



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
NÚCLEO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO**

EVERTON AUGUSTO GOULART PINTO

**MEDIAÇÃO TECNOLÓGICA: UMA ANÁLISE DAS CONTRIBUIÇÕES DO
USO DO APLICATIVO AGENDA TELLME NA COMUNICAÇÃO ENTRE O
COLÉGIO ADVENTISTA DA BAHIA E AS FAMÍLIAS**

Salvador
2019

EVERTON AUGUSTO GOULART PINTO

**MEDIAÇÃO TECNOLÓGICA: UMA ANÁLISE DAS CONTRIBUIÇÕES DO
USO DO APLICATIVO AGENDA TELLME NA COMUNICAÇÃO ENTRE O
COLÉGIO ADVENTISTA DA BAHIA E AS FAMÍLIAS**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Administração do Núcleo de Pós-Graduação em Administração da Escola de Administração da Universidade Federal da Bahia (NPGA/ADM/UFBA), como requisito para obtenção do grau de Mestre em Administração.

Orientadora: Prof^a Dr^a Tânia Moura Benevides

Salvador
2019

Escola de Administração - UFBA

P659 Pinto, Everton Augusto Goulart.

Mediação tecnológica: uma análise das contribuições do uso do aplicativo Agenda Tellme na comunicação entre o Colégio Adventista da Bahia e as famílias / Everton Augusto Goulart Pinto. – 2019.

74 f.

Orientadora: Profa. Dra. Tânia Moura Benevides.

Dissertação (mestrado) – Universidade Federal da Bahia, Escola de Administração, Salvador, 2019.

1. Colégio Adventista da Bahia -Tecnologia da informação.
2. Comunicação e educação – Inovações tecnológicas. 3. Lar e escola – Comunicações digitais. I. Universidade Federal da Bahia. Escola de Administração. II. Título.

CDD – 371.33

EVERTON AUGUSTO GOULART PINTO

**MEDIAÇÃO TECNOLÓGICA: UMA ANÁLISE DAS CONTRIBUIÇÕES DO USO DO
APLICATIVO AGENDA TELLME NA COMUNICAÇÃO ENTRE O COLÉGIO
ADVENTISTA DA BAHIA E AS FAMÍLIAS**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Administração, Escola de Administração, da Universidade Federal da Bahia (ADM/UFBA), defendida e aprovada pela banca examinadora abaixo assinada.

Aprovada em: 28 de junho de 2019.

BANCA EXAMINADORA

Profª Tânia Moura Benevides - Orientadora
Doutora em Administração pela Universidade Federal da Bahia
Universidade Federal da Bahia

Profª Denise Ribeiro de Almeida
Doutora em Administração pela Universidade Federal da Bahia
Universidade Federal da Bahia

Prof Ricardo Costa Caggy
Doutor em Administração pela Universidade Federal da Bahia
LIBERTADOR SAN MARTÍN, ER, ARGENTINA
Universidad Adventista del Plata

Profª Lídia Boaventura Pimenta
Doutora em Educação pela Universidade Federal da Bahia
Universidade do Estado da Bahia

AGRADECIMENTOS

A Deus, por ser o meu criador e a cada dia me acariciar com bênçãos e graça;

À minha esposa, Dayse Rosa, por ser minha maior incentivadora; por sempre acreditar em mim, por ser minha referência em educação e por ter nos dado nosso filho Samuel, que nos motiva a irmos sempre avante;

Ao meu filho Samuel. Mesmo sendo ainda tão pequeno, pude contar com sua compreensão, torcida e apoio. Obrigado por fazer tão especial cada retorno para casa.

À minha família. Cursar o mestrado é um dos frutos de um processo e investimento educacional que começou nos meus primeiros dias de vida e com certeza a custo de muito tempo e dedicação;

À Igreja Adventista do Sétimo Dia, especialmente à Faculdade Adventista da Bahia e à Faculdade Adventista da Amazônia, por terem colaborado de forma ativa na minha educação e por financiar minha formação;

Ao professor Dr. Ricardo Caggy, por viabilizar a parceria entre UFBA e FADBA, para que este projeto fosse possível.

À professora Tânia Benevides, minha orientadora, por conseguir alinhar alto grau de conhecimento a leveza e positividade.

À Universidade Federal da Bahia, especialmente o Núcleo de Pós-Graduação em Administração, por ser um exemplo de excelência no serviço público;

A toda equipe do Colégio Adventista da Bahia, pela busca de novas alternativas para educação;

Aos novos amigos que conheci na turma do MPA 18. Caminhamos juntos e vocês estarão para sempre na minha história;

A todos que de forma direta ou indireta contribuíram.
Muito obrigado!

Humilhai-vos, portanto, sob a poderosa mão de Deus, para que Ele, em tempo oportuno vos exalte, lançando sobre Ele toda a vossa ansiedade, porque Ele tem cuidado de vós.

1 Pedro 5:6-7 (Bíblia Sagrada)

PINTO, Everton Augusto Goulart. **Mediação tecnológica: uma análise das contribuições do uso do aplicativo agenda tellme na comunicação entre o colégio adventista da Bahia e as famílias**. 2019. 74f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Escola de Administração, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2019.

RESUMO

Esta dissertação de mestrado tem como objetivo avaliar as contribuições do aplicativo Agenda Tellme na mediação da comunicação entre escola e família, no Colégio Adventista da Bahia. O referencial teórico apresenta uma discussão sobre as tecnologias de informação e comunicação, numa perspectiva histórica, bem como suas repercussões na sociedade atual. Além disso, discute a comunicação entre escola e família e a possibilidade desta comunicação ser mediada pela tecnologia. Ao considerar as novas possibilidades do uso das TICs no ambiente escolar e as pesquisas relativas ao tema, este estudo adota como pressuposto que a mediação tecnológica com o uso de aplicativos melhora a comunicação entre a escola e a família. Sendo assim, esta pesquisa parte da seguinte questão de investigação: qual a contribuição do uso do aplicativo Agenda Tellme na mediação tecnológica da comunicação entre escola e família no Colégio Adventista da Bahia? Neste sentido, foi realizada uma pesquisa descritiva de abordagem qualitativa. Os dados foram coletados por meio do círculo hermenêutico dialético, uma técnica de entrevista que permite a interação dos entrevistados entre si (sujeitos da pesquisa) e destes com os pesquisadores, tendo a dialogicidade como fio condutor para estabelecer uma interação entre os sujeitos no processo de construção e reconstrução da realidade. Participaram do referido círculo, seis representantes de cada um dos seguintes grupos: corpo técnico, professores e responsáveis. A análise foi realizada segundo a técnica de análise hermenêutica dialética. Também foram levantados dados do aplicativo, como, quantidade de pais logados no sistema e fluxo de mensagens entre escola e responsáveis. O grupo de participantes reconheceu a importância da comunicação entre a família e a escola como elemento fundamental para o desenvolvimento dos estudantes. Foi percebida a incorporação da tecnologia com elemento capaz de estabelecer um novo sistema comunicativo entre escola e responsáveis. Além disso, o grupo reconheceu que a comunicação mediada pela Agenda Tellme é melhor que as formas tradicionais de comunicação, por ser mais rápida, fácil e não exigir o deslocamento. Em suma, o uso da Agenda Tellme como mediadora da comunicação entre a família e a escola foi considerado como adequado e necessário de ser ampliado em outras instituições educacionais, como um caminho possível para fortalecimento da relação entre escola e família. Ao final, sugere-se a realização dos seguintes estudos futuros: uma pesquisa de adoção de tecnologia para traçar o perfil e as motivações daqueles que adotam ou rejeitam as tecnologias de informação e comunicação usados na comunicação entre escola e família; outra que tenha o escopo de verificar a correlação entre o uso do aplicativo pelos responsáveis e o rendimento acadêmico dos estudantes. Além desses, sugere-se avaliar as implicações desta tecnologia na gestão escolar, especialmente no que tange a captação/manutenção de alunos.

Palavras-chave: Comunicação. Família. Escola. Tecnologia da Informação e Comunicação. Mediação Tecnológica.

PINTO, Everton Augusto Goulart. **Technological mediation: an analysis of the contributions of using the tellme agenda application in communication between Bahia Adventist college and families.** 2019. 74f. Dissertation (Master) - School of Business, Federal University of Bahia, Salvador, 2019.

ABSTRACT

This master's thesis aims to evaluate the contributions of Tellme Agenda application in the mediation of communication between school and family at the Adventist College of Bahia. The theoretical framework presents a discussion about information and communication technologies, in a historical perspective as well as their repercussions in the current society. In addition, it discusses communication between school and family and the possibility of this communication being mediated by technology. By considering the new possibilities of using ICTs in the school environment and research related to the theme, this study assumes that technological mediation with the use of applications improves communication between school and family. Thus, this research starts from the following research question: What is the contribution of using the Tellme Agenda application in the technological mediation of communication between school and family in the Adventist College of Bahia? In this sense, a descriptive research of qualitative approach was performed. The data were collected through the dialectic hermeneutic circle, an interview technique that allows the interaction of the interviewees among themselves (research subjects) and of these with the researchers, having dialogicity as the guiding thread to establish an interaction between the subjects in the process. construction and reconstruction of reality. Six representatives from each of the following groups, technical staff, teachers and guardians participated in the circle. The analysis was performed according to the dialectic hermeneutic analysis technique. We also collected data from the application, such as number of parents logged in the system and message flow between school and guardians. The group of participants recognized the importance of communication between family and school as a fundamental element for student development. The incorporation of technology with an element capable of establishing a new communicative system between school and parents was noticed. In addition, the group recognized that Tellme Agenda-mediated communication is better than traditional forms of communication because it is faster, easier, and does not require displacement. In short, the use of the Tellme Agenda as a mediator of communication between family and school was analyzed as appropriate and necessary to be expanded in other educational institutions, as a possible way to strengthen the relationship between school and family. In the end, the following future studies are suggested: a technology adoption survey to profile and motivate those who adopt or reject information and communication technologies used in communication between school and family; Another that has the scope to verify the correlation between the use of the application by the responsible and the academic performance of the students. In addition to these, it is suggested to evaluate the implications of this technology in school management, especially regarding the enrollment / maintenance of students.

Keywords: Communication. Family. School. Information and communication technology. Technological Mediation.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Ilustração do Círculo Hermenêutico- Dialético	400
Figura 2 - Foto da fachada do Colégio Adventista da Bahia	422
Figura 3 - Foto aérea do campus	433
Figura 4 - Mapa das cidades do recôncavo baiano	444
Figura 5 - Aba inicial da Agenda Tellme	455
Figura 6 - Aba de envio de mensagens para os pais	466
Figura 7 - Interação entre pais e professores pelo aplicativo	466
Figura 8 - Espaço para postagens da coordenação e/ou direção	477
Figura 9 - Espaço para avisos do professor	477
Figura 10 - Aba para postagem de fotos e/ou vídeos	488
Figura 11 - Espaço para postagem do calendário escolar	488

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Quantitativo de familiares com acesso à Agenda Tellme no CAB	49
Gráfico 2 – Fluxo de mensagens da Agenda Tellma no CAB	51

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Descrição das TICs usadas na mediação da comunicação entre a escola e a família.....	34
Quadro 2- Caracterização dos grupos de participantes.....	52
Quadro 3- Consenso (realidade) dos participantes sobre a importância entre a família e a escola.....	55
Quadro 4- Consenso (realidade) dos participantes sobre o uso do aplicativo Agenda Tellme como mediador da comunicação entre família e escola.....	55
Quadro 5- Consenso (realidade) dos participantes sobre os modos de uso do aplicativo Agenda Tellme.....	57
Quadro 6- Quadro 6 - Consenso (realidade) dos participantes sobre as dificuldades enfrentadas na comunicação entre família e escola, mediada pelo aplicativo Agenda Tellme.....	59
Quadro 7- Consenso (realidade) dos participantes sobre a comparação da comunicação entre a família e a escola com e sem o uso do aplicativo Agenda Tellme.....	60

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
AHD	Análise Hermenêutica Dialética
CAB	Colégio Adventista da Bahia
CHD	Círculo Hermenêutico Dialético
DCN	Diretrizes Curriculares Nacionais
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	19
2.1	TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	19
2.2	COMUNICAÇÃO FAMÍLIA-ESCOLA.....	25
2.3	COMUNICAÇÃO ESCOLA-FAMÍLIA MEDIADA PELA TECNOLOGIA.....	31
3	METODOLOGIA	38
4	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	42
4.1	CARACTERIZANDO O OBJETO DE ESTUDO.....	42
4.2	A MEDIAÇÃO TECNOLÓGICA NA COMUNICAÇÃO ENTRE O CAB E AS FAMÍLIAS - DIFERENTE PERCEPÇÕES.....	44
4.2.1	O aplicativo Agenda Tellme	44
4.2.2	Descrição do uso do aplicativo Agenda Tellme.....	49
4.2.3	Diferentes percepções da mediação tecnológica do CAB.....	52
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	62
	REFERÊNCIAS	65
	APÊNDICE A- Roteiro da Entrevista com Corpo Técnico	71
	APÊNDICE B- Roteiro da Entrevista com Familiares	72
	APÊNDICE C- Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	73

1 INTRODUÇÃO

A capacidade de comunicação é fundamental para o desenvolvimento dos sujeitos. Ao realizar uma análise histórica sobre a forma como os processos de comunicação foram se alterando e se reformulando, percebe-se que tais alterações são marcadas pelo desenvolvimento de instrumentos que viabilizaram uma comunicação mais efetiva, os quais compõem o conjunto de Tecnologias da Informação e Comunicação (ANELO, 2016).

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) são técnicas, recursos ou instrumentos utilizados para realizar alguma operação ou processamento sobre algum tipo de informação (FERNANDES, 2012). Elas impactaram fortemente a velocidade e os meios da comunicação, repercutiram na geopolítica mundial, consolidaram o processo de globalização e influenciaram a economia, gerando novas formas de emprego, de comportamentos, de comunicação e de ideias. A essa conjuntura Castells (2016) denomina de Era da Informação.

Dentre os impactos ocasionados pelo desenvolvimento das TICs em nossa sociedade, merece destaque a repercussão das mesmas enquanto mediadoras da comunicação. Nesse cenário, se percebe uma alteração no processo comunicacional, na medida em que supera a interlocução por meio da escrita, como um processo estático, no qual um emissor transmite uma mensagem fechada, para um receptor passivo, no que tange ao tempo de resposta. Com o uso das TICs, voltadas para a comunicação instantânea, a relação emissor-mensagem-receptor foi alterada. Os sujeitos passaram a ter a oportunidade de assumirem um papel ativo, em uma nova ótica para transmissão de informações, que se configuram de forma mais aberta, modificável, colaborativa e que se amplia, conforme o receptor intervém (COUTINHO, 2014).

As vantagens oferecidas pela comunicação eletrônica são inquestionáveis. O uso de equipamentos eletrônicos como interfaces de melhoria no processo comunicacional permite a rápida transmissão de informações e a partilha simultânea da mesma informação por diferentes pessoas, independentemente do local em que se encontrem.

Desse modo, o processo de mediação tecnológica oferta alguns caminhos para se estabelecer a comunicação. Entre elas, no atual contexto, se destaca o uso de *smartphones*. Uma vantagem atribuída aos mesmos é o fato destes permitirem que a

comunicação aconteça sem intermediários e livre de regulamentações, possibilitando uma grande mobilidade nos modos de comunicação (GUIDINI, 2017).

A popularização dos *smartphones* trouxe o desenvolvimento dos mais diferentes aplicativos, os quais foram incorporados ao estilo de vida atual. Tais utilitários de *software* e serviços baixados no celular surgiram em 2007 e logo foram incorporados nos hábitos dos usuários de telefones móveis digitais, encontrando no Brasil um consumidor assíduo (BECKER, 2011).

Os aplicativos têm o propósito de melhorar a forma de interação para resolver questões cotidianas. A relevância deles pode ser percebida pelo impacto que causaram nas relações sociais, sejam elas de natureza comercial, institucional ou pessoal. Nesse contexto, as novas práticas comunicacionais ocasionadas pelo uso dos aplicativos, se tornaram tão presentes, a ponto de alterarem o próprio mecanismo da comunicação.

Nessa dinâmica de transformação da vida contemporânea, cabe analisar as implicações da mediação tecnológica na comunicação, especialmente a realizada pelo uso de aplicativos, entre duas importantes instituições - a família e a escola.

A família, alicerce social, é responsável pela manutenção, proteção, transmissão de valores e educação não formal do sujeito (SILVA, 2017). Já a escola, que desempenha papel fundamental para formação do estudante, responsabiliza-se pelo processo de ensino e aprendizagem de um currículo formal, visando o pleno desenvolvimento do educando, preparando-o para o exercício da cidadania e para a qualificação que garanta a sua inserção no mercado de trabalho (BRASIL, 1988).

Dada a relevância de ambas instituições para a formação da sociedade, é imprescindível uma boa relação entre elas, posto que uma ligação estreita entre professores e pais tende a gerar a ajuda recíproca, aperfeiçoamento real dos métodos e uma correta divisão de responsabilidades (PIAGET, 2007).

Entretanto, mesmo na era da informação, em que a velocidade favorece a comunicação e divulgação de informações, sabe-se que o processo comunicativo entre escola e família, em muitos casos ainda têm ocorrido de forma conturbada, descontinuada e ineficaz. Nota-se que esta comunicação tem sido estabelecida através de anotações na agenda escolar; distribuição de recados impressos, ligações telefônicas, *e-mails* e solicitação da presença dos pais na escola, ou em reuniões de pais e mestres (MARQUES e LAUTERT, 2015; SILVA, 2011).

Pesquisadores têm apontado que uma melhor comunicação entre escola e família leva a um crescimento do rendimento acadêmico, maior participação dos alunos nas atividades extracurriculares e potencializa o desenvolvimento dos estudantes. Por outro lado, as fragilidades no processo comunicacional entre esses grupos são associadas a baixos índices de participação na escola, prejuízos no processo disciplinar e diminuição do rendimento acadêmico (DESSEN e POLONIA, 2017; MARCONDES e SIGOLO, 2012; SIQUEIRA, 2017).

Portanto, se percebe que na medida em que a qualidade da comunicação entre escola e família cresce, aumenta a participação dos pais na vida escolar dos filhos. Pais e professores passam a concretizar a relação de complementaridade que deve haver entre ambos, resultando em uma maior satisfação de toda comunidade escolar (MARQUES, LAUTERT, 2015).

Todavia, como entraves para essa interação, os pais sinalizam: a falta de recursos (tempo, meio de transporte ou possibilidade de sair do trabalho); a comunicação inadequada, causada pela linguagem inacessível e pela insensibilidade de alguns professores e dificuldades para entender o funcionamento e a rotina da escola. Por sua vez, os professores indicam: a apatia dos pais; a falta de tempo para se comunicar com as famílias e fragilidades na capacitação para esse diálogo (OLIVEIRA, MARINHO-ARAÚJO, 2010; MARQUES, LAUTERT, 2015).

Nesse cenário, o uso de TICs na mediação tecnológica da comunicação entre a família e a escola desponta como uma possibilidade para viabilizar a comunicação e relação dessas duas instituições relevantes para o desenvolvimento dos alunos.

Ao revisar o estado da arte sobre o tema, foi realizada uma busca nas plataformas EBSCO, SCIELO e SCIENCE DIRECT de 2014 a 2019, com as seguintes palavras-chaves: comunicação família e escola, comunicação escolar, mediação tecnológica da comunicação, tecnologias educacionais, cibercultura. Verificou-se que quanto ao uso das TICs nas escolas, os pesquisadores se debruçaram, em sua maioria, sobre os seguintes aspectos: estudo à distância; recursos tecnológicos a serem utilizados no processo de ensino-aprendizagem; relação professor-aluno e impactos das TICs na gestão educacional.

Desse modo, percebe-se a necessidade de mais pesquisas que possam avaliar a utilização das TICs na comunicação escola-família, considerando a escassez de literaturas que tenham como objeto de estudo a adoção de um aplicativo de celular como mediador da comunicação entre escola e família, o que confere ao presente

estudo relevância social, por ser uma tendência mundial a utilização de aplicativos para facilitar os processos de comunicação.

Além disso, faz-se necessária uma análise das implicações da adoção da tecnologia supracitada na comunicação entre escola e família. Essa reflexão pode viabilizar, para a comunidade escolar, um novo momento na participação dos pais na escola, tornando possível a concretização do que Mello (1994) chamou de escola eficaz, caracterizada por uma comunidade participativa, que favorece a potencialização das forças do binômio família e escola e resulta no maior desenvolvimento dos alunos (KRAFT e DOUGHRETY, 2013).

Ao considerar as novas possibilidades do uso das TICs no ambiente escolar e as pesquisas relativas ao tema, este estudo adotará como premissa que a mediação tecnológica com o uso de aplicativos melhora a comunicação entre a escola e a família. Sendo assim, esta pesquisa parte da seguinte questão de investigação: **Qual a contribuição do uso do aplicativo Agenda Tellme na mediação tecnológica da comunicação entre escola e família no Colégio Adventista da Bahia?**

A fim de responder a tal questionamento foi adotado como objetivo geral: avaliar a contribuição do aplicativo Agenda Tellme na mediação da comunicação entre escola e família no Colégio Adventista da Bahia (CAB). Para o melhor desdobramento, foram elencados como objetivos específicos: caracterizar o aplicativo Agenda Tellme no contexto do Colégio Adventista da Bahia; analisar o uso do aplicativo Agenda Tellme pelo corpo técnico, professores e familiares; identificar e mensurar os diferentes indicadores na comunicação entre família e escola, a partir do uso do aplicativo Agenda Tellme entre os anos de 2017 e 2018.

A aproximação com o tema deu-se a partir das rotinas que envolvem a administração da escola, da qual o pesquisador era à época gestor. No final de 2015, ao realizar o planejamento estratégico do Colégio Adventista da Bahia (CAB), para o quinquênio e após ouvir o corpo técnico escolar, os pais, os professores e os alunos, ficou constatado que um dos pontos frágeis para a gestão do CAB era a baixa qualidade da comunicação entre escola e família.

Desse modo, após tomar conhecimento do Aplicativo Agenda Tellme, que tem por objetivo promover a comunicação entre as duas instituições, o gestor, e autor desta dissertação, optou por adquirir essa TIC. Após a sua implantação, que ocorreu no mês de maio de 2016, percebeu mudanças nas formas de interação entre coordenadoras, professoras, pais e alunos. Esse processo o instigou a pesquisar para

dar notoriedade ao tema no meio acadêmico, respondendo assim suas inquietações, e viabilizando o aprofundamento dos debates sobre o processo de comunicação na comunidade escolar.

Além disso, o Núcleo de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal da Bahia tem como uma de suas linhas de pesquisa, Tecnologia, Inovação e Competitividade. Essa linha busca entender o desenvolvimento de estudos que tem por finalidade conferir visibilidade e cientificidade à temática. Portanto, um estudo que se propõe a avaliar a contribuição de um aplicativo de comunicação em uma unidade educacional e suas consequências para a comunicação entre família e escola, tem valor para a referida linha de pesquisa, já que busca responder às lacunas de produção científica e viabilizar a construção de estratégias para melhorar o processo comunicacional, ampliando a exposição de impactos positivos das atividades acadêmicas e da relação entre os sujeitos na formação dos cidadãos.

Este trabalho está organizado em cinco capítulos. O primeiro é a presente introdução, acima apresentada, que visa demonstrar os elementos norteadores da pesquisa. O segundo capítulo irá discorrer, sobre o referencial teórico utilizado na pesquisa e está subdividido em três segmentos, quais sejam: Tecnologias da Informação e Comunicação; Comunicação família- escola e a Comunicação entre escola-família mediada por tecnologias da informação e comunicação. O terceiro capítulo apresentará o percurso metodológico utilizado. No quarto capítulo serão apresentados o contexto e objeto de estudo, bem como os resultados encontrados e a sua análise à luz do referencial teórico e da interpretação do pesquisador. E por fim, no quinto capítulo serão apresentadas as considerações finais da pesquisa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para avaliar as contribuições do aplicativo Agenda Tellme na comunicação entre escola e família, faz-se necessário discutir o contexto mais amplo no qual estão inseridas a escola, a família e os meios de comunicação disponíveis.

Assim, esse capítulo discorre sobre o desenvolvimento das TICs, a comunicação entre a família e escola e o uso das TICs como mediadoras na comunicação entre família e escola. Adota-se como ponto de partida a análise da trajetória histórica de desenvolvimento das TICs, bem como as repercussões da adoção na sociedade. A referida análise apoia-se nos autores clássicos que discutem o tema, como Manuel Castells e Pierre Lévy e no diálogo destes com outras produções científicas. Então, discute-se o processo de comunicação entre a família e a escola, levantando as potencialidades e entraves nessa relação. Por fim, discute-se a possibilidade da mediação da comunicação família- escola por meio do uso de Tecnologias de Informação e Comunicação.

2.1 TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A história demonstra que o homem sempre buscou aprimorar seus meios de comunicação. O alfabeto, a imprensa, o rádio, o telefone, a televisão, o computador, a internet, o *smartphone* e os numerosos aplicativos digitais tornaram-se produtos e promotores de mudanças sociais, culturais e educacionais, afetando as formas dos sujeitos se comunicarem (CASTELLS, 2015).

Tais inovações buscaram ampliar e acelerar as trocas de informação. Em ligeira síntese, a escrita e posteriormente o alfabeto, permitiram uma melhora qualitativa da comunicação, ao estabelecer símbolos comuns que pudessem ser facilmente organizados, de forma a viabilizar uma interpretação coerente. O jornal e a imprensa possibilitaram a reprodução de textos escritos em grandes quantidades. Paralelo a isso, a sociedade vivenciou a criação do serviço postal (correios), que possibilitava o envio de cartas escritas. Mais tarde, o telégrafo eletromagnético oportunizou a transmissão de mensagens de um ponto a outro em longas distâncias, graças às correntes elétricas. Este mesmo procedimento foi adotado para criação do telefone, cuja função principal era transmitir sons por meio de sinais elétricos em cabos de fio (CASTELLS, 2016).

Por sua vez, o nascimento do rádio trouxe em seu bojo a noção de uma audiência, um emissor podendo transmitir sua mensagem a uma massa de pessoas distantes e desconhecidas. Não obstante a seu papel e importância, foi a televisão, que ao aliar sons, imagens e movimentos, se tornou a marca do século XX. Sua centralidade na comunicação serviu como símbolo de um paradigma cultural, voltado para comunicação em massa (ANELO, 2016).

Mais recentemente, os computadores pessoais e, sobretudo a Internet, permitiram a conexão entre pessoas, empresas e países de todo o mundo. O estabelecimento de uma linguagem universal comum, digital, dando a possibilidade do empacotamento de todos os tipos de mensagens, como por exemplo, sons, imagens e dados reuniu as condições tecnológicas necessárias para a comunicação global e horizontal. Alterou-se então a trajetória de uma comunicação unidirecional para um modelo mais aberto, no qual todos podem falar com todos, independentemente de barreiras geográficas (FEDOCE, 2010; CASTELLS, 2016).

Um outro marco neste processo foi o desenvolvimento do *smartphone*, o qual, com suas conexões *wireless*, proporcionou ao usuário uma comunicação direta, possível, por meio da mobilidade digital. Tal característica além de ampliar a quantidade de pessoas interagindo na rede, permitiu que elas pudessem receber, reelaborar e retransmitir o conteúdo ao emissor, em qualquer tempo e lugar, a partir de aparelhos com tamanhos que facilitam seu transporte. Portanto, mobilidade, portabilidade e interatividade se tornaram símbolos de uma sociedade em rede (FEDOCE e SQUIRRA, 2011).

A mobilidade é compreendida como a capacidade de poder se deslocar ou ser deslocado facilmente, permitindo o acesso a banco de dados, aplicativos e a conexão aos sistemas, ou seja, a possibilidade de manter-se conectado. Já a portabilidade é capacidade de ser transportável com facilidade. Por fim, a interatividade está ligada a possibilidade de participação nos processos, podendo ser mútua, com a participação de ambos de forma ativa na construção do relacionamento ou reativa, onde há uma participação previamente estabelecida, como por exemplo, a possibilidade de escolhas dentro de um conjunto já estabelecido de opções (LEE, SCHENEIDER, SHELL, 2005).

As características, aduzidas acima, trouxeram a possibilidade de o homem estar sempre conectado, impactando a relevância das questões concernentes ao tempo e espaço para os processos comunicacionais entre os sujeitos. De modo que

viabilizou a realização simultânea de várias tarefas e relacionamentos. Em certo sentido, flexibilizando tempos e espaços e potencializando a corrida frenética da vida cotidiana, na qual fazer apenas uma coisa por vez parece ser perda de tempo. Portanto, a partir da comunicação móvel, o tempo gasto em sistemas de transporte, salas de espera, no trabalho ou em casa ganharam novos sentidos (CASTELLS, 2016).

Com a popularização dos *smartphones* houve a ampliação do uso dos aplicativos. A partir do uso dos mesmos, se nota que a atuação das TICs não se encerra somente na esfera das relações comunicacionais, já que elas objetivam atender a outras necessidades humanas, impactando os modos de vida dos sujeitos.

De tal modo, a presença das TICs pode ser sentida no ambiente doméstico rotineiramente, seja como ferramentas para realização das atividades cotidianas, seja como estratégias para mediação da comunicação entre seus membros. Ao discutir essa questão, Carvalho, Francisco e Relvas (2015) enfatizam que tal processo requer da família adaptações, com adoção de novos hábitos e comportamentos, considerando a forte relação que o homem contemporâneo tem com as tecnologias.

Uma Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio Contínua, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) elucida que o número de domicílios brasileiros com acesso à internet tem aumentado. Além disso, apontou o crescimento do número de acessos à internet pelo aparelho celular (de 60,3% em 2016 para 69% em 2017), com diminuição do uso de microcomputadores (de 40,1% em 2016 para 38,8% em 2017) (IBGE, 2017).

Embora Castels (2016) já tenha adiantado a reflexão de que qualquer relato histórico acerca da evolução das referidas tecnologias já fosse conhecido e já nascesse obsoleto, dada à velocidade das inovações em tal ramo, a presente recapitulação intenciona demarcar a importância das TICs na constituição do processo comunicacional da sociedade contemporânea e facilitar a compreensão do seu conceito.

Nesse sentido, cabe ressaltar a definição de Vaz (2010), ao afirmar que todas as tecnologias utilizadas para criar, armazenar, processar e utilizar informação de diferentes tipos, com o objetivo de facilitar e apoiar a comunicação são compreendidas como TICs. Vieira (2011, p.16) corrobora com esta ideia ao afirmar que “a tecnologia é usada para fazer o tratamento da informação, auxiliando o utilizador a alcançar um determinado objetivo”.

Alguns estudiosos concordam em conceituarem as TICs como todos os meios técnicos usados para reunir, distribuir, tratar, compartilhar a informação e auxiliar na comunicação. Logo, são consideradas como TICs quaisquer tecnologias que interferem e mediam os processos informacionais e comunicativos (FERNANDES, 2012; VIEIRA, 2011).

Elas são produtos tecnológicos resultantes do imbricamento da telecomunicação, recursos da informática e das mídias eletrônicas. Configuram-se como ferramentas de suma importância na sociedade contemporânea, principalmente no que tange à pulverização da comunicação, por estreitar os laços entre os usuários e aproximar aqueles que estão dispersos geograficamente (SIQUEIRA, 2017).

A partir da compreensão do que são as TICs, é oportuno apresentar suas implicações na sociedade atual. Tal postura, embora reconheça que a adoção das TICs tenha afetado profundamente os diversos ramos da sociedade, busca evitar o equívoco do determinismo tecnológico. Se admite uma relação dialética entre a sociedade e tecnologia. Por um lado, a sociedade cria o ambiente que solicita e impulsiona os avanços tecnológicos. Por outro, a tecnologia ao tempo que é inserida, transforma a sociedade, instigando novos comportamentos e questionamentos que abrirão as portas para outras inovações. Portanto, percebe-se um ciclo que se retroalimenta, e que não deve ser simplificado a uma relação de causa e efeito (CASTELLS, 2016; LEMOS, 2008; LÉVY, 1999).

É neste contexto que Castells (2015) e Lévy (1999) analisam a sociedade contemporânea e declaram que estamos vivendo na era da informação ou na sociedade do conhecimento, a qual traz em seu bojo a definição do conhecimento como o principal bem da humanidade.

O estabelecimento dessa sociedade é marcado pelo avanço das TICs. A internet permitiu o rápido acesso a uma infinidade de dados, enquanto unidade básica, que devidamente organizados geram a informação, com vistas a subsidiar a tomada de decisão. Neste sentido, o conhecimento se tornou propulsor de movimento de uma sociedade cada vez mais dinâmica e rápida, estando as estruturas sociais e as atividades principais organizadas em torno das redes de informação eletronicamente processadas (CASTELLS, 2016).

Embora didaticamente seja viável discutir as repercussões das TICs na comunicação e conseqüentemente na cultura, a melhor compreensão nos leva à percepção de que o mundo atual está diante de uma nova cultura de comunicação

mediada pelas tecnologias digitais. Esta é denominada de cibercultura e expressa a indissociação entre o real e virtual. Portanto, compreender seus pressupostos é tarefa fundamental para todos aqueles que pretendem se comunicar de forma efetiva nos dias de hoje (LEMOS, 2008).

A cibercultura é compreendida por Santos (2010) como uma cultura contemporânea que se estrutura a partir das tecnologias digitais e que viabiliza novas formas de socialização e aprendizagem, a partir de encontros no ciberespaço. Por sua vez, Lévy (1999, p. 92) define ciberespaço como “o espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial dos computadores e das memórias dos computadores, constituindo-se como o principal canal de comunicação e suporte de memória da humanidade.”

Trata-se de um processo de convergência das TICs microeletrônicas digitais e a sociedade contemporânea, que tem por base o fluxo no ciberespaço e contempla práticas, atitudes, modos de pensamento e valores. Configura-se, portanto, como um novo espaço de comunicação, de sociabilidade, de organização, de transação, mas também um novo mercado de informação e conhecimento, com aumento do consumo de tecnologias (LÉVY, 2008).

Neste cenário, analisa-se que a sociedade contemporânea é caracterizada por rapidez, mutabilidade, pluralidade e marcada pela presença da tecnologia nos meios de comunicação, nos negócios e na produção de riquezas e conhecimento. Portanto, para além das questões tecnológicas, se percebe que as TICs, com as suas formas de comunicação instantânea, aceleram a comunicação e promovem a interatividade, alterando significativamente as formas e modalidades de comunicação entre as pessoas (VELOSO, 2011).

Tais alterações são determinadas pela capacidade da informática de reunir técnicas que viabilizam a digitalização da informação (entrada), o armazenamento (memória), o tratamento automático e o transporte, possibilitando o seu acesso a um usuário final. Nesse processo, a transmissão de informações digitais pode ser feita por todas as vias de comunicação imagináveis, com um grau de precisão quase absoluto, muito rapidamente e em grande escala quantitativa, sendo a comunicação em rede ou *online* a mais rápida (LÉVY, 1999).

Outro aspecto possibilitado pelas TICs que impacta na comunicação é a capacidade de interface. O termo interface é usado por Lévy (1999) para todos os

aparelhos materiais que permitem a interação entre o universo da informação digital e o mundo ordinário. As TICs coletam a informação, as digitalizam

e viabilizam os processamentos computacionais, havendo cotidianamente a evolução das interfaces de saída com vistas à aquisição de uma melhoria da definição e de uma diversificação dos modos de comunicação da informação (LÉVY, 1999).

Ao analisar essa questão, Bonilla (2005, p. 36) defende que:

[...] as TICs superam e transformam as formas de criação, transmissão, armazenamento e significação das informações, próprias de sistemas anteriores, e com elas instauram-se as possibilidades de novas lógicas, novas articulações de linguagens, com base em novos suportes, em novas máquinas dotadas de grande capacidade de armazenamento, processamento e troca de informações em alta velocidade.

Silva (2017) ao avaliar os impactos das TICs na comunicação aponta para uma mudança quanto ao tripé básico da mesma, qual seja: emissor – mensagem – receptor. Em sua avaliação, o emissor não emite mais uma mensagem fechada, oferecendo ao receptor uma gama de elementos e possibilidades de manipulação ao receptor. Tampouco a mensagem pode ser caracterizada como “emitida,” pois não se encontra em um mundo fechado, parado, imutável, intocável ou sagrado, mas aberto e modificável, posto que responde às solicitações de quem a consulta. Por fim, o receptor também não está na posição de recepção clássica, tratando-se de um convidado à livre autoria colaborativa, de forma que a mensagem ganha sentido sob sua intervenção.

Portanto, um modelo altamente flexível, multidirecional e colaborativo. Na medida em que os usuários podem curtir, comentar, compartilhar, postar, fazer *download* ou *upload*, o receptor passa a ser interativo. Neste sentido, a questão central do novo processo comunicativo passa a ser a possibilidade do usuário esvaziar o papel de mero consumidor e assumir o espaço de agente ativo na produção e disseminação das informações e do conhecimento, convertendo-se de usuários consumidores em usuários cidadãos (FEDOCE, 2010).

O uso das TICs oferta aos sujeitos um espaço de comunicação, conexão e interação, ao qual Castells (2015) denomina de rede. O mesmo é caracterizado pela articulação de indivíduos e instituições e constituído por informações e os indivíduos que as fornecem. Em tal espaço, estrutura-se mais uma das implicações das TICs na comunicação, a conectividade de ideias e pessoas, já que possibilitam a formação de um novo sistema de comunicação ao integrarem a produção e distribuição das mais diversas linguagens (BONILLA, 2005).

Portanto, evidencia-se o papel relevante ocupado pelo avanço das TICs na sociedade contemporânea, o qual repercute na sociedade como um todo e especialmente nas questões relativas à cultura e os modos de comunicação entre os sujeitos. Conseqüentemente, pessoas e instituições que anseiam otimizar seus processos de comunicação poderão usufruir dos benefícios oportunizados pelos seus elementos de mobilidade, portabilidade e interatividade.

2.2 COMUNICAÇÃO FAMÍLIA-ESCOLA

Na sociedade contemporânea, a família e a escola são consideradas como os dois principais ambientes de desenvolvimento e aprendizagem humana. Neste sentido, a parceria que pode ser estabelecida por meio da comunicação entre essas duas instituições se faz relevante e repercute nos sujeitos e na sociedade.

A família e a escola podem atuar como propulsores ou inibidores dos processos formativos das pessoas e de seu crescimento físico, intelectual, emocional e social. Logo, a comunicação entre as duas instituições é uma ferramenta muito importante para que as duas tenham sucesso em alcançar o objetivo partilhado, qual seja, o maior desenvolvimento dos alunos. Sobre essa questão, Silva (2011, p. 167) defende que “a criança é uma só em casa e na escola e para o seu desenvolvimento e bem-estar é preciso que ambas as instâncias se comuniquem e troquem informações”.

É notável que escola e família possuem características específicas e ao mesmo tempo, complementares, na medida em que compartilham a missão de preparar crianças e jovens para inserção crítica, participativa e produtiva na sociedade. Montandon e Perrenoud (1987, p.7) corroboram com essa afirmação, ao apontarem que “de uma maneira ou de outra, onipresente ou discreta, agradável ou ameaçadora, a escola faz parte da vida cotidiana de cada família”.

Especificamente por admitir a complexidade do processo educativo, deve-se considerar que o alcance dos objetivos almejados pela instituição escolar aponta para a necessidade da interação com outros elementos da realidade social, dentre os quais se inserem a família e a comunidade. Logo, faz-se necessário, o acompanhamento dialogado dos pais com o filho, buscando do mesmo, informações sobre sua rotina escolar e o monitoramento das suas atividades escolares.

As duas instituições compartilham funções sociais, políticas e educacionais, com vistas à formação do cidadão. Pensar sobre a relação entre essas duas

instituições requer uma análise sobre o papel assumido por cada uma delas. Para tanto, há que reconhecer que *“nem família nem escola configuram-se como realidades homogêneas; são diversas entre si e em seu interior”* (ROMANNELI, 2013, p.33).

A família assume o papel de criar, cuidar, educar, proteger e garantir o pleno desenvolvimento de suas crianças. É responsável pelo estabelecimento da autonomia para a realização das escolhas, conforme os valores compartilhados pela comunidade. Nesse núcleo, a criança encontra os primeiros “outros” e por meio deles, aprende os modos humanos de existir; seu mundo adquire significado e ela começa a constituir-se sujeito.

Configura-se, portanto, como um grupo de indivíduos com responsabilidade de atender às necessidades de cuidado e proteção da criança e o desenvolvimento no plano social, cognitivo e afetivo. Assim, a família estabelece a forma como o sujeito se relaciona com o mundo, ao ensiná-lo comportamentos e valores (SILVA, 2017).

Na escola, os conteúdos curriculares asseguram a instrução, por meio do estabelecimento de um currículo formal que oportunize ao aluno, ao longo de seu trajeto acadêmico, a apreensão dos conhecimentos construídos socialmente (MARCONDES e SIGOLLO, 2012).

Como a segunda agência de socialização do indivíduo, a escola exerce a função de dar sequência ao processo iniciado pela família. Cumpre o papel de compartilhar o saber sistematizado, o conhecimento erudito. De acordo com Saviani (2005), a escola existe para proporcionar a aquisição de instrumentos que possibilitem o acesso ao saber elaborado (ciência) e os rudimentos (bases) desse saber.

A despeito de ser um espaço de desenvolvimento e aprendizagem e reunir uma diversidade de conhecimentos, atividades, regras e valores, se observa que a escola também é permeada por conflitos, problemas e diferenças. Este ambiente que requer dos sujeitos a necessidade de adaptação, complementa a função da família de construir laços afetivos e preparar os sujeitos para inserção na sociedade (AHUMADA, 2013).

Ao observar o cenário escolar, percebe-se que os meios comumente usados para interação da escola com a família são: recados, bilhetes na agenda física, conversas breves na entrada ou na saída da escola, telefonemas, *newsletters*, encontros em datas comemorativas e reuniões de pais e mestres (MARCONDES e SIGOLO, 2012; SILVA, 2017).

Alguns autores destacam que tais instrumentos são usados para estruturação de uma comunicação unidirecional e não compartilhada, ou seja, a escola comunica o que deseja dos pais, enquanto estes sentem que não são ouvidos (OLIVEIRA e MARINHO-ARAÚJO, 2010; LIMA e MACHADO, 2018).

Desse modo, a comunicação entre a família e a escola se trata de uma zona, muitas vezes, marcada por conflitos e desafios. Para além dos entraves à comunicação eficaz entre esse binômio, há um consenso entre alguns pesquisadores de que o sucesso educativo dos alunos está positivamente relacionado com a forma como a escola e a família se comunicam (DESSEN e POLONIA, 2017; MARCONDES e SIGOLO, 2012).

São apontados como benefícios da melhor comunicação entre a família e a escola: o crescimento do rendimento acadêmico do aluno; a maior participação dos alunos nas atividades extracurriculares; melhorias no processo de aprendizagem; prevenção de problemas de comportamento, faltas e abandono escolar; maior estímulo ao seguimento dos estudos em nível superior. Enfim, alcance de um maior desenvolvimento dos estudantes (REIS, 2016; SILVA, 2017).

Neste contexto, ao analisarem a interação entre a família e a escola, alguns estudos envolvendo responsáveis, docentes e alunos, apontaram a comunicação eficaz, baseada no diálogo entre ambas as partes, como um instrumento que viabiliza a relação família-escola, facilita a participação entre a vida familiar e escolar e favorece o desenvolvimento do estudante, por promoverem a transição do aprendente entre um sistema e outro (OLIVEIRA e MARINHO- ARAÚJO, 2010; REIS, 2016; SILVA, 2017).

Além dos benefícios na esfera educativa, Silva (2011) discute como benefícios dessa relação: a maior satisfação profissional dos professores, uma vez que sentem-se eficazes em atenderem ao objetivo de alcançar o melhor aproveitamento dos alunos; o fato dos pais sentirem-se socialmente valorizados, ativos, no processo educativo de seus filhos; e as repercussões positivas na sociedade, por receber sujeitos formados em uma ambiente que valorize o diálogo e os princípios da democracia.

Por outro lado, merece uma análise os entraves e dificuldades vivenciados por familiares e escola no estabelecimento da comunicação. Neste cenário, percebe-se que os dois ambientes sofrem os impactos das configurações sociais contemporâneas. O processo comunicacional entre eles, muitas vezes é marcado

pelas seguintes dificuldades: limitações de tempo e espaço, ocasionadas pela sobrecarga de trabalho por parte dos pais; o fato dos alunos não entregarem os bilhetes aos pais, quando lhes parecem desfavoráveis e a realidade de alguns pais não acessarem aos *e-mails* ou outros espaços da internet (REIS, 2016).

Outro ponto que merece destaque refere-se às motivações para que a escola busque a comunicação com a família do aluno. Percebe-se que estão comumente relacionadas a situações de baixo rendimento, ou problemas disciplinares (MARCONDES e SIGOLO, 2012; SILVA, 2017). Sobre tal questão, Oliveira e Marinho- Araújo (2010, p. 102) discutem o quanto, a relação entre a família e a escola pode ser permeada por um movimento de culpabilização e não de responsabilização compartilhada, afastando ainda mais os pais do cenário escolar.

Soma-se à situação exposta acima uma frustração dos anseios dos pais de serem informados sobre a rotina e condição escolar dos filhos e de estabelecerem um diálogo aberto com os professores (MUNHOZ e SCATRALHE, 2012; OLIVEIRA e MARINHO-ARAÚJO, 2010).

Lima e Chapadeiro (2015) aprofundam este debate ao apresentarem a visão dos docentes de que a escola muitas vezes restringe a comunicação apenas ao que está relacionado à disciplina, à aprendizagem e ao cotidiano escolar, sendo a família convocada apenas para resolver problemas disciplinares ou referentes à aprendizagem, o que resulta na pouca participação dos pais nas atividades escolares. Sendo assim, na referida pesquisa, as docentes verbalizaram sobre a insatisfação do grupo quanto à relação família-escola.

Tal realidade remete à ideia de que as formas comumente utilizadas para o estabelecimento da comunicação entre a família e a escola têm se demonstrado pouco efetivas, seja pelo enfraquecimento da comunicação, seja, porque as tentativas de comunicação são realizadas apenas nos casos mais graves, por exemplo, quando o conflito ou até mesmo alguma dificuldade de aprendizagem por parte do aluno já se estabeleceu (SILVA e FRANÇA, 2015).

Há de se considerar que uma fraca comunicação entre a família e a escola está associada a baixos índices de participação nas atividades da escola por parte do aluno, dificuldades no processo disciplinar e diminuição do rendimento acadêmico do aluno (MARQUES e LAUTERT, 2015).

Quanto ao aspecto disciplinar, Mendonça (2013) revelou que os níveis de retenções, suspensões e expulsões das escolas eram mais baixos quando os pais

acompanhavam a progressão acadêmica dos seus filhos, de modo que estudantes com pais mais envolvidos demonstraram uma maior motivação acadêmica e um maior compromisso em aprender que os demais.

Outro ponto destacado por Mendonça (2013, p.18) acerca da interlocução entre a família e a escola, foi que uma comunicação ineficaz entre essas instituições “*pode levar os pais a excluírem-se do seu papel de guias corretivos dos seus filhos e esperarem que a escola assuma esse papel*”. Assim, elucida que a não efetivação de uma comunicação eficaz resultará no enfraquecimento do papel dos pais e consequentemente o não atendimento às necessidades da criança.

O processo comunicativo entre escola e família foi, por muito tempo, considerado pouco relevante e até mesmo desnecessário, haja vista que o papel hoje desempenhado pela escola era de responsabilidade exclusiva da família. Somente a partir do século XVIII a perspectiva em relação à criança mudou e especialmente no século XX passou-se a reconhecer os direitos da criança, tornando-se a educação uma responsabilidade de toda a sociedade, especialmente do Estado, que requer uma ação conjunta, intersetorial e compartilhada para lograr tal êxito (SILVA, 2017).

Essa escassez de diálogo entre a família e escola fez com que os estudos que abordavam a relação entre os dois só tivessem ênfase na década de 60. Depois disso, iniciaram-se pesquisas que analisavam as interações entre pais e professores, sob a ótica do levantamento de fatores responsáveis pelas desigualdades de oportunidades educacionais e às condições materiais das famílias, bem como seu repertório sociocultural (ROMANELLI, 2013).

Posteriormente, entre os anos 80 e 90 os pesquisadores iniciaram estudos voltados para as práticas educativas nos espaços da escola e da família. Neste período, apenas quatro números temáticos de periódicos científicos de circulação nacional da área da educação se dedicaram a abordar o assunto e nestas edições, apenas 3, do total de 37 artigos publicados abordavam, de fato, a família em suas relações com a vida escolar dos filhos (LIMA, MACHADO, 2018). Além disso, a produção discente de teses e dissertações em Educação entre 1982-1991 apresenta apenas 1,77% da produção total inserido no grupo “família e educação/mulher” (SARAIVA-JUNGES e WAGNER, 2016).

Nota-se que mais recentemente, tem crescido o número de teses que abordam a relação família e escola, especialmente há alguns estudos voltados para a integração entre escola e família, no que se refere às implicações deste envolvimento

para o desenvolvimento social e cognitivo e o sucesso escolar do aluno (AHUMADA, 2013; MARCONDE e SIGOLO, 2012; MARQUES e LAUTERT, 2015).

Diante disso, Saraiva-Junges e Wagner (2016) discutem que as pesquisas brasileiras reconhecem a relevância da parceria entre a família e a escola. Todavia, alertam para a necessidade de que as mesmas avancem no sentido de apontar caminhos e propor alternativas, auxiliando, de fato, nos desafios enfrentados no cotidiano desta relação. Destacam que a produção científica sobre este tema enfatiza o diagnóstico de dificuldades e apontam para a necessidade de propostas de intervenção para otimização desta parceria.

Tais evidências revelam que ainda há espaço para pesquisas, que tenham como tema a relação família-escola, especialmente no que tange às lacunas existentes quanto aos fatores que interferem na comunicação entre esse binômio e nas alternativas para viabilizá-la (OLIVEIRA e MARINHO-ARAÚJO, 2010). Neste sentido, a apreciação da produção bibliográfica brasileira sobre o tema aponta para a necessidade de se analisar proposições práticas e as experiências que têm sido implementadas de maneira eficaz em alguns cenários, com vistas a extrapolar os muros de instituições específicas e atingirem todo o cenário nacional, repercutindo positivamente na relação entre estes dois sistemas.

Tal realidade remete à ideia de que as formas comumente utilizadas para o estabelecimento da comunicação entre a família e a escola têm se demonstrado pouco efetivas, seja pelo enfraquecimento da comunicação, seja, porque as tentativas de comunicação são realizadas apenas nos casos mais graves, por exemplo, quando o conflito ou até mesmo alguma dificuldade de aprendizagem por parte do aluno já se estabeleceu (SILVA e FRANÇA, 2015).

Portanto, faz-se imperativo que a escola assuma um papel proeminente neste processo, enquanto instituição que norteia o desempenho educativo e que deve reconhecer a relevância da família para que os objetivos educacionais almejados para cada aluno sejam alcançados. Marcondes e Sigolo (2012) corroboram com essa ideia ao defenderem que a instituição educativa deve ser a responsável por iniciar os processos comunicativos.

Para tanto, a escola deve lançar mão de estratégias que facilitem e agilizem a comunicação com os pais, a fim de superar as barreiras de tempo, espaço e calendário criando as condições favoráveis a tal aproximação. Neste cenário, as TICs têm emergido como uma opção viável. Em muitas escolas elas já são usadas para

ofertarem informações da vida escolar dos alunos de uma forma consistente e em tempo útil, permitindo um acesso dos pais às notas dos seus filhos, assiduidade e trabalhos de casa e diálogo com a equipe escolar, sem requer dos mesmos o deslocamento e a interrupção do dia de trabalho (SILVA, 2017).

2.3 COMUNICAÇÃO ESCOLA-FAMÍLIA MEDIADA PELA TECNOLOGIA

O uso das TICS, especialmente dos *smartphones*, possibilitando aos sujeitos estarem conectados a todo momento, e não apenas de um computador ou lugar específico, desencadeou mudanças em vários âmbitos da sociedade, impactando sobretudo as formas como os sujeitos se comunicam. Tais transformações podem ser facilmente percebidas nos diversos cenários em que os sujeitos atuam, entre eles, a escola e o espaço familiar (STENGEL et al., 2018).

Especificamente acerca da função de mediação tecnológica da comunicação, exercida pelas TICs, vale esclarecer que neste trabalho foi adotada a concepção de que a mesma se refere ao uso das ferramentas da informação como mediadoras no processo comunicacional (OLIVEIRA, MOURA e SOUZA, 2015 VIEIRA, 2011). Entre as TICs mais utilizadas para tal fim, encontram-se os *smartphones*, *e-mail*, redes sociais e outros aplicativos, sendo que neste trabalho, foi analisado o aplicativo Agenda Tellme.

Pensar a comunicação sob a perspectiva das mediações requer o entendimento de que essa comunicação é estruturada a partir de elementos da comunicação oral, apresentados por meio da escrita. Mas, que também aponta para a ideia de proximidade física e estreitamento das relações sociais, na medida em que supera as barreiras físicas e a suposta necessidade do contato pessoal e físico para se estabelecer o processo comunicativo (REIS, 2016).

Para além do uso das novas tecnologias em casa ou em público, é importante pensar sobre como as mesmas são utilizadas, especialmente no que tange à mediação da comunicação. Atualmente há uma interação simultânea com vários indivíduos ao mesmo tempo, que diz respeito à multicomunicação; à multiplicidade de meios, ou seja, atualmente existe uma enorme diversidade de veículos de comunicação na interação com uma mesma pessoa; e a conectividade perpétua, isto é, a necessidade constante de estar contactável em qualquer momento (REIS, 2016).

Nota-se que os estudiosos desse tema não são consensuais quanto às implicações do uso das TICs como mediadoras da comunicação. Portanto, faz-se necessário que a análise sobre o papel das tecnologias na sociedade seja acompanhada de discussões acerca das suas implicações positivas e negativas (REIS, 2016; SILVA, 2017).

Alguns estudiosos concordam sobre o quanto o uso das TICs, como mediadoras da comunicação entre os membros da família, podem beneficiar e favorecer a interação do grupo. Defendem que elas promovem uma maior interação familiar, oportunizam a conexão contínua dos membros, a comunicação, a partilha de experiências e as diversas ligações, inclusive dos que estão distantes geograficamente, ou em contextos diferentes como o trabalho, escola ou casa. Desse modo, os sujeitos podem se comunicar de forma mais rápida e mais econômica (CARDOSO, 2016; WILLIAMS e MERTEN, 2011; BACIGALUPE e PARKET, 2016).

Outro aspecto levantado por Mateia (2018) foi o entendimento de que as TICs assumem um lugar de ensino e aprendizagem entre os membros das famílias. Um cenário de aprendizagem ora ocupado por pais que aprendem com seus filhos a manipularem as tecnologias, ora por filhos, na medida em que caracterizam-se como um lugar aceito pelos pais para ensino de diversas habilidades e conhecimentos aos filhos. Pois, ofertam aos sujeitos uma série de recursos, que vão desde a procura básica de informação à geração de conteúdos interativos, passando pelos jogos, a utilização de *email*, redes sociais, o download, upload de música, entre outros.

Além disso, percebe-se como mais um impacto ocasionado pelas TICs na rotina da família contemporânea o fato de tais dispositivos permitirem, sem exigirem o deslocamento, a realização de atividades de diversas ordens: lúdicas, profissionais, compras, pagamento de dispensas, entre muitas outras (REIS, 2016). Neste contexto, pode oferecer agilidade na atenção às demandas familiares.

Destaca-se também o papel assumido pelas TICs nas relações familiares como forma de auxílio dos pais no apoio à vida escolar de seus filhos. Segundo Williams e Merten (2011), muitos pais acreditam que a utilização da internet ajuda e facilita na vida escolar das crianças, uma vez que as auxilia a pesquisarem para a realização dos trabalhos de casa e a aprenderem de maneira diferente.

Se por um lado, os benefícios levantados acima são atribuídos à atuação das TICs como mediadoras da comunicação entre os membros da família, por outro, autores, alertam que as TICs também podem ter repercussões negativas nos

indivíduos e famílias, quais sejam: o fato de crianças investirem muito tempo no uso das TICs em detrimento de brincadeiras ativas, contribuindo para uma maior prevalência da obesidade infantil; a chance de redução do tempo familiar e social e a possibilidade de oportunizar maior comunicação e interatividade com os membros mais distantes, porém, afastamento dos que estão mais próximos, na medida em que o tempo é investido no contato com o primeiro grupo (REIS, 2016).

Ao aprofundar tal questão, Cardoso (2016) analisa que o aumento da utilização tecnológica para outros fins pode resultar na redução de tempo familiar e de intimidade entre os membros da família. Consequentemente, afetando as relações estabelecidas entre os membros, resultando no isolamento de cada um dos seus elementos e, portanto, no enfraquecimento da comunicação, da proximidade relacional e do compromisso e coesão familiar a longo prazo.

Além disso, Spizzirri et al. (2012) destaca que esse é um quadro comumente observado entre familiares de adolescentes, pois as TICs ocupam boa parte do tempo diário de tais sujeitos, seja para pesquisa, divertimento e especialmente para a comunicação com outros grupos, o que se associa a conflitos familiares e isolamento da família.

Portanto, o alcance e a conexão possibilitada pelo uso das TICs como mediadoras dos processos comunicativos, faz com que as repercussões ocasionadas pelas tecnologias extrapolem o cenário doméstico e atinjam outros espaços. Neste sentido, destaca-se a escola, na medida em que assume a posição do próximo ambiente de formação dos sujeitos e por ser o cenário de desenvolvimento do presente estudo.

As TICs são uma realidade no cenário escolar, especialmente porque a escola assume o papel de oportunizar aos sujeitos o desenvolvimento de competências culturais básicas, as quais, na sociedade da informação, são formadas também pela capacidade de manusear as tecnologias. Desse modo, integram o cotidiano da escola como ferramentas de aprendizagem, promotoras do acesso a ferramentas da escola em casa e como mediadoras da comunicação entre a escola e a família (KIMBANDA, 2019).

As TICs oferecem aos alunos, de uma forma digital e interativa, acesso ao conhecimento, à interatividade e a construção e difusão das suas próprias ideias e criações. Nesse sentido, pode viabilizar a abertura da escola ao cenário em que está inserida, contribuindo para o enfrentamento dos problemas sociais vivenciados, por

serem ferramentas que facilitam a criação de respostas. Ao conectarem a escola à comunidade também favorecem a formação de parcerias e articulações que viabilizam o fluxo de informação entre a escola e a família e beneficiam o desenvolvimento dos alunos (MENDONÇA, 2013).

Tal realidade pode ser percebida em algumas escolas, pelo aumento de iniciativas de comunicação mediadas pelo uso de redes sociais, *e-mails*, câmeras de monitoramento, sites, aplicativos, agendas digitais e outras possibilidades tecnológicas, com vistas a minimizar as dificuldades enfrentadas para que uma comunicação adequada se estabeleça entre a escola e a família (SILVA e FRANÇA, 2015).

A pesquisa intitulada *“Tecnologias Digitais como Alternativa Complementar à Comunicação entre Família e a Escola: um estudo na educação infantil”*, de Silva (2017), apresenta os diversos tipos de tecnologias de comunicação utilizadas nas escolas estudadas e suas implicações na comunicação sob a ótica do gestor. Vale destacar, que dentre as TICs, a autora cita as agendas eletrônicas, como o presente estudo. A partir das considerações da autora, a seguir será apresentado um quadro, sintetizando as especificidades das principais tecnologias utilizadas para mediação da comunicação entre a escola e a família

Quadro 1 - Descrição das TICs usadas nas mediação da comunicação entre a escola e a família

TIC	Caracterização	Utilização	Potencialidades	Fragilidades
WhatsApp	Aplicativo de mensagens instantâneas e chamadas de voz para smartphones. Possibilita o envio de textos, fotos, vídeos, documentos em pdf, além de criar grupos para trocas de mensagem, por meio de uma conexão com a internet.	Uma comunicação rápida com os familiares.	Comunicação ágil, fácil, com retorno rápido e registro da visualização e resposta dos pais	Não apontadas
E-mail	É uma ferramenta que permite receber ou enviar mensagens, semelhante a troca de cartas mas em formato digital.	Utilizado para uma comunicação mais “formal”, especialmente, para envio de comunicados em geral.	Sustentabilidade, agilidade, registro, redução dos custos e segurança que o comunicado irá chegar.	Resistência inicial de algumas famílias.

TIC	Caracterização	Utilização	Potencialidades	Fragilidades
Facebook	Rede social que viabiliza o encontro entre os sujeitos. Um espaço de troca de mensagens, vídeos, fotos e outros documentos	Página que fornece informações da escola à comunidade, além da existência de espaços fechados, para grupos específicos, com objetivos comuns.	Divulgação de informações e ações de marketing da escola.	Risco de exposição das imagens dos alunos.
Câmeras de monitoramento	Equipamentos responsáveis pela gravação de imagens das áreas internas e externas.	Registro de imagens para verificação quando se fizer necessário. Podem ser utilizadas de modo online para acompanhamento dos pais.	Monitoramento por parte dos pais quanto às atividades realizadas na escola, possibilidade de esclarecimentos de dúvidas e maior segurança.	Não apresenta
Site	É um endereço eletrônico que permite a visualização de hipertextos e todos os tipos de mídia	É utilizado para alcançar especialmente o público externo, visando atrair novos alunos.	Manutenção da imagem da escola e atrair novos alunos	Baixo retorno
Agendas eletrônicas	São aplicativos que substituem a agenda de papel mas em formato digital	Informar aos pais questões do dia a dia das crianças como alimentação, higiene e atividades realizadas, envio de fotos e possibilita a comunicação.	Sustentabilidade, agilidade, possibilidade de um maior número de informações em um tempo menor, envio de fotos	Requer treinamento, organização do tempo dos professores, debate sobre uso do celular por parte das professoras, questões trabalhistas.

Fonte: Adaptado de Silva, (2017) p. 50-57

Como alternativa que coaduna com o cenário da sociedade da informação, na qual as pessoas estão constantemente conectadas e com acesso aos seus aparelhos de *smartphones*, têm sido empreendidos esforços no sentido do desenvolvimento de aplicativos que viabilizem a comunicação da escola com a família. De modo que,

cotidianamente uma diversidade de tecnologias tem sido incorporada ao cenário escolar (SILVA, 2017).

A despeito de tais iniciativas, ainda se percebe que a comunicação entre a comunidade escolar e a família é marcada por dificuldades, principalmente ligadas às questões de tempo e espaço. Portanto, as TICs têm despontado como alternativas para enfrentamento dessa realidade, configurando-se como opções viáveis para a mediação da comunicação entre escola e família, de forma rápida, de fácil acesso e sem requerer dos sujeitos a interrupção de suas outras atividades e o deslocamento para a instituição educativa (MATEIA, 2018; REIS, 2016).

Outra vantagem da comunicação mediada por TICs é a possibilidade de uma maior sustentabilidade ambiental. Sabe-se que a escola tem muitas atividades que demandam impressões, cópias e confecções de outras atividades que usam papel, gerando um grande consumo de derivados de celulose. Neste cenário, as TICs aparecem como opções mais viáveis do ponto de vista ambiental e na maior parte das vezes, econômico (SILVA, 2017).

Diante disso, sabe-se que algumas iniciativas implementadas em diversas unidades educacionais servem como possibilidades a serem expandidas em outros espaços. Merece destaque uma pesquisa realizada por Dumoulin et al. (2013) em quatro escolas da província de Quebec, no Canadá, a qual analisou que a fim de manter os valores e concepções da escola, explícitos para todos, as TICs demonstram-se opções eficazes com vistas a viabilizarem a comunicação entre a escola e família e efetivarem a construção da parceria entre pais e professores para o alcance do sucesso educativo dos alunos.

Além disso, Silva e França (2015) realizaram uma pesquisa no Brasil, buscando compartilhar com os pais dos alunos os conteúdos e as metodologias que foram desenvolvidas durante o ano letivo na disciplina de História. Analisaram que as TICs podem exercer a função de mediadoras entre os diversos agentes sociais que têm interesse naquilo que ocorre dentro das salas de aula, especialmente pais e professores, na medida em que as alterações nas noções de tempo e espaço promovidas pelas novas TICs são utilizadas em benefício da educação, já que os pais podem ter acesso à escola onde seus filhos estudam, sem a necessidade de deslocamento e portanto, de interromperem as outras atividades desenvolvidas pelos mesmos.

Soma-se aos benefícios destacados acima, a percepção de Mendonça (2013) de que os responsáveis pelos educandos, em seu estudo, demonstraram boa receptividade quanto ao uso das TICs na comunicação com a escola. Os achados do estudo evidenciaram que cerca de 80% dos pais que participaram da pesquisa afirmaram que seria muito útil se a escola do seu educando transmitisse informação *online* atualizada e segura sobre a vida escolar dos seus filhos.

Outro elemento percebido por Cardoso (2016) como influenciador do processo comunicacional foi o fato de muitos filhos se demonstrarem pouco comunicativos com seus pais, dificultando o acesso às informações de sua vida escolar. Na ocasião da pesquisa, os pais relataram buscarem outras alternativas para terem acesso à tais informações, sendo as TICs mais convenientes para os pais, pela facilidade de acesso e agilidade.

As tecnologias digitais podem, assim, ser um recurso adicional utilizado pela escola para se comunicar com as famílias. Desta forma, as escolas têm buscado, a cada dia, atender às demandas das famílias e da sociedade ao se inserirem no “mundo digital” através de sites, informativos, e-mails, redes sociais, câmeras de monitoração e agendas virtuais.

À luz das evidências discutidas acima, nota-se que as TICs estão presentes nos cenários doméstico e escolar, ocupando o espaço de mediação da comunicação entre os sujeitos dos dois ambientes. Portanto, faz-se necessário o empreendimento de esforços no sentido de buscar o fortalecimento das TICs como alternativas que viabilizem a comunicação rápida, de fácil acesso entre essas duas instituições, resultando em ganhos no desenvolvimento dos alunos.

3 METODOLOGIA

Esse capítulo objetiva descrever o caminho adotado na pesquisa, seus procedimentos metodológicos e a tipologia assumida, como forma de evidenciar a realidade em estudo, conforme os objetivos propostos.

Quanto à abordagem, essa pesquisa classifica-se como qualitativa, pois o que se espera da pesquisa é colher as impressões da comunidade escolar acerca das contribuições do aplicativo no Colégio Adventista da Bahia. Neste sentido, este tipo de pesquisa tem se mostrado adequada para o estudo dos fenômenos que envolvem os seres humanos e suas intrincadas relações sociais, nos diversos ambientes (PEREIRA et al, 2018). Gil (2009) e Minayo (2010) apontam que a pesquisa qualitativa assume o papel de viabilizar o estudo das opiniões, crenças, atitudes, comportamentos e ações de um determinado grupo frente à ocorrência de um fenômeno, procurando entender como as pessoas interpretam e conferem sentidos às suas experiências e ao mundo em que vivem.

Ao serem considerados seus objetivos, configura-se como uma pesquisa descritiva, por intencionar descobrir e observar fenômenos, procurando descrevê-los, classificá-los e interpretá-los, além de expor as características de determinada população (CHIZZOTTI, 2018).

A coleta de dados se deu por meio da coleta de dados primários e secundários. A coleta de dados secundários ocorreu de forma dinâmica, durante toda a pesquisa, sendo realizada uma pesquisa bibliográfica, com base em materiais já publicados (GIL, 2009), orientada para os principais conceitos a serem desenvolvidos para consecução dos objetivos ora propostos.

A coleta dos dados primários ocorreu entre outubro e dezembro de 2018. Os participantes foram divididos em três grupos: 1) corpo técnico; 2) corpo docente e 3) pais /ou responsáveis. Cada grupo foi formado por seis sujeitos, escolhidos aleatoriamente. Foi solicitado às coordenadoras que enviassem mensagem para seis pessoas, as convidando a participarem, e aquelas que consentiram livremente, mediante assinatura de termo de consentimento livre e esclarecido [APÊNDICE C], tornaram-se sujeitos do estudo. Também foi realizada a reposição dos sujeitos que não compareceram, sendo enviado o convite para outras pessoas. Além disso, foram levantados dados a partir do aplicativo Agenda Tellme.

A pesquisa foi conduzida de forma ética, em conformidade com as recomendações previstas na resolução 510/ 16, que versa sobre os procedimentos metodológicos característicos das áreas de ciências humanas e sociais no que se refere às exigências éticas e científicas fundamentais para sua realização (BRASIL, 2016).

Desse modo, a coleta de dados aconteceu em uma sala de aula reservada do CAB e foi conduzida por uma equipe, com vistas a minimizar qualquer constrangimento e/ou desconforto aos participantes, já que o pesquisador responsável, neste período, assumia a gestão da instituição estudada. Vale salientar que a equipe que coletou os dados foi conduzida por uma pesquisadora com mestrado, cursando o doutorado e com experiência em coletas dessa natureza e três alunas da graduação que já participaram de outras pesquisas.

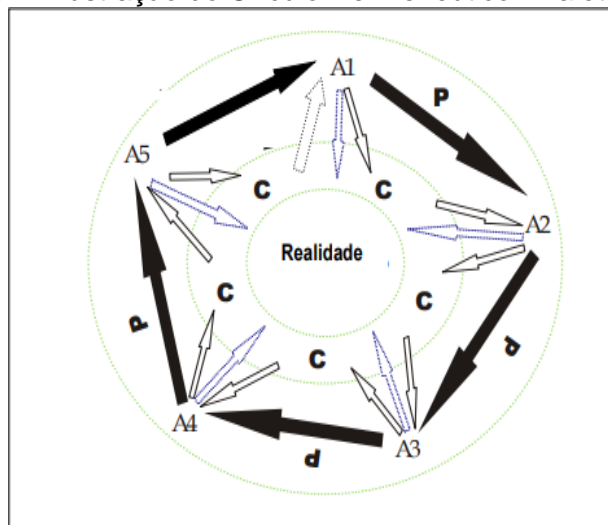
O pesquisador e a responsável pela equipe de coleta de dados construíram conjuntamente um protocolo de procedimentos a serem realizados durante a coleta. Posteriormente, o mesmo foi apresentado às demais componentes da equipe, durante um treinamento realizado pela pesquisadora, a fim de se esclarecer possíveis dúvidas e garantir a padronização dos procedimentos a serem realizados. Durante esse treinamento foram ainda abordadas as habilidades necessárias para que um pesquisador atue de forma competente, recebendo ênfase a capacidade de ouvir desse sujeito, a habilidade de fazer boas perguntas, de não ser conduzido por preconceitos e ideologias e a flexibilidade para se adequar às situações adversas.

Também foram construídos pelo pesquisador dois roteiros (APÊNDICES A e B) com perguntas que intencionavam atender aos objetivos propostos para a pesquisa, tendo a linguagem adaptada para cada grupo de participantes. Foi realizado um pré-teste com os mesmos e posteriormente as devidas alterações. Então, o pesquisador realizou a preparação do campo, por meio da antecipação dos contatos, reserva do espaço para realização das coletas, impressão dos roteiros e organização dos materiais para gravação das entrevistas.

Foi aplicada a técnica de círculo hermenêutico-dialético (CHD) com cada um dos grupos, a qual envolveu a concepção prévia individual e coletiva do grupo pesquisado. O CHD é uma técnica de entrevistas que permite a interação dos entrevistados entre si (sujeitos da pesquisa) e destes com os pesquisadores, tendo a dialogicidade como fio condutor para estabelecer uma interação entre os sujeitos no processo de construção e reconstrução da realidade (OLIVEIRA, 2015).

Para isso, a dinâmica do círculo consistiu em entrevistar todos os sujeitos participantes de maneira individual, sequenciada e sistemática; coletando as construções teóricas individuais do primeiro ao último e retornando ao primeiro, com a possibilidade de cada um dos participantes, verificarem as construções dos outros sujeitos, podendo modificar, excluir ou reorganizar a sua ou não; as suas construções iniciais, a partir o que foi explicitado pelo sujeito anterior, finalizando o círculo (OLIVEIRA, 2011; NEVES; CARNEIRO-LEÃO e FERREIRA, 2012), conforme ilustrado a seguir.

Figura 1 - Ilustração do Círculo Hermenêutico- Dialético



Fonte: Neves; Carneiro- Leão e Ferreira (2012)

Na figura 1, o primeiro círculo, representa o grupo de entrevistados, conforme roteiro [APÊNDICES A e B]. O segundo, a dinâmica do “vai e vem” das construções/reconstruções teóricas dos sujeitos e o terceiro (centro); exposição de comentários e nova construção, o que representa o encontro final com todos os entrevistados, buscando o consenso único (realidade) do grupo (NEVES; CARNEIRO-LEÃO e FERREIRA, 2012).

As entrevistas individuais foram realizadas em um ambiente privativo, uma sala de aula, sendo gravadas e ofertadas aos participantes a oportunidade de ouvirem a gravação e alterarem e/ou acrescentarem alguma informação que julgassem importante. Após isso, a segunda parte do círculo ocorreu quando cada participante recebeu um quadro com a fala dos demais membros do círculo, transcrita, sem a identificação do responsável pela fala, sendo destacada sua própria fala e após essa leitura foi-lhe concedida a oportunidade de refazer sua própria fala. Após cada sujeito

participar desse processo, foi realizado um encontro coletivo para finalização das respostas do grupo.

A terceira etapa consistiu na análise dos dados oriundos do CHD, por meio da técnica da análise hermenêutica dialética (AHD), conforme as recomendações de Minayo (2010). A hermenêutica consiste na ciência da compreensão e interpretação dos fenômenos, das atitudes e dos comportamentos humanos, dos textos e das palavras. Portanto, busca a compreensão do sentido que se dá na comunicação entre seres humanos, tendo na linguagem seu núcleo central. Segundo Gadamer (2005, p. 436), “o sentido que se deve compreender somente se concretiza e se completa na interpretação”. Já a dialética é a ciência e a arte do diálogo, da pergunta e da controvérsia. Busca nos fatos, na linguagem, nos símbolos e na cultura, os núcleos obscuros e contraditórios para realizar uma crítica sobre eles (ALENCAR, NASCIMENTO, 2011).

Assim, a técnica de AHD faz a síntese dos processos compreensivos e críticos, sendo apontado por Minayo como o “mais capaz de dar conta de uma interpretação aproximada da realidade” (2010, p.231). Desse modo, a hermenêutica contribui com a possibilidade de interpretação dos sentidos que os sujeitos elaboram em seus discursos e a dialética oportuniza a compreensão de tais sentidos face às contradições que lhes constituem, e ao seu contexto social e histórico.

A realização da AHD deu-se a partir das seguintes etapas: ordenação dos dados, classificação dos dados e análise final, as quais ocorreram de modo dinâmico e intercomplementar (ALENCAR, NASCIMENTO, 2011). A etapa de organização dos dados objetivou estabelecer uma identificação do material empírico coletado no campo de estudo. Para tanto, as entrevistas foram transcritas e foi realizada uma leitura flutuante do material.

Posteriormente, na segunda etapa da análise, os dados foram classificados, mediante à identificação das ideias centrais sobre o objeto de estudo, a partir da percepção de cada grupo, compondo três quadros de análise. Em seguida, foi realizada a leitura de cada quadro, buscando a comparação de ideias entre as diferentes percepções dos grupos, retomando as questões norteadoras, os objetivos, os pressupostos e o referencial teórico do estudo.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo serão apresentados o contexto e objeto de estudo, bem como os resultados encontrados e a sua análise à luz do referencial teórico e da interpretação do pesquisador.

4.1 CARACTERIZANDO O OBJETO DE ESTUDO

A Rede de Educação Adventista está presente em 165 países do mundo, representado por 7.842 instituições de ensino que vão desde a educação infantil ao ensino superior, com aproximadamente 94 mil professores que participam do processo educacional de 2 milhões de alunos. Uma rede que surgiu em 1872, com uma escola em *Balt Creek*, Michigan-EUA, a qual possuía um professor e doze alunos (EDUCAÇÃO ADVENTISTA, 2019).

A Educação Adventista chegou ao Brasil no ano de 1896, na cidade de Curitiba, Paraná. O Colégio Internacional, como foi chamado, foi dirigido por Guilherme Stein Jr. Atualmente, no território brasileiro, existem 458 unidades escolares, com 10 mil professores e 210 mil alunos (EDUCAÇÃO ADVENTISTA, 2019).

O Colégio Adventista da Bahia (CAB), ambiente no qual a presente pesquisa foi desenvolvida, pertence à referida Rede Adventista de Educação. Foi fundado em 14 de outubro de 1979, no vilarejo de Capueiruçu, na cidade de Cachoeira-Ba, no recôncavo baiano.

Figura 2 - Foto da fachada do Colégio Adventista da Bahia



Fonte: CAB (2018)

O campus que abriga o CAB é um internato, isto é, um ambiente no qual os alunos podem também morar. Por isso, dispõe de: prédio residencial masculino, prédio residencial feminino, restaurante e a demais infraestrutura necessária para atender os alunos integralmente. Este serviço atrai estudantes de vários estados do Brasil e também do exterior, o que impacta a forma de comunicação entre família e escola.

Figura 3 - Foto aérea do campus

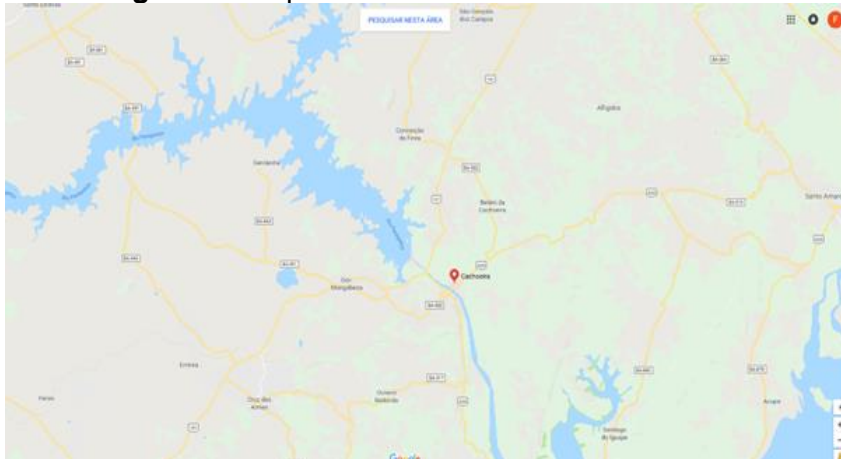


Fonte: CAB (2018)

Além disso, o campus onde o CAB está inserido possui oito cursos superiores. Desse modo, muitos dos estudantes do CAB são filhos de universitários, que além do estudo se dedicam ao trabalho e as responsabilidades familiares, o que também repercute na comunicação entre família e escola.

Outra característica que merece destaque é a geografia do baixo recôncavo, a qual possui cidades relativamente próximas umas às outras. Tal condição e a tradição que o CAB possui na região, faz com que o mesmo possua alunos tanto, na sede da cidade de Cachoeira, distante a 3,2 quilômetros do CAB, quanto das seguintes cidades: Conceição da Feira, São Félix, Muritiba, Governador Mangabeira, Cabaceiras do Paraguaçu, Cruz das Almas, Maragogipe, Santo Amaro e São Gonçalo. Naturalmente, tal distanciamento também pode afetar o modo como a escola se comunica com as famílias.

Figura 4 - Mapa das cidades do recôncavo baiano



Fonte: Google Maps (2019)

O corpo técnico do CAB é formado por doze pessoas que estão divididas nas seguintes funções: diretora, secretária, tesoureiro, coordenadora da educação infantil e ensino fundamental (séries iniciais), coordenadora pedagógica do ensino fundamental (séries finais), coordenadora pedagógica do ensino médio, orientadora educacional- da educação infantil e ensino fundamental (séries iniciais), orientadora educacional do ensino fundamental (séries finais), coordenador de disciplina, capelão, psicóloga e assistente social. Já o corpo docente é formado por 41 professores, e 929 alunos, distribuídos da educação infantil ao ensino médio.

4.2 A MEDIAÇÃO TECNOLÓGICA NA COMUNICAÇÃO ENTRE O CAB E AS FAMÍLIAS - DIFERENTE PERCEPÇÕES

O CAB adotou o aplicativo Agenda Tellme a partir do ano 2016. Para uma melhor compreensão da contribuição do aplicativo na mediação da comunicação entre a escola e família, serão apresentadas as especificidades do aplicativo Agenda Tellme e as percepções do corpo técnico, docentes e familiares de alunos acerca da mediação tecnológica da comunicação entre a família e a escola, por meio do referido aplicativo.

4.2.1 O aplicativo Agenda Tellme

O aplicativo Agenda Tellme se propõe a ser uma agenda escolar em formato de aplicativo, através do qual os estudantes e responsáveis podem acessar todas as informações repassadas pela escola de forma digital. O aplicativo é dividido nos

seguintes ambientes ou abas: rotina diária, alimentação diária, avisos do professor, avisos da coordenação, faltas, calendário, mídias e relatório, website, *Facebook*. A seguir será descrito como ocorre a utilização da Agenda Tellme por parte dos professores, equipe técnica e familiares dos alunos.

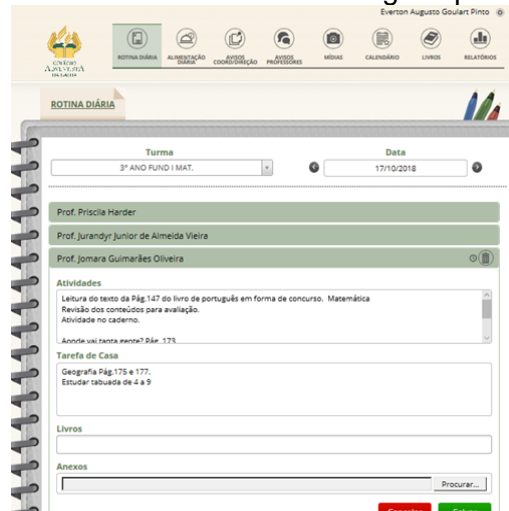
Figura 5 - Aba inicial da Agenda Tellme



Fonte: CAB (2019)

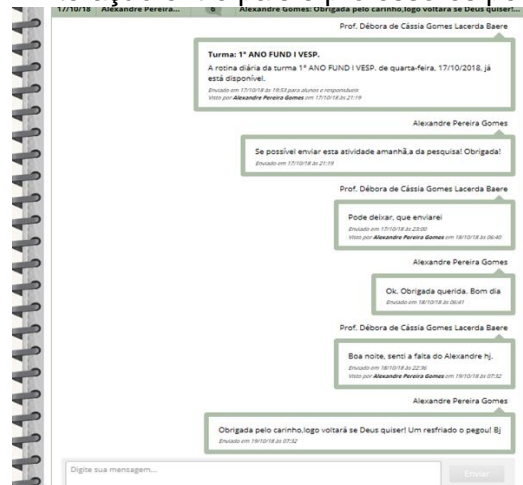
O aplicativo possibilita ao professor alimentar o sistema e se comunicar com os pais. O docente é estimulado a realizar as seguintes postagens: envio da rotina diária, no qual são apresentadas as informações referentes ao que foi passado em sala de aula, bem como as atividades para casa; envio de avisos do professor, que podem ser coletivos, como a descrição de um trabalho, ou individuais, possibilitando o diálogo entre professores e pais quanto aos aspectos pedagógicos ou comportamentais do estudante, entre outros. Também permite a marcação das atividades avaliativas ou provas no calendário e o envio de mídias (fotos ou vídeos) retratando as atividades ocorridas dentro da escola.

Figura 6 - Aba de envio de mensagens para os pais



Fonte: CAB (2019)

Figura 7 - Interação entre pais e professores pelo aplicativo



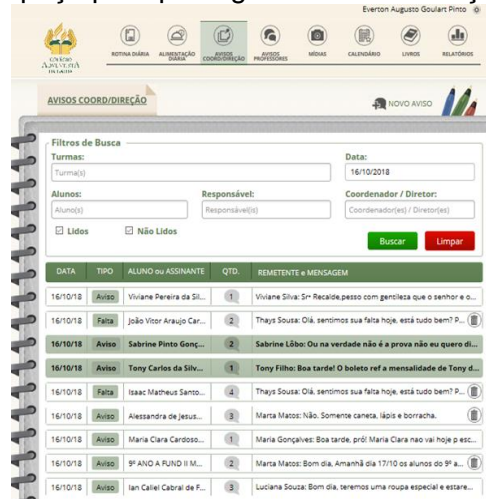
Fonte: CAB (2019)

A equipe gestora se comunica com a família a partir de avisos da coordenação, dos quais podem surgir novas interações com os responsáveis. As mensagens podem ser enviadas de forma individual, para mais de um aluno, para uma turma, várias turmas ou para todas as turmas sobre as quais o emissor possui responsabilidade.

Vale destacar que cabe à orientadora educacional buscar junto a família, informações em caso de falta dos alunos, por meio do ícone aviso de faltas. Destaca-se que além de acompanhar para que as informações enviadas pelos professores estejam claras, as coordenadoras pedagógicas, têm acesso a todos os diálogos que ocorrem entre seu grupo e as famílias, podendo inclusive, intervir, caso necessário. Por sua vez, o diretor possui uma visualização geral do aplicativo, podendo acessar

tanto as informações dos professores quanto do corpo técnico, bem como extrair relatórios de uso do sistema.

Figura 8 - Espaço para postagens da coordenação e/ou direção

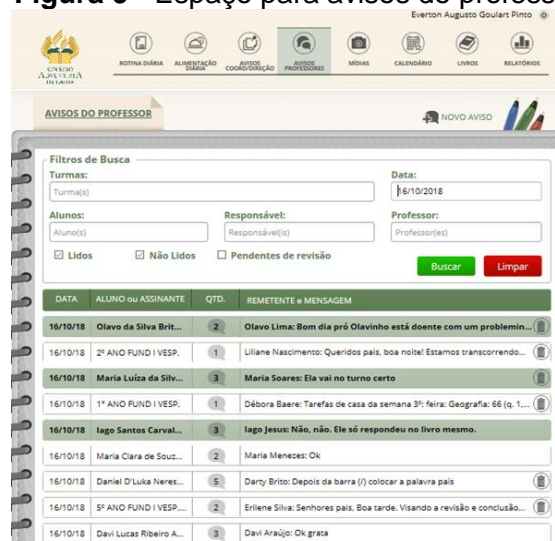


Fonte: CAB (2019)

Além disso, caso o responsável pelo aluno responda uma mensagem de rotina diária, o professor visualiza e tem a oportunidade de interagir no ícone “avisos de professor”. Esta aba também é utilizada para avisos gerais ou para comunicação direta com os pais.

A cada nova interação por parte da escola surge um *push* na tela do *smartphone* do responsável e ao ler a mensagem o pai pode dar um visto, como também interagir com uma mensagem de texto.

Figura 9 - Espaço para avisos do professor



Fonte: CAB (2019)

Tanto professores quanto coordenadores podem enviar fotos das atividades desenvolvidas no ambiente escolar. Entretanto, os responsáveis só têm acesso às fotos da turma do seu respectivo aluno.

Figura 10 - Aba para postagem de fotos e/ou vídeos



Fonte: CAB (2019)

Outra possibilidade de uso do aplicativo é a seção do calendário, onde professores e coordenadores postam os eventos e as principais atividades avaliativas que acontecerão na escola.

Figura 11 - Espaço para postagem do calendário escolar

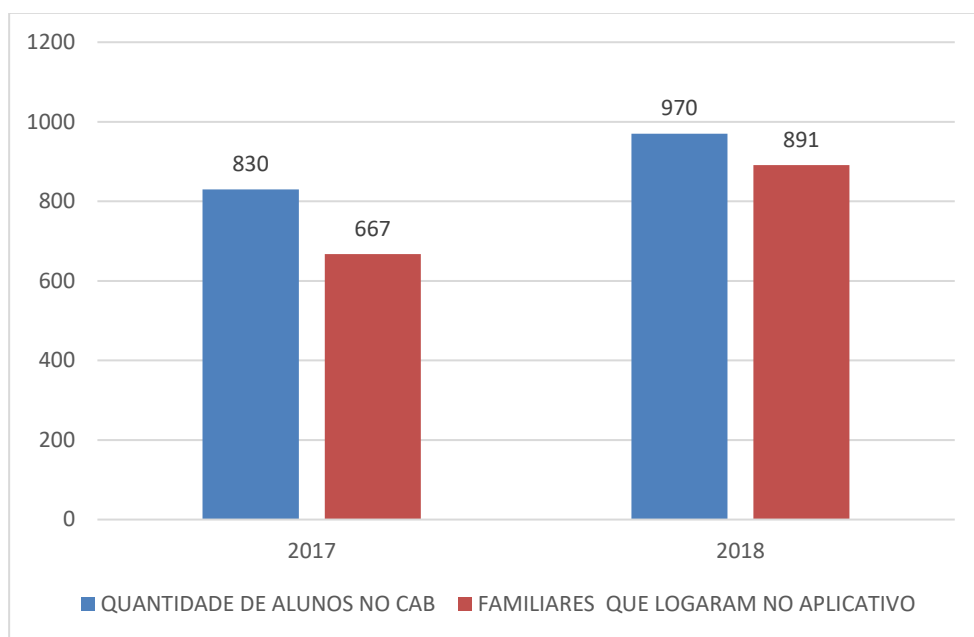


Fonte: CAB (2019)

4.2.2 Descrição do uso do aplicativo Agenda Tellme

A mediação tecnológica realizada pelo aplicativo Agenda Tellme no CAB se dá por meio do envio e recebimento de mensagens entre corpo técnico, docentes e familiares. Um dos relatórios oferecidos pelo aplicativo é a quantificação das mensagens enviadas, recebidas e visualizadas em um determinado período. Será apresentada a seguir uma descrição consolidada desses dados, com sua respectiva análise.

Gráfico 1- Quantitativo de familiares com acesso à Agenda Tellme no CAB



Fonte: Agenda Tellme (2019)

Inicialmente cabe esclarecer que o aplicativo foi implantado durante o ano de 2016. Neste período houve um processo de apresentação, análise e discussão da referida tecnologia no cenário do estudo. O mesmo ocorreu por meio de reuniões de pais e mestres, oficinas de sensibilização do corpo técnico e docentes e diálogos do gestor com a equipe.

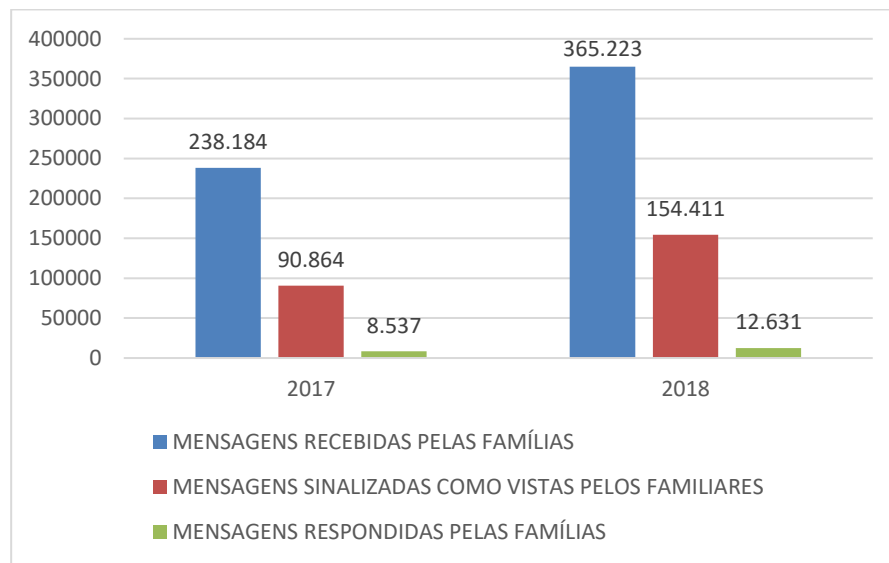
Verificou-se que em 2017 o percentual de pais que acessaram o aplicativo foi de 80,36%. Já em 2018 esse percentual aumentou para 91,85%. Tal crescimento demonstra um engajamento maior por parte dos pais em se comunicarem com a escola através do aplicativo. Os achados coadunam com a percepção de Mendonça (2013) de que os pais demonstram receptividade quanto ao uso das TICs como mediadoras na comunicação com a escola, ao defenderem a relevância da escola ofertar informações *online* da rotina escolar dos alunos.

Faz-se válido considerar a parcela que deixou de acessar o aplicativo Agenda Tellme. Tal fato remete à necessidade de que o grupo de familiares seja alvo de um estudo que investigue as motivações para que os sujeitos não se engajem na adesão do aplicativo. Além disso, há de se considerar a necessidade de que a escola se torne um cenário de discussão de estratégias a serem implementadas para impactar essa realidade.

Ao discutir sobre a passividade dos pais em buscarem estabelecer a comunicação com a escola, Oliveira, Marinho-Araújo (2010) consideram os meios tradicionais de comunicação e destaca que alguns pais, diante da conjuntura em que estão inseridos, optam por não participarem ativamente da vida escolar de seus filhos, demonstrando-se apáticos e alijados desse processo. O autor ainda enfatiza a pertinência de que a escola busque meios e formas para cooptar tais familiares a participarem da vida escolar de seus filhos.

Outro ponto a ser analisado é que se por um lado as tecnologias são uma realidade no cenário brasileiro, por outro, sabe-se que a inserção da mesma não se dá de forma igualitária em todos os domicílios. Neste sentido, o acesso a *smartphones* e outra tecnologias que atuam como mediadores da comunicação entre a escola e a família, em alguns casos, ainda pode ser uma realidade a ser concretizada entre os sujeitos, sendo requerida da escola a sensibilidade de perceber que a TIC deve representar uma alternativa complementar ao relacionamento pessoal (ARAUJO, REINHARD, 2018).

Para fins de análise da mediação tecnológica realizada pelo aplicativo Agenda Tellme no CAB, é salutar a apresentação do fluxo das mensagens trocadas na Agenda Tellme entre o corpo técnico, docentes e familiares dos alunos, o que está ilustrado no gráfico a seguir.

Gráfico 2- Fluxo de mensagens da Agenda Tellme no CAB

Fonte: Agenda Tellme (2019)

Os dados revelam um crescimento entre os anos de 2017 e 2018 de: 53,33% do quantitativo de mensagens recebidas pelas famílias; 69,93% nas mensagens sinalizadas como vistas pelos familiares e 47,95% nas mensagens respondidas ou enviadas pelos familiares. Tal quadro aponta para uma incorporação paulatina da Agenda Tellme como mediadora da comunicação entre os sujeitos da comunidade escolar estudada.

A quantidade de mensagens disparadas pela escola demonstra a força da Agenda Tellme, em articular pessoas, e formar um novo sistema de comunicação entre escola e família (BONILLA, 2005; CASTELLS, 2015). Isso se dá a partir da entrada, armazenamento, tratamento e transporte da comunicação, viabilizando uma troca de informação rápida e em grande escala quantitativa (CASTELLS, 2015; LÉVY, 1999).

Evidencia-se o alcance das TICs na mediação da comunicação, na medida em que de uma única mensagem disparada, há a pulverização da troca de informação entre vários sujeitos, de forma rápida, ágil, fácil e a despeito das barreiras físicas e geográficas.

Conforme discutido no referencial teórico, as famílias desejam estabelecer um diálogo com os professores e conhecer a rotina e a condição escolar dos filhos, ao invés de serem contactados pela escola apenas em casos de indisciplina ou baixo rendimento. Desse modo, se acredita que se uma postura reativa por parte da escola conduz a uma relação de culpabilização recíproca e distanciamento, uma postura

proativa provoca aproximação e diminuição dos conflitos. (LIMA E CHAPADEIRO, 2015; MARCONDES e SIGOLO, 2012; MUNHOZ e SCATRALHE, 2012; OLIVEIRA e MARINHO-ARAÚJO, 2010; SILVA, 2017). Neste contexto, o maior fluxo de mensagem vai ao encontro do anseio dos pais, possibilita uma melhor comunicação e conseqüente maior aproximação entre escola e família.

Não obstante, Fedoce (2010) afirma que na medida em que os usuários da rede interagem no ciberespaço, eles saem da postura de meros usuários consumidores para usuários cidadãos, isto é, aqueles que desempenham um papel mais ativo, produzindo conteúdo. Entretanto, os dados demonstram que ainda é possível perceber uma postura, no que tange à comunicação, mais passiva da parte dos pais, vide a proporção de mensagens marcadas como vistas ou respondidas versus as recebidas pelos pais. Embora os caminhos da comunicação estejam abertos não é possível afirmar que estes são utilizados de forma ostensiva pela parte dos pais.

4.2.3 Diferentes percepções da mediação tecnológica do CAB

Os sujeitos da pesquisa foram: componentes do corpo técnico, docentes, e familiares de alunos do Colégio Adventista da Bahia, formando, três grupos com seis pessoas, cada. A fim de elucidar o perfil de cada grupo, suas descrições e caracterização encontram-se no Quadro 1.

Quadro 2 - Caracterização dos grupos de participantes

Sexo	Corpo Técnico		Docentes		Familiares	
	Nº de pessoas	%	Nº de pessoas	%	Nº de pessoas	%
Masculino	01	16,66	-	-	-	-
Feminino	05	83,33	06	100	06	100
Estado Civil	Nº de pessoas	%	Nº de pessoas	%	Nº de pessoas	%
Casado	03	50	05	83,33	5	83,33
Solteiro	02	33,3	-	-	-	-
Divorciado	-	-	01	16,66	01	16,66
Viúvo	01	16,66	-	-	-	-

Cor/ Raça	Corpo Técnico		Docentes		Familiares	
	Nº de pessoas	%	Nº de pessoas	%	Nº de pessoas	%
Branca	03	50	04	66,66	03	50
Negra	03	50	02	33,33	03	50
Indígena	-	-	-	-	-	-
Outras	-	-	-	-	-	-
Escolaridade	Nº de pessoas	%	Nº de pessoas	%	Nº de pessoas	%
Fundamental completo	-	-	-	-	01	16,66
Ensino médio completo	-	-	-	-	-	-
Ensino Superior completo	02	33,33	04	66,66	02	33,33
Especialização	04	66,66	02	33,33	01	16,66
Mestrado	-	-	-	-	02	66,66

Fonte: Produção própria (2019)

Merece destaque o fato do grupo de familiares ter sido composto exclusivamente por mulheres, uma realidade também observada durante a coleta de dados e ao longo da experiência do pesquisador como gestor do CAB. As mulheres formam o maior grupo nas reuniões de pais e mestres, como usuárias cadastradas na Agenda Tellme e até mesmo nas conversas cotidianas com o corpo docente e técnico. Também são a maioria entre as docentes e o corpo técnico.

Tal cenário já havia sido observado por Santos e Buarque (2006) ao constatarem que dentro da sociedade, a participação, o cuidado e acompanhamento dos filhos foi tradicionalmente delegado à mulher. Destacaram ainda que os relatos de pais que participam ativamente da vida estudantil do filho, ajudando-o nas atividades escolares e que frequente às reuniões ainda são escassos.

A participação dos pais na vida estudantil dos filhos, assumindo um papel relevante no cotidiano escolar, faz-se necessária para o melhor desenvolvimento dos alunos. Um estudo realizado por Siqueira (2017) corroborou com essa ideia, ao verificar que quanto maior a frequência de comunicação entre pai e filho, a participação do pai nos cuidados com o filho e a participação do pai nas atividades escolares, culturais e de lazer do filho, maior o desempenho acadêmico. Além disso,

defendeu a necessidade de que a escola provoque e requeira a presença dos pais, realizando intervenções educativas dirigidas aos homens.

Durante a realização do CHD, os grupos elaboraram um consenso sobre a questão discutida. Para fins de comparação e discussão, serão apresentados abaixo os quadros com os consensos de cada grupo para cada uma das questões.

Ao serem questionados sobre a importância da comunicação entre a escola e a família, os participantes elaboraram o consenso apresentado no quadro 2.

Quadro 3 - Consenso (realidade) dos participantes sobre a importância entre a família e a escola

GRUPO	CONSENSO (REALIDADE)
Corpo técnico	É de extrema importância para que os objetivos das duas instituições, que é o desenvolvimento do aluno, seja alcançado. Possibilita uma relação de parceria, de modo que a escola e a família dão continuidade ao trabalho desenvolvido em um dos espaços.
Docentes	A comunicação entre a família e a escola é fundamental para o desenvolvimento do aluno, bem como para a resolução de problemas que surgem no cotidiano escolar e a realização de um trabalho eficaz pelo docente.
Familiares	É de fundamental importância, porque como nós não estamos presentes fisicamente, essa comunicação nos permite acompanhar o desenvolvimento de nossos filhos, já que além de trazer as informações que nos permitem complementar em casa as alternativas de desenvolvimento, nos permitem também participar da vida dos nossos filhos.

Fonte: Produção própria (2019)

Para os três grupos, a comunicação entre a família e a escola faz-se fundamental, com vistas ao alcance do desenvolvimento dos alunos. Os participantes indicam a comunicação como uma ferramenta para o estabelecimento da parceria entre essas duas instituições, a fim de promover a articulação, estabelecer uma continuidade e potencializar os resultados das ações realizadas por ambos.

A necessidade de uma relação construtiva e estável entre a escola e a família é um consenso entre diversos estudiosos (CARVALHO, FRANCISCO E RELVAS). Esse deve ser um dos objetivos almejados pelos educadores. Para além do papel da instituição educacional neste processo, cabe à família também assumir a responsabilidade de apoiar o que é realizado na escola, na tentativa de facilitar a tarefa educativa e conseqüentemente favorecer o desenvolvimento do aluno.

A percepção dos grupos concorda com a análise de alguns pesquisadores, os quais relacionam uma melhor comunicação entre a família e a escolas ao melhor

desenvolvimento dos estudantes (DESSEN e POLONIA, 2017; MARCONDES e SIGOLO, 2012; SIQUEIRA, 2017). Também corrobora com a percepção do pesquisador, pois o mesmo, enquanto gestor do CAB, percebeu o quanto uma boa comunicação entre escola e família resultava em uma maior participação dos alunos nas atividades escolares e auxiliava o mesmo na resolução de problemas, ora atrelado a questões disciplinares, ora a dificuldades de aprendizagem.

Um ponto enfatizado pelos três grupos foi a importância da comunicação enquanto meio de assegurar a continuidade do que foi realizado em um dos contextos. Neste sentido, ao reconhecerem os ganhos da parceria entre a família e a escola, os pais destacam a comunicação para viabilizar o acompanhamento das atividades escolares e os docentes apontam essa comunicação como uma condição para que os mesmos desenvolvam seus trabalhos de forma eficaz em sala de aula.

Sendo assim, nota-se que entre os grupos estudados, há o entendimento da relevância da comunicação entre o binômio escola-família, bem como os benefícios ocasionados pela sua operacionalização no cotidiano dos sujeitos. Tal fato requer da escola empreender, cada vez mais, meios e formas de concretizar a comunicação entre esses dois contextos de forma eficaz.

Ao serem questionados acerca das contribuições do aplicativo Agenda Tellme na mediação da comunicação entre a escola e a família, os participantes apresentaram o consenso abaixo (quadro 3).

Quadro 4 - Consenso (realidade) dos participantes sobre a contribuição do uso do aplicativo Agenda Tellme como mediador da comunicação entre família e escola

GRUPO	CONSENSO (REALIDADE)
Corpo técnico	O uso do aplicativo Agenda Tellme melhora a comunicação entre a escola e a família, tornando-a mais rápida, fácil, não sendo necessário o deslocamento dos pais até a escola, nos ajudando a termos um maior acesso aos pais. Além disso, é um maior respaldo à escola, já que as informações ficam gravadas.
Docentes	O uso do aplicativo Agenda Tellme promove a agilidade da comunicação, simplifica o processo, traz facilidade para o cumprimento das tarefas e até mesmo o acompanhamento das atividades. Desse modo, possibilita uma mediação entre família e escola, facilitando a comunicação, principalmente para os pais que não conseguem vir ao colégio. Se tornou uma forma de aproximar a escola dos pais e de assegurar que a mensagem chegue ao destinatário, aumentando as chances de retorno por parte dos familiares.

GRUPO	CONSENSO (REALIDADE)
Famíliares	O aplicativo nos ajuda a termos uma comunicação mais fácil, com um retorno mais rápido, enquanto estamos em outras atividades, sem necessitar do deslocamento. Além disso, favorece um acompanhamento mais específico, com o envio de fotos, por exemplo e nos dá a segurança de que a informação que a escola enviou vai chegar até nós.

Fonte: Produção própria (2019)

Para os participantes desse estudo, o uso do aplicativo Agenda Tellme, como mediadora da comunicação entre a escola e a família, torna o processo comunicacional mais rápido e fácil. Tal percepção corrobora com algumas pesquisas que destacam a importância do uso das TICs na intensificação da comunicação entre a escola e os pais (MARQUES e LAUTERT, 2015; SILVA, 2017)

Uma explicação dada pelos participantes para tal avaliação foi o fato do aplicativo ser uma opção que não exige o deslocamento dos mesmos até a escola para receber ou enviar informações, bem como dialogar com professores ou o corpo técnico do colégio. O deslocamento, no contexto do colégio estudado, é um ponto que merece destaque e que, conforme os sujeitos colocam, pode dificultar a comunicação entre a comunidade escolar, dado que, conforme apresentado neste trabalho, o CAB atende à várias cidades do recôncavo baiano. Além disso, por estar inserido em um campus, com internato, atrai alunos de várias regiões do país, o que poderia comprometer ainda mais a relação entre a família e a escola. Neste sentido, os sujeitos defendem que o aplicativo se configura como uma alternativa de enfrentamento da barreira geográfica e um instrumento importante para a aproximação da escola e a família.

As mães afirmaram que o fato de não necessitarem do deslocamento facilita um contato contínuo e permite que elas se comuniquem com a escola enquanto estão em outras atividades. Sabe-se que a família contemporânea é marcada por algumas transformações importantes, entre elas as alterações significativas no papel da mulher, a qual extrapolou o ambiente privado doméstico e assumiu o cenário público através do trabalho, tendo que se dividir entre as diversas formas de “ser mulher”, como trabalho e maternidade (ARAÚJO e FERREIRA, 2019).

Desse modo, as famílias cada vez mais têm adotado uma rotina com muitas atividades, acarretando em sujeitos com pouco tempo disponível. Portanto, recursos como a Agenda Tellme têm despontado como alternativas para a minimização das

limitações de tempo e calendário, ao ofertarem informações da vida escolar dos alunos de uma forma consistente e em tempo útil.

Docentes e familiares também destacaram que o fato do aplicativo assegurar que a informação chegará ao destinatário, contrapondo-se à realidade em que, muitas vezes, os bilhetes e informações não são entregues aos pais, pelos alunos, especialmente quando se trata de situações ligadas a problemas disciplinares. Outro ponto citado pelos docentes foi que o uso do aplicativo aumentam as chances de retornos por parte dos pais, logo, a efetivação da comunicação.

À luz das considerações acima, cabe ressaltar que a comunicação estabelecida deve assegurar que a mensagem seja conduzida ao seu destinatário sem alterações de seu conteúdo, com fácil compreensão e clareza, além de possibilitar uma resposta de preparação simples e rápida, quando necessário. Sobre tal questão, Mendonça (2013) enfatiza o quanto o uso das TICs, pode favorecer o estabelecimento desse tipo cenário, oportunizando o desenvolvimento de uma comunicação eficaz.

Por conseguinte, para os participantes desse estudo, o aplicativo Agenda Tellme, favorece o processo comunicacional no CAB, tornando-o mais ágil. Portanto, seu uso deve ser potencializado e estimulado no cenário escolar.

Quadro 5 - Consenso (realidade) dos participantes sobre os modos de uso do aplicativo Agenda Tellme

GRUPO	CONSENSO (REALIDADE)
Corpo técnico	Usamos diariamente para informar os pais, enviar comunicados, responder às perguntas feitas por eles, comunicar sobre eventos, coisas da rotina escolar ou sobre alguma necessidade especial do aluno.
Docentes	Para postar a rotina diária; as atividades a serem realizadas em casa; informar sobre algum problema disciplinar; se o aluno apresentou alguma dificuldade de aprendizagem. Além disso, para responder às mensagens dos pais, tirar dúvidas, informar sobre eventos, postar fotos sobre o que aconteceu e dar <i>feedbacks</i> positivos sobre os alunos.
Familiares	Utilizamos para acompanharmos as atividades escolares, verificar o cronograma de atividades, de provas, de entrega de trabalhos, visualizar fotos, para ver a interação deles com as atividades da escola, verificar os avisos da coordenação, dos professores.

Fonte: Produção própria (2019)

O grupo de participantes afirma usar a Agenda Tellme como forma de acompanhar as atividades realizadas em sala de aula, remetendo à ideia de que o

mesmo auxilia a continuidade das atividades educacionais fora do ambiente escolar. Tal possibilidade torna-se ainda mais relevante ao ser considerado que a relação de parceria entre a escola e a família é uma condição fundamental para que ambas as instituições alcancem o objetivo partilhado: o desenvolvimento do aluno.

O acompanhamento das atividades escolares dos alunos, por parte dos pais, foi defendido por Kraft e Dougherty (2013), ao elucidarem que a melhora na comunicação entre professores e família resulta em maior vínculo entre professor e aluno; expansão do envolvimento dos pais e em aumento da motivação dos alunos.

Além disso, um estudo realizado por Cankar, Deutsch e Kolar (2009) revelou que tanto os professores como os pais consideraram importante a cooperação de ambos para o sucesso escolar dos alunos. Para além disso, os professores destacaram que o envolvimento dos pais em casa e na comunicação com os professores, assume a maior relevância nessa comunicação para o sucesso escolar.

Por outro lado, a possibilidade de que as informações fornecidas pelos participantes pudessem ser individualizadas foi levantada. Tal fato remete à ideia de que a comunicação mediada pelo aplicativo Agenda Tellme pode contribuir para uma comunicação que contemple as necessidades de cada aluno e resultar em um processo de ensino-aprendizagem baseado nas potencialidades e fragilidades do mesmo, como um objetivo partilhado entre a família e a escola.

Os docentes afirmaram que usam aplicativo Agenda Tellme para darem *feedbacks* positivos dos alunos aos familiares. Tal afirmação contrasta com pesquisas que relataram que os pais sentem-se apreensivos quando convidados a comparecerem à escola, pois consideram que sempre que são convocados, o assunto a ser tratado se refere a problemas disciplinares graves ou ao baixo rendimento do filho, o que os afasta ainda mais e conseqüentemente fragiliza a relação família-escola (MARCONDES e SIGOLO, 2012).

Por considerar a formação dos alunos como uma relação de parceria entre a família e a escola, entende-se que o *feedback* entre esses dois contextos é fundamental para o progresso da aprendizagem. Especificamente quando se trata de *feedback* positivo, o mesmo deve ser aplicado quando se tem a função de reforçar um comportamento que deseja que se repita. Logo, é um elemento relevante da comunicação, entre essas duas instituições, com vistas a valorizar os resultados positivos alcançados e estimular os sujeitos a investirem esforços neste sentido (AVÕES, 2015).

Outro ponto observado foi que o aplicativo tem superado a função informativa, assumida pela agenda física e garantido, em algumas situações, o estabelecimento da comunicação mais ampla, ao favorecer trocas e esclarecimentos de dúvidas em um menor espaço de tempo. Neste sentido, observa-se que o corpo técnico, docentes e familiares se utilizam da Agenda Tellme para repassar e adquirir informações da rotina escolar dos alunos. Estes tratam a comunicação mediada pelo aplicativo de forma natural, corroborando com o que ensina Lemos (2008) no sentido que as relações existentes no ciberespaço são eminentemente reais e pessoais.

Portanto, percebe-se que o aplicativo Agenda Tellme faz parte do cotidiano da comunidade escolar do CAB como um recurso importante para favorecer a troca de informações entre o corpo técnico, docentes e familiares e possibilita o acompanhamento das atividades realizadas na escola. Portanto, pode configurar-se como uma ferramenta que complementa e potencializa a relação entre a escola e a família, oportunizando uma participação por parte dos pais mais ativa nos processos escolares de seus filhos.

Quadro 6 - Consenso (realidade) dos participantes sobre as dificuldades enfrentadas na comunicação entre família e escola, mediada pelo aplicativo Agenda Tellme

GRUPO	CONSENSO (REALIDADE)
Corpo técnico	A principal dificuldade ainda é a adesão, por parte de alguns pais, ainda que seja a minoria. Além disso, a dificuldade de correção do texto, quando foi postado com algum erro.
Docentes	A dificuldade que encontramos é a falta de acesso ao aplicativo por parte de alguns pais e a ausência de uma aba para visualização das mensagens que a coordenação enviou aos pais.
Familiares	A única dificuldade foi o fato de não podermos acessar no mesmo aplicativo a vida escolar de mais de um filho.

Fonte: Produção própria (2019)

Ao serem questionados sobre as possíveis dificuldades encontradas na comunicação entre a família e a escola, mediada pelo uso da Agenda Tellme, os sujeitos demonstraram um bom nível de satisfação, apontando poucas dificuldades, as quais dividiram-se em: questões técnicas e questões relacionadas à participação dos pais.

Quanto às questões técnicas, o corpo técnico apontou para impossibilidade de corrigir o texto após o envio do mesmo. De fato, este elemento pode dificultar a comunicação, seja por imprecisões gramaticais ou por mudanças na postura da escola, requerendo um novo aviso, caso alguma modificação seja julgada necessária.

Por sua vez, os docentes, por não terem acesso aos avisos de coordenação, sentem-se prejudicados, pois podem se tornar redundantes ou contraditórios, dando a impressão para os pais que estão alheios às decisões da escola, que remete à importância de uma comunicação eficaz na comunidade escolar para o cumprimento de uma gestão participativa (LUCK, 2011).

Em relação ao posicionamento dos pais, ao expressarem a dificuldade de acessar o aplicativo para aqueles que têm mais de um filho, sabe-se que esta situação foi analisada e resolvida pelo desenvolvedor posteriormente à aplicação da pesquisa.

Por outro lado, o corpo técnico e os docentes evidenciaram como principal dificuldade a não adesão, por parte de alguns pais. Nota-se que as dificuldades de adesão foram atribuídas somente aos pais, o que se distancia dos achados de outros estudos, que enfatizaram a resistência por conta do corpo docente e técnico de algumas instituições em aderirem às TICs, seja pela fragilidade na habilidade para manusear a tecnologia; dificuldades de acesso à internet; preferência em manipular o papel e a escrita, como aprendeu tradicionalmente (bem como receio do esvaziamento do papel do professor e precarização do trabalho docente

Os dados discutidos acima denotam que o aplicativo Agenda Tellme tem atendido aos sujeitos de forma satisfatória na mediação do processo comunicacional, apresentando algumas dificuldades. Todavia, remetem à necessidade de um estudo sobre as motivações para que uma parcela de pais não se engaje na adesão do aplicativo, bem como a relevância de se discutir coletivamente estratégias a serem adotadas para a mudança dessa realidade.

Quadro 7 - Consenso (realidade) dos participantes sobre a comparação da comunicação entre a família e a escola com e sem o uso do aplicativo Agenda Tellme

GRUPO	CONSENSO (REALIDADE)
Corpo técnico	A agenda Tellme melhorou muito a comunicação entre a família e a escola, por tornar o processo mais rápido e prático e evitar o deslocamento. Desse modo, aproxima a família da escola, facilita a resolução dos problemas e conseqüentemente resulta em uma maior satisfação por parte dos pais.
Docentes	A comunicação mediada pelo aplicativo Agenda Tellme é muito melhor por ser mais eficiente, rápida e nos ofertar um respaldo de que os pais receberão as informações, sem se fazer necessário o deslocamento.
Famíliares	A adoção do aplicativo Agenda Tellme foi excelente para a comunicação da família com a escola, porque favorece a interação com a escola de forma rápida, fácil, sem necessitar de deslocamento.

Fonte: Produção própria (2019)

Para os três grupos, há a concordância de que a comunicação entre a escola e a família mediada pelo aplicativo Agenda Tellme é melhor que as outras formas de comunicação tradicionais. Conforme já discutido nessa seção, os sujeitos enfatizam como elementos estruturantes dessa melhoria: a agilidade no processo comunicacional, a facilidade e a não necessidade de deslocamento.

Além disso, achados de uma pesquisa realizada por Mendonça (2013) demonstraram que 68% dos pais investigados eram favoráveis à utilização de mensagens de texto e *e-mail* por parte da escola. Tal pesquisa reforça a ideia de que as TICs fazem parte do cotidiano escolar e familiar, sendo inclusive aceitas como uma forma de se estabelecer a comunicação entre esses dois cenários.

Uma outra questão levantada por Silva (2017), mas que não apareceu na fala dos participantes, diz respeito ao fato da agenda eletrônica favorecer a manutenção da sustentabilidade tanto ambiental quanto financeira, na medida em que reduz os custos com impressões e cópias, tendo em vista que ela é um aplicativo online que substitui as agendas em papel que eram preenchidas diariamente pelas educadoras. O fato de nenhum dos participantes terem se referido a tal questão remete à ideia de que a discussão acerca da sustentabilidade ambiental precisa ser ampliada no cenário estudado.

Neste sentido, há a necessidade da sensibilização dos sujeitos que formam a comunidade escolar, com vistas à compreensão da importância da educação ambiental, de modo que impacte as novas gerações e implique-os em uma nova mentalidade de preservação ambiental. Acredita-se que a escola pode se configurar como um espaço privilegiado para difusão de novas práticas, com ênfase na sustentabilidade e no enfrentamento do impacto ambiental ocasionado pelo alto consumo de papel pela sociedade (SILVA, 2017).

Os dados levantados entre os grupos apontam que o uso das TICs, especialmente aplicativos que visem melhorar a comunicação entre a escola e a família dialogam com a tendência da sociedade contemporânea de se comunicar através do ciberespaço, utilizando-se dos seus *smartphones*. Portanto, pode configurar-se como um caminho interessante rumo ao fortalecimento da parceria entre essas duas instituições e conseqüentemente do alcance do desenvolvimento dos alunos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A comunicação é um elemento fundamental para o estabelecimento da parceria entre a escola e a família. Ao reconhecerem a relevância dessa articulação, os participantes dessa pesquisa demonstraram que o diálogo sobre a rotina escolar e demais aspectos inerentes à vida estudantil dos alunos é essencial para o desenvolvimento dos estudantes.

Todavia, a comunicação entre essas duas instituições torna-se uma tarefa desafiadora, diante das dificuldades enfrentadas nesse processo, sendo as mais evidentes às questões ligadas a deslocamento e tempo. Sabe-se que o cotidiano das famílias contemporâneas é marcado pela realização de muitas atividades, requerendo dos pais esforços para atenderem a tais demandas.

Neste cenário, o uso das TICs, especialmente aplicativos que visem melhorar a comunicação entre a escola e a família, como a Agenda Tellme, dialogam com a tendência da sociedade contemporânea de se comunicarem, de forma rápida, através dos aplicativos para smartphones.

A Agenda Tellme está incorporada ao cotidiano da comunidade escolar estudada, como uma ferramenta para ofertar aos sujeitos informações sobre a rotina escolar dos estudantes, desde as informações gerais até as que abarcam as singularidades de cada aluno, oportunizando um espaço de troca e diálogo entre a família e a comunidade escolar.

Foi analisada como uma ferramenta que viabiliza a comunicação entre a escola e a família, tornando o processo mais rápido e fácil. A tecnologia assume o papel de facilitar e ampliar o espaço de diálogo e interação, qualificando a comunicação da escola com a família e sendo uma alternativa para os pais acompanharem a vida escolar de seus filhos sem necessitarem se deslocarem e interromperem outras atividades.

Além disso, os participantes destacaram que o uso do aplicativo para mediação da comunicação resultou em uma maior satisfação por parte dos sujeitos da comunidade escolar. Corpo técnico, docentes e familiares, envolvidos na pesquisa, destacaram a facilidade, praticidade e agilidade oportunizadas pelo aplicativo para estabelecimento da comunicação.

Tal percepção dos familiares em relação à escola de seus filhos poderá implicar em pais que acreditam mais no projeto educativo defendido na escola e se engajam na concretização do objetivo partilhado entre ambos, que é o desenvolvimento dos alunos.

Todavia, ao ser verificado que uma parcela, ainda que pequena de pais, não usa a Agenda Tellme, nota-se a necessidade de um estudo de adoção de tecnologia para o reconhecimento das motivações e perfis tanto dos sujeitos que se utilizam quanto daqueles que não adotaram a referida tecnologia. Também aponta para a relevância de se discutir coletivamente estratégias a serem adotadas para a mudança dessa realidade.

A Agenda Tellme, assim como outras tecnologias que mediam a comunicação entre a escola e a família, deve ocupar o espaço de facilitação da comunicação, com consequente adoção de uma postura mais ativa por parte dos pais dos alunos. Logo, não deve excluir o contato pessoal, mas servir para estimular os pais a se fazerem ativos nas atividades da escola, contribuindo para a construção de uma relação de diálogo, parceria e coletividade para alcançar o desenvolvimento dos alunos.

Portanto, deve ser um instrumento importante para que um clima de participação e envolvimento se torne cada vez mais forte e marcante na escola, refletindo em uma maior atuação do corpo técnico, docentes, pais e alunos na superação das dificuldades enfrentadas cotidianamente na escola e no alcance de melhores resultados das ações escolares.

Uma das limitações do presente estudo foi a dificuldade de aproximar a discussão sobre TICs que é muito ampla e profunda e os estudos sobre o uso de aplicativos como mediadores da comunicação entre família e escola que ainda são poucos. Outra limitação foi o fato do estudo não ter contemplado toda a comunidade escolar.

Os seguintes estudos futuros podem complementar esta pesquisa ao discutirem questões que relacionem a comunicação entre escola e família, mediada por uma tecnologia, como o aplicativo em análise: estudo de adoção de tecnologia para o reconhecimento das motivações e perfis tanto dos sujeitos que se utilizam quanto daqueles que não adotaram a referida tecnologia; estudo da relação entre a maior participação dos pais na comunicação com a escola, mediada pelo aplicativo e o desempenho acadêmico dos estudantes; estudo das implicações do

aplicativos de comunicação na gestão escolar; estudo da influência do aplicativo na captação e manutenção dos estudantes na escola.

Contudo, percebe-se que o aplicativo Agenda Tellme, enquanto mediador da comunicação entre a família e a escola, desponta como uma alternativa de fácil uso e bem aceita pela comunidade escolar. Neste estudo, houve o reconhecimento, entre os participantes, de que a comunicação entre a escola e a família mediada pelo aplicativo Agenda Tellme é melhor que as outras formas de comunicação tradicionais. Portanto, pode configurar-se como um caminho interessante rumo ao fortalecimento da parceria entre essas duas instituições e conseqüentemente do alcance do desenvolvimento dos alunos.

Ao considerar que a comunicação mediada por tecnologias ainda não é uma realidade em muitas instituições educativas, percebe-se a relevância de que sejam empreendidos esforços no sentido de se analisar proposições práticas e as experiências que têm sido implementadas de maneira eficaz em algumas instituições, com vistas a serem ampliadas em outros cenários e colaborarem para a construção de uma comunicação eficaz entre a escola e a família, repercutindo no cenário nacional e até mesmo internacional.

REFERÊNCIAS

- AHUMADA, M. V. **Comunicação e educação: a relação entre escolas e famílias no cotidiano escolar.** 2013. 78f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Programa de Pós-Graduação em Educação, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2013.
- ALENCAR, T. O. S.; NASCIMENTO, M. A. A. Assistência Farmacêutica no Programa Saúde da Família: encontros e desencontros do processo de organização. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 9, p. 3939-3949, set. 2011.
- ANELO, C.R. F. Globalização e a história da TV: a tecnologia e a democracia do telespectador. In: III Encontro Centro - Oeste de História da Mídia, 2016, Campo Grande. **Resumo.** 2016, p.16-31.
- ARAÚJO, L. A; FERREIRA, B. M. A parceria família-escola na formação ética e intelectual da criança: educar para o mundo na modernidade líquida na perspectiva da filosofia contemporânea. **Revista Acadêmica Educação e Cultura em Debate**, v. 5, n. 1, p. 54- 7, 4jan-dez, 2019.
- ARAUJO, M.H, REINHARD, N. Caracterizando os usuários de Internet no Brasil: uma análise a partir das habilidades digitais. **Twenty-fourth Americas Conference on Information Systems**, New Orleans, 2018 1.2018. Disponível em: <<https://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1137&context=amcis2018>>. Acesso em: 19 de maio de 2019.
- AVÕES, P.N. **O Feedback dos professores e o Envolvimento dos alunos na escola:** Um estudo com alunos do 9º ano. 2015. 171f. Dissertação (Mestrado em Educação)- Instituto de Educação, Universidade de Lisboa, Lisboa, 2015.
- BACIGALUPE, G; PARKET, K. Conexões transnacionais através de tecnologias emergentes. **Revista Nova Perspectiva Sistêmica**, v. 25, n. 56, p. 94-10, dez. 2016.
- BECKER, M. Marketing Móvel: mantendo o iDireto na Palma da mão do seu cliente. In: RAPP, S (Org.). **Redefinindo o marketing direto interativo na era digital: como aplicar com sucesso conceitos de marketing iDireto e iBranding em seu plano de marketing.** São Paulo: M.Books, 2011.
- BONILLA, M.H. **Escola Aprendente:** para além da sociedade da informação. Rio de Janeiro: Quartet, 2005.
- BRASIL. Constituição. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado, 1988.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº 510, de 7 de abril de 2016. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 24 maio 2016. Seção 1. p. 44-46. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2016/res0510_07_04_2016.html> Acesso em: 12 de junho de 2019.

CANKAR, F; DEUSTESCH, T;KOLAR, M. Teachers and Parents – Partners with Different Expectations. **International Journal about Parents in Education**, v. 3, n., p.1 15-28,2009. Disponível em: <<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.613.613&rep=rep1&type=pdf>>. Acesso em 22 de outubro de 2018.

CARDOSO, A. **As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e o Funcionamento Familiar de Famílias com Filhos Adolescentes**: Comparação de diferentes grupos de utilizadores das TIC. 2016. 36 f. Dissertação (Mestrado Integrado em Psicologia)- Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade de Coimbra, Coimbra, 2016.

CARVALHO, J, FRANCISCO, R. e RELVAS, A. P. Family functioning and information and communication technologies: How do they relate? **A literature review**. *Computers in Human Behavior*, 45, 99–108. Disponível em: < https://www.researchgate.net/publication/297893945_Information_and_Communication_Technologies_and_Family_Patterns_of_Use_Life_Cycle_and_Family_Dynamics >. Acesso em 09 de dezembro de 2018.

CASTELLS, M. **A Sociedade em Rede**. 17. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2016.

CASTELLS, M. **O poder da comunicação**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2015.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa Qualitativa em Ciências Humanas e Sociais**. São Paulo: Cortez, 2018.

COUTINHO, G. L. **A Era dos Smartphones**: um estudo exploratório sobre o uso dos Smartphones no Brasil. 2014. 67f. Monografia (Bacharel em Publicidade e Propaganda da Faculdade) - Faculdade de Comunicação Social, Universidade de Brasília, Brasília, 2014.

DESSEN, M.A; POLONIA, A.C. A Família e a Escola como contextos de desenvolvimento humano. **Revista Paidéia**, v. 17, n. 36, p. 21-32, 2017.

EDUCAÇÃO ADVENTISTA. **Quem somos**: no mundo, na América do Sul, no Brasil, 2019. Página secundária. Disponível em:<<http://www.educacaoadventista.org.br/quem-somos>>. Acesso em: 7 de fev. de 2019.

FEDOCE, R.S. **A tecnologia móvel e os potenciais da comunicação na educação**. 2010. 274 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação Social) - Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social, Universidade Metodista de São Paulo, Bernardo do Campo, 2010.

FEDOCE, R.S;SQUIRRA, S.C. A tecnologia móvel e os potenciais da comunicação na educação. **Revista LOGOS 35 Mediações sonoras**, v. 18, n. 02, p. 267-278, jun. 2011.

FERNANDES, S. C. A. **As tecnologias de informação e comunicação no ensino e aprendizagem de história**: possibilidades no ensino fundamental e médio. Dissertação (Mestrado). 2012. 90f. Programa de Pós-Graduação Educação - Universidade Católica Dom Bosco. Campo Grande, 2012. Disponível em:

<<https://site.ucdb.br/public/md-dissertacoes/8236-as-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-no-ensino-e-aprendizagem-de-historia-possibilidades-no-ensino-fundamental-e-medio.pdf>> Acesso em: 17 abr. 2018.

GADAMER, H. **Verdade e método**: traços fundamentais de uma hermenêutica filosófica. Tradução de Flávio Paulo Meurer. 7. ed. Vozes: Porto Alegre, 2005.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GUIDINI, P. O smartphone como nova mídia em uma sociedade conectada. **Revista Dito Efeito**, v. 8, n. 12, p. 33-47, jan./jun. 2017. Disponível em:<<https://ideas.repec.org/a/euc/ancoec/v39y2010p59-77.html>>. Acesso em: 01 de maio de 2019.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Coordenação de População e Indicadores Sociais. **Síntese de indicadores sociais**: uma análise das condições de vida da população brasileira: 2017. Rio de Janeiro: IBGE, 2017.

KIMBANDA, F.J.C. A escola e a comunidade de informação no uso das TICs. **Revista Internacional de Ciências, Tecnologia e Sociedade**, v. 2, n. 1, p.1-15, 2019. Disponível em: <<http://riicts.mundis.pt/index.php/riicts/article/view/8>>. Acesso em: 19 mai. 2019.

KRAFT, M. A; DOUGHERTY, S.M. The effect of teacher–family communication on student engagement: Evidence from a randomized field experiment. **Journal of Research on Educational Effectiveness**, v. 6, n. 3, p.199-222, 2013. Disponível em:<https://scholar.harvard.edu/files/mkraft/files/kraft_dougherty_teacher_communication_jree.pdf>. Acesso em 10 de fevereiro de 2019.

LEE, V; SCHNEIDER, H; SCHELL, R. **Aplicações Móveis na arquitetura, projeto e desenvolvimento**. Tradução de Amaury Bentes e Deborah R diger. Revisão técnica de Renato Haddad. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2005.

LEMOS, A. **Cibercultura, tecnologia e vida social na cultura contemporânea**. Porto Alegre: Sulina, 4. ed. 2008.

LÉVY, P. **A inteligência coletiva**: Por uma antropologia do ciberespaço. São Paulo: Loyola, 2008.

LÉVY, P. **Cibercultura**. Tradução de Carlos Irineu da Costa. Ed 34. São Paulo, 1999.

LIMA, A.M; MACHADO, L.B. Relação família-escola: o estado da arte na pós-graduação brasileira. **Revista Científica EccoS**, n. 46, p. 149-170, mai./ago. 2018.

LIMA, T.B.H; CHAPADEIRO, C.A. Encontros e (des)encontros no sistema família-escola. **Revista Quadrimestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional**, v. 19, n. 3, p. 493-502, 2015.

LUCK, H, et al. **Escola participativa**: O trabalho do gestor escolar. 10.ed. Porto Alegre: Vozes, 2011.

- MARCONDES, K.H.B; SIGOLO, S.R.R.L. Comunicação e Envolvimento: Possibilidades de Interconexões entre Família-escola. **Revista Paidéia**, v. 22, n. 51, p. 91-99, jan.-abr. 2012.
- MARQUES, C.M; LAUTERT, B. Modos de comunicação Família-Escola: uma pesquisa com crianças. **Revista Educação em Rede: Formação e Prática Docente**, v. 4, n. 6, p 37-52, 2015.
- MATEIA, E. K. **O Impacto das novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na família contemporânea: "Relações entre pais e filhos"**. 2018. 154f. Dissertação (Mestrado em Sociologia) - Faculdade de Letras, Programa de Pós-Graduação em Sociologia. Universidade do Porto, Porto, 2018.
- MELLO, G.N. **Escolas eficazes: um tema revisitado**. Brasília: MEC/SEF, 1994.
- MENDONÇA, P.M.C.P. **Introdução de ferramentas TIC na comunicação entre a escola e a família: uma experiência com alunos do 2ºciclo do Ensino Básico de uma escola de Lisboa**. 2013. 127f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Instituto de Educação. Programa de Pós-Graduação em Educação. Universidade de Lisboa, Lisboa, 2013.
- MINAYO, M.C.S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: Hucitec, 2010.
- MONTANDON, C; PERRENOUD, P. **Entre parents et enseignants: un dialogue impossible?** Paris: Peter Lang, 1987.
- MUNHOZ, M.L.P; SCATRALHE, M.C.R. Família e escola na compreensão dos significados do processo escolar. **Revista Psicopedagogia**, v. 29, n. 88, p.55-65, 2012. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-84862012000100008>. Acesso em: 26 nov. 2018.
- NEVES, R.F; CARNEIRO-LEÃO, A.M.A; FERREIRA, H.S. A interação do ciclo da experiência de Kelly com o círculo hermenêutico-dialético, para a construção de conceitos de biologia. **Ciência & educação**, v. 18, n. 2, p.335-352, 2012.
- OLIVEIRA, C.B.E; MARINHO-ARAÚJO, C.M. A relação família- escola: intersecção e desafios. **Estudos de Psicologia**. Campinas, v. 27, n. 1, p. 99-108, 2010.
- OLIVEIRA, C; MOURA, S.P; SOUSA, E.R. TIC'S na educação: a utilização das tecnologias da informação e comunicação na aprendizagem do aluno. **Revista Pedagogia em Ação**, v. 7, n. 1, p. 75-95, 2015.
- OLIVEIRA, M. M. Círculo hermenêutico-dialético como sequência didática interativa. **Revista Interfaces Brasil/Canadá. Revista Brasileira de Estudos Canadenses**, v. 11, n. 1, 2011. Disponível em: <<https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/interfaces/article/view/7173/4990>>. Acesso em: 17 fev. 2019.
- OLIVEIRA, M.M. Círculo hermenêutico-dialético como carro-chefe da metodologia interativa e ferramenta para sequência didática. In: COSTA, A.P, SOUZA, F.N,

SOUZA, D. N. (Orgs.). **Investigação qualitativa: Inovação, Dilemas e Desafios.** Aveiro: Ludomédia, 2015.

OLIVEIRA, V.B. Aplicativos nas mãos dos consumidores contemporâneos. In: GALINDO, D.; OLIVEIRA, V. (Orgs) - **Comunicação de mercado e contemporaneidade.** São José dos Campos: Tachion Editora, 2016.

PEREIRA, A.S; SHITSUKA, D,M; PEREIRA, F.J; SHITSUKA, R. **Metodologia da pesquisa científica** [recurso eletrônico].1. ed. Santa Maria: UFSM, NTE, 2018. Disponível em: <https://www.ufsm.br/orgaos-suplementares/nte/wp-content/uploads/sites/358/2019/02/Metodologia-da-Pesquisa-Cientifica_final.pdf>. Acesso em: 30 jan. 2019.

PIAGET, J. **Para onde vai à educação.** Rio de Janeiro: José Olímpio, 2007.

REIS, S.F. **A Relação entre TIC e Funcionamento Familiar:** diferenças entre duas etapas do ciclo de vida familiar. 2016. 53f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Faculdade de Psicologia. Programa de Pós-Graduação. Universidade de Lisboa, Lisboa, 2016.

ROMANELLI, G; NOGUEIRA, M.A; ZAGO, N (Orgs.). **Família & escola:** novas perspectivas de análise. Petrópolis: Vozes, 2013.

SANTOS, E. Educação online para além da EAD: um fenômeno da cibercultura. In: SILVA, et al (Org). **Educação online:** cenário, formação e questões didático-metodológicas. Rio de Janeiro: Wak, 2010.

SARAIVA-JUNGES, L.A; WAGNER, A. Os estudos sobre a relação família-escola no Brasil: uma revisão sistemática. **Revista Educação**, v. 39, n. esp., supl., p. s114-s124, 2016.

SAVIANI, D. **Pedagogia histórico - crítica:** primeiras aproximações. 9 ed. Campinas: Autores Associados, 2005.

SILVA, A.T.G.A.M. **A construção da parceria família-creche:** expectativas, pensamentos e fazeres no cuidado e educação das crianças. 2011. 187. Tese (Doutorado em Educação). Programa de Pós-Graduação em Educação. Faculdade de Educação da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011.

SILVA, A.P.R. **Tecnologias digitais como alternativa complementar à comunicação entre a família e a escola:** um estudo na educação infantil. 2017. 94f. Dissertação (Mestrado em Educação). Programa de Pós-graduação em Educação. 2017. Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2017.

SILVA, F.L; FRANÇA, C.S. Comunicação professor-família: uma experiência utilizando TIC na escola pública. **Revista Tecnologias na Educação**, v. 7, n. 12,P.1-15, jul. 2015. Disponível em: <<http://tecnologiasnaeducacao.pro.br/> 2015>. Acesso em: 10 fev. 2019.

SIQUEIRA, A. **A família no ambiente escolar:** perspectivas e contribuições. 2017. 64f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Pedagogia) – Pedagogia. Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2017.

SPIZZIRRI, R.C.P; WAGNER, A; MOSMANN, C.P, ARMANI, A.B. Adolescência conectada: Mapeando o uso da internet em jovens internautas. **Revista Psicologia Argumento**, v. 30, n. 69, p. 327-335, abr./jun. 2012.

STENGEL, M, et al. Geração, família e juventude na era virtual, **Psicologia em Revista**, Belo Horizonte, v. 24, n. 2, p. 424-441, ago. 2018.

VAZ, A.C.G.P. **As Tecnologias de Informação e Comunicação e a Inclusão dos Jovens no Processo de Globalização**: Proposta de Cooperação Portugal. 2010. 121f. Dissertação (Mestrado em Economia e Gestão)- Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa, Portugal, 2010.

VELOSO, R. **Tecnologias de Informação e Comunicação**: desafios e perspectivas. São Paulo: Saraiva, 2011.

VIEIRA, R.S. **O papel das tecnologias da informação e comunicação na educação**: um estudo sobre a percepção do professor/aluno. Formoso - BA: Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF), v.10, p.66-72, 2011.

WILLIAMS, A.L; MERTEN, M.J. Family: Internet and social media technology in the family context. **Family and Consumer Sciences Research Journal**, v. 40, p. 150–170, dez. 2011.

APÊNDICE A- Roteiro da Entrevista com Corpo Técnico

1. Fale sobre a importância comunicação entre família-escola.
2. Qual a sua percepção em relação ao uso do aplicativo Agenda Tellme como mediador da comunicação entre escola-família?
3. Como você utiliza a Agenda Tellme?
4. Que dificuldades você observa na comunicação entre família- escola mediada pelo aplicativo Agenda Tellme?
5. Compare a comunicação entre família-escola sem e com o uso do aplicativo Agenda Tellme.

APÊNDICE B- Roteiro da Entrevista com Familiares

1. Fale sobre a importância comunicação entre família-escola.
2. Qual a sua percepção em relação ao uso do aplicativo Agenda Tellme como mediador da comunicação entre escola-família?
3. Como você utiliza a Agenda Tellme?
4. Que dificuldades você observa na comunicação entre família- escola mediada pelo aplicativo Agenda Tellme?
5. Compare a comunicação entre família-escola sem e com o uso do aplicativo Agenda Tellme.

APÊNDICE C- Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Prezado (a) senhor (a), estás sendo convidado (a) a participar do projeto de pesquisa “Educação e Tecnologia: uma análise da contribuição do uso do Aplicativo Agenda Tellme na Comunicação entre o Colégio Adventista da Bahia e Família”. Reconhecemos a importância da comunicação entre a família e escola e que a agenda Tellme tem sido usada como uma possibilidade de mediação dessa relação. Por isso, essa pesquisa ajudará a esclarecer melhor o uso da Agenda Tellme como mediadora desse processo de comunicação. Para tanto, caso o Sr.(a) concorde em fazer parte desse estudo, participará de uma entrevista individual e depois em grupo, por meio de uma técnica denominada Círculo Hermenêutico Dialético.

Entendemos que nessa pesquisa assim como qualquer outra, há a possibilidade de riscos aos participantes, como criar embaraços ou constrangimentos. Visando reduzir riscos, os pesquisadores irão conduzir a pesquisa de forma ética, esclarecendo a natureza da pesquisa, seus objetivos, métodos, benefícios previstos, na medida de sua compreensão e respeitados em suas singularidades.

Como o pesquisador faz parte da equipe a ser entrevistada, outras pessoas farão a coleta dos dados e caso te ocasione algum dano, os pesquisadores se responsabilizarão pelo ressarcimento, conforme proposto pela resolução 466/12.

Os resultados poderão ser divulgados em eventos como congressos, simpósio, seminários e publicados em revistas científicas, mas em nenhum momento com vossa identificação.

Caso você não concorde em participar, não haverá nenhum problema ou penalização, bem como se você opte por desistir em qualquer momento da pesquisa, poderá fazê-lo sem qualquer penalidade.

Caso o (a) Sr.(a) necessite de maior esclarecimento sobre a pesquisa poderá fazer contato com o responsável, Everton Augusto, por meio do telefone (75) 99194-2847.

Caso o (a) Sr (a) aceite participar, assine ao final deste documento, que possui duas vias. Uma delas ficará arquivada sob a responsabilidade do pesquisador e a outra ficará com o (a) Sr (a).

Desde já agradecemos a sua atenção e colaboração.

Eu _____ entendendo que, qualquer informação obtida sobre mim, será confidencial. Eu também entendo que meus registros de pesquisa estão disponíveis para revisão dos pesquisadores. Esclarecem-me que minha identidade não será revelada em nenhuma publicação desta pesquisa; por conseguinte, consinto na publicação para propósitos científicos.

Eu entendo que estou livre para recusar minha participação neste estudo ou para desistir a qualquer momento e que a minha decisão não causará perda de benefícios para os quais eu poderei ser indicado.

Assinatura do Participante _____

Data: ____/____/2018.