USO DE APLICATIVO WHATSAPP COMO FERRAMENTA DE COMUNICAÇÃO NO AMBIENTE ESCOLAR

Faustino Manuel Rodrigues [1], Ana Cristina Batista dos Santos [2]

RESUMO

Este trabalho foi desenvolvido tendo como intuito compreender o uso do aplicativo *Whatsapp* como ferramenta de comunicação no ambiente escolar. O estudo sobre o uso da tecnologia de informação e comunicação no trabalho está crescendo de forma rápida e complexa. Atualmente, pode-se identificar a presença de diversos dispositivos eletrônicos (hardwares e softwares) utilizados por pessoas e organizações para rápida comunicação e outros objetivos. Um estudo do tipo exploratório-descritivo foi realizado utilizando-se o método qualitativo. Foram entrevistadas seis pessoas de diferentes setores de atuação e de nível hierárquico para a construção do corpus da pesquisa. Utilizou-se roteiros de entrevista semiestruturada para a coleta dos dados com posterior uso da técnica de análise temática do conteúdo. O aplicativo WhatsApp é um instrumento utilizado na escola pesquisada para a realização da comunicação institucional e para compartilhar os recursos didáticos digitais. Nesse ambiente virtual, pode-se perceber que a relação dos profissionais no grupo de WhatsApp é de respeito e cooperação, proporcionando assim uma maior interação entre os sujeitos.

Palavras-chave:

Comunicação instantânea. Ambiente escolar. Relações grupais. Aplicativo Whatsapp.

[1] Universidade Estadual do Ceará , Centro de Ciências Sociais Aplicadas , Discente, e-mail: faustinounilab@gmail.com
[2] Universidade Estadual do Ceará , Programa de Pós-graduação em Administração, Docente, e-mail: ana.batista@uece.br

INTRODUÇÃO

Os estudos apontam grande crescimento no uso de recursos tecnológicos nas organizações contemporâneas. Essa evolução se dá com o surgimento de novas tecnologias de informação e comunicação (TICs) como o aplicativo *Whatsapp* instrumento que permite o envio de mensagens instantâneas para várias pessoas de diferentes lugares. Isso provoca mudanças na política de gestão do sistema de comunicação estabelecida em ambientes organizacionais tradicionais. A consequência disso que as empresas estão buscando cada vez mais melhorar a sua produtividade de trabalho na perspectiva de atender as demandas dos clientes e superar os desafios de mercado, a partir de novos conhecimentos aplicados para a produção de serviços de qualidade, os quais permitem alcançar objetivos da organização de forma holística (ROSENFELD *et al.,* 2015; KUMAR, SHARMA, 2016).
A utilização de TICs em ambientes organizacionais é de suma importância para a melhor performance das atividades no âmbito empresarial. Desse modo, as empresas devem capacitar seus profissionais no intuito de estimulá-los para que desempenhem sua rotina de forma eficiente. Assim, os colaboradores devem ser preparados para lidar com instrumentos informáticos, tais como a internet, o e-mail, o Skype e o operador de Windows (Excel, Power point, entre outros) e a utilização de celulares inteligentes (*smart phones*) possibilitam o uso do *WhatsApp* (STATISTIC..., 2018).

O *Whatsapp* é um dos instrumentos tecnológicos mais utilizado para a comunicação de mensagens instantâneas entre as pessoas atualmente no mundo. Ele foi disponibilizado para o público em 2009. Devido à sua praticidade, o aplicativo obteve mais de 900 milhões de usuários em 2015 (ROSENFELD *at al*., 2015).

A utilização dessa ferramenta no meio social e organizacional trouxe benefícios para a sociedade, pois ela permite o envio das informações de forma rápida e econômica. Além disso, também pode ser utilizada para a comunicação tanto no privado quanto no grupo de várias pessoas cujo objetivo comum é o de compartilhar as informações e conhecimentos em maneira rápida e sem custos. Outra potencialidade desse aplicativo é o de poder estreitar as relações entre as pessoas inseridas numa determinada organização através das redes conectadas pela internet (ROSENFELD *at al.,* 2015; KUMAR, SHARMA, 2016).

No ambiente escolar, o uso do *Whatsapp* tem crescido bastante, uma vez que é tomado no meio educacional como uma ferramenta complementar no processo de ensino-aprendizagem extraescolar, no qual o professor utiliza o *Whatsapp* para ensinar seus alunos ou para monitorar a participação nas discussões sobre um determinado conteúdo ou tema exposto por ele.

Santos, Rodrigues, Melo (2017) afirmam que a realização de um estudo interdisciplinar acerca da utilização do *Whatsapp* contribui para a produção científica sobre o trabalho nas organizações, uma vez que permite compreender a relação dos gestores com os funcionários no ambiente organizacional.

Sendo assim, este estudo colabora com a produção de conhecimento sobre o uso de aplicativo *Whatsapp* no ambiente escolar, na qual os gestores e subordinados se comunicam pelo meio de mensagens instantâneas no espaço da escola. Diante do exposto, o objetivo deste trabalho é compreender como se dá o uso do aplicativo *Whatsapp* como ferramenta de comunicação no ambiente escolar.

METODOLOGIA

Este trabalho foi desenvolvido por meio de uma pesquisa exploratória-descritiva com uma abordagem qualitativa. De acordo com Minayo (2009) pesquisa qualitativa busca compreender a realidade social onde o ser humano vive, a partir dos níveis dos significados, dos valores, das aspirações das crenças e das atitudes.

O procedimento da pesquisa voltou-se para o campo empírico, onde foi abordado as técnicas de entrevista individual, tendo o roteiro semiestruturado. Foram selecionados seis sujeitos de uma forma heterogênea,

onde três são funcionários e três são gestores de nível. Para manter os nomes dos entrevistados em sigilo e divulgação do trabalho foram utilizados termos de confidencialidade e consentimento.
Foram analisadas as falas dos sujeitos a partir das técnicas de análise temática de conteúdo. Gomes (1996) afirma que trabalhar com analise temática consiste em descobrir os núcleos de sentido que compõem a comunicação e cuja presença, ou frequência de aparição pode significar alguma coisa para o objetivo analítico escolho.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os professores e gestores que participaram na entrevista todos afirmaram que utilizam tecnologia no trabalho para a realização de suas tarefas cotidiano. De acordo com S1: "na sala de aula eu utilizo IPAD, eu utilizo a internet por meio do meu celular, para ter acesso os livros de *lestining*, utilizo também *speake*r [..] muito computador, meu e-mail e também utilizo outras ferramentas de Windows como para fazer vídeos. O (S3) afirmou que utiliza tablet e projetor. Mas os profissionais desta instituição de ensino usam ferramentas de acordo com serviços que desempenham na empresa. No caso dos professores da educação física e arte usam pouca tecnologia em comparação com professores de outros conteúdos e gestores. S2 afirma: "com relações as artes a parte tecnológica que eu uso é mais essas coisas que eu pesquiso na internet a ideias de modelos para trabalhar, eu uso muito pouco".
S1: "no meio onde tem muita gente boa e educada, eu me sinto muito bem, nunca tivemos nenhum problema em relação a isso e as pessoas sempre têm um bom senso, sem está entrando na particularidade da pessoa, na intimidade da pessoa". A relação de grupo de WhatsApp no meio escolar tem sido estabelecida de uma forma mais profissional e de cooperação.

Mesmo com a criação e utilização do grupo do *Whatsapp* na escolar, a relação dos profissionais não mudou significativamente. A maioria dos entrevistados afirmou que a relação melhorou, aproximou, porém de uma forma virtual. Existe pouca relação presencial. Muitos têm dificuldade de conversar com os seus pares na escola como havia antes nos momentos de eventos e lazer. Apesar disso a relação entre os funcionários e os gestores superiores melhorou bastante, porque há um grau de liberdade de informação e comunicação. A comunicação é mais flexível e horizontal, pois não há relação de comando, mas sim de cooperação, respeito e parceria.
Os entrevistados divergiram opiniões sobre regra e horário de comunicação no grupo, "Grupo de gestão vai de bom senso, não há regra, mas a gente sabe que não pode postar qualquer coisa. Nunca foi dito que a gente pode e a gente não pode, mas agente deve ter bom senso, limita mais ao trabalho a alguma coisa que tem a ver com a nossa realidade interna" S4. A mesma opinião foi reforçada pelo S6: "não foi estabelecido nenhuma regra, nem foi nem um combinado, simplesmente muito se adiciona as pessoas e começamos a usar, nem horário". Então existe o zelo, respeito e bom senso no grupo da escola.

CONCLUSÕES

A comunicação interna em ambiente organizacional contribui no desenvolvimento das atividades empresariais através de uso da TICs, principalmente com a utilização de aplicativo *Whatsapp*, recurso acessível a todas pessoas e ágil que possibilita a criação de redes virtuais de contatos de pessoas da mesma instituição que procuram exercer serviços eficientes e eficazes. Este estudo contemplou a relação da equipe de gestão com os subordinados. Assim, o nível de estrutura organizacional com o uso dessa ferramenta quebra as barreiras geográficas e burocráticas na tomada das decisões pelas vias de cooperação torna-se mais ágil.
Percebeu-se que a relação de grupo no *Whatsapp* no meio escolar tem sido estabelecida de uma forma mais profissional, pois os membros do grupo falam mais assuntos relacionados ao trabalho. Existe pouca relação presencial. Muitos têm dificuldade de conversar com os seus pares na escola como havia antes nos momentos de eventos e lazer. Apesar disso, a relação entre os gestores e os subordinados melhorou bastante porque há

liberdade de comunicação entre eles.

AGRADECIMENTOS

Ao PPGA/UECE e à Profa. Dra. Ana Cristina Batista dos Santos.

REFERÊNCIAS

GOMES, R. Análise e interpretação de dados de pesquisa Qualitativa. *In*: MINAYO, M.C.S. (org.). DESLANDES, S.F.; NETO, O.C.; GOMES, R. **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis (RJ): Vozes, 1996.

KUMAR, N; SHARMA, S. *Survey Analysis on the usage and Impact of Whatsapp Messenger*. **Camera-Ready-Copy**, v. 8, july-september, 2016, p. 52-57.

SANTOS; A. C. B; RODRIGUES, M.C.A; Melo; W.C.C: **O Trabalho Mediado por Tecnologias da Informação e Comunicação**: Uso Corporativo do Aplicativo *WhatsApp*. Curitiba: EnADI, 2017.

ROSENFELD, Avi; SINAL, Sina; SARNE, David; AVIDOR, Or; Kraus; Sarit: **WhatsApp Usage Patterns and Prediction Models**. Disponível em: 1http://fortune.com/2015/09/04. Acesso em: 22 de agosto de 2018.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: Teoria, método e criatividade**. 28 ed. Petrópolis: Vozes, 2009.