

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

**PATRÍCIA TRENTIN**

**AS REDES SOCIAIS COMO FERRAMENTA DE QUALIFICAÇÃO DA  
COMUNICAÇÃO DA GESTÃO ESCOLAR**

**Porto Alegre  
2018**

**PATRÍCIA TRENTIN**

**AS REDES SOCIAIS COMO FERRAMENTA DE QUALIFICAÇÃO NA  
COMUNICAÇÃO DA GESTÃO ESCOLAR**

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): Clevi Rapkiewicz, DSc.**

**Porto Alegre  
2018**

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

## AGRADECIMENTOS

À Profa. Dra. **Clevi Rapkiewicz** pela orientação desta pesquisa, mas principalmente, pelo seu exemplo como ser humano e profissional.

Ao meu filho, Pietro Trentin Cordova, pelos seus sábios conselhos, de natureza ingênua e pura, que só poderiam vir de um menino de oito anos que é exemplo para sua mãe.

Aos Professores e a Coordenação da Escola Pesquisada pela disponibilidade em compartilhar os seus conhecimentos e impressões aqui registrados

À colega Deise de Lima pelo apoio incansável e pela amizade que transcende o visível e o período desta pesquisa.

## Resumo

A utilização de novas tecnologias digitais, entre elas redes sociais como por exemplo o WhatsApp e Facebook no ambiente escolar, traz uma nova roupagem para o processo de comunicação e interação entre a gestão escolar e a comunidade em que está inserida. Esta monografia aborda a implantação de um canal de comunicação de WhatsApp e modificações na gestão da página do Facebook da escola pesquisada. Parte de uma compreensão inicial de Rede Social, passando para a análise de quantidades e em seguida para a observação e comparação dos padrões de mensagens que se repetem. O formato de estudo de caso foi escolhido com o objetivo de facilitar a compreensão dos dados propostos. Com esta pesquisa espera-se que os gestores escolares compreendam os benefícios da utilização destas redes sociais e utilizem as mesmas como ferramentas não apenas de divulgação, mas sobretudo para qualificação da comunicação. A presente monografia tem em vista apresentar o processo que foi operacionalizado pelo gestor educacional e as consequentes mudanças na comunicação e na transmissão de informações junto aos pais e estudantes. Os dados analisados comprovam que a utilização das redes sociais WhatsApp e Facebook promove uma maior interação da comunidade escolar com os gestores e consequentemente uma maior participação nas atividades escolares.

**Palavras-chave:** Redes sociais. Comunicação. Gestão escolar.

## ABSTRACT

The use of new digital technologies, among them social networks such as WhatsApp and Facebook in the school environment, brings a new approach to the process of communication and interaction between school management and the community in which it is inserted. This monograph discusses the implementation of a WhatsApp communication channel and changes in the management of the facebook school's page. Part of an initial understanding of Social Network, going to the analysis of quantities and observation and comparison of messages that are repeated. The case study format was chosen in order to facilitate the understanding of the data. With this publication, it is expected that the school managers will understand the benefits of using these social networks and use them as tools for dissemination and qualification of communication. The present monograph aims to present the process that was operationalized by the educational manager and the consequent changes in communication and information transmission with parents and students. The analyzed data show that the use of the WhatsApp and Facebook social networks promotes a greater interaction of the school community with the managers and, consequently, a greater participation in the school activities.

**Keywords:** Social networks. Communication. School management

**LISTA DE FIGURAS**

Figura 1– Perfil dos seguidores da página da escola .....	31
Figura 2– Tópicos abordados por cada perfil de usuário.....	32
Figura 3– Sujeitos participantes da comunidade escolar.....	35
Figura 4– Gráfico do quadro evolutivo de postagens no facebook.....	36
Figura 5– Gráfico de diferenciação das temáticas das postagens .....	37
Figura 6–Gênero e Idade dos seguidores da página da escola .....	38
Figura 7– Gráfico comparativo do número de publicações.....	39
Figura 8– Gráfico Evolutivo: número de seguidores .....	40

**LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CIPAVE	Comissão Interna de Prevenção aos Acidentes e Violência Escolar.
CPM	Conselho de Pais e Mestres
CME	Conselho Municipal de Educação
DVD	<i>Digital Versatile Disk</i>
IBOPE	Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística
LIE	Laboratório de Informática Educativa
MEC	Ministério da Educação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
VHS	<i>Video Home System</i>
WHATS	WhatsApp



## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11.</b>
<b>2 CONSTRUÇÃO DO OBJETO DE PESQUISA .....</b>	<b>14.</b>
<b>2.1 Contexto Histórico .....</b>	<b>16.</b>
<b>2.2 Objetivos .....</b>	<b>17.</b>
<b>2.3 Justificativa.....</b>	<b>18.</b>
<b>2.4 Metodologia .....</b>	<b>19.</b>
2.4.1 Netnografia ou Etnografia Virtual .....	22.
<b>3 REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>24.</b>
<b>3.1 Gestão Democrática .....</b>	<b>24.</b>
<b>3.2 Conceito de Comunidade .....</b>	<b>27.</b>
<b>3.3 As Redes Sociais .....</b>	<b>27.</b>
<b>4 RESULTADOS .....</b>	<b>30.</b>
<b>4.1 Whatsapp.....</b>	<b>30.</b>
<b>4.2 Facebook .....</b>	<b>34.</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>41.</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>44.</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Há uma dificuldade muito presente no cotidiano escolar que é estabelecer uma comunicação efetiva entre os pais e estudantes da comunidade e a escola. No que se refere ao papel da gestão escolar é muito significativo qualificar este processo e estabelecer uma melhoria na comunicação com os profissionais da educação garantindo o recebimento da informação com equidade e clareza para todos, bem como estabelecer canais de comunicação com a comunidade escolar para garantir que esta comunidade, composta pelos profissionais da educação, funcionários, pais e responsáveis pelos estudantes sintam-se vinculados ao processo educacional, como protagonistas do mesmo.

Incluir nos recursos de gestão a utilização de sites de redes sociais através do uso das novas tecnologias de informação e comunicação (TIC) confere à instituição agilidade dos processos administrativo-pedagógicos, além da contribuição para favorecer o trabalho do gestor, conferindo rapidez nas tarefas de organização promovida na secretaria escolar e em consequência nos demais setores da escola. De acordo com Queiroz (2015).

Na medida em que a escola proporciona a conectividade entre seus atores, redes de ensino, e demais instituições, pressupõe-se uma melhoria do processo decorrente de um planejamento e acompanhamento mais efetivo. (QUEIROZ, 2015 p.15)

Esta monografia foi desenvolvida a partir da implantação de um canal de comunicação via WhatsApp e por modificações na gestão da página do Facebook da escola em questão visando melhorar a comunicação com a comunidade.

Partimos de uma compreensão inicial teórica de Rede Social, passando para a análise dos números que apontam o crescimento gradativo de mensagens e de acessos à página da escola, quantificando o número de pessoas que interage com as atividades da escola e que buscam informações na mesma através do WhatsApp.

No decorrer da investigação abordamos sob a lente de diversos subsídios teóricos os resultados deste estudo de caso. No capítulo dois contextualizamos o objeto de pesquisa situando o leitor em relação à escola objeto de estudos e o contexto social, físico e pedagógico que a compõem.

Em seguida, no capítulo três discorreremos sobre referencial teórico utilizado no decorrer da pesquisa. No capítulo quatro os resultados obtidos são expressos através de uma

linguagem acessível e de representações gráficas que buscam complementar a informação expressa através da escrita.

As considerações finais apresentam os avanços obtidos, as possibilidades de novas descobertas e também alguns obstáculos encontrados no caminho.

## 2. CONSTRUÇÃO DO OBJETO DE PESQUISA

A escola objeto de observação e estudo faz parte da Rede Municipal de Caxias do Sul, conta com aproximadamente 245 estudantes frequentando os turnos da manhã e da tarde, nos níveis da Educação Infantil e do Ensino Fundamental.

A escola está situada num bairro da periferia atendendo um número elevado de crianças em vulnerabilidade social, com moradias simples e renda per capita baixa. A localização geográfica do bairro dificulta o acesso à internet, nem mesmo as redes de celular funcionam adequadamente no local. Inclusive, nenhuma operadora de telefonia oferece internet 3G na parte mais baixa do bairro. Tal peculiaridade torna muito trabalhosa a comunicação com os pais e responsáveis dos estudantes. É comum ao tentarmos localizar um familiar por motivo de doença, por exemplo, que efetuemos diversas ligações e muitas vezes, não obtemos sucesso. Em muitos casos acabamos ligando para vizinhos e parentes na tentativa de localizá-los.

A estrutura física da Escola é de pequeno porte, possui cinco salas de aula, refeitório (que funciona improvisado em um espaço de sala de aula), Laboratório de Informática Educativa (LIE), sala dos professores, cozinha, sala da direção, secretaria, banheiro dos professores, um banheiro feminino e outro masculino para alunos, uma biblioteca dividida provisoriamente para atender, além das suas atividades, uma sala de apoio, a sala de Progressão e de Recursos num mesmo ambiente. Dispõe, também, de uma quadra pequena e com cobertura. As turmas do primeiro ao quinto ano frequentam a escola no turno da tarde; as turmas de educação infantil e do sexto ao nono ano, no turno da manhã.

O LIE tem dezessete computadores, utilizados em duplas, geralmente para atender a uma turma, cada uma tendo em média trinta estudantes. O sistema operacional é o Linux, adaptado para uso educacional. As salas de aula possuem uma boa ventilação e em sua grande maioria por volta de 25 a 30 vagas. Na escola, os professores e estudantes têm disponibilidade de materiais e recursos. A biblioteca tem um pequeno acervo de autores diversos e também dispõe de revistas periódicas enviadas pelo MEC ou doadas por professores. Possui também de mapas, jogos educativos, VHSs e DVDs. A escola se preocupa em facilitar o acesso às tecnologias, como: computadores, acesso à internet, impressoras, data show, notebook, televisão, rádios, retroprojeter, scanner e outros materiais disponíveis para uso.

Destacamos a apresentação do corpo discente na proposta político pedagógica da escola:

Os estudantes pouco saem do bairro onde a escola está localizada. Desta forma, a realidade de muitos fica limitada ao espaço bairro/escola. É preciso ampliar seus horizontes, e trabalhar o sentido de coletividade, de respeito ao patrimônio, às pessoas e às escolhas de cada um. Os estudantes, em sua maioria, são assíduos às aulas, participam das programações e festividades da escola, reconhecendo a importância de seu papel. A pesquisa realizada com 231 estudantes confirmou isso: 59% deles responderam que preferem estar na escola que estar em casa e 90% afirmaram que se sentem bem na escola. Sobre as aulas, 52% consideram excelentes e 20% muito boas. Gostariam, entretanto, que a escola tivesse um parque infantil e uma quadra de esportes maior. (PROPOSTA POLÍTICA PEDAGÓGICA DA ESCOLA MADRE ASSUNTA, 2016 p.16)

Na pesquisa realizada no ano 2016 e descrita na Proposta Pedagógica constatamos os seguintes dados sobre as famílias:

Das 162 famílias que responderam à entrevista, 71% são constituídas de 3 a 4 pessoas. Verificou-se que 54% das famílias migraram das cidades do interior do Rio Grande do Sul e de Santa Catarina. Dos pais entrevistados, 79% são trabalhadores da indústria e 25% das mulheres trabalham como diaristas. Para 33% dos entrevistados, a renda média familiar é de 02 salários mínimos, 24% têm renda de 03 salários mínimos e 20% afirmam ter renda de 01 salário mínimo ou menos. A comunidade escolar ainda não participa de muitas atividades culturais de lazer e/ou esportivas, visto que não há no bairro o oferecimento dessas, tampouco local apropriado para tal. Por isso, 43% dos responsáveis afirmaram em entrevista que participam sempre das atividades desenvolvidas pela escola. (PROPOSTA POLÍTICA PEDAGÓGICA DA ESCOLA MADRE ASSUNTA, 2016 p.16)

Ainda de acordo com a Proposta Pedagógica da escola para superar as dificuldades diagnosticadas pela comunidade escolar algumas ações têm caráter fundamental:

A pesquisa apontou que, para suprir as dificuldades encontradas, os professores têm como atitudes: mobilizar a comunidade para realização de parcerias com a escola, valorizando a importância de sua participação; criar ambientes e situações propícias para que a aprendizagem ocorra com significado; envolver os estudantes e sua família em atividades; aprimorar as tecnologias da informação e qualificar o planejamento pedagógico. (PROPOSTA POLÍTICA PEDAGÓGICA DA ESCOLA MADRE ASSUNTA, 2016 p. 24)

Tais ações apontam diretamente para o tema desta pesquisa que é a utilização das mídias de rede sociais para facilitar a comunicação entre os atores do processo educativo e é importante compreender que este processo dinâmico passa pelos estudantes, seus familiares, professores, administrativo da escola, direção e parceiros da escola em ações voluntárias. É muito pertinente o uso destas ferramentas para envolver a todos nas atividades da escola e mobilizar parcerias. Também favorece a comunicação entre a equipe gestora, coordenação e professores, possibilitando que uma mesma informação importante seja divulgada de diversas maneiras e de forma mais eficiente.

Ao analisar o tempo de execução de qualquer tarefa que exija ciência dos pais percebemos que há um desgaste e uma lentidão na comunicação. A agenda escolar, em papel, que hoje é o principal canal de comunicação mostra-se insuficiente e requer muito tempo dos professores e da gestão na escrita de bilhetes, os quais muitas vezes os estudantes sequer mostram para os familiares. Há uma compreensão da importância da atuação dos pais efetiva na educação escolar de seus filhos, tornando-os, portanto, autores deste processo que permeia uma ação colaborativa entre todos os envolvidos, cada qual desempenhando suas atribuições em relação ao processo de aprendizagem. Desta compreensão também surge a preocupação com a divulgação mais efetiva de informações, em tempo e qualificada.

## 2.1 CONTEXTO HISTÓRICO

A primeira medida para melhorar a comunicação entre os membros da comunidade escolar foi a fomentação do uso do site de rede social Facebook<sup>1</sup>, que já era utilizado na instituição de maneira esporádica para divulgar os eventos da escola, mas limitava-se apenas a postagem de algumas fotos de atividades. A escola não fazia uso de outros sites de redes sociais, como Instagram ou blogs.

O objetivo da ação foi tornar o Facebook um canal ativo de comunicação e de divulgação das informações de todos os eventos que ocorrem na escola. A página da escola foi criada em 2015 pela professora do LIE.

Desta necessidade de comunicar-se com os pais e até mesmo com os profissionais da escola surge esta pesquisa que busca investigar a qualificação e ampliação da comunicação entre família, comunidade e escola por intermédio dos sites das redes sociais, diminuindo o desgaste de tempo da equipe gestora e docente.

Ainda com o intuito de aprimorar a comunicação entre a equipe gestora e os professores foi criado um grupo de WhatsApp com objetivos estritamente profissionais. Mediado pela diretora o grupo foi sendo regulamentado com o acordo de tratar somente de assuntos ligados à escola e do interesse profissional. Todas as atividades e recados importantes são transmitidos neste grupo, por e-mail e afixados na sala dos professores, onde

---

<sup>1</sup>Disponível para acesso em: <https://www.facebook.com/EscolaMadreAssunta/?ref=bookmarks>

há um quadro de avisos. Existe uma preocupação de divulgar amplamente a organização, o calendário e os princípios do trabalho da escola. É uma diretriz do Município de Caxias do Sul que a gestão escolar seja participativa, o que pressupõe a efetiva participação da comunidade escolar nas decisões da escola. A resolução nº 031 do Conselho Municipal de Educação da cidade de Caxias do Sul publicada no dia 08 de dezembro de 2015 determina que:

Art. 41 A gestão das escolas de Ensino Fundamental da Rede Municipal de Ensino deve contar com Conselho Escolar, Equipe Diretiva, Círculo de Pais e Mestres e Grêmio Estudantil.

§1º O Conselho Escolar regido por legislação própria e eleito por toda a comunidade escolar, deve consolidar o papel de aglutinador como órgão deliberativo e corresponsável pela definição do planejamento e das ações escolares. (RESOLUÇÃO DO CME Nº 031, 2015)

Com esta finalidade no mês de julho de 2018 a escola adquiriu um aparelho de telefone celular, utilizou-se verba própria para esta aquisição que é advinda de festas e rifas com prestação de contas para o Conselho de Pais e Mestres. Associado ao número da escola foi criado o WhatsApp, com divulgação do número numa reunião do Círculo de Pais e Mestres da escola. Também foi postado no Facebook da escola. O número é pré-pago, uma vez que não há rede de telefone no local, e é usado única e exclusivamente com o Wifi da escola.

## 2.2 OBJETIVOS

A questão que norteia esta pesquisa é *A utilização dos sites de redes sociais qualifica, aprimora e torna eficaz a comunicação entre os gestores de uma instituição escolar e os membros desta comunidade?*

No intuito de responder à questão pesquisada foram definidos os seguintes objetivos específicos:

1. Identificar e analisar quantidades de interações comparando-os, no Facebook com os números de anos anteriores, verificando se houve aumento e melhoria no processo comunicativo entre a família e a escola.
2. Investigar se a interação entre as famílias e a escola aumentou com a utilização do WhatsApp, analisando quantitativamente as interações.

3. Comparar e destacar os padrões das mensagens que se repetem buscando similaridades nos conteúdos e analisando o perfil de gênero, idade e papel social na estrutura familiar, a partir dos dados fornecidos pelo Facebook.

### **2.3 JUSTIFICATIVA**

Há uma dificuldade muito presente no cotidiano escolar que é estabelecer uma comunicação efetiva entre os sujeitos do processo. Geralmente, a elaboração do problema a ser pesquisado é pensada através da revisão de literatura e da reflexão pessoal (CERVO & BERVIAN, 2002).

No que se refere ao papel da gestão escolar é muito significativo qualificar este processo e estabelecer uma melhoria na comunicação com os profissionais da educação garantindo o recebimento da informação com equidade e clareza para todos, bem como estabelecer canais de comunicação com a comunidade escolar.

É parâmetro estabelecido pelo Município de Caxias do Sul que a Gestão Escolar se dê num processo democrático e participativo. Desde a forma de ocupação do cargo, que é feita através de eleição, com direito à voto para todos os segmentos da comunidade escolar, até a prestação de contas e tomada de decisões no financeiro que é feita através de consulta a órgãos deliberativos e fiscalizadores compostos por pais, professores e estudantes da comunidade, um Conselho Escolar. A legislação municipal no art. 3º da Lei nº 5.312/99 alterada pela Lei nº 6.168/03 prevê as seguintes atribuições.

#### Atribuições do Conselho Escolar

I - Elaborar seu regimento;

II - Elaborar, conjuntamente com a direção da escola, o plano administrativo anual da unidade escolar, definido sobre programação e aplicação dos recursos necessários à manutenção e conservação da escola;

III - criar mecanismos que garantam a participação efetiva e democrática da comunidade escolar na definição do projeto político-administrativo pedagógico da unidade escolar;

IV - Divulgar periódica e sistematicamente, informações referentes ao uso dos recursos financeiros, qualidade dos serviços prestados e resultados obtidos. (1999, Art. 3º da Lei nº 5.312/99 alterada pela Lei nº 6.168/03.)

Pensar a gestão democrática e participativa pressupõe fortalecer as relações com a comunidade, descentralizar as informações e somar opiniões na tomada de decisões. Esta comunidade composta pelos profissionais da educação, funcionários, pais e responsáveis pelos estudantes e principalmente pelos estudantes deve sentir-se vinculada ao processo educacional como autores e protagonistas do mesmo.

A escola, cuja observação e análise estão sendo relatadas está situada num bairro da periferia da cidade de Caxias do Sul atendendo um número elevado de crianças em vulnerabilidade social e sua localização dificulta o acesso à internet e a rede de telefone celular, por estar localizada numa depressão e cercada de morros. Tal peculiaridade torna muito trabalhosa a comunicação com os pais e responsáveis dos estudantes. É comum ao tentarmos localizar um familiar por motivo de doença, por exemplo, que efetueamos diversas ligações e muitas vezes, não obtemos sucesso. Em muitos casos acabamos ligando para vizinhos e parentes na tentativa de localizá-lo.

Tem enfoque na dinâmica de aproximação e de interação entre os pais, estudantes e a Gestão da Escola. Não trata dos efeitos e aspectos relacionados aos professores e funcionários, bem como dos demais membros da comunidade escolar.

Esta pesquisa parte da compreensão que a expansão da internet e o tempo gasto pelas pessoas nas redes sociais pode ser aproveitado pela equipe gestora. E à educação e conseqüentemente o gestor educacional necessitam compreender estes aspectos para atuar nestes espaços de convívio e relação interpessoal.

## **2.4 METODOLOGIA**

Este estudo trata das interações sociais que acontecem nas redes sociais, utilizando elementos de análise para observá-las quantitativa e qualitativamente e, com vistas ao melhor entendimento da dinâmica que proporciona a conectividade entre as pessoas, a facilidade de comunicação e de compartilhamento e utilizando este conhecimento a favor da escola. Também foi realizada uma pesquisa documental através da coleta de dados e análise de documentos escolares como a Proposta Político Pedagógica da escola, Legislação Municipal Vigente, documentos de estudantes e avaliação institucional.

A observação e análise do processo de implantação do WhatsApp como ferramenta de qualificação da comunicação de uma escola foi o primeiro passo no desenvolvimento desta pesquisa. Esta observação que também se constituiu como uma forma de coletar dados só foi possível porque o pesquisador trabalha diretamente com os fatos e sujeitos investigados. A inclusão do investigador no contexto pode qualificar e facilitar na interpretação dos fatos selecionados para serem analisados. Os autores Ludke e André (1986) reforçam esta tese ao afirmar que a experiência direta é sem dúvida a melhor forma de verificação da ocorrência de um determinado fenômeno.

A partir das reflexões surgidas houve a ampliação do olhar para os reflexos que se deram na gestão escolar ao fomentar e ampliar a atuação de uma página de Facebook já existente desde o ano de 2015.

Os dados analisados no estudo de caso são das interações que surgiram a partir desta implantação do WhatsApp e qualificação do Facebook. Os temas mais abordados nas mensagens e os dados quantitativos de interação. A análise dos dados foi realizada através coleta de dados, com análise das quantidades de utilização da ferramenta e também relatos de desafios encontrados pela gestão escolar durante o processo de implantação das mudanças, considerando-se que no final do semestre os gestores do WhatsApp e do Facebook, entregaram para a direção uma avaliação escrita da utilização destas ferramentas, que possibilitou a coleta destes relatos.

A primeira parte do trabalho trata do contexto em que está inserida a escola objeto da pesquisa, com levantamento de dados relevantes sobre a comunidade escolar de forma a conhecer a mesmas e sobre o regimento escolar. O regimento escolar e a proposta político pedagógica constituem a espinha dorsal da instituição e a promoção da interação entre a família e a escola está prevista em ambos.

A seguir descreve o processo de implantação do WhatsApp e as primeiras impressões da gestão. Esclarece alguns termos propositalmente utilizados no decorrer deste estudo, fundamentando a sua escolha, situando o leitor no conceito de gestão democrática e participativa e tornando clara a compreensão que buscamos da dinâmica que estamos vivendo nas comunidades em rede online e as modificações possíveis no processo de comunicação entre os atores do processo.

Optamos por estudo de caso porque é um método qualitativo que nos permite investigar um problema a partir do contexto real onde ocorre, testando teorias e procurando encontrar o que há de significativo naquele fenômeno.

A pesquisa deve sempre ser realizada baseada em técnicas específicas operacionais interligadas, ou seja, o método científico está baseado em um conjunto de etapas realizadas através de técnicas bem definidas, assim, se faz necessário, que antes de qualquer coisa, o pesquisador tenha como verdade que método e técnica se diferenciam entre si. (PRAÇA, 2015, p.74)

O estudo de caso também permite que o investigador busque novos questionamentos, proporcionando o surgimento de novas visões e futuras investigações referente ao contexto investigado.

É o preferido quando a questão da pesquisa é como? E por quê? Quando o controle que o pesquisador tem sobre os eventos é muito reduzido ou quando o foco temporal está em fenômenos contemporâneos dentro do contexto de vida real. A necessidade de se usar a estratégia de pesquisa de estudo de caso deve nascer do desejo de entender um fenômeno social complexo. É uma pesquisa empírica que investiga um fenômeno moderno dentro de seu contexto real; as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes; múltiplas fontes de evidências são usadas (YAN, 2004 apud Metodologia da Pesquisa Científica, 2012 p.02).

A pesquisa foi desenvolvida numa abordagem mista, quantitativa e qualitativamente, buscando a compreensão da realidade, as relações estabelecidas, os motivos e a subjetividade. Segundo Creswell (2003).

(...) abordagem mista é quando dados qualitativos e quantitativos são coletados e analisados para estudar um fenômeno num único trabalho. Segundo este autor, as tendências inerentes a um dos métodos, qualitativo ou quantitativo, podem neutralizar as tendências do outro método. (CRESWELL, 2003 apud em Metodologia da Pesquisa Científica, 2012 p.01).

Nesta busca pela compreensão da subjetividade utilizamos a metodologia netnográfica, que surge no campo das pesquisas a partir da etnografia virtual numa derivação mais adaptada à análise de redes Sociais.

A pesquisa quantitativa é obtida na necessidade de resultados exatos apresentados através de variáveis preestabelecidas, para verificar e explicar a influência sobre as variáveis, considerando a análise da frequência de incidências e correlações estatísticas. (MICHEL, 2005 apud em Metodologia da Pesquisa Científica, 2012 p.02).

A pesquisa quantitativa foi uma escolha baseada no intuito de fornecer dados passíveis de verificação, mas tínhamos o entendimento de que não abrangeria o contexto amplo e diverso da pesquisa. Surge daí a necessidade de incluir a abordagem qualitativa.

Na pesquisa qualitativa a verdade não se comprova numérica ou estatisticamente, porém convence na forma de experimentação empírica, a partir da análise feita detalhadamente, abrangente, consistente e coerentemente, assim como na argumentação lógica das ideias. Por este motivo, ela é mais utilizada e necessária nas ciências sociais, onde o pesquisador participa, compreende e interpreta (MICHEL, 2005 apud Metodologia da Pesquisa Científica, 2012, p.2)

A pesquisa é um estudo de caso do processo de implantação do WhatsApp como ferramenta de qualificação da comunicação de uma escola e o aprimoramento na gestão de uma página de Facebook já existente desde o ano de 2015. Foi realizada a partir da visão dos gestores e da comunidade escolar sobre o processo e a utilização dos recursos tecnológicos, aqui tratados também como redes sociais.

### 2.4.1 Netnografia ou Etnografia Virtual?

Em sua pesquisa sobre o termo mais adequado Fragoso, Recuero e Amaral (2011) afirmam que a partir dos anos 1990 foram criadas diferentes nomenclaturas na tentativa de adaptar o método etnográfico para sua utilização nos ambientes virtuais. As autoras resumem de modo bastante elucidativo as principais terminologias referentes à etnografia nos meios digitais:

-Netnografia: Neologismo criado no final dos anos 90 (net + etnografia) para demarcar as adaptações do método etnográfico em relação tanto à coleta e análise de dados, quanto à ética de pesquisa. Relacionado aos estudos de comunicação com abordagens referentes ao consumo, marketing e aos estudos das comunidades de fãs. (...)

-Etnografia digital: Explorar e expandir as possibilidades da etnografia virtual através do constante uso das redes digitais, postando o material coletado. Outro objetivo é a criação de narrativas audiovisuais colaborativas em uma linguagem que sirva como material de estudo mas atinja também um público extra-acadêmico.

-Webnografia: Alguns autores o utilizam enquanto um termo relacionado à pesquisa aplicada de marketing na internet, relacionado à questão das métricas e audiências dos sites, principalmente em ambientes de discussão (...) Assim como netnografia, webnografia também é utilizada tanto para pesquisas acadêmicas quanto mercadológicas.

-Ciberantropologia: (...) Baseia-se nos conceitos da antropologia ciborgue de Donna Haraway para examinar a reconstrução tecnológica do homem e preparar o etnógrafo para lidar com uma categoria mais ampla de “ser humano” em suas reconfigurações. (FRAGOSO, RECUERO E AMARAL, 2011, p. 198)

Segundo Geertz (1978), que aqui define a etnografia, da qual a netnografia se adapta, mas não necessariamente se difere completamente, a etnografia é uma “descrição densa” de determinada cultura:

[...]praticar a etnografia é estabelecer relações, selecionar informantes, transcrever textos, levantar genealogias, mapear campos, manter um diário, e assim por diante. Mas não são essas coisas, as técnicas e os processos determinados, que definem o empreendimento. O que o define é o tipo de esforço intelectual que ele representa: um risco elaborado para uma “descrição densa”, tomando emprestada uma noção de Gilbert Ryle. (GEERTZ, 1978, p. 1)

Em seu artigo, Etnografia virtual, netnografia, ou apenas etnografia? Implicações dos termos em pesquisas qualitativas na internet Beatriz Polivanov explicita apropriadamente o entendimento que buscamos ao escolher este método de pesquisa:

Seu intuito principal é, então, a criação dessas descrições densas de práticas sociais de indivíduos ou redes de indivíduos (coletividades), com o propósito de entender diferentes aspectos de diversas culturas. Vale destacar que a função do etnógrafo vai muito além de simplesmente reportar os eventos e experiências observados; cabe ao etnógrafo explicar como essas experiências e dinâmicas sociais constituem teias de significado. (POLIVANOV, 2013 p.02)

Há discordância entre os pesquisadores da comunicação que utilizam mais o termo “etnografia virtual”, contrapondo-se aos estudiosos do marketing digital que se apropriaram do termo “netnografia” (ROCHA, 2006; AMARAL, NATAL E VIANA, 2008; FRAGOSO, RECUERO E AMARAL, 2011). Neste estudo especificamente utilizaremos ferramenta metodológica a netnografia. O modo de observação também foi escolhido baseado o que propõe Morton (2001) que aponta duas possíveis conduções de uma etnografia na internet: o distante e o envolvido. No primeiro (*distanced research*) a observação do ambiente virtual é no papel de mero observador e não de participante, a coleta dos dados: textos, *emoticons* e imagens é feita sem interferir no grupo. Já no segundo modelo (*communicative research*) a participação é efetiva, permitindo em tese que o pesquisador tenha um controle maior sobre a performance dos usuários e uma maior compreensão de aspectos mais subjetivos.

Feitas estas considerações é necessário ressaltar que o método escolhido foi a pesquisa etnográfica com participação efetiva, ou seja, envolvido, uma vez que a pesquisadora responde parte das mensagens enviadas à escola.

### 3. REFERENCIAL TEÓRICO

A pesquisa aqui descrita apresenta uma experiência de otimização dos tempos da escola, construída a partir de conceitos e de práticas de Gestão Democrática e Participativa e viabilizada pela inserção dos sites de Redes Sociais como ferramentas de melhoria do desempenho da equipe administrativa, de fortalecimento da relação colaborativa entre a comunidade e a escola e na descentralização das informações, conferindo transparência e ampliação das informações pertinentes.

#### 3.1 Gestão Democrática

Nos anos 80 com o capítulo da Ditadura Militar finalizado o tema gestão escolar passou a ser discutido nos espaços políticos. A mudança de acordo com Krawczyk (1999) ampliou a participação e a responsabilização de várias pessoas, envolvendo-as nas decisões e planejamento escolar. O autor ainda afirma que nesta década

(...) aprofundou-se o processo de democratização política da sociedade brasileira e aumentou a pressão para que o diretor revelasse sua face de educador, chegando-se a questionar a direção da escola por um só indivíduo. Ao longo desse processo foi ganhando força a proposta de direção colegiada, formada por representantes de todos os membros envolvidos no processo educativo. (KRAWCZYK, 1999, p. 02)

Em 1988 a Constituição Federal no artigo 206 instituiu que a o ensino seria ministrado com o princípio da gestão democrática. No entanto, foi com a aprovação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional 9394/96 em 1996 que aconteceu a mudança definitiva deste paradigma.

Art. 14 Os sistemas de ensino definirão as normas da gestão democrática do ensino público na educação básica, de acordo com as suas peculiaridades e conforme os seguintes princípios:

I – participação dos profissionais da educação na elaboração do projeto pedagógico da escola;

II – participação das comunidades escolar e local em conselhos escolares ou equivalentes. (LEI DE DIRETRIZES E BASES DA EDUCAÇÃO NACIONAL nº 9.394/1996)

Na cidade de Caxias do Sul a legislação municipal determina que todas as gestões das Escolas Municipais sejam de caráter democrático e participativas. A Resolução do Conselho Municipal de Educação nº 031 publicada em dezembro de 2015 recomenda:

Art. 41 A gestão das escolas de Ensino Fundamental da Rede Municipal de Ensino deve contar com Conselho Escolar, Equipe Diretiva, Círculo de Pais e Mestres e Grêmios Estudantis.

§1º O Conselho Escolar regido por legislação própria e eleito por toda a comunidade escolar, deve consolidar o papel de aglutinador como órgão

deliberativo e corresponsável pela definição do planejamento e das ações escolares. (RESOLUÇÃO CME nº 031, 2015)

A Gestão democrática tem como característica primordial a articulação com a comunidade escolar. É papel do gestor escolar atuar em todas as esferas de maneira transparente e estimulando o diálogo e a interação com as especificidades desta comunidade onde está inserido. Demo explicita isso de forma muito coerente.

A organização traduz um aspecto importante da competência democrática, por coerência participativa, bem como por estratégias de mobilização e influência. Não se interessar por formas de participação organizada significa já uma visão ingênua do processo social, porque, por mais crítica que seja a cidadania individual, não quer dizer que tenha relevância social como estratégia de transformação. (DEMO, 1988, p.70)

O autor salienta a importância da coletividade na gestão escolar e no contexto de globalização e de conexão com o mundo através das redes sociais a gestão participativa passou a ser um paradigma importante, construída a partir de políticas educacionais e viabilizada por legislação específica. Na escola pesquisada a iniciativa de ampliar a comunicação com a comunidade foi idealizada, de acordo com relato da diretora, ainda quando em campanha para eleição, justamente para atender a esta exigência e fortalecer a identidade da escola como pertencente à comunidade. O primeiro passo foi a utilização das redes sociais como ferramentas de comunicação. Paro (1986) conceitua este processo.

Tendo em conta que a participação democrática não se dá espontaneamente, sendo antes um processo histórico em construção coletiva coloca-se a necessidade de se preverem mecanismos institucionais que não apenas viabilizem, mas também incentivem práticas participativas dentro da escola pública. (PARO, 1986, p.46)

É tarefa do gestor escolar planejar, gestar e administrar a execução das atividades exercida na escola, que proporcionem melhoramento do ensino e aprendizagem. Estabelecer um canal de comunicação entre os atores do processo é fundamental na execução destas funções. É indispensável a otimização do tempo empenhado na execução das tarefas para uma melhor organização do processo administrativo-pedagógico. Os benefícios coletados a partir da utilização das redes sociais neste intento são evidentes e indicados por Silva (2010):

As redes sociais permitem centralizar em um único lugar as atividades docentes, professores e alunos de um centro educativo, aumenta o sentimento de comunidade educativa, melhora o ambiente de trabalho ao permitir que o aluno possa criar seus próprios objetos de interesse, aumenta a comunicação entre professores e alunos e facilita a coordenação do trabalho de diversos grupos de aprendizagem (SILVA, 2010, p.41)

Este profissional que ocupa o cargo da gestão escolar necessita estar atento à comunidade escolar, conectado a ela e em constante troca de informações. É muito importante que todas comunidades escolares em conjunto com os gestores participem do cotidiano escolar fortalecendo na comunidade o pertencimento e a compreensão de seu papel importante na educação das crianças. Informação e comunicação qualificada são ferramentas que todo gestor deve considerar nesse processo, e as redes sociais são canais muito efetivos no alcance da comunidade.

[...] a gestão democrática da escola requer mais do que simples mudanças nas estruturas organizacionais, requer mudança de paradigmas que fundamentam a construção de uma proposta educacional e o desenvolvimento de uma gestão diferente da que é hoje é vivenciada. Ela precisa estar além dos padrões vigentes, comumente desenvolvidos pelas organizações burocráticas. (DOURADO; MORAES; OLIVEIRA, 2010 p.03)

A autora Maria Elizabeth Bianconcini de Almeida (2004) colabora com estes conceitos ao apontar que:

Ao explorar as potencialidades das TIC na escola, principalmente com o uso da internet, a escola abre-se para novas relações com o saber, vivenciando a comunicação compartilhada e a troca de informação com outros espaços do conhecimento tendo os mesmos interesses. E através, destas aberturas com diferentes espaços potencializa a gestão escolar provocando mudanças substanciais na escola, no qual o ensino, a aprendizagem e a gestão participativa podem se desenvolver um processo colaborativo com setores internos e externos da comunidade escolar. (ALMEIDA, 2004, p.01)

Ela também defende que ao acessar e divulgar informações promove-se a articulação entre as dimensões administrativas pedagógicas e informacionais da instituição escolar formalizando uma comunidade colaborativa.

O papel do Gestor em propor um ambiente democrático e participativo também é amplamente defendido enquanto postura nos Referenciais da Educação da Rede Municipal de Caxias do Sul. Sistema em que a escola objeto deste estudo está inserida. Neste material que fundamenta as concepções de educação e gestão da cidade as atribuições do gestor são difundidas com palavras como mediador e articulador de vivências democráticas.

O processo democrático e participativo é uma aprendizagem constante que só pode ser desenvolvida a partir do conhecimento da sociedade, da legislação, das políticas do País, dos nossos deveres e direitos e do respeito ao outro e a seus direitos. Implementar educação com qualidade social, incluir todos no processo decisório, ouvi-los, acatar suas necessidades e abrir espaço para novas oportunidades são algumas das atribuições do gestor democrático.

Gestor, aqui entendido, independente da esfera em que atua, como mediador, articulador, gerenciador e promotor de vivências democráticas. Nesse sentido, o planejamento e a participação coletiva na gestão da educação é a maneira de assegurar a gestão autônoma e democrática no sistema de ensino e na escola. Essa

gestão compartilhada permite o envolvimento de todos os sujeitos nas decisões, uma vez que tanto os profissionais da educação quanto a comunidade escolar, quando respeitados como cidadãos, sentem-se incluídos e comprometidos com as decisões tomadas. (REFERENCIAIS DA EDUCAÇÃO DA REDE MUNICIPAL DE CAXIAS DO SUL 2010 p.37).

Desta forma, as relações pessoais deixam de ser exclusivamente diretas e acontecem frequentemente em espaços não físicos e tempos diferenciados, conectando os indivíduos à distância por meio de um ambiente virtual de comunicação. Mudando a forma como nos portamos em relação às nossas comunidades.

### 3.2 Conceito de Comunidade

A conectividade ampliou o conceito de comunidade. Koehler (2016, p.38) alerta para a diferença no contexto atual, “de certa forma, as pessoas deixaram de se relacionar em espaços públicos como o bairro, a igreja e o clube, para se relacionarem nos *sites* na internet.” Nesta pesquisa consideramos o grupo estritamente ligado à comunidade escolar, serão observadas somente as interações realizadas através de mensagem, advindas de pais, responsáveis, estudantes, professores e funcionários da escola no WhatsApp.

Schlemmer (2001 p.02) complementa a ideia anterior ao afirmar que as comunidades virtuais são “redes eletrônicas de comunicação interativa auto definidas, organizadas em torno de um interesse ou finalidade compartilhados” e que, na sociedade em rede, as comunidades virtuais desenvolvem-se a partir da interconexão entre as pessoas, através de diferentes formas de expressão e diversidade de valores e imaginações, inclusive a expressão de conflitos.

Ainda buscamos em Koehler(2016) a justificativa necessária para tornar válido o nosso desejo de dar voz a comunidade escolar, de diversificar o acesso a informação nas redes sociais da instituição, de ampliar os canais de escuta. A autora define muito apropriadamente nosso entendimento ao escrever.

Se aprendemos algo lendo as postagens em uma comunidade virtual, é preciso também compartilhar o que sabemos sobre algo que está sendo discutido. Precisamos compartilhar, e não apenas **consumir** dentro de uma comunidade virtual. Dessa forma, as pessoas que estão interagindo em uma comunidade virtual são valorizadas e respeitadas a partir do momento que não apenas consomem o que é compartilhado, mas também contribuem com as discussões trazendo novas fontes de dados ou participando das discussões. (2016 p.42)

### 3.3 As Redes Sociais

O entendimento deste conceito de Redes Sociais que abrange um conjunto de características na internet pode ser baseada nos estudos de Patrício; Gonçalves (2010, p.593) “estamos a viver o auge das redes sociais impulsionado pelo carácter social e pelas ideias de partilha, aliado a um ambiente informal, atractivo e catalisador”.

Recuero (2009, p.24) em seu artigo publicado em 2009 descreve muito apropriadamente os sites de rede social, a autora afirma que as redes sociais permitem que os indivíduos possam interagir comunicar com outros atores do processo, e que estas interações podem ser analisadas a partir do reconhecimento dos padrões e da visualização da rede.

Ao observar e analisar a utilização das Redes Sociais enquanto processo de qualificação, aprimoramento da comunicação entre os gestores de uma instituição escolar e os membros desta comunidade nos propomos ao entendimento do conceito de Rede Social, neste estudo restritamente consideramos o site de rede social Facebook e o aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp.

Também foi considerada a compreensão de rede social de Cristiane Koehler, que defende uma compreensão de rede social que leva em conta a dinâmica do processo.

Assim, a questão fundamental para a compreensão das redes precisa estar relacionada à dinâmica dos processos de criação, circulação e manutenção da rede. Dessa forma, compreender a estrutura da rede, não como algo determinado *a priori*, mas como essa estrutura da rede se transforma no tempo, e no espaço virtual, é importante para se pensar as contribuições das redes para os estudos relacionados às dinâmicas na internet, e se estas dinâmicas contribuem para a Educação. (KOEHLER, 2016 p. 69)

A autora Regina Maria Marteletto também contribuiu para a expansão deste conceito quando afirma:

Informação e redes sociais são conceitos transversais que encontram abrigo de passagem em diferentes domínios de conhecimento, mídias, campos sociais ou comunidades profissionais. O intercâmbio, o fluxo, o uso e a apropriação de informações dependem, por sua vez, da capacidade de indivíduos, grupos e organizações de se associarem para o aprendizado, o compartilhamento, a mobilização e a ação coletiva em redes sociais (MARTELETTO, 2010 p.27).

Dentre as redes sociais disponíveis, a escolha do aplicativo de rede social WhatsApp para ser o contexto das análises desta pesquisa não foi aleatória. O site foi lançado em 2009, e

de acordo com a reportagem de Leonardo Muller<sup>2</sup> o aplicativo WhatsApp é a rede social mais utilizada no Brasil, com 91% de acesso da população, o segundo colocado na pesquisa, que foi realizada através de uma plataforma online do IBOPE, em agosto de 2017, é o facebook, com 86% de alcance nos internautas brasileiros

Na pesquisa é interessante notar que por “redes sociais”, se entende qualquer aplicativo social e, por isso, mensageiros e ferramentas de blog foram incluídas no levantamento. Deste ponto de vista o WhatsApp pode e deve ser considerado uma rede social, principalmente no contexto em que será utilizado nesta pesquisa, onde os usuários estarão conectados numa relação de objetivos em comum, o desenvolvimento e a aprendizagem dos estudantes da nossa escola. O Especialista de Métricas e Consultor de Marketing aplicado ao Digital Tiago Acioli (2015), em seu artigo<sup>3</sup> de 30 de março de 2015 justifica tal interpretação:

Através do aplicativo compartilhamos várias situações, construímos relações e até podemos dizer que o aplicativo nos ajuda a atingir um objetivo em comum, já que muitas empresas utilizam o Whatsapp para a comunicação entre os seus funcionários. É inegável o sucesso do aplicativo e a pergunta se ele é ou não uma rede social é extremamente apropriada, pois com tamanha popularidade o título de “aplicativo de troca de mensagens” é pouco para o Whatsapp. (ACIOLI 2015, p.01)

Boyd e Ellison (2007) ainda afirmam que a maioria destes sites é utilizada para manter as relações sociais existentes, mas que alguns sites ajudam pessoas que não se conhecem a se conectarem com base em interesses comuns. E são esses interesses em comum que estabelecem a base para que possamos utilizar o termo rede social para o WhatsApp e para o Facebook.

---

<sup>2</sup> Reportagem intitulada “WhatsApp é a rede social mais utilizada pelos brasileiros” disponível no site Tecmundo, no endereço: <https://www.tecmundo.com.br/internet/120938-whatsapp-rede-social-usada-brasileiros-afirma-pesquisa.htm>. Acesso em 30 de setembro de 2018.

<sup>3</sup> Artigo publicado em 30 de março de 2015 no site Publicitarioss, disponível no endereço: <https://medium.com/publicitarioss/whatsapp-pode-ser-considerado-uma-rede-social-22a7ed09483a>. Acesso em 30 de setembro de 2018.

## **4. RESULTADOS**

No cotidiano das instituições é comum o uso da palavra desempenho, principalmente atrelada ao papel dos gestores. Nas unidades escolares não é diferente. Esta pesquisa surge justamente de uma análise e reflexão em relação ao desempenho da equipe gestora ao transmitir as informações pertinentes à comunidade escolar. A partir desta dificuldade desencadeou-se uma série de ações que resultaram numa mudança significativa neste quesito.

### **4.1 WhatsApp**

No mês de julho de 2018 a escola adquiriu um aparelho de telefone celular, utilizou-se verba própria para esta aquisição. Verba própria é advinda de festas e rifas e a prestação de contas é feita para o Conselho de Pais e Mestres.

Foi criado o WhatsApp da escola, a primeira divulgação do número foi feita numa reunião do Círculo de Pais e Mestres da escola, em seguida o número foi postado no facebook da escola por estarmos sem o telefone fixo. O número da escola é pré-pago, a decisão de comprar um celular pré-pago se deu porque não há rede de telefone no local, e este é utilizado única e exclusivamente com o Wifi da escola. Na primeira semana de uso dez famílias já utilizaram o serviço para buscar informações na escola, avisar que seus filhos estavam doentes ou agendar conversas com professores.

As análises quantitativas dos números do Whats já direcionaram nossas ações no sentido de ampliar o uso das redes sociais para qualificar a comunicação com os pais. Nos primeiros resultados decidimos ampliar o olhar para o facebook e fomentar a página da escola modificando o caráter das publicações para acessar mais eficientemente a comunidade escolar.

No período de julho a outubro 71 pessoas diferentes contataram a escola através do whats. Deste número de pessoas a maior parte se refere a pais de estudantes, mas o canal de comunicação também foi utilizado por estudantes, professores e fornecedores. O gráfico abaixo demonstra que os usuários do serviço de mensagens são majoritariamente pais ou responsáveis pelos estudantes.

**Figura 1 - Perfil dos usuários do WhatsApp**

Fonte: TRENTIN, 2019

Dentre os pais, que representam 79% dos usuários do aplicativo, o maior número de conversas se refere a solicitações de informações sobre a rotina da escola, dúvidas sobre horários de atividades como passeios, apresentações artísticas e oficinas de integração. O segundo tópico mais abordado nas conversas é a comunicação de faltas, justificando a ausência dos estudantes em razão de atestados médicos ou ainda por indisposição. A comunicação da escola para com os pais e responsáveis abrange recados objetivos sobre materiais faltantes, horários de reunião e agendamentos de reuniões. As pautas mais elaboradas ainda são realizadas através de contato telefônico.

No que se refere aos estudantes e professores o conteúdo das mensagens se restringe basicamente para solicitar e enviar fotos para que sejam postadas no facebook da escola. Arquivos para impressão, geralmente de imagem também são enviados. A comunidade também aderiu ao envio de arquivos para que seja feita a impressão. Não há serviços de xerox e impressão à disposição da comunidade em outros locais, a escola se encarrega desta tarefa. Havia, no entanto uma restrição, as fotos e arquivos precisavam ser enviados por e-mail para serem impressas, não se permitia o uso de pendrive na secretaria. Através do WhatsApp ganhou-se tempo e eficiência na impressão, aumentando a satisfação da comunidade pelos serviços prestados.

Nas mensagens dos fornecedores, que acessam a escola para oferecer seus produtos, as mensagens, de uma forma geral dizem respeito à especificação de produtos a serem adquiridos, esclarecimentos de dúvida e envio de fotos de produtos.

**Figura 2 - Tópicos abordados por cada perfil de usuário**

<b>Perfil dos Usuários</b>	<b>Tópicos abordados nas mensagens</b>
Professores	Envio de Fotos Solicitação de Fotos
Estudantes	Envio de Fotos Solicitação de Fotos Envio de trabalhos para impressão
Pais ou Responsáveis	Comunicados: estudantes doentes, pediculose, faltas  Comunicado: Atestado médico  Dúvidas sobre atividades pedagógicas: horários, materiais e detalhamento das atividades  Dúvidas sobre horário de reunião  Agendamentos com os professores  Sugestão de atividades  Felicitações dia do Professor  Elogios por atividades desenvolvidas.
Fornecedores	Dúvidas e esclarecimentos sobre produtos  Envio de Orçamentos

Fonte: TRENTIN, 2019

Foram recebidas no número da escola, no período analisado 937 mensagens e foram enviadas pela equipe gestora 310 mensagens. Também foram realizadas sete chamadas de

WhatsApp para contatar os pais ou responsáveis em situações de urgência. Esta facilidade de fazer ligações do WhatsApp, utilizando a rede de wifi da escola foi importante em duas situações, ao menos. Em ambos os casos as crianças haviam sofrido acidentes que requeriam a presença dos responsáveis e atendimento médico, e os pais não foram localizados através da ligação regular, justamente porque nenhuma das operadoras têm sinal em boa parte do bairro. Foram contatados utilizando o recurso de ligação via internet.

A necessidade de falar com as famílias se apresenta geralmente em situações de emergência, estudantes que se machucam ou mesmo apresentam sintomas de doenças. É corriqueiro os estudantes apresentarem mal-estar como dor de cabeça, febre e vômito na escola. A constatação da gestão é que ao utilizar o WhatsApp para comunicar as famílias obtemos respostas mais imediatas do que ao tentarmos contato telefônico.

A escola também passou a utilizar o WhatsApp para contatar os familiares nas mais diferentes situações. Por causa do contato telefônico falhar inúmeras vezes nesta comunidade em razão da inoperância das redes de celular no bairro, uma boa parte da comunidade os celulares não têm sinal e em geral as famílias não tem telefones residenciais.

A otimização da comunicação também foi perceptível no aumento do número de pessoas presentes nas reuniões do Círculo de Pais e Mestres (CPM)<sup>4</sup>, Conselho Escolar<sup>5</sup>, CIPAVE<sup>6</sup> e Grêmios Estudantil. São reuniões mensais cuja convocação é mensal e era feita através de bilhete na agenda escolar. Estas reuniões são direcionadas aos membros eleitos e convidados de cada segmento, mas podem ser acessadas por qualquer membro da comunidade escolar. Se destinam à prestação de contas dos gastos da escola, à tomada de decisões quanto à aplicação de recursos, à coleta de feedbacks da comunidade quanto ao trabalho da escola e à discussões e troca de opiniões no que se refere ao pedagógico da escola.

Existia um esvaziamento destas reuniões, que são realizadas à noite e duram aproximadamente duas horas. A partir da criação do WhatsApp idealizamos uma estratégia para comprometer as pessoas a comparecerem, aumentando o número de pessoas presentes nas reuniões.

---

<sup>4</sup> Círculo de Pais e Mestres é uma entidade deliberativa com finalidade de fiscalização e tomada de decisão na aplicação de verbas públicas, bem como no que se refere ao pedagógico da escola.

<sup>5</sup> O Conselho Escolar tem função consultiva, deliberativa e fiscalizadora, constituindo-se no órgão máximo ao nível da escola.

<sup>6</sup> Comissão de Prevenção à Violência Escolar

Adicionamos os telefones dos membros do CPM, Conselho Escolar e Cipave na Agenda da escola com a sigla CPM e todos os meses, através desta sigla enviamos o bilhete convidando para a reunião através de uma transmissão. Esta foi a solução encontrada para evitarmos a criação de um grupo no WhatsApp, que muitas vezes, gera desentendimentos entre os seus membros por uso inadequado.

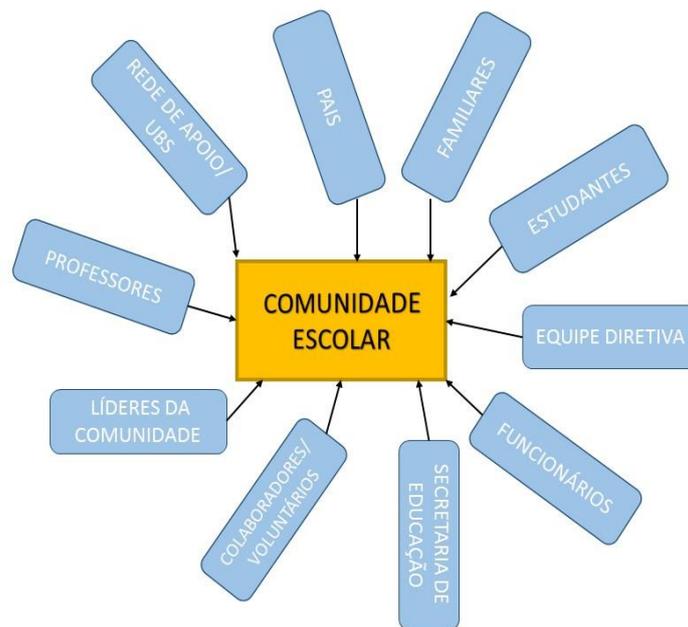
A ação se mostrou efetiva, todos os membros receberam as comunicações e o número de ausências diminuiu consideravelmente. No mês de maio compareceram à reunião na escola 12 pessoas, se compararmos ao número de presentes do mês de dezembro de 2018, que foi de 23 pessoas houve um aumento de 48% no número de comparecimentos. Ao receberem o convite através da agenda, do telefone e no dia da reunião um lembrete no WhatsApp as pessoas se sentem convocadas e caso não possam estar presentes geralmente justificaram a ausência, sendo convidadas a comparecer na escola para tomar ciência da pauta posteriormente.

#### **4.2 Facebook**

A página da escola no Facebook foi criada em 2015 como uma ferramenta de comunicação da escola para a comunidade, como se fosse um mural onde a instituição divulga as suas informações e pensamentos.

Ao decidirmos fomentar esta rede social também pretendíamos modificar esta perspectiva, ampliando e diversificando o tipo de publicações que seriam postadas na rede social, propondo uma escuta da comunidade em alguns momentos, ampliando a participação mais efetiva dos pais na rede social e o acesso a um número maior de informações sobre a escola para que a comunidade escolar se sinta mais participativa, coautora do processo educativo e pertencente e comprometida com a educação de suas crianças.

É importante definir aqui a comunidade escolar, como todos os envolvidos no processo de construção da educação da instituição, envolve a equipe gestora, os pais, estudantes, funcionários, professores e as equipes de apoio externo, tecendo um contexto que definitivamente interfere no sùtil e no óbvio do que é aprendido.

**Figura 3 - Sujeitos participantes da comunidade escolar**

**Fonte: TRENTIN, 2019**

O autor David Zimerman (1993) ao tentar estabelecer diferenças entre o conceito de grupo e comunidade, contribuiu significativamente para o nosso entendimento desta última ao escrever.

Um conjunto de pessoas constitui um grupo; um conjunto de grupos, e sua relação com os respectivos subgrupos, constitui uma comunidade; um conjunto interativo das comunidades, constitui uma sociedade (ZIMERMANN 1993 p. 53).

Em seu artigo sobre Comunidades em Redes Sociais Recuero (2006), ao iniciar a discussão conceitual sobre comunidades, diz que “historicamente, o ser humano sempre foi um animal gregário, que para sobreviver e conseguir reproduzir-se, trabalhava em grupos, que depois evoluiu para as primeiras comunidades”. Pontuando exatamente aquilo que entendemos como uma necessidade da comunidade escolar e buscamos através da rede social Facebook fortalecer.

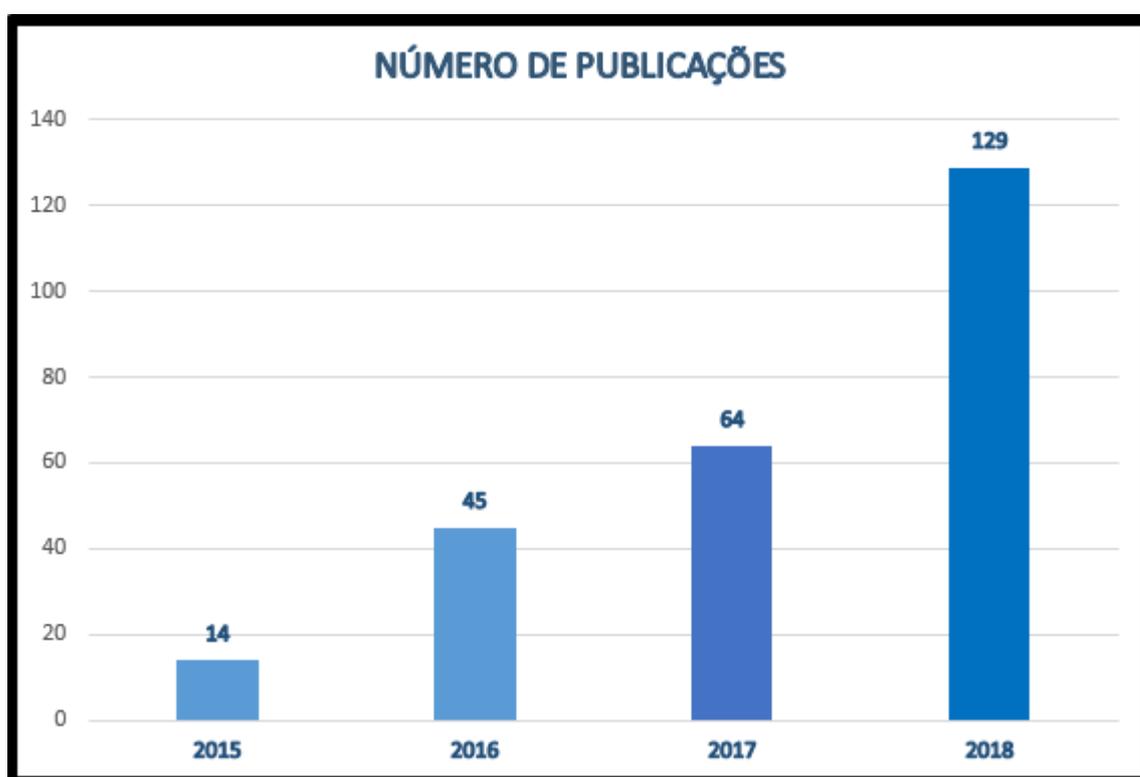
A autora Cristiane Koehler (2016) acrescenta ao nosso entendimento a descrição de como se formam muitas comunidades, incluindo o processo que ocorre atualmente na comunidade escolar objeto de pesquisa.

Isto porque muitos grupos são criados, inicialmente, para serem um espaço de trocas entre algumas pessoas, que com o passar do tempo, e com a entrada de novos membros no grupo, o que era inicialmente um grupo, passa a ser um agrupamento de

pessoas, e que poderá tornar-se uma comunidade com a organização de vários subgrupos. (KOEHLER 2016, p. 40)

A primeira ação intencional foi o aumento significativo do número de postagens realizadas no facebook. Havia o objetivo de dar visibilidade à página conquistando às aproximadamente duzentas famílias a estarem a par das atividades desenvolvidas e do trabalho realizado no cotidiano escolar.

**Figura 4 –Gráfico com o quadro evolutivo do número de postagens no facebook**



Fonte: TRENTIN, 2019

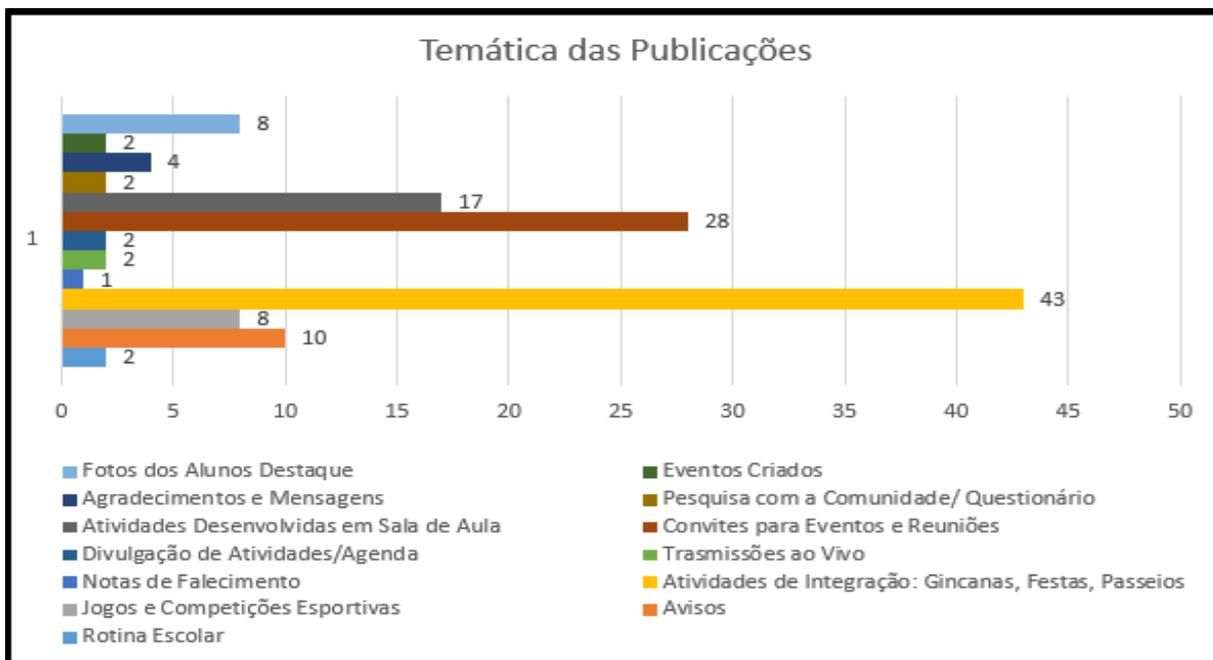
Em 2015 foram postadas quatorze situações da rotina escolar, em 2016 e 2017 este número aumentou para 45 e 64, já havendo uma maior diversidade nos tipos de publicação. Em 2017 foram publicadas além de fotos, avisos, mensagens, gráficos de participação da comunidade, destaques nas avaliações e muitas fotos de atividades de integração, como passeios, gincanas, festas e aulas diferentes. Pensar o conteúdo de uma publicação é importante porque define a visão que o público alvo terá desta instituição. A rede social representa uma espécie de vitrine, onde fica a mostra o perfil e o estilo do trabalho realizado

pela equipe gestora. Através das redes sociais estabelecesse a identidade da escola. Queiroz (2015) em seu artigo sobre as tecnologias da informação na gestão escolar afirma que:

Num período marcado pelas novidades tecnológicas e pela aceleração dos meios de comunicação, surge a necessidade de rediscutir e repensar as habituais formas de concepção, transferência, utilização e preservação da informação intermediados pelos aparatos eletrônicos. (QUEIROZ, 2015 p. 18)

Em 2018 objetivamos ampliar a comunicação com esta comunidade, envolvendo-a através de questionários, comunicando e tornando pública a rotina das crianças, a agenda da escola, os eventos, os estudantes que se destacaram em avaliações externas e internas e tudo o que entendemos que poderia fortalecer o laço dos pais e responsáveis com o processo pelo qual seus filhos estavam passando. Os números das postagens de 2018 refletem esta preocupação em dinamizar a rede social, em 2018, até o mês de novembro a escola havia feito 129 postagens, superando em aproximadamente 50% o número do ano anterior. O dado é aproximado, porque ainda não compreende o mês de dezembro do ano de 2018.

**Figura 5 – Gráfico de diferenciação das temáticas nas postagens**

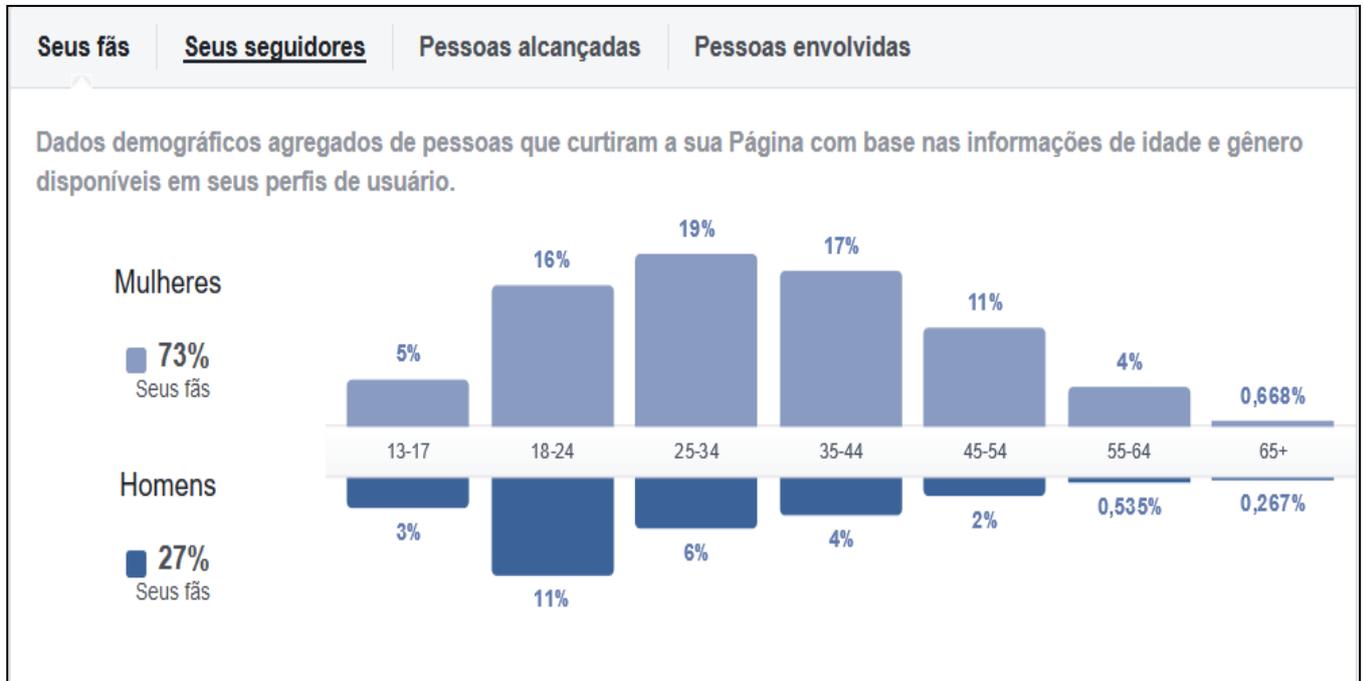


Fonte: Trentin, 2018

Gráficos fornecidos pela própria página do facebook nos permitiram apurar que o número de mulheres seguindo a página é muito superior ao número de homens, representando um total de 73% dos seguidores. O gráfico abaixo também revela um dado importante, a

maior parte dos seguidores da página está na faixa etária que estimamos ser a idade dos pais ou responsáveis pelos nossos estudantes, a faixa entre os vinte e os quarenta anos.

**Figura 6 - Gênero e idade dos seguidores da página da escola**

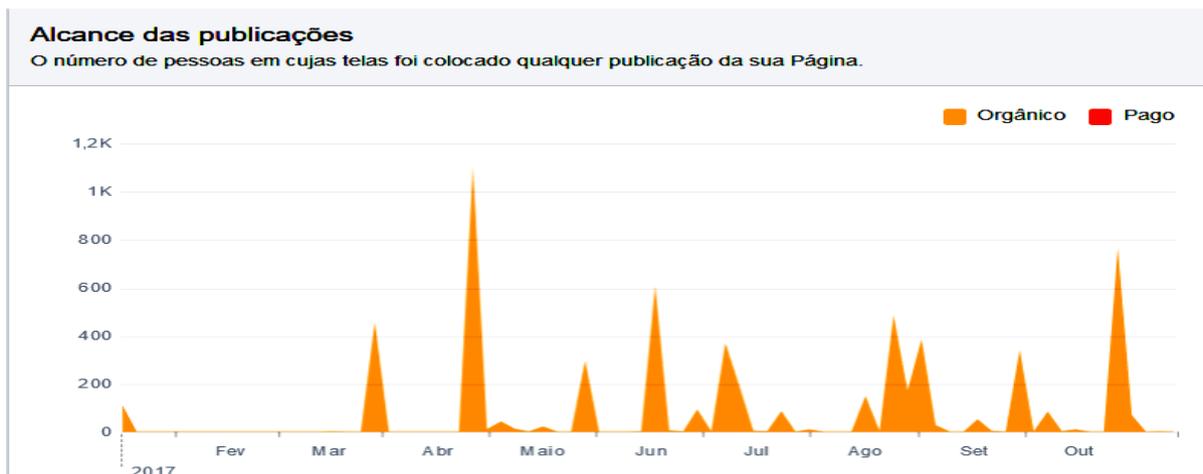


Fonte: TRENTIN,2019

Outro dado fornecido pela própria página é o gráfico com o número de visualizações, curtidas ou mesmo de alcance da página, permitindo que comparemos os números de 2017 e os números de 2018 no intuito de verificar se houve maior envolvimento da comunidade com as redes sociais da escola mais efetivas.

O alcance se refere ao número de pessoas que teve publicações da página da escola colocadas em tela. Observando o quadro comparativo de 2017 e 2018 e possível constatar um aumento significativo no período desta pesquisa.

**Figura 7 – Gráfico comparativo do alcance das publicações**

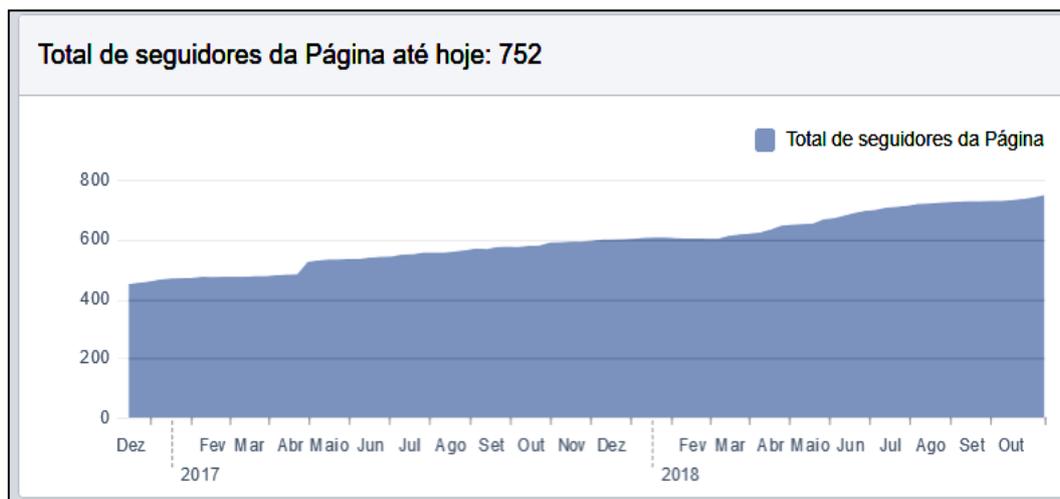




Fonte: TRENTIN, 2019

Ainda no intuito de comprovar a efetividade das ações e direcionamentos desta pesquisa buscamos na página da escola um gráfico do número de seguidores. Mais uma vez é visível o crescimento no ano de 2018 dos números. Através destes é possível dizer que efetivamente houve um maior acesso à rede social do facebook e um aumento nas interações da comunidade escolar na rede social. O número de seguidores que em dezembro de 2017 era de aproximadamente 400, no mês de novembro de 2018 passou a ser de 752. O objetivo de ampliar a visibilidade da comunidade no que se refere às ações da escola foi alcançado. O fato dos pais se interessarem pela escola de seus filhos e se relacionarem com a mesma de uma forma saudável aumenta a efetividade do trabalho desenvolvido. A transparência nas ações também confere à comunidade o sentimento de confiança.

**Figura 8 - Gráfico Evolutivo: número de seguidores**



Fonte: TRENTIN , 2019

A pergunta ainda é se houve um aumento no número de pessoas presentes, nos eventos da escola e se o acesso diverso e abundante às informações trouxe à esta comunidade o sentimento de pertencimento. Algo a ser analisado em estudos futuros.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta monografia foi desenvolvida a partir da implantação de um canal de comunicação de WhatsApp na escola em questão, e da mudança no perfil de publicações do facebook que já existia na escola. Descreve uma dificuldade muito presente no cotidiano escolar que é estabelecer uma comunicação efetiva entre os autores do processo sob o ponto de vista da gestão escolar. Para o gestor a qualificação da comunicação é muito significativo e estabelecer uma melhoria na comunicação com os profissionais da educação garantindo o recebimento da informação com equidade e clareza para todos é fundamental. Por esta razão tornou-se essencial a proposta de estabelecer canais de comunicação com a comunidade escolar, pais e estudantes principalmente, com a intenção de vinculá-los como autores e protagonistas do processo educacional e registrar através da observação e análise as reações, percepções e ações da comunidade.

Diante do problema de pesquisa que consistia na verificação da hipótese de que o uso das redes sociais WhatsApp e Facebook contribuem para a melhoria da comunicação entre a escola e a comunidade escolar, considerando a pesquisa qualitativa e quantitativa, bem como a pesquisa documental percebemos que houve um importante avanço na dinamização e na amplitude com que as informações foram passadas para a comunidade. A quantidade de pessoas com acesso aos canais de comunicação da escola praticamente dobrou e a facilidade de se comunicar com os gestores da escola proporcionou a aproximação dos mesmos com a comunidade. De acordo com a vice-diretora do turno da tarde, ao realizar a sua avaliação semestral, escreveu.

Devemos continuar com o nosso planejamento, efetivando a aprendizagem dos estudantes, propondo atividades para os pais na escola e divulgando a agenda e as conquistas dos nossos estudantes no facebook. Os passeios para os estudantes e promover atividades esportivas (jogos, gincanas).

Ao propor a identificação e análise dos números de interações que ocorreram no período observado no WhatsApp e no Facebook foi possível verificar o aumento e melhoria no processo comunicativo entre a família e a escola. Em relação ao WhatsApp que foi implantado no período de observação o crescimento de sua utilização para dúvidas simples, como horário de saída e de reuniões diminuiu o número de ligações efetuadas e recebidas, verificado através de uma discreta diminuição no valor da conta telefônica Ainda em relação à utilização deste aplicativo, o simples envio de recados lembrando os membros da comunidade

da data e horário das reuniões de CPM e Conselho Escolar provocaram um aumento no número de pessoas presentes.

No que se refere ao Facebook o aplicativo mesmo forneceu dados que apontaram para uma melhoria no processo de tornar públicas as ações da escola, as atividades realizadas e o envolvimento da comunidade nas atividades de integração. Houve o aumento da interação entre as famílias e a escola com a utilização dessa rede social. A página do Facebook da escola em dezembro de 2016 tinha pouco mais do que 400 seguidores, em novembro de 2018 alcançou o número máximo de seguidores até a presente data, contando com 752 seguidores. É importante lembrar que o número de estudantes é em torno de 240, variando em função de transferências e matrículas efetuadas durante o ano letivo. É possível então constatar que a comunidade diretamente interessada nas publicações da escola é muito maior que o número de pais dos estudantes matriculados. Os próprios alunos passaram a seguir a página e também outras pessoas da família.

As dificuldades encontradas referem-se em grande parte na gestão do tempo e da ferramenta, ao longo do processo o fato de diversas pessoas gestarem as redes sociais tornou-se um problema, uma vez que a responsabilidade era compartilhada, mas não contava com um organograma, ou mesmo uma rotina de verificação de mensagens e postagens. No mês de outubro a gestão da rede social Facebook passou a ser feita somente por uma pessoa em cada um dos turnos da escola. Já a verificação do WhatsApp continuou sendo compartilhada entre a direção e a secretaria. Isso mostra que a ampliação dos canais de comunicação traz benefícios, mas também gera novas demandas de trabalho para a equipe gestora.

Outro obstáculo foi o curto espaço de tempo na coleta de dados para este estudo. Um período maior de pesquisa também nos permitiria qualificar a análise das respostas da comunidade no processo de participar das ações efetivas da escola. O levantamento do dado comparativo entre o número de participantes na entrega de boletins de um trimestre com o outro teria sido uma contribuição valiosa. Também seria possível, se houve mais tempo de observação comparar o número de pais presentes em reuniões convocadas pelos professores de seus filhos para tratar do seu desempenho escolar. Essas limitações mostram que os organizadores dos cursos de especialização poderiam pensar outras formas de pensar a monografia final, começando antes e não engessando num único semestre, empobrecendo muitas vezes os resultados das produções do próprio curso.

A diminuição na fatura do telefone poderia ser maior frente a um período mais extenso de pesquisa. Gradativamente houve uma ampliação nos usos do WhatsApp passando a fornecer uma variedade maior de possibilidades. A equipe gestora solicitou aos pais que no momento da matrícula informassem um número de WhatsApp e também solicitou autorização para enviar neste número recados individuais referentes à vida escolar de seu filho. Todas as famílias possuem um número que tenha WhatsApp, até mesmo em famílias muito carentes financeiramente o número foi preenchido na ficha de matrícula. Em uma próxima fase será proposto à comunidade que os recados colados na agenda também sejam enviados por mensagem.

Como continuidade dessa pesquisa, seria interessante incluir ações pedagógicas usando as redes sociais, ou seja, ir além da questão de comunicação com a comunidade.

## REFERÊNCIAS

ACIOLI, T. **WhatsApp pode ser considerado uma rede social?** Site publicitarioss.com, março, 2015. Disponível em: < <https://medium.com/publicitarioss/whatsapp-pode-ser-considerado-uma-rede-social-22a7ed09483a>>. Acesso em: 25 de agosto de 2018.

ALMEIDA, M.; e RUBIM, L. **O papel do gestor escolar na incorporação das TIC na escola: experiências em construção e redes colaborativas de aprendizagem.** São Paulo: PUC-SP, 2004. Acessado em 18/10/2016.

AMARAL, Adriana.; NATAL, Geórgia.; VIANA, Lucina. **Netnografia como aporte metodológico na pesquisa em comunicação digital.** Porto Alegre: Revista FAMECOS, n. 20, dez. 2008.

20, dez. 2008. BOYD, D. M. ELLISON, N. B. **Social Network Sites: Definition, history and scholarship.** *Journal of Computer -Mediated Communication.* v. 13, 2007.

BRASIL. Ministério da Educação. **Secretaria de Educação Básica Conselhos Escolares: democratização da escola e construção da cidadania.** Brasília, DF: MEC, SEB, 2004. (Programa Nacional de Fortalecimento dos Conselhos Escolares.

BRASIL. Presidência da República. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. **Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.** In: PALÁCIO do Planalto da Presidência da República. 2015b. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm)>. Acesso em: 09 de janeiro de 2019.

CAXIAS DO SUL. Câmara Municipal de Caxias do Sul. **Lei Municipal nº 5.312, de 22 de dezembro de 1999. Dispõe sobre os Conselhos Escolares nas escolas públicas municipais, em cumprimento ao disposto no art. 175, inciso X, da Lei Orgânica do Município.** In: CÂMARA Municipal de Caxias do Sul. Responsáveis pelo site: Rodrigo Weber e Roberto Hunoff. 2015c. Disponível em: <<http://www.camaracaxias.rs.gov.br:81/web/legislacao.nsf/f1db667dfd6e00c383256ee5004b33bc/fa6799e28d06d77883256ee1004871bc!OpenDocument>>. Acesso em: 09 de janeiro de 2019.

CAXIAS DO SUL. Câmara Municipal de Caxias do Sul. **Lei Municipal nº 6.168, de 18 de dezembro de 2003. Altera a Lei nº 5.312, de 22 de dezembro de 1999, que dispõe sobre os Conselhos Escolares nas escolas públicas municipais.** In: CÂMARA Municipal de Caxias do Sul. Responsáveis pelo site: Rodrigo Weber e Roberto Hunoff. 2015c. Disponível em: <<http://www.camaracaxias.rs.gov.br:81/web/legislacao.nsf/f1d268b2f18c497b83256f38006496f9/efc52d9c476887c483256ee10060f265!OpenDocument>>. 10 de janeiro de 2019.

CAXIAS DO SUL (RS). Secretaria Municipal da Educação. **Referenciais da Educação da Rede Municipal de Ensino de Caxias do Sul – caderno 1 /** Secretaria Municipal da Educação de Caxias do Sul ; coord. Flávia Melice Vergani e Adriana Janete Zini - Caxias do Sul, RS : SMED, 2010.

CAXIAS DO SUL. Conselho Municipal de Educação. **Resolução CME nº 031, de 08 de dezembro de 2015. Diretrizes Gerais para organização e funcionamento do ENSINO FUNDAMENTAL na Rede Municipal de Ensino de Caxias do Sul.** In: Caderno normativo: resoluções e pareceres. [S.l.]: [s.n.], 2016. Disponível em:

[https://www.caxias.rs.gov.br/uploads/conselho\\_educacao/632/2016-caderno-normativo.pdf](https://www.caxias.rs.gov.br/uploads/conselho_educacao/632/2016-caderno-normativo.pdf). Acesso em: 10 de janeiro de 2019.

CERVO, A. L. BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

COSTALONGA, J. G. **O papel do gestor escolar e as novas tecnologias**. 2016. Acesso em 02 de novembro de 2019.

DEMO, P. **Participação é conquista**. São Paulo: Cortez–Autores Associados, 1988.

FRAGOSO, Suely; RECUERO, Raquel; AMARAL, Adriana. **Métodos de pesquisa para internet**. Porto Alegre: Sulina, 2011.

KRAWCZYK, N. **A gestão escolar: um campo minado. Análise das propostas de onze municípios brasileiros**. In: **Educação e Sociedade**, N. 67, agosto, 1999. Disponível em: [www.scielo.br/pdf/es/v20n67a04.pdf](http://www.scielo.br/pdf/es/v20n67a04.pdf). Acesso em 09 de janeiro de 2019.

KOEHLER, C.; CARVALHO, M. J. S.; FRANCO, S. R. K. **Interação Social em Rede e nas Redes Sociais na Internet: Reflexões para uma Educação em Rede**. XX Congresso Internacional de Informática Educativa (TISE 2015). Santiago-Chile. Disponível em: <http://www.tise.cl/volumen11/TISE2015/TISE%202015.pdf>. Acesso em: 20 de outubro de 2018.

KOEHLER, C. **Interação Social em Rede e nas Redes Sociais na Internet: Contributos para uma educação em rede**. Tese de Doutorado. UFRGS. Porto Alegre. 2016. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/148300/001002344.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 20 de outubro de 2018.

LAZEGA, E.; HIGGINS, S. S. **Redes Sociais e Estruturas Relacionais**. Tradução: Soraia Maciel Moreira. 1ª ed. Belo Horizonte: Fino Traço, 2014.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. E.D.A. **Pesquisa em Educação: Abordagens Qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.

MARTELETO, R. M. **Redes Sociais, Mediação e Apropriação de Informações: Situando Campos, Objetos e Conceitos na Pesquisa em Ciência da Informação**. Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde da Fundação Oswaldo Cruz. Universidade Federal do Rio de Janeiro. *Pesq. bras. ci. inf.*, Brasília, v.3, n.1,p.27-46, jan./dez. 2010

**Metodologia de pesquisa Científica. Unidade II. Tipos de Pesquisa**. Ministério da Educação. Secretaria de Educação à distância(SEED). Disponível em <http://www.euproinfo.mec.gov.br/webfolio/Mod83266/creditos.html>. Acesso em 25 de novembro de 2018.

MICHEL, M. H. **Metodologia e Pesquisa Científica: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos**. São Paulo: Atlas. 2005

MORTON, Helen. **Computer-Mediated Communication in Australian Anthropology and Sociology**. *Social Analysis Journal of Cultural and Social Practices*, v. 45, n. 1, pp.3-11, 2001.

NOGUEIRA, E.; GOMES, L.; SOARES, M. **Netnografia: Considerações Iniciais Para Pesquisas Em Educação**. *Quaestio - Revista de Estudos em Educação*, v. 13, n. 2, p.185-202, 11.

PRAÇA, F. S. G. **Metodologia da pesquisa científica: organização estrutural e os desafios para redigir o trabalho de conclusão.**: [https://www.researchgate.net/publication/283467955\\_metodologia\\_da\\_pesquisa\\_cientifica\\_organizacao\\_estrutural\\_e\\_os\\_desafios\\_para\\_redigir\\_o\\_trabalho\\_de\\_conclusao](https://www.researchgate.net/publication/283467955_metodologia_da_pesquisa_cientifica_organizacao_estrutural_e_os_desafios_para_redigir_o_trabalho_de_conclusao). Acesso em 02 de janeiro de 2019.

PATRÍCIO, M. R.; GONÇALVES, V. **Facebook:rede social educativa?** In. I Encontro Internacional TIC e Educação. Lisboa: Universidade de Lisboa, Instituto de Educação. 2010, p. 593-598. Disponível em: [bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/3584/1/118.pdf](http://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/3584/1/118.pdf). Acesso em: 09 de janeiro de 2019.

PARO, V. H. **Gestão democrática da escola pública**. Ática, 1986.

ROCHA, Paula; MONTARDO, Sandra. **Netnografia: incursões metodológicas na cibercultura**. E-Compós, dez. 2006.

RAMPELOTTO, E.M; MELARA, A.; LINASSI, P. S. **Gestão escolar: O uso das tecnologias de informação e comunicação e suas possibilidades**. Grupo de trabalho Política Públicas, Avaliação e Gestão da Educação Básica. Paraná, 2015. Disponível em: [http://educere.bruc.com.br/arquivo/pdf2015/19668\\_10826.pdf](http://educere.bruc.com.br/arquivo/pdf2015/19668_10826.pdf). Acesso em 10 de janeiro de 2019.

RECUERO, R. **Comunidades em Redes Sociais na Internet: Proposta de Tipologia baseada no Fotolog.com**. Porto Alegre: UFRGS, 2006. Tese (Doutorado em Informática na Educação), Programa de Pós-Graduação em Informática na Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2006. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/861>. Acesso em: 05 de novembro de 2018.

QUEIROZ, A. L. G. **As tecnologias da Informação e Comunicação e sua Contribuição para o Desempenho da Gestão Escolar: um estudo de caso**. Universidade Federal da Bahia. Salvador, 2015.

SCHLEMMER, E. **Gestão de um Consórcio Nacional para Educação a Distância Organizado na forma de Comunidade Virtual de Aprendizagem: A Estratégia da CVA-RICESU** Revista Digital da CVA-RICESU, v.3, n. 10, nov. 2001. Disponível em: <http://ead.ucpel.tche.br/revistas/index.php/colabora/article/viewFile/65/57>>. Acesso em: 29 de novembro de 2018.

SILVA, S. **Redes Sociais Digitais e Educação**. In Revista Luminart V. 1, N.5. Agosto de 2010 – IFSP – Campus Sertãozinho, p. 36-45. Disponível em: [https://www.cefetsp.br/edu/sertaozinho/revista/volumes\\_anteriores/volume1numero5/ARTIGOS/volume1numero5artigo4.pdf](https://www.cefetsp.br/edu/sertaozinho/revista/volumes_anteriores/volume1numero5/ARTIGOS/volume1numero5artigo4.pdf). Acesso em 02 de janeiro de 2019.

MULLER, L. **WhatsApp é a “rede social” mais usada no Brasil**. Site Tecmundo, agosto, 2017. Disponível em: <https://www.tecmundo.com.br/internet/120938-whatsapp-rede-social-usada-brasileiros-afirma-pesquisa.htm>. Acesso em: 28/08/2018.

ZIMERMAN, D. E. **Fundamentos básicos das grupoterapias**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1993.