar que a construção de juízos, crenças e modelos mentais sobre o que está em causa, torne-se fator impeditivo de realmente compreender e receber aquilo que está sendo disponibilizado. A comunicação é um elemento chave na elaboração de estratégias que possibilitam melhorar o vínculo entre dois lados. Em qualquer organização a comunicação é apontada como um fator imprescindível para a troca de informações e soluções de problemas.

As instituições necessitam da comunicação para manter seus laços sociais para ser reconhecida diante da sociedade, por isso é de grande importância atentar-se para o contexto social que está inserido o público que queremos interagir.

Deve-se lembrar de que o processo de comunicação só acontece com as pessoas, pois as pessoas que tornam esse processo possível.

Fator importante na comunicação é o advento da Rede Mundial de Computadores, cujos usuários a denominam pela sigla americana Internet, nascida como um programa militar de defesa e consolidada como um meio de comunicação, cuja capacidade técnica permitiu a junção de todos os outros meios de comunicação existentes. Suas características também permitiram um avanço muito rápido, o que possibilitou a essa rede assumir um importante

papel na sociedade contemporânea. Mobilidade e agilidade são as principais virtudes desse mecanismo que impactou os usuários espalhados por todos os cantos do planeta.

O último dado oficial sobre uso de internet no Brasil aponta que cerca de 116 milhões de brasileiros acessam à rede de uma população de 209 milhões de pessoas. Os celulares foram usados por 95% das pessoas que se conectaram à rede, enquanto computadores foram utilizados por 65% delas (IBGE, 2018).

#### **4.1 Comunicação família e escola**

Como educadora entende-se que a comunicação família e escola, é essencial para que exista a coparticipação na educação do aluno. Existem diversas formas de comunicação entre família e escola. Há a comunicação informal, como a conversa na hora da entrada dos alunos, enquanto eles estão na fila, na hora da saída, ou até mesmo na porta da sala de aula. E seguindo o protocolo da escola temos a comunicação formal, como reunião de pais e mestres, reuniões individuais com responsável pelo aluno e o professor, reunião com o professor o responsável e um membro da equipe diretiva da escola. E também a comunicação impressa, informando sobre eventos que interessam toda comunidade escolar, ou direcionada para determinado aluno.

É preciso entender que o objetivo da comunicação, seja ela qual for, conduz nossas relações interpessoais, e são variados os momentos que a escola necessita constituir contato com a família.

A maior parte da comunicação da escola para a família é feita por linguagem escrita, através de bilhete impresso, que são usados para os mais variados temas. Um bilhete pode ser sobre um assunto genérico para toda a comunidade escolar, pode ser algo para determinada turma, ou para aluno específico.

Esses bilhetes impressos sempre são levados aos responsáveis pelos alunos, e é imprescindível que o aluno tenha conhecimento do conteúdo do bilhete. Se o aluno é quem vai levar o bilhete aos pais, ele deve conhecer seu conteúdo, pois o aluno é um sujeito e não um mensageiro é importante ele saber se ele é o assunto do bilhete. É necessário ter cautela com o conteúdo da escrita para não haver equívocos de interpretação, ou interpretações dúbias. Independente do conteúdo do bilhete, deve se salientar que o importante é a nitidez das informações do que se deseja comunicar (SANTOMAURO, 2012).

## 5 REDE SOCIAL

Por definição, uma rede social é “[...] um conjunto de dois elementos: atores (pessoas, instituições ou grupos; os nós da rede) e suas conexões (interações ou laços sociais) (WASSERMAN; FAUST, 1994; DEGENNE; FORSE, 1999 apud RECUERO, 2009, p.24). Para Recuero (2009, p.24) o termo rede representaria uma metáfora para considerar padrões de conexão entre um grupo social tendo em vista as conexões estabelecidas entre os distintos atores.

Rede social nos dias de hoje popularmente é entendida como o espaço onde se realizam interações sociais entre os usuários da internet. Já os sites de redes sociais foram definidos como aqueles sistemas que permitem i) a construção de uma persona através de um perfil ou página pessoal; ii) a interação através de comentários; e iii) a exposição pública da rede social de cada ator (BOYD; ELLISON, 2007 apud RECUERO, p. 102).

Assim quando usamos a expressão rede social, nos referimos a um grupo de pessoas, ligadas por relacionamentos pessoais e movidos por interesses semelhantes. Para a autora Terra (2010) rede social não acontece apenas no espaço virtual da internet, qualquer ambiente em que pessoas se encontrem devido a interesses comuns, como uma escola, confraria, igreja ou clube, também representam redes sociais.

### 5.1 Facebook

Surgiu com o objetivo de que os usuários pudessem utilizar o espaço para compartilhar acontecimentos pessoais por meio de fotos e textos, e atualmente, também por meio de vídeos. O Facebook é a rede social de maior alcance no Brasil.

O Facebook atingiu a marca de 127 milhões de usuários ativos mensais no Brasil no primeiro trimestre do ano de 2018. Desses usuários 90% usa a rede a partir de dispositivos móveis, principalmente smartphones. A companhia informa que o Brasil é um dos cinco maiores mercados para a empresa. Em seu site oficial, a rede mantém a informação de que, em novembro de 2016, tinha 111 milhões de usuários ativos no Brasil. Desses, 104 milhões acessavam o serviço via dispositivos móveis. Globalmente, o Facebook tem 2,2 bilhões de usuários mensais (OLIVIERA, 2018).

Certamente essa rede social obteve um alcance bem maior do que cogitado na sua criação. O Facebook nunca se estagnou e está sempre atualizando suas ferramentas. As

propriedades desse site de relacionamento funcionam a partir da criação de uma página pessoal por parte do usuário, só participa da rede quem realizar um cadastro e criar um perfil.

De acordo com Amaral (2016), criado o perfil, o usuário pode convidar outros usuários a participarem de sua rede de relacionamento, assim como pode também ser convidado por outras pessoas a participar dos perfis delas ou grupos.

Os membros que participam das páginas de outros usuários são designados pelo Facebook como amigos. Essa relação estabelecida nesse espaço virtual transforma o Facebook num site de relacionamento infinito, no que se refere a limites de conexões, tanto que é comum nessa página você receber postagens de sujeitos que não conhece, mas que têm relações de amizade com alguém que você convidou a participar de sua rede.

Para cada postagem que aparece na página, o usuário tem a possibilidade de se conectar a ela por meio de alguns comandos oferecidos pelo sistema. Esses comandos se referem às práticas de curtir, comentar e compartilhar. Curtir transmite aos demais usuários que você aprovou e gostou do que viu, porém, a partir do final de fevereiro de 2016, esse comando ganhou mais cinco botões que além de curtir, permite ao usuário expressar amor, alegria, surpresa, tristeza e raiva em relação às postagens que aparecem em sua página.

Comentar permite mostrar a sua impressão sobre o fato e compartilhar permite a disseminação e até mesmo o aumento da interação da mensagem.

Por fim, o site ainda traz um espaço para publicidade e outro para bate-papo (AMARAL, 2016, p. 41-42).

Ele é um canal prático, acessível, dinâmico e eficiente de comunicação. Interligar os espaços escolares com a família pode melhorar a atuação das famílias na vida escolar dos alunos e colaborar nos problemas relacionados a indisciplina e aprendizagem. Os professores podem criar grupos ou páginas específicas para comunicar com determinado grupo de pessoas, nesse trabalho foi criado um grupo fechado apenas com os responsáveis das turmas que sou regente, assim segmentando as informações e garantindo a privacidade de pais e alunos.

## **5.2 WhatsApp**

WhatsApp foi fundado por Jan Koum e Brian Acton, sempre focado em mensagens instantâneas rápidas e seguras, esteja onde estiver. É um aplicativo multiplataforma que permite trocar mensagens ilimitadas pelo celular gratuitamente, além disso, seus usuários podem criar grupos de até 256 pessoas, as conversas em grupo permitem partilhar mensagens, fotografias e vídeos. Também pode definir um assunto para as conversas em grupo, personalizar as notificações de cada grupo.

As mensagens transmitidas quando o dispositivo está fora da área de cobertura ou desligado são automaticamente salvas e recuperadas quando a rede é restaurada ou quando o dispositivo for ligado. Outra vantagem é que não há necessidade de se lembrar senhas ou nomes de usuários, pois o aplicativo funciona através de números de telefone e se integra com a agenda de endereços dos usuários (MARTINS e CLAUDIO, 2017, p. 3).

## 6 METODOLOGIA

Para a elaboração desse trabalho optou-se por uma abordagem quantitativa de natureza exploratório-descritivo na modalidade de pesquisa documental e netnográfica os métodos usados para a conclusão foi uma análise comparativa entre os dois grupos participantes da pesquisa.

Esse estudo foi realizado na Escola Municipal de Ensino Fundamental Gonçalves Dias, localizada no bairro Harmonia no município de Canoas, no estado do Rio Grande do Sul, a escola atende 654 alunos nos turnos da manhã e tarde, distribuídos em turmas do 1º ao 9º ano e EC (Educação Cidadã).

Atualmente possui três prédios, comportando salas de aulas, biblioteca, sala de recursos multifuncionais, sala da direção, refeitório e banheiros. Em pesquisa realizada com a comunidade observa-se que é uma comunidade de baixa renda, onde os pais ou responsáveis gostam da escola e desempenham funções tais como: pequenos comerciantes, alguns sem emprego formal, operários, diaristas, e ainda muitos desempregados. Algumas famílias tem mais que dois filhos, e nem todos em idade de escolaridade onde muitos são beneficiados pelo bolsa-família. Na comunidade existe grande desigualdade social onde está presente a violência a discriminação e o uso de drogas.

Os responsáveis pelos alunos residem em moradias próprias, de aluguel, ou mesmo com familiares. A maioria das ruas são asfaltadas com saneamento básico e coleta seletiva do lixo. Essa desigualdade não se expressa apenas nos níveis econômico e social, mas também na esfera cultural. Isso evidencia-se por exemplo, no fato de não terem acesso a teatro, cinema e outras manifestações culturais. Quanto ao grau de instrução, a maioria se enquadra no ensino fundamental incompleto.

Para a pesquisa foram escolhidas duas turmas de quarto ano do ensino fundamental. Cada uma das turmas possui em média 24 alunos. Nesse estudo vamos denominar como: Turma A, a turma controle e Turma B a turma que será alvo do análise. Os alunos das referidas turmas possuem entre 9 e 10 anos de idade, e o plano de estudos das referidas turmas são iguais. Antes do início desse estudo foi verificado que todos os responsáveis pelos alunos da Turma B estavam inseridos ao menos em uma das redes social referidas nesse estudo que são o Facebook e WhatsApp.

A abordagem qualitativa foi escolhida, pois a apuração se sustenta principalmente em dados estatísticos, gerando dados confiáveis e precisos, assim garantido maior veracidade dos

resultados. Para Gerhardt e Silveira (2009) a pesquisa quantitativa, que tem suas raízes no pensamento positivista lógico, tende a enfatizar o raciocínio dedutivo, as regras da lógica e os atributos mensuráveis da experiência humana.

A pesquisa exploratória foi usada com o objetivo de apurar as ideias e estreitar os laços com o problema de interação com as famílias, entrelaçada com a pesquisa descritiva que tem como objetivo a descrição do objeto de estudo, (GIL, 2002) que foi feito quando caracterizamos as turmas e a escola onde foi feita a análise.

Grande parte dos dados aqui apresentados foram coletados, através de dados oficiais da escola onde foi feita a análise e dados obtidos através das redes sociais referidas nesse trabalho caracterizando a também como uma pesquisa documental e não apenas bibliográfica conforme (GIL, 2002).

Para a interação feita através das redes sociais foi utilizada a pesquisa netnográfica que conforme Silva (2015) é uma forma especializada de etnografia e utiliza comunicações mediadas por computador como fonte de dados para chegar à compreensão e à representação etnográfica de um fenômeno cultural na Internet.

Essa pesquisa ocorreu de forma gradativa ao longo do ano de 2018, o grupo na rede social da internet Facebook foi criado no início do ano letivo. E seu endereço de acesso já foi repassado aos pais e responsáveis na reunião de inaugural do ano letivo da escola, assim como o número de contato para receber as mensagens pelo aplicativo WhatsApp.

Conforme ocorriam as convocações oficiais na EMEF Gonçalves Dias pelo formato impresso, o mesmo comunicado era encaminhado aos responsáveis de forma digital pelas redes sociais referidas nesse estudo.

## 7 APRESENTAÇÃO DOS DADOS

Nesse estudo foi utilizado como forma de comunicação a rede social Facebook e WhatsApp. No Facebook que é um site de relacionamento foi criado um grupo fechado que só podia ser visualizado e acessado através de convite específico e direto.

Atualmente mais de bilhão de pessoas em todo mundo usam grupos do Facebook todos os meses, pois esses grupos proporcionam as pessoas um espaço privado para compartilhar com pequenos grupos de pessoas um ambiente restrito e focado em determinado assunto. Dentro desse grupo ainda é possível postar atualizações, compartilhar fotos e arquivos e organizar eventos (Facebook, 2019).

Conforme apresenta a figura 1 está a página de entrada da rede social da internet Facebook, a figura 2 apresenta a página de entrada do grupo fechado “Professora Maria Rita”.

Figura 1 - Página de entrada do Facebook



The image shows the Facebook homepage layout. At the top left is the Facebook logo. To its right are input fields for 'Email ou telefone' and 'Senha', with an 'Entrar' button and a link for 'Esqueceu a conta?'. Below the logo, a text block reads 'O Facebook ajuda você a se conectar e compartilhar com as pessoas que fazem parte da sua vida.' accompanied by a world map with user icons. To the right, the 'Abra uma conta' section includes the text 'É gratuito e sempre será.' and form fields for 'Nome' (with a 'Sobrenome' field), 'Celular ou email', and 'Nova senha'. Below these are 'Data de nascimento' dropdowns (7, Dez, 1993) and radio buttons for 'Feminino' and 'Masculino'. A green 'Inscreva-se' button is at the bottom. Small text at the bottom of the sign-up section states: 'Ao clicar em Inscreva-se, você concorda com nossos Termos, Política de Dados e Política de Cookies. Você pode receber notificações por SMS e pode cancelar isso quando quiser.'

Fonte: Facebook (2018).

Figura 2 - Página de entrada do grupo fechado “Professora Maria Rita”



Fonte: A autora (2018).

O foco principal dessa análise é a participação dos pais nos conselhos de classe participativos, segundo o regimento da escola, o Conselho de Classe é o momento de refletir, avaliar e acompanhar o rendimento trimestral e geral da turma, bem como o aproveitamento individual do aluno.

O Conselho de Classe ocorre trimestralmente, com a participação de equipe diretiva, professores, alunos e pais, visando a reflexão e a avaliação da prática pedagógica do(a) professor(a), bem como a aprendizagem de cada aluno. Analisando os dados de cada aluno acompanhando e avaliando o desempenho escolar. Sugerindo encaminhamentos junto aos pais e alunos, ações para o próximo trimestre para os alunos que apresentarem defasagem no desempenho escolar.

O Conselho de Classe Participativo tem como objetivo integrar professor, aluno e família; torna dessa forma oportunar a reflexão sobre o cotidiano escolar, a frequência do aluno, a disciplina e a parte pedagógica. Conscientiza o aluno e a família sobre a importância da aprendizagem e o significado do seu papel neste processo. Lembrando todos os direitos e principalmente os deveres do estudante; ativa o feedback buscando um plano necessário ao processo ensino-aprendizagem. Com essa ideia o autor Libâneo (2004, p.303) conceitua conselho de classe da seguinte maneira:

(...) Um órgão colegiado composto pelos professores da classe, por representantes dos alunos e em alguns casos, dos pais. É a instância que permite acompanhamento dos alunos, visando um conhecimento mais minucioso da turma e de cada um e análise do desempenho do professor com base nos resultados alcançados. Tem a responsabilidade de formular propostas referentes à ação educativa, facilitar e ampliar as ações mutuas entre professores, pais e alunos, e incentivar projetos de investigação.

Segue bilhete tradicional conforme figura 3, impresso que é enviado aos pais e responsáveis dos alunos pela EMEF Gonçalves Dias. Esse bilhete é uma reprodução de um comunicado de convocação de pais, responsáveis e alunos para participarem do conselho de classe participativo. Esse bilhete é entregue aos alunos que devem devolvê-lo assinado pelo responsável para a escola.

Figura 3 - Bilhete tradicional: Conselho de Classe Participativo

**ESCOLA MUNICIPAL DE ENSINO FUNDAMENTAL GONÇALVES DIAS**  
**CONVOCAÇÃO**

Convocamos aos pais ou responsáveis a participarem do Conselho de Classe Participativo do 2º trimestre da turma 4C, que se realizará no dia 11 / 07 / 2018 (4ª feira) às 15h 30.

**A presença também de seu filho é fundamental**, pois a atenção às individualidades, a participação da família, e o acompanhamento dos pais no processo ensino-aprendizagem resultará no sucesso escolar.

-----

Nome do Aluno: \_\_\_\_\_ Turma: \_\_\_\_\_ Data: / /2018

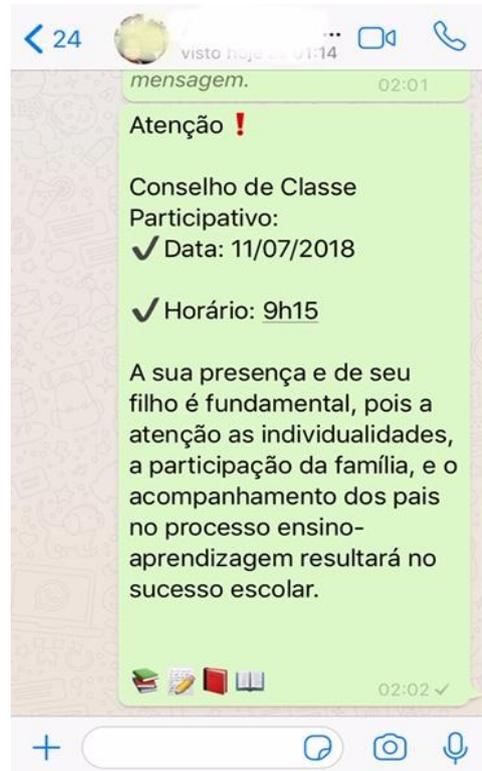
Ciente do Bilhete Conselho de Classe Participativo do 2º trimestre/2018

Assinatura do responsável \_\_\_\_\_

Fonte: EMEF Gonçalves Dias (2018).

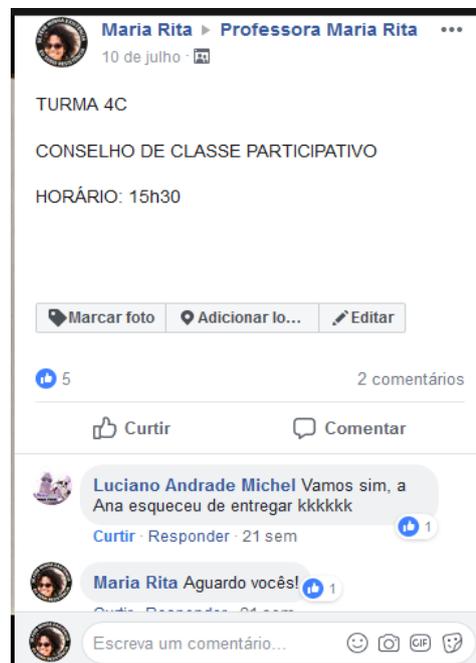
Esse mesmo comunicado foi enviado pela rede social WhatsApp conforme figura 4 e pelo grupo fechado na rede social Facebook conforme figura 5. Os comunicados através de redes sociais da internet foram enviados apenas para os responsáveis dos alunos da turma que foi exposta ao estudo.

Figura 4 - Comunicado por rede social WhatsApp: Conselho de Classe Participativo



Fonte: Autora (2018).

Figura 5 - Comunicado por rede social Facebook: Conselho de Classe Participativo



Fonte: Autora (2018).

## 8 RESULTADOS

Após os conselhos de classes participativos dos três trimestres do ano letivo de 2018, e a entrega de avaliações dos dois primeiros trimestres do ano de 2018, foi feita uma análise comparativa entre as duas turmas que foram expostas a esse experimento para avaliar a efetiva importância da comunicação de forma interativa através das redes sociais, para a melhora do desempenho escolar dos alunos. A Turma A não foi exposta ao experimento, usando apenas a forma tradicional de comunicação da escola que são os bilhetes impressos. A Turma B além de receber os bilhetes impressos, os comunicados também foram enviados, via redes sociais Facebook e WhatsApp.

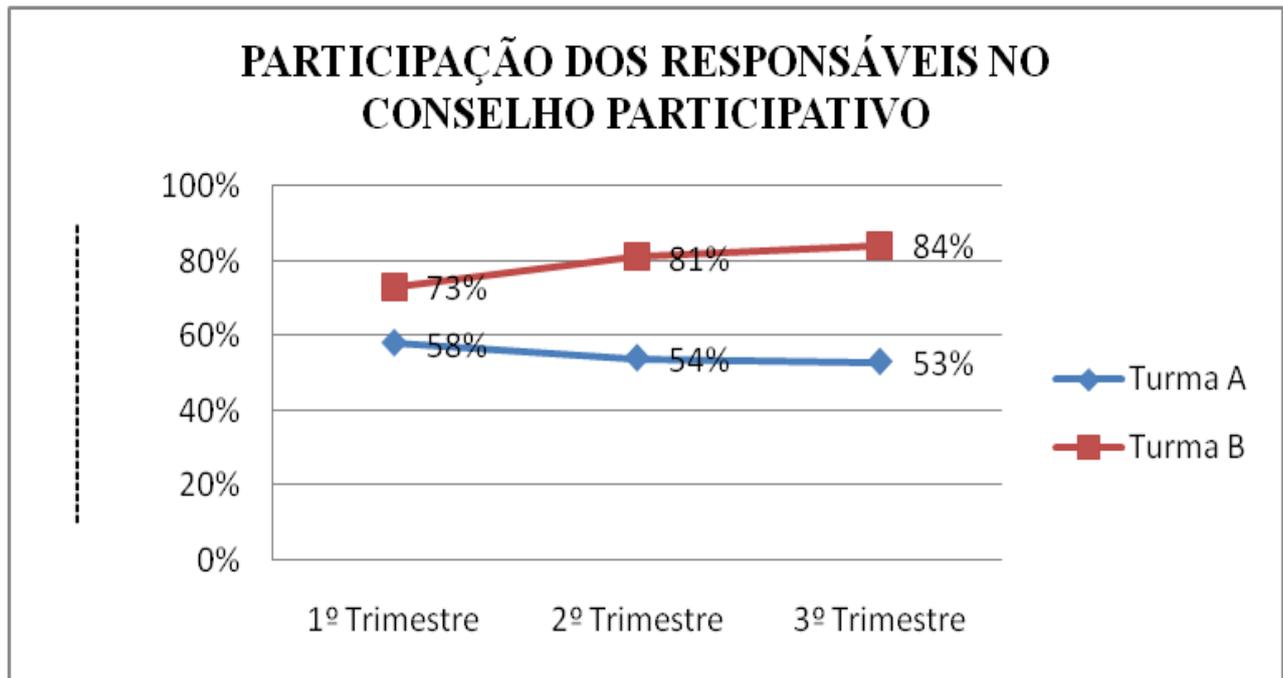
### 8.1 Participação dos responsáveis no conselho de classe participativo

Tabela 1 - Participação dos responsáveis no conselho participativo

Turma	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre
Turma A	58%	54%	53%
Turma B	73%	81%	84%

Fonte: EMEF Gonçalves Dias (2018).

Figura 6 - Gráfico: Participação dos responsáveis no conselho participativo



Fonte: EMEF Gonçalves Dias (2018).

## 8.2 Participação dos responsáveis na entrega das avaliações

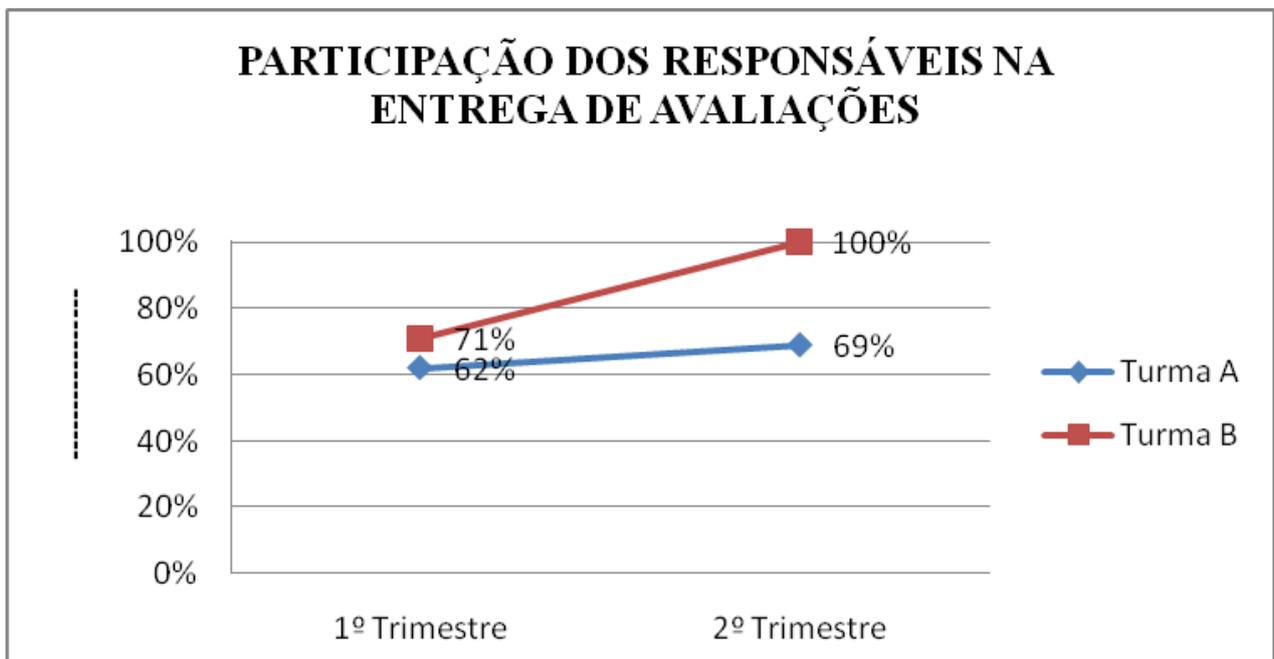
Tabela 2 - Participação dos responsáveis na entrega de avaliações

Turma	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre
Turma A	62%	69%	0% *
Turma B	71%	100%	0% *

Fonte: EMEF Gonçalves Dias (2018).

\* até a conclusão dessa análise não foi feita a entrega das avaliações do 3º trimestre.

Figura 7 - Participação dos responsáveis na entrega de avaliações



Fonte: EMEF Gonçalves Dias (2018).

## 9 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A coleta dos dados foi feita através de dados oficiais da EMEF Gonçalves Dias, onde foi feito o estudo, dados da frequência de responsáveis no conselho de classe participativo e na entrega de avaliações.

Após a análise dos dados ficou constado que a comunicação interativa foi de relevante eficácia para o aumento da efetiva participação dos responsáveis nas atividades escolares referentes a vida escolar dos alunos conforme dados da figura 6 a Turma B que é o grupo exposto ao estudo teve 15% a mais de presença de responsáveis no conselho participativo do 1º trimestre, 27% a mais de presença de responsáveis no 2º trimestre e 31% a mais de presença de responsáveis no 3º trimestre.

Já na entrega de avaliações conforme a figura 7 no 1º trimestre a Turma B obteve 9% a mais que a turma controle e no 2º trimestre a Turma B obteve 100% de presença de responsáveis para receber as avaliações dos alunos, 31% a mais que o grupo controle.

## 10 CONCLUSÃO

Analisando a aplicação desses dois processos de comunicação, podemos refletir a partir dos dados obtidos neste trabalho, que o resultado da comunicação interativa apresentou um efeito considerável nessa exposição, considerando a afirmação que o Facebook nos dias atuais é a rede social mais utilizada no Brasil. Entende-se que as redes sociais são ferramentas que podem contribuir de forma significativa para a maior participação dos responsáveis no ambiente escolar. As redes sociais podem e devem ser usadas como ferramenta midiática para ampliar a interação social entre a escola e a comunidade.

As redes sociais nos dias de hoje são recursos usados amplamente por toda a sociedade, e a escola precisa se apropriar dessas mudanças e adaptar suas maneiras de comunicação com a comunidade escolar. Adequar o seu Regimento Escolar e seu Projeto Político Pedagógico, a partir do uso das tecnologias como forma de comunicação, e tratar a comunicação de modo que ela esteja inserida no processo de ensino-aprendizagem, agregar as redes sociais na comunicação da escola.

Com o uso das redes sociais, para comunicação houve um protagonismo maior dos responsáveis na vida escolar dos educandos, pois eles perceberam a importância de estar na escola para conversar sobre os alunos, essa comunicação virtual, aproximou os pais presencialmente na escola.

Contudo, como o objetivo desse trabalho era a utilização das redes sociais para aumentar a participação dos responsáveis nas atividades escolares referentes ao rendimento dos alunos, conclui-se que o objetivo foi alcançado e que a comunicação é fundamental para uma melhor aprendizagem do aluno, pois a participação dos responsáveis no ambiente escolar tem um papel significativo no processo de aprendizagem.

## **11 PERSPECTIVAS DE APLICAÇÕES DO ESTUDO NA PRÁTICA PEDAGÓGICA**

Continuar e ampliar a aplicação dessa modalidade de comunicação através de redes sociais na internet com as turmas que sou regente, e organizar a escola para que isso seja usado por todos professores.

Ampliar o estudo além da comunicação para reuniões escolares, mas também informações gerais sobre a turma e suas atividades, avaliações e aprendizagem.

## REFERÊNCIAS

- AMARAL, Rogério do. **Exposição privada nas redes sociais: uma análise sobre o Facebook na sociedade contemporânea.** 2016. 217 f. Tese (Doutorado) - Curso de Educação, Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Ciências e Tecnologia, Presidente Prudente, 2016. Disponível em: <[https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/143853/amaral\\_r\\_dr\\_fct.pdf?sequence=3#page=43&zoom=auto,-47,795](https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/143853/amaral_r_dr_fct.pdf?sequence=3#page=43&zoom=auto,-47,795)>. Acesso em: 5 dez. 2018.
- ANDRADE, Cândido Teobaldo de Souza. **Para Entender Relações Públicas.** 4. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2005. 172 p. (ISBN8515008327). Disponível em: <[https://books.google.com.br/books?id=qk\\_ml07szOcC&pg=PA3&hl=pt-BR&source=gbs\\_selected\\_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.br/books?id=qk_ml07szOcC&pg=PA3&hl=pt-BR&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false)>. Acesso em: 14 nov. 2018.
- ARIÉS, Philippe. **História Social da Criança e da Família.** 2. ed. Tradução de Dora Flaksman. Rio de Janeiro: LTC Editora, 1981.
- BONFANTE, Maria Eduarda. **Família e escola: encontros e desencontros, desafios e possibilidades.** 2017. 26 f. Trabalho de conclusão de Graduação (Graduação em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2017.
- CARLOTO, Cássia Maria. A chefia familiar feminina nas famílias monoparentais em situação de extrema pobreza. **Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 4, n. 1, p.1-17, dez. 2005. EDIPUCRS. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/fass/ojs/index.php/fass/article/view/994/774>>. Acesso em: 16 nov. 2018.
- CARVALHO, Maria Eulina Pessoa de. **Modos de educação, gênero e relações escola-família.** Cad. Pesqui. [online]. 2004, vol.34, n.121, p.41-58. Acesso em: 14 nov. 2018. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/cp/v34n121/a03n121.pdf>>. Acesso em dez. 2018.
- FACEBOOK. **Facebook newsroom.** 2019. Disponível em: <<https://newsroom.fb.com/products/>>. Acesso em: 30 jan. 2019.
- FREIRE, Paulo. **EXTENSÃO OU COMUNICAÇÃO?** 8. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1983. 93 p. Tradução de Rosisca Darcy de Oliveira.
- GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Org.). **Métodos de pesquisa.** Porto Alegre: Ufrgs, 2009. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>>. Acesso em: 10 dez. 2018.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa nacional por amostra de domicílios: acesso à internet e posse de telefone móvel celular para uso pessoal: PNAD Contínua:** 2018. Brasília: IBGE, 2018. Disponível em: <<https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101543.pdf>> Acesso em abr. 2018.

LIBÂNEO, José C. **Organização e Gestão da escola**. Teoria e Prática. Sed. Revista e ampliada. Goiânia. Ed. Alternativa, 2004.

LIMA, F. P. (orgs.). Propostas conceituais para a comunicação no contexto organizacional. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora; Rio de Janeiro: Editora Senac Rio, 2012. p. 49 -66. 168p

LIMA, Líliliana Correia de. Interação Família-Escola: Papel da família no processo ensino-aprendizagem. Pedagoga PDE, Londrina, 2009. Disponível em: <http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/portals/pde/arquivos/2009-8.pdf>. Acesso em: 16 nov. 2018.

MARTINS, Nayara Santana; CLAUDIO, Elexsandra Maria Martins. O uso do WhatsApp® na educação: as visões dos licenciandos da Universidade Federal do Acre. **Anais do Simpósio Linguagens e Identidades da/na Amazônia Sul-Occidental**, n. 1, 2016. Disponível em: <<http://revistas.ufac.br/revista/index.php/simposiufac/article/view/906>>. Acesso em dez. 2018.

MICHAELIS. **Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa**. São Paulo: Melhoramentos, 2015. (ISBN: 978-85-06-04024-9).

NOGUEIRA, Maria Alice. FAMÍLIA E ESCOLA NA: CONTEMPORANEIDADE. **Educação e Realidade**, Porto Alegre, v. 31, n. 2, p.155-170, 2006. Disponível em: <<https://seer.ufrgs.br/educacaoerealidade/article/view/6850/4121>>. Acesso em: 14 nov. 2018.

OLIVEIRA, Ivone de Lourdes; PAULA, Carine F. Caetano de. Comunicação no contexto das organizações: produtora ou ordenadora de sentidos? In: OLIVEIRA, Ivone de Lourdes; SOARES, Ana Thereza Nogueira. Interfaces e Tendências da Comunicação: no contexto das organizações. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2008 . p. 91-108. 207 p.

OLIVEIRA, Ivone de Lourdes; PAULA, Maria Aparecida de. **O que é Comunicação Estratégica nas Organizações?** São Paulo: Paulus, 2008.

OLIVIERA, Filipe. Facebook chega a 127 milhões de usuários mensais no Brasil. **Valor Econômico**, 18 set. 2018. Disponível em: <<https://www.valor.com.br/empresas/5668927/facebook-chega-127-milhoes-de-usuarios-mensais-no-brasil>>. Acesso em: 5 dez. 2018.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.

SANTOMAURO, Beatriz. Bilhetes com clareza e objetividade: Como redigir bons bilhetes para se comunicar com os familiares dos alunos. **Nova Escola**, 2012. Disponível em: <<https://novaescola.org.br/conteudo/1418/bilhetes-com-clareza-e-objetividade>>. Acesso em: 27 nov. 2018.

SILVA, Suelen De Aguiar. Desvelando A Netnografia: Um Guia Teórico E Prático. **INTERCOM: Revista Brasileira de Ciências da Comunicação**, São Paulo, v. 38, n. 2, p.339-342, dez. 2015. Disponível

em:<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s1809-58442015000200339&lng=pt&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1809-58442015000200339&lng=pt&tlng=pt)>. Acesso em: 10 dez. 2018.

SOARES, A. T. N.; MONTEIRO, L. da S. O contexto das organizações: uma leitura sobre suas configurações e seus processos comunicacionais. In: OLIVEIRA, I. de L.; TERRA, Carolina Frazon. **Usuário-mídia: a relação entre a comunicação**

TERRA, Carolina Frazon. **Usuário-mídia: a relação entre a comunicação organizacional e o conteúdo gerado pelo internauta nas mídias sociais**. São Paulo, SP, 2010, 217f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação). Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, ECA-USP. Biblioteca Digital de Teses e Dissertações da USP. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27154/tde-02062011-151144/pt-br.php>>. Acesso em: 03 dez. 2018.

WALLON, Henri P. H. **Psicologia e Educação da Infância**. Lisboa: Estampa, 1975.

WOLTON, Dominique. **Informar não é comunicar**. Porto Alegre: Sulina, 2010. 96 p. Tradução de Juremir Machado da Silva.