

As redes sociais como ferramenta de suporte para a falha na comunicação entre Secretaria Escolar e os Responsáveis Pedagógicos

Marcelo Pereira Bergamaschi¹; Dayane Pereira Martins Candido²;
Bianca Fiats Gonçalves³

¹ Doutor em Ensino de Ciências e Matemática (UNICSUL) berga@unisantabr

² Graduanda em Tecnologia da Informação (UNIMES) dayanepereiramartins89@gmail.com

³ Pós Graduanda em Lato Sensu em Desenvolvimento e Gestão de Sistemas (UNISANTA)
biafiats@gmail.com

Resumo

A falha na comunicação entre a administração escolar e o responsável pedagógico é uma ocorrência comum em diversas escolas. Cada qual busca uma forma de adequar-se a esta falha e evitar que esta ocorrência seja costumeira. O objetivo do estudo seria otimizar o processo de comunicação da instituição escolar com a tecnologia, aderindo uma rede social como ferramenta estratégica de suporte a essa ocorrência. O resultado, baseado em pesquisa de campo, com entrevistas, foi que o uso da rede social seria um método mais prático de atingir o responsável. O projeto foi apenas realizado como estudo, porém não foi implementado por questões de políticas de segurança da própria instituição.

Palavras-Chaves: administração escolar, comunicação, rede social

Social networks as a tool support for communication failure between school secretary and the pedagogical responsables

Abstract

A failure in communication between school administration and responsible pedagogical is a common occurrence in many schools. Each seeks a way to adapt to this failure and prevent this occurrence is customary. The objective of the study was to optimize the communication process of the school with technology, joining a social network as a strategic tool to support this event. The result, based on field research, was that the use of social networking would be a better practical method of achieving responsible. The project was just done as a study, but was not implemented for the sake of the institution's security policy.

Key-Words: school administration, communication, social network

Introdução

No ambiente escolar há três atores importantes: o discente, o responsável por ele e a administração educacional – seja ela de caráter de coordenação ou professor. Existe interações entre os três atores, podendo elas ser presencial ou não presencial. Porém, o contato é maior entre administração escolar e discente por consequência da presença obrigatória do aluno em sala de aula. Este mesmo contato não acontece em larga escala entre administração e responsável.

Na atualidade, seja pelo motivo que for, nota-se uma frequência cada vez menor de um responsável pedagogo que acompanhe ativamente a situação escolar do discente. Além disso, para que haja uma comunicação direta com eles, a secretaria ou coordenação irá entrar em contato com o responsável através de telefone (caso seja necessário diálogo imediato) ou através de bilhetes (para pedidos de documentação ou avisos que não requerem tanta urgência).

Na maioria dos casos, a criança na educação infantil tem maior atenção do responsável com relação as atividades escolares, o qual o responsável poderá ler o comunicado enviado por agenda, caso este não se extravie no caminho para casa, ou seja esquecido na própria escola. No ensino fundamental e médio, os bilhetes enviados são em sua maior parte requisições de envio de documentação e comunicados gerais, e alguns outros mais específicos, os quais dependendo do assunto – não chegam diretamente as mãos do responsável, muitas vezes esquecidos dentro da unidade escolar ou na própria mochila.

O problema de comunicação escolar é evidente tanto na rede pública quanto na privada. Esta problemática não é atual, mas não foi encontrada nenhuma bibliografia específica sobre, pois trata-se de uma situação que é resolvido cada qual de acordo com a política da própria escola.

No segundo capítulo, é demonstrado a responsabilidade do (a) secretário (a) escolar, assim como a dificuldade de comunicação direta com o responsável pedagógico. Nele também está a metodologia da pesquisa, assim como sua problemática.

No terceiro capítulo, apresenta-se o estabelecimento de normas quanto a utilização da rede e o cumprimento do seu papel como intermediário entre responsável pedagógico e administração escolar. Também há a abordagem do uso da rede como solução da falha de comunicação administrativa.

Ambiente escolar

O ambiente escolar é todo um sistema complexo que trabalha com um objetivo em comum, que é formar cidadãos e capacitar a criança para que ela tenha capacidade de lidar com o mercado de trabalho. A escola tem vários setores, que funcionam em conjunto para que este objetivo seja alcançado.

Inicialmente há a figura do gestor da escola, o diretor. Segundo Arf (2007) o diretor é responsável por gerir e administrar professores, funcionários e alunos. Prezando pela qualidade de ensino e pela solução de possíveis problemas burocráticos. Nesse pressuposto de que a aplicação da administração escolar é um cargo difícil de aplicar, pois deve aliar a teoria com a prática. Possibilitando a incorporação de novos conhecimentos e experiências para a figura do diretor e também da escola.

Abdian, Oliveira, Jesus (2013) definem que o diretor deve atuar com uma equipe para que seja estabelecido um melhor resultado. Trabalhar com projetos, e manter professor atualizados, de forma que busque a resolução das fragilidades do sistema.

Alonso (1976) *apud* Arf (2007) ainda complementa que há uma falha nesse modelo administrativo, que ocorre quando a administração escolar é baseada na especificidade, forçando com que os administradores não busquem uma prática ou teoria adequada para a resolução de suas falhas.

Em seguida há a figura do coordenador pedagógico, responsável por administrar mais especificamente as questões relacionadas a docentes e responsáveis pedagógicos, sendo a ligação entre estes. Segundo Santos (2013) o coordenador pedagógico, tem uma importante área de atuação, ressaltando-se a questão da formação continuada, articulação do trabalho pedagógico, articulação com o coletivo e, por fim, o projeto político-pedagógico. Ainda considera o fato que a participação de vários agentes educacionais dentro do processo administrativo, presencia-se a existência de vários campos sociais, os quais devem ser geridos por alguém. Este alguém seria a equipe de gestão, composta por alguns atores.

As duas figuras até então citadas, são de caráter administrativo e gestão de pessoas. Além destas, há ainda outros atores, que varia de escola para escola. Alguns engrenam na equipe gestora: psicólogos, tesouraria, entre outros. Além destes da administração escolar, há ainda os funcionários que trabalham em prol do bom funcionamento da entidade escolar.

Ainda há a figura da secretaria escolar, que tem funções que a posiciona como uma pessoa responsável não apenas pelo atendimento e correspondências relacionadas ao aluno, mas como ponte entre direção escolar, responsáveis e funcionários. Dependendo da unidade escolar, seja ela pública ou privada, cada qual irá trabalhar e definir determinadas funções para a secretaria. Além da secretaria escolar, existe também outras divisões de trabalho, como digitadora, assessoria técnica, estagiários, escrituraria, entre outros. Essas pessoas auxiliam no propagar de informações que a secretaria escolar tem que administrar e executar. (ABUD, 2012).

A secretaria escolar tem como responsabilidades básicas o zelo dos documentos escolares recolhidos durante a matrícula e no decorrer do ano, organização do arquivo, manter em dia a correspondência escolar, elaboração de relatórios, atas e quadros estatísticos, entre tantas outras funções. Algumas das quais de acordo com cada unidade escolar pode ser direcionada a outra pessoa.

Dentre dessas responsabilidades, na rede particular estudada, uma das principais funções é a cobrança de documentação. Essa documentação é relativa à apresentada no momento da matrícula do discente no colégio. Documentos tais quais: cópia da certidão de nascimento, histórico escolar original, cópia da cédula de identidade (RG), cópia do CPF, 01 (uma) foto 3X4. Alguns destes documentos não são entregues no momento de matrícula, como por exemplo, o histórico escolar e o RG do discente. Geralmente o motivo da não entrega é que a criança ainda não possui o registro geral. A secretaria escolar permite que o responsável entregue esta documentação no decorrer do ano letivo. Sendo que o RG é obrigatório apenas para as turmas de nono ano e terceiro ano do ensino médio.

Foi estabelecido pela administração geral, que as secretarias, em determinadas datas do ano deveriam enviar uma remessa de comunicados para lembrar aos responsáveis a falta de determinados documentos.

Segundo Arf (2007) há uma teoria de comunicação, que reconhece uma autoridade decorrente a forma como ela procede. Essa comunicação deve ser compreendida pelo receptor e sua mensagem completamente absorvida. No momento em que aplica a comunicação, ela deve estar de acordo com o propósito da organização, neste caso, dentro das normas e padrões escolares. Que o comunicado seja coerente com

suas necessidades e se aquele que a recebe tem condições para cumprir tal requerimento.

Somente após cumprimento dessas normas estabelecidas, que a comunicação pode ser concretizada e idealizada.

Problemas administrativos

Em uma reunião de capacitação desta rede escolar privada, realizada em janeiro/fevereiro de 2014, todas as dez secretarias das várias unidades, ressaltaram a dificuldade de manter contato com os responsáveis pedagógicos. Em especial com relação aos alunos de fundamental 2 e ensino médio, quanto a cobrança de documentação. Mais especificamente para alunos concluintes do nono ano e do terceiro ano do ensino médio. Para estes alunos, é obrigatória a apresentação do número do RG para que seja efetivada a conclusão do ano. Pois mesmo com nota e presença, sem esta documentação não é possível gerar o diploma.

Nessa reunião ressalta-se o comentário da Secretária A (2014, Anexo 1) que diz:

“Toda vez que vou fazer o histórico escolar do ensino fundamental, percebo que há um acúmulo de alunos com falta de documentação. [...] Quando a supervisora de ensino vem na unidade, e há falta de documentos, só serão publicados aqueles com a documentação completa”.

O procedimento de pedido de documentação é o envio de comunicados pela agenda do aluno, para que seja entregue para o responsável. Posteriormente a secretaria fica no aguardo da entrega do pedido. Quando há demora no retorno do pedido, o procedimento seria de efetuar uma ligação para os telefones já previamente cadastrados na secretaria. Em alguns casos é denotado, que os números cadastrados ou são alterados com o decorrer do ano e não são atualizados, ou então não é possível contato com os responsáveis.

Inicialmente, houve uma pesquisa informal com os alunos, e para fins de documentação foi sugerido o desenvolvimento de uma pesquisa oficial, utilizando-se do aplicativo da Google Docs. Nessa rede escolar, alguns discentes responderam sobre a rotina dos responsáveis com relação ao uso das redes sociais e de acessos. Além de responder sobre seus responsáveis, alguns ainda responderam sobre seu próprio uso de computador em casa. Questionários o qual foi sugerido pela equipe do setor de tecnologia. Após a pesquisa, foi identificado que a grande maioria dos discentes, assim como seus responsáveis utilizam as redes sociais, ou mantém contato com a mesma por longos períodos. Com base nessa informação, foi definido qual seria a melhor forma de atingir os responsáveis dos discentes. Recuero (2009) demonstra que a presença das redes sociais são uma forte presença na população, pois é uma atividade que gera uma imagem da pessoa ao público – através das listas de amigos – além de ser uma forma de expressar-se.

Após identificação de uma rede social que possibilitasse um contato maior e direto com os responsáveis, o Facebook foi selecionado como uma ferramenta estratégica da gestão empresarial. Diminuindo assim a falha na comunicação entre a administração escolar e o responsável pedagógico, através de avisos e mensagens em privado, para manter o sigilo de informações dos discentes e dos responsáveis.

A rede social estudada para aplicação é o Facebook, como sendo uma rede já citada em larga escala por alunos. A proposta é criar uma página privada dentro da rede,

o qual os pais seriam adicionados e comunicados da rotina escolar e mensagens privadas para caso de documentação específica.

Metodologia da Pesquisa

A metodologia da pesquisa aplicada foi a utilização de dois questionários organizados no Google Docs. Um com relação a utilização dos meios de comunicação já existentes, e outro sobre as redes sociais. O colégio tem um site, o qual divulga informações referentes a eventos, além de ter um acesso para que os responsáveis possam verificar as situações dos alunos, tais quais: notas, ocorrências de faltas e acompanhamento disciplinar. Primeiramente foi verificado a ocorrência de uso dele. Posteriormente em outra pesquisa foi identificado como seria a utilização da Internet e de aplicativos de redes sociais no cotidiano dos responsáveis acadêmicos e dos alunos.

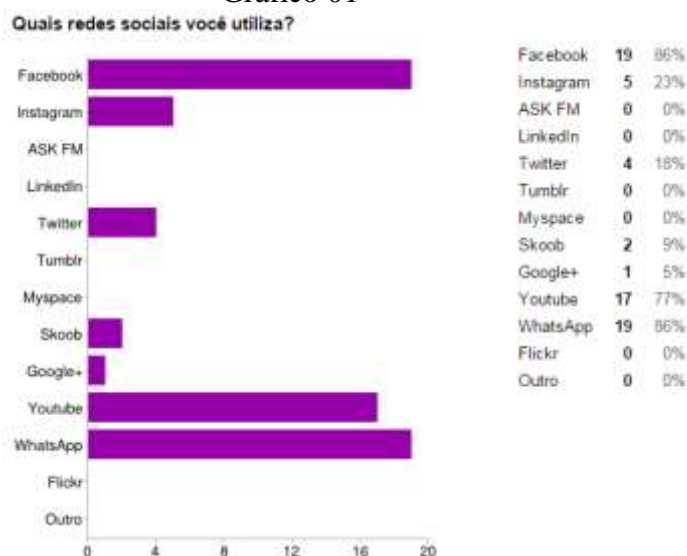
Após esta pesquisa, foi elaborado um plano de ação que pudesse servir de comunicação entre os docentes, a secretaria escolar e os responsáveis pedagógicos. Este projeto foi a definição de uma rede social que abrangeeria as falhas de comunicação para a grande maioria dos responsáveis pedagógicos. Inicialmente foi realizado um estudo de qual seria a melhor rede para tal aplicação, priorizando a privacidade dos discentes e dos responsáveis.

Escolhido o Facebook, foi desenvolvido um plano para a criação de uma página para a unidade. Em especial a unidade de São Vicente, que serviria como teste, para saber sua eficiência e seus resultados. Após a criação, seria passado uma circular para que os responsáveis fossem adicionados à esta página. Aproveitando esta página para fins de cobrança de documentação, além de divulgação de eventos próprios da unidade.

As redes sociais

Foi denotado que alguns dos maiores acessos em rede sociais foram: *Facebook*, *WhatsApp*, *Youtube* e *Instagram*, como consta no Gráfico 01. Após análise de qual seria a melhor implementação de redes de trabalhos. O *Instagram* é uma rede social que tem como objetivo divulgar fotos dos usuários, o que poderia acarretar na quebra de sigilo e privacidade entre discentes e equipe administrativa, por isso a rede social foi descartada como meio de divulgação de comunicação para documentação.

Gráfico 01



O *WhatsApp* seria uma aplicação interessante para a cobrança de documentação. Porém, a instituição escolar iria precisar de um número de celular específico para adicionar os números dos responsáveis pedagógicos. Descartando esta opção como sendo viável para a unidade. Levando em consideração que iria precisar de uma pessoa responsável apenas por esse número, para responder prováveis dúvidas que surgiriam através desse meio. Estaria ainda restrito ao horário de funcionamento da escola.

O *Youtube* foi uma das redes sociais mais acessadas também, mas por tratar-se de um ambiente com vídeos, que poderiam influenciar na falta de privacidade, tanto do responsável quanto do próprio funcionário da empresa, foi descartado como uma ferramenta estratégica para a instituição.

Diferentes das redes citadas, o Facebook, é uma aplicação que tem variantes. Seria possível criar um perfil para cada unidade, assim como uma página. Onde poderiam ser aplicados conteúdos como eventos realizados na escola. Assim como atividades diferenciadas, tais quais: dia das crianças, teatro, entre outras atividades. Utilizando desta rede social como uma forma de divulgar o trabalho realizado pela unidade. Além disso, os responsáveis que seguiriam a página, e estivessem na lista de amigos da unidade, teriam contato direto com a secretaria escolar. Priorizando a privacidade dos documentos, seria encaminhado através de mensagem privada (*inbox*) a cobrança dos documentos. Além de comunicados referentes a matrícula e matrícula.

“Muitas das informações que são difundidas nas redes sociais da Internet possuem um apelo informacional maior. É o caso, por exemplo, de notícias e vídeos. Tais informações, mais do que um caráter de conhecimento e aprofundamento do laço social, apelam ao conhecimento. O objetivo de difundir uma notícia de um jornal em um weblog, por exemplo, não é aprofundar laços sociais, mas especificamente informar ou gerar conhecimento (Recuero, 2009, p. 119)”.

Segundo Figueredo e Ramos (s.d.) a comunicação eficiente tem como princípios variados tópicos, especialmente com relação ao ambiente organizacional, neste caso, a instituição escolar. Nessa comunicação é necessária que exista: clareza, coerência, adequação, oportunidade e atualidade, distribuição, adaptação e uniformidade, interesse e aceitação.

Quando há clareza, a leitura do comunicado é facilitada. Atingindo um maior número de receptores. A coerência é com relação ao ambiente da instituição, não exigindo algo que vá além do que o receptor seja capaz de realizar. Neste caso, que quando ocorra uma cobrança de documentos, que exista um prazo adequado para que o documento seja adquirido com calma.

Segundo Recuero (2009) a rede social só existe quando há dois elementos: atores e conexões. Essas conexões são as interações que desenvolvem os laços sociais, personificadas pelas pessoas e instituições que utilizam da rede social como uma forma de se envolver no sistema. No ciberespaço é preciso constituir-se e criar um “eu”, para que a pessoa seja visível na rede.

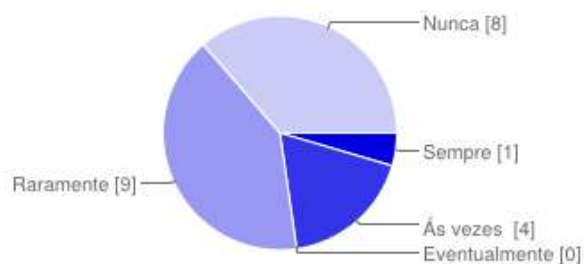
É necessário que a comunicação seja um reflexo de um ponto ideal de equilíbrio. Onde deve evitar-se burocratizar tarefas/comunicados corriqueiros, pois eles podem gerar transtornos (FIGUEREDO, RAMOS, s.d.).

Seguindo essa linha de raciocínio de comunicação, para que não exista falha, na rede social existe uma variedade de ferramentas, que possibilita a interação entre o indivíduo e o ambiente, até mesmo quando está desconectado (RECUERO, 2009)

O primeiro questionário teve como prioridade definir se era realmente necessário a utilização da página para melhor atingir um maior número de responsáveis pedagógicos. Como demonstrado no Gráfico 02, o qual 41% dos entrevistados assume entrar raramente, e 36% dos responsáveis nunca acessaram, nem mesmo para verificação de notas. Já o acompanhamento tradicional – como demonstrado no Gráfico 03 – pela agenda tem uma defasagem maior, por 41% dos entrevistados que não acompanha recados que são enviados.

Gráfico 02

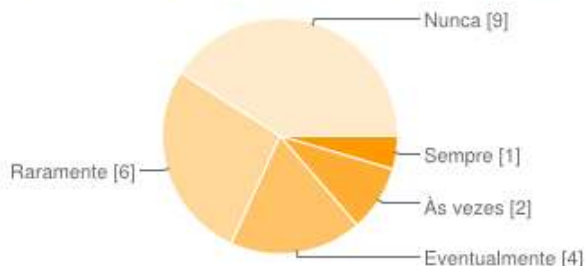
Com que frequência você acessa o site da escola?



Sempre	1	5%
Às vezes	4	18%
Eventualmente	0	0%
Raramente	9	41%
Nunca	8	36%

Gráfico 03

Com que frequência você lê a agenda do seu filho?

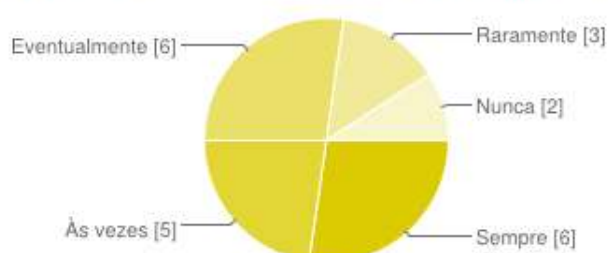


Sempre	1	5%
Às vezes	2	9%
Eventualmente	4	18%
Raramente	6	27%
Nunca	9	41%

Com base no Gráfico 04 e Gráfico 05, denota-se que os responsáveis têm o costume de utilizar o computador com certa frequência em casa. E sua utilização é bem mais variada, porém sempre com maior peso de incidência (no caso 86%) na utilização das redes sociais. Com segunda maior influência de Pesquisas em Geral (59%), que comentadas pelos próprios discentes trata-se de pesquisa com relação a receitas de gastronomia, busca de letras de músicas, e outros tipos de pesquisa.

Gráfico 04

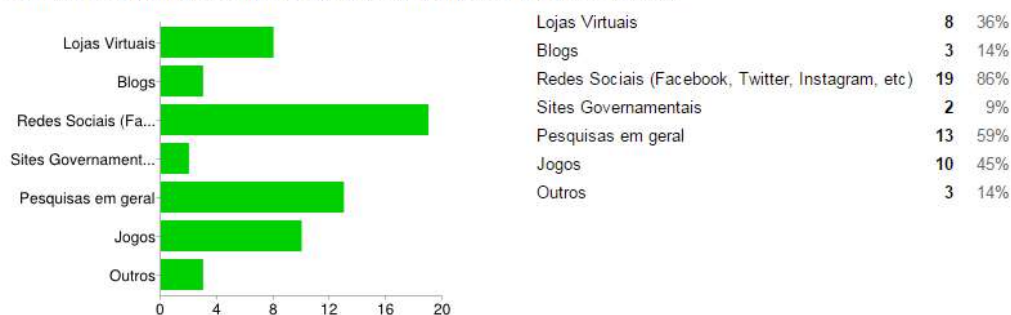
Com que frequência você utiliza o computador em casa?



Sempre	6	27%
Às vezes	5	23%
Eventualmente	6	27%
Raramente	3	14%
Nunca	2	9%

Gráfico 05

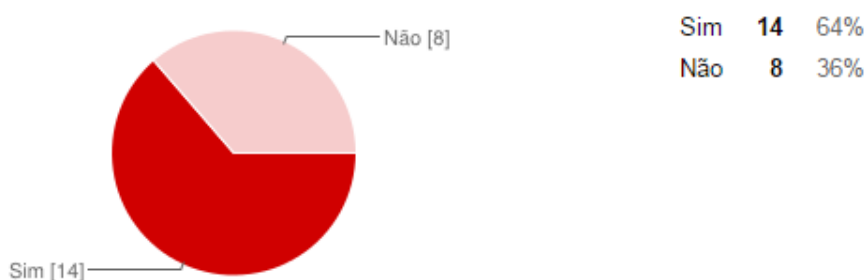
Quando você utiliza o computador em casa, que tipo de sites você acessa?



Quando questionados sobre a incidência de verificação de mensagens (Gráfico 06), seja ela de qual origem: *WhatsApp*, torpedos, ou toques de aviso sobre redes sociais, uma grande maioria (64%) dos entrevistados responderam que verificam o celular tão logo a mensagem chega. Esta ocorrência demonstra que, se for implementado a página do Facebook, há uma chance maior de encontrar o responsável pedagógico para cobrança de documentação, ou que pelo menos a mensagem será recebida.

Gráfico 06

Quando há mensagem no seu celular, você verifica tão logo ela chega?



Como já foi demonstrado pelo Gráfico 01, o Facebook é um aplicativo muito utilizado pelos responsáveis pedagógicos (86%). Com base nessa questão, foi questionado sobre a utilização do mesmo. No celular há uma incidência de 77%, de que ele esteja instalado (Gráfico 07). E como consta no Gráfico 08, os entrevistados têm maior frequência de uso, constando 59% de presença.

Gráfico 07

Você tem o aplicativo FACEBOOK no celular?

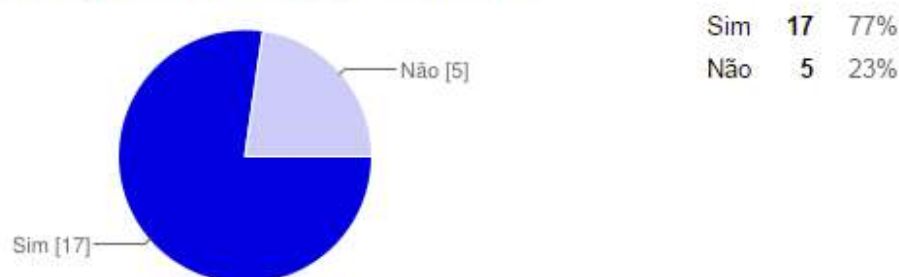


Gráfico 8
Com que frequência você utiliza o FACEBOOK?



Considerações finais

O presente artigo tem suas dificuldades, pois administra a manutenção de documentações particulares de discentes e responsáveis acadêmicos. É uma aplicação de um projeto que tem como visão, manter o sigilo de documentos e servir apenas como intermediário de comunicação, evitando que os comunicados e circulares que são enviados via agenda ou por papéis, entregues nas mãos de alunos, seja extraviado no meio do caminho, ou esquecido dentro da mochila.

A partir da pesquisa realizada foi identificado uma possível solução para este ruído na comunicação. A utilização de uma rede social como ferramenta estratégica de gestão de informações. Foi apresentado um projeto para ser avaliado pela equipe gestora de uma das 10 unidades escolares estudadas. Por questões da interferência de política de segurança da própria instituição de ensino, a utilização do Facebook como disseminadora de informações, foi vetada.

Referências

ABDIAN, G. Z.; OLIVEIRA, M.E.N.; JESUS, G. **Função do diretor na escola pública paulista: mudanças e permanências**. Educação & Realidade, Porto Alegre, v. 38, n. 3, p. 977-998, jul./set. 2013. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/edu_realidade>. Acesso em 23 Out. 2014

ABUD, C. C. R. **A função do secretário escolar na contemporaneidade: entre memórias e arquivos escolares**. Dez 2012. Disponível em: <<http://www.uems.br/lem/EDICOES/03/Arquivos/cristiane.pdf>>. Acesso em 24 Out. 2014

ARF, F. A. **O papel do diretor na administração escolar: ontem e hoje**. Marília, 2007. Disponível em: <http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/Educacao/Dissertacoes/arf_fa_ms_mar.pdf>. Acesso em 20 Out. 2014

FIGUEREDO, M. S., RAMOS, P. **Comunicação organizacional: quando a comunicação falha**. Disponível em: <<http://www.posuniasselvi.com.br/artigos/rev02-09.pdf>>. Acesso em 25 Out. 2014

RECUERO, R. **Redes sociais na internet**. Editora Meridional. Porto Alegre - RS, 2009

SANTOS, I. S. O. **Coordenação pedagógica e gestão democrática: contexto, fundamentos teóricos e propostas de atuação na rede pública de ensino do estado de São Paulo.** Araraquara, SP, 2013. Disponível em: <<http://base.repositorio.unesp.br/handle/11449/90168>>. Acesso em 22 Out. 2014

Anexo

Relatos de algumas das secretárias em reunião de Capacitação Janeiro/Fevereiro 2014:

Secretária A: “Toda vez que vou fazer o histórico escolar do ensino fundamental, percebo que há um acúmulo de alunos com falta de documentação. Esse acúmulo prejudica o próprio aluno, pois se ele for fazer concurso público, não consta que o mesmo concluiu o ensino fundamental, como aconteceu com uma ex-aluna, que foi desclassificada em um concurso, por não aparecer no GDAE. Quando a supervisora de ensino vem na unidade, e há falta de documentos, só serão publicados aqueles com a documentação completa.”

Secretária B: “A cada ano letivo aumenta a quantidade de alunos que não trazem a documentação solicitada. Eles são cobrados no período de matrículas, nos meses de Junho e Setembro e mesmo assim continuam com a pendência. Isso atrasa tanto o serviço da secretaria quanto a situação escolar do aluno.”

Secretária C: “O grande problema é quando terminamos a elaboração dos históricos. Temos que publicar no GDAE (Gestão Dinâmica de Administração Escolar) que é supervisionado pela Direção de Ensino. No início do ano letivo seguinte recebemos a visita da supervisora, que revisa a documentação e o histórico para assinar e publicar os alunos no sistema como concluintes. E são muitos os alunos que não possuem o RG cadastrado.”

Secretária D: “Na minha unidade, ainda tem o problema que os alunos esquecem a agenda na escola, ou quando entregamos o Kit de matrícula ou documentos do tipo, eles deixam na carteira e não levam para casa. Só vamos encontrar o documento no momento da limpeza da sala, que acontece no período seguinte ou quando o aluno já foi embora. No dia seguinte, entregamos *novamente* o Kit, mas a situação ou volta a acontecer, ou o aluno coloca na mochila e nunca entrega para o pai. Boa parte dos alunos volta para casa de perua escolar ou de transporte público, e não conseguimos entregar essa documentação diretamente para o responsável.”