

A comunicação escolar mediada por Tecnologia: Um estudo de caso da utilização da plataforma ClipEscola em uma escola de educação básica

Technology-mediated school communication: a case study of the use of the ClipEscola platform in a basic education school

Vanessa Boscato Vargas Especialista em Mídias Integradas na Educação. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC) – Brasil.
<https://orcid.org/0000-0003-0594-9269> va_boscato@hotmail.com

Adriano Nezello Schneider Pizzatto Heis Mestre em Ciências da Computação. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC) – Brasil.
adriano.heis@ifsc.edu.br
<https://orcid.org/0009-0009-6652-0969>

RESUMO

Este artigo pretende contribuir para a sistematização do tema Comunicação Escolar e Tecnologias, com base em pesquisa bibliográfica e relato de estudo de caso realizado nos anos de 2020 a 2023. Tendo em consideração a relevância de trocar informações e fomentar boas relações no ambiente escolar, a comunicação é um dos pilares da gestão escolar e, ao utilizar Tecnologias de Informação e Comunicação, é possível usufruir de recursos e aplicações que potencializam a instituição de ensino como um todo. A pesquisa permitiu a percepção de que a integração de tecnologias ao processo educacional pode promover mudanças bastante significativas, contanto que haja sincronia entre todos os setores envolvidos no cotidiano escolar, e que a modernização seja prática e não apenas teórica.

Palavras-chave: Comunicação. Tecnologias de Informação e Comunicação. Plataforma de comunicação escolar. ClipEscola.

ABSTRACT

This article intends to contribute to the systematization of the topic of School Communication and Technologies, based on bibliographical research and case study reports accomplished in the years 2020–2023. Taking into account the relevance of exchanging information and fostering good relations in the school environment, communication is one of the pillars of school management, and by using Information and Communication Technologies, it's possible to take advantage of resources and applications that enhance the educational institution as a whole. The research allowed the perception that the integration of technologies into the educational process can promote very significant changes, as long as there's synchrony between all sectors involved in the daily school life and that the modernization is practical and not just theoretical.

Keywords: Communication. Information and Communication Technologies. School communication platform. ClipEscola.

Recebido em 10/10/2023. Aprovado em 23/10/2023. Avaliado pelo sistema *double blind peer review*.

Publicado conforme normas da ABNT.

<https://doi.org/10.22279/navus.v13.1782>

1 INTRODUÇÃO

A comunicação é um processo instintivo e natural da convivência social. Conforme Chiavenato (2004, p. 142), “significa tornar comum uma mensagem ou informação”. As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) atuais, amplamente acessíveis a diversos tipos de organizações, especialmente as educacionais, desempenham um papel crucial na reformulação de processos e na evolução das formas de interação e relacionamento com o ambiente e seus participantes.

A escola, por muitas décadas, fez uso da agenda de papel que se mostrou (quase sempre) uma forma eficaz de comunicação com as famílias. Porém, com os recentes acontecimentos mundiais pandêmicos, a utilização de comunicação digital foi elevada a um patamar não mais de modernização, mas de necessidade.

Em vista disso, o emprego de plataformas e aplicativos de comunicação cresceu consideravelmente. A oferta de softwares especializados na realidade escolar, alavancou um mercado até então tímido e, de certa forma, supérfluo, mas que dinamizou a rotina de muitas escolas e permitiu uma comunicação eficiente mesmo com a não-interação pessoal imposta.

Na instituição de educação básica, que foi objeto de estudo, até o ano de 2020, a forma de comunicação entre escola-família se dava de agendas impressas. A partir de abril de 2020, com a implantação de aulas síncronas virtuais, o aplicativo WhatsApp foi o escolhido como ferramenta para comunicação entre escola-família-aluno. Percebendo que havia outras formas mais efetivas e seguras de interação, a partir do final do ano de 2020, a escola buscou uma solução que atendesse as necessidades de forma integral, e então aderiu à plataforma de comunicação ClipEscola.

Este artigo se justifica pela existência de lacunas na literatura sobre o tema em estudo, e também pela necessidade de haver maiores contribuições significativas e relevantes no que concerne às alternativas tecnológicas que podem mediar a comunicação no sistema escolar. Foi organizado em dois momentos: estudo sobre comunicação, com ênfase para a escolar e a digital; e o estudo de caso sobre a vivência da autora na gestão de plataforma de comunicação na instituição escolar.

2 COMUNICAÇÃO

A palavra “comunicar” tem origem etimológica do latim *communicare*, que significa tornar comum. Schramm e Roberts (1971) nos dizem que “quando comunicamos estamos estabelecendo uma ‘comunidade’ com alguém: tratamos de compartilhar uma informação, uma ideia ou uma atitude”, pois se trata de uma atividade eminentemente social, inerente a todas as formas de relação entre indivíduos e grupos.

A comunicação humana é extremamente peculiar por tratar-se de um processo interativo que usa sistemas simbólicos como suporte (gritos, gestos, sons, desenhos, alfabeto, números, imagens, vídeos, etc.); está presente no trajeto ao trabalho, num estádio de futebol, durante o encontro familiar e na escola, sendo que sua essência permanece a mesma: construir, trocar e entender informações socialmente construídas.

A comunicação só se efetiva se algum tipo de resultado é gerado no outro para quem esta se destina. Entretanto, esse resultado pode não ser aquele pretendido como efeito, já que há barreiras e dificuldades que ocorrem durante o processo. Ao trafegar entre emissor e receptor, a mensagem encontra obstáculos que a modificam, sejam eles físicos, semânticos ou psicológicos.

Segundo Bessa (2006) e Correia (2002), comunicação e tecnologia são elementos indissociáveis, tendo em vista que:

[...] a comunicação possibilita a expressão das individualidades; a transmissão de valores e saberes; a conversação e o diálogo entre diferentes (gerações, grupos sociais, gêneros, etnias, etc.); a divulgação de informações, produtos, ideias, etc.; a difusão e propagação de opiniões, produtos, imagens... Além disso, a comunicação também pode divertir, entreter, ensinar, educar, entre outros (Bessa, 2006, p. 36).

[...] tecnologia é um conjunto de conhecimentos e informações organizados, provenientes de fontes diversas como descobertas científicas e invenções, obtidos através de diferentes métodos e utilizados na produção de bens e serviços (Correia, 2002, p. 250).

A necessidade de comunicar-se desconsiderando fronteiras e a ânsia de que as mensagens ultrapassassem os tempos, fez com que a conexão desta díade seja mais do que nunca fortemente recíproca.

As Tecnologias de Informação e Comunicação sofreram mudanças, principalmente, ao longo das décadas de 2000 e 2010 que impactaram diretamente na reorganização de processos, além de transformar como as pessoas vivem, trabalham e se divertem, sendo possível tão somente por meio da interação entre o ser humano e a tecnologia (Bessa, 2006).

Nas mais variadas áreas do conhecimento, a comunicação está presente e ligada ao uso volumoso das TIC que oportunizam novas formas de interação em uma escala inimaginável com uma transmutação clara de tempo, espaço e distância.

Todas as possibilidades oferecidas pela tecnologia expandem o intercâmbio de informações, onde a comunicação é a força vital que produz o social, pois este é o ato mais essencial ao ser humano. E, o meio digital trouxe soluções que ampliam os processos comunicacionais, mesmo sabendo que nem toda relação é de comunicação, mas toda comunicação é uma relação (Casaroli; Peruzzolo, 2008).

Nos comunicamos, basicamente, por quatro razões: (I) compreender, para entender o mundo à nossa volta e as pessoas com que convivemos; (II) ser compreendido pelos demais em vários aspectos (personalidade, objetivos, interesses, etc.); (III) ser aceito em uma demonstração de que pertencemos a um grupo; (IV) provocar ação ou algum tipo de comportamento dos outros como resultado.

Para Bowditch e Bueno (2006), a comunicação era anteriormente percebida como um processo de mecanismo com a função clara de transmitir a mensagem. Já para Robbins (2005), a comunicação é executada como um fluxo que deve expressar a maneira como a mensagem será transmitida. Segundo Kenski (2008), “educação e comunicação são necessidades exigidas em todos os campos em que prevalecem as relações humanas e técnicas”.

É neste ponto que a comunicação e a escola se fundem para gerar uma concreta idealização que oferece ferramentas que auxiliam no trabalho de gestores, educadores, comunidade, estudantes e pais/responsáveis quanto a veiculação de informações da rotina e do meio escolar.

2.1 Comunicação escolar

A escola é uma organização social e de trabalho, sendo assim “a comunicação que ocorre dentro da organização e a comunicação entre ela e seu meio ambiente [...] definem e determinam as condições de sua existência” (Thayer, 1972).

Nas instituições escolares, a comunicação é um ponto que necessita de eficiência e eficácia tanto quanto o ato de educar em si, como bem sustentado por Paulo Freire (apud Pretto, 2008, p. 13) quando diz que “o ato de educar é um ato de comunicação”. Também, deve ser compreendida nas suas dimensões normativas (diálogo, convivência) e funcional (intercâmbio de informações).

Então, se a escola está mudando, a comunicação também deve mudar, pois precisa trabalhar a serviço da gestão, como condição humanista do processo comunicativo, transferindo significados e informações na expressão da realidade escolar para além dos discursos institucionais.

É importante lembrar que, até poucos anos atrás, o modo como se dava a comunicabilidade entre escola e famílias era através da agenda escolar impressa em papel. Embora tivesse um relevante propósito e uma importante função, caracterizava-se como um objeto que não agregava valor nem conseguia interagir ou exercer uma efetiva diferença no cotidiano. Contudo, a despeito de sua triste trajetória, a ideia, a finalidade e as funções de uma agenda escolar são necessárias e importantes.

Nem sempre é possível a família estar presente na escola e, no caso de bilhetes impressos, fica-se sujeito às adversidades (esquecimento, extravio, etc.). As reuniões, as ligações telefônicas, os envios impressos e os atendimentos individuais constituem-se em maneiras e canais possíveis de diálogo escola-família.

É notório que, diariamente, qualquer escola se depara com a necessidade de sustentar uma comunicação que tenha credibilidade e comprometimento na sua comunidade interna (colaboradores, estudantes e suas famílias). Desta forma, o veículo responsável pela transmissão da mensagem deve operar de forma clara e dentro da realidade institucional.

Para que a interação escola-família seja eficiente, é primordial dispor de canais de comunicação que atraíam e engajem os familiares. Em vista da facilidade de acesso às tecnologias, surgem a todo instante ferramentas que tornam este processo mais rápido, dinâmico e seguro, através da comunicação digital.

Antes da pandemia de Covid-19, as comunicações mediadas por tecnologias já eram utilizadas nas escolas, mas de forma mais restrita. As redes sociais, por exemplo, eram utilizadas principalmente para divulgação de informações e atividades escolares relevantes. No entanto, com a necessidade de distanciamento social, as TICs passaram a ser utilizadas de forma mais intensa e diversificada, como forma de manter o vínculo entre escola e famílias.

Com o retorno do convívio presencial, esse processo de comunicabilidade em meios digitais não perdeu a sua importância, mas trouxe consigo mudanças significativas na relação escola-família, com o aumento do uso das TICs para a comunicação e a colaboração. Nesse sentido, as comunicações mediadas por tecnologias podem contribuir para a construção de uma relação mais próxima e colaborativa entre a escola e as famílias.

2.2 Comunicação digital

As Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC), associadas à internet, proporcionam novas relações com a informação, novas formas de comunicação e, principalmente, novos espaços de interação onde não há mais distinção entre emissores e receptores, pois as mensagens inertes dão lugar a uma constante colaboração e construção coletiva de saberes. Toda organização experimenta um ritmo assustadoramente dinâmico de operação dos seus processos, exigindo flexibilidade e gerenciamento assertivos (Okada; Santos, 2004).

Por mais que predomine a concepção da comunicação ser verbal ou escrita, suas possibilidades são amplas em um mundo onde o uso ininterrupto das tecnologias permite formas diferenciadas de relacionamentos.

A comunicação bidirecional, mediada por tecnologias, nada mais é do que uma “[...] partilha e troca de informações que implicam interação [...], intenção e interpretação, seja na emissão, seja na recepção da mensagem” (Bertoldo; Salto; Mill, 2018).

O sociólogo Darcy Ribeiro, no século XX, já considerava que

[...] a história da humanidade nos últimos dez milênios pode ser explicada em termos de uma sucessão de revoluções tecnológicas [...] através dos quais a maioria dos homens passa de uma condição generalizada de caçadores e coletores para diversos modos [...] de organizar a vida social e de explicar suas próprias experiências (Ribeiro, 1975, p. 19).

Os dispositivos tecnológicos amplificam a possibilidade de comunicar de um para um, de um para muitos e de muitos para muitos em um ciberespaço em que as instituições de ensino precisam estar inseridas e familiarizadas tendo em vista que a sociedade digital se faz presente e natural.

Corrêa (2009) sustenta que a mediação digitalizada nos ambientes organizacionais, incluindo a escola, não é mais motivo de discussão, mas sim que o foco deve ser o processo de comunicação e a construção das relações da instituição com o público-alvo através de aspectos dialógicos que equalizam o papel de emissor e receptor.

A autora elucida também que vivenciamos um cenário 2.0 da Comunicação Organizacional, onde a interlocução se concretiza por meio de plataformas e ferramentas que se propagam pela web em ritmo colossal através de *blogs*, *widgets*, redes sociais, aplicativos, entre outros.

Sendo assim, nada mais natural do que os educandários adotarem recursos que estruturam soluções produtivas, inovadoras e qualificadas nos processos educativos e no fortalecimento da relação família-escola.

A agenda escolar impressa não é mais uma das estratégias com maior eficiência para mediar a comunicação entre famílias e escolas após o surgimento de novas ferramentas que utilizam as TICs para engajar os pais ou responsáveis na educação dos filhos, e que tornam a interação mais rápida e segura.

A invenção e posterior popularização da internet, modificou o que conhecíamos acerca dos meios de comunicação. A simplificação e diversificação de recursos que intermediam a circulação de informações beneficia as organizações, mas também cria certas armadilhas para aqueles que utilizam de uma forma equivocada a tecnologia.

Para uma instituição escolar, é vantajoso poder usufruir da praticidade e da comodidade que os aplicativos e plataformas de mensagens, tal qual o WhatsApp, fornecem para tratar a comunicação da entidade.

A maioria dos aplicativos de mensagens são gratuitos e proporcionam um envio rápido que facilita não apenas a troca de mensagens, mas também de arquivos multimídias como áudios, vídeos e imagens; possibilita ainda a comunicação entre pessoas, em grupos ou em conversas privadas.

Com as imposições que a pandemia do COVID-19 nos sentenciou, outros aplicativos ganharam notoriedade neste período devido a necessidade de comunicação remota. Na Tabela 1, apresentamos as principais características de alguns aplicativos e plataformas de mensagem.

Tabela 1 - Principais aplicativos de comunicação

Aplicativo	Características
WhatsApp	<ul style="list-style-type: none">- Chamadas de áudio e vídeo, mensagens temporárias e enquetes, envio de mensagens de texto, vídeo, fotos, gravações de voz e documentos;- Envio e recebimento de pagamentos;- Possui versão web, business e aplicativos para computadores.
Telegram	<ul style="list-style-type: none">- Customização da interface do app, permitindo criar e alternar várias contas em um único dispositivo;- Grupos com limite de 200 mil integrantes e armazenamento em nuvem do histórico de conversas;- Envio de fotos, vídeos e documentos sem restrição de tamanho.
Messenger	<ul style="list-style-type: none">- Integração com o Facebook, não necessitando número de telefone;- Chamada de vídeo e áudio, envio de mensagens de texto ou voz;- Criação de salas de bate-papo síncronas, integradas ao WhatsApp e Instagram.
Signal	<ul style="list-style-type: none">- Criptografia de ponta a ponta para conversas, chamadas e informações pessoais;- Ferramenta para borrar fotos, mensagens autodestrutivas e notificação de print de conversas;- Criação de grupos e chamadas de áudio e vídeo;- Versão para desktop.
Discord	<ul style="list-style-type: none">- Troca de mensagens, acesso a servidores e participação em chamadas de áudio ou vídeo;- Não precisa de número de telefone celular para funcionar;- Possui versão para navegadores e também para Linux, MacOS e Windows.

Fonte: Autora (2023)

A comunicação, especialmente em uma instituição educativa, precisa transcorrer com o mínimo de erros, equívocos, mal-entendidos e ruídos. Ou seja, as informações devem ser entendíveis, rápidas e exatas.

A comodidade e aparente baixo (ou zero) custo que os aplicativos gratuitos de mensagens propiciam, escondem grandes riscos para as escolas devido ao caráter informal dessas ferramentas.

Considerando que o controle das informações que circulam é limitado, essa categoria de aplicativo de mensagem pode apresentar-se como um empecilho ou até um dano financeiro, ao invés de uma solução para a comunicação escolar.

As múltiplas formas de comunicar, dialogar e interagir que estão ao dispor da população por meio das tecnologias, exigem processos pensados e planejados especificamente para a realidade escolar e as plataformas de comunicação escolar subsidiam aplicações favoráveis e determinantes para o processo de comunicação digital nas instituições educativas.

2.3 Plataformas de comunicação escolar

A revolução da comunicação caminhou a passos largos durante o Século XX e tornou-se ainda mais portátil e revolucionária no início do novo milênio (Amorim; Florczak, 2011).

De acordo com pesquisa realizada anualmente pela Fundação Getúlio Vargas, em junho/2022 haviam mais de 440 milhões de dispositivos digitais (*notebook, smartphone, computador, etc.*) em uso no Brasil, estimando-se assim uma proporção de dois dispositivos digitais por habitante; destes, 242 milhões correspondem a smartphones.

O estudo evidencia que o uso da tecnologia no cotidiano deixou de ser um luxo para se transformar numa necessidade. E, se levarmos em conta que a comunicação com o consumidor é uma área muito valorizada em qualquer empresa, sobretudo nas educacionais, o fluxo de informações necessita de um trabalho organizado e automatizado viabilizado pela internet.

As plataformas de comunicação escolar potencializam e agilizam o diálogo de forma confiável, objetiva e legítima. São soluções que integram os departamentos, padronizam rotinas de processos, fornecem um armazenamento de dados confiável e criam um fluxo automatizado de produtividade.

Em sua maioria, disponibilizam também aplicativos próprios para acesso em smartphones e/ou tablets, o que traz praticidade para estudantes e familiares, tornando a comunicação direta e instantânea; ademais, facilitam o acesso a diversos dados úteis apenas a alguns cliques de distância.

Dentre tantas opções disponíveis no mercado, foram escolhidas quatro plataformas nacionais para análise e comparação. Todas elas possuem pacotes pagos e não disponibilizam abertamente informações de valores para adesão.

2.3.1 Class App

Empresa brasileira fundada em 2014, atende mais de mil instituições de ensino no país. Surgiu da ideia de dois pais com dificuldades no relacionamento comunicativo com a escola. Uniram seus conhecimentos como engenheiros e criaram um aplicativo de pais e estudantes com a instituição de forma privada, segura e gerenciável.

A plataforma oferta “mais que funcionalidades, mas soluções definitivas para desafios reais”, e funcionalidades como: enquetes, cobrança de taxas, acompanhamento de confirmação de leitura e respostas, assinaturas online com validade jurídica, lembretes automáticos de eventos, entre outros (CLASSAPP, 2021).

Disponível em cinco idiomas (português, inglês, espanhol, japonês e chinês), estimula uma imersão no idioma oferecido pela instituição ao ser possível utilizar o app na língua desejada. Oferece, além das funcionalidades de comunicação, um sistema de matrícula digital e ferramentas para gestão financeira.

A plataforma ClassApp conta com três planos de assinatura - gratuito, standard e premium -, sendo que os dois últimos diferem pouco entre si. Não há informações concisas no site oficial (<https://www.classapp.com.br/>) quanto a forma de armazenamento dos arquivos e mídias compartilhados, mas indica que é possível disponibilizar links que direcionam para acessos externos ao aplicativo.

2.3.2 Edufy

A empresa gaúcha de tecnologia Edufy desenvolve aplicativos e soluções para comunicação digital. Seu principal aplicativo possui quatro módulos que englobam as áreas de comunicação, organização, segurança e saúde e integração das instituições educacionais.

O aplicativo é personalizável, comportando ainda outros módulos que se adaptam à necessidade de cada escola. Com ambientes fáceis e assertivos, é possível controlar os processos por meio de um painel de controle, e os pais e alunos acessam pelos seus smartphones (Edufy, 2019).

Com total controle sob o fluxo de comunicação, a equipe de gestão escolar pode conceder acesso apenas a quem interessa e em horários e dias específicos, desfrutando de um ambiente seguro, privativo e confiável. No site da empresa (<https://edufy.com.br>) não foi possível localizar informações de valores dos pacotes, bem como especificações técnicas.

2.3.3 Smart School

Fundada em 2014 na cidade de Pato Branco/PR, a empresa Smart School objetiva “proporcionar conexão emocional através da tecnologia e comunicação nas escolas”, e organizar processos diários das escolas com uma plataforma digital de comunicação escolar prática e funcional (Smart School).

Com foco em instituições de educação infantil e ensino fundamental, a plataforma permite criação de pesquisas, programação de envio de recados, chat, rotinas personalizáveis, entre outras funcionalidades.

Disponibiliza, ainda, uma central para auditoria de comunicados e apontamentos, que concede mais segurança ao enviar uma informação aos responsáveis.

A solução “smart pay” automatiza os contratos com os responsáveis e facilita o recebimento financeiro de boletos, reduzindo a inadimplência. Também permite cancelamento grátis dos boletos gerados, saques ilimitados e baixa automática do boleto no sistema de gestão.

Ainda é possível disponibilizar imagens das câmeras da escola com a solução “smart cam”, determinando quais câmeras e em quais horários estarão disponíveis, fortalecendo assim o elo de confiança e segurança com as famílias.

Não há informações no site da empresa (<https://smartschool.com.br/>) sobre valores de planos e demais especificações técnicas.

2.3.4 ClipEscola

ClipEscola é uma plataforma catarinense de relacionamento e comunicação multicanal, pensada especificamente para as necessidades das escolas, propiciando a digitalização de mais de 200 atividades da rotina escolar e administrativa, migrando assim, do analógico para o digital e automatizando processos de forma simples, organizada e gradual.

Conforme o site oficial (<https://www.clipescola.com/>), é a primeira e única agenda digital multicanal do segmento, ou seja, integra todas as redes sociais da escola (aplicativo próprio, chat do site da escola, WhatsApp, Instagram e Facebook) e centraliza e organiza o atendimento dentro da plataforma ClipEscola.

Também atua com módulos que abrangem a captação e retenção de alunos, recebimento de taxas e mensalidades, recursos de comunicação interna e, ainda, oferta espécie de empréstimo através de financeira própria, que promete “equilibrar o caixa da escola [...], garantindo recursos para a folha de pagamento e demais contas que vencem antes do recebimento das mensalidades” (Clipescola, 2023).

O armazenamento de mensagens e mídias encaminhadas através da plataforma é mantido em nuvem, não comprometendo a capacidade dos aparelhos dos usuários. A cobrança é realizada conforme os módulos adquiridos, e conforme a quantidade de estudantes da instituição.

Ao finalizar a pesquisa e análise das plataformas acima citadas, a instituição optou por escolher a empresa ClipEscola como parceira para o processo de transformação da comunicação escolar. Dentre os motivos que levaram a esta escolha, podemos citar: o custo mensal, a facilidade de interação com o aplicativo e a plataforma, a moderação dos comunicados e a credibilidade alcançada no mercado.

3 ESTUDO DE CASO

O presente estudo de caso descritivo tem como objeto de pesquisa a transformação ocorrida na comunicação escolar do Instituto de Educação Franciscana Nossa Senhora da Glória, localizado em Carazinho/RS, durante o período analisado nos anos de 2020 a 2023.

A instituição foi fundada em 12/02/1949 pelas Irmãs Franciscanas da Imaculada Conceição de Maria, de Bonlanden, vindas da Alemanha para o interior do estado com o objetivo de propagar uma formação sólida e humanizadora para crianças e jovens conforme os princípios de seu fundador, Padre Faustino Maurício Mennel.

O Glória, como é carinhosamente chamado, é um educandário tradicional que, inicialmente, atendia apenas crianças e, após alguns anos, iniciou a oferta de cursos técnicos e expandiu até atender toda educação básica (educação infantil, ensino fundamental e médio), como acontece atualmente.

As instituições escolares prezam por uma comunicação clara e concreta com as famílias dos estudantes e, por muitas décadas, isso acontecia através dos encontros entre educadores e familiares nas dependências da escola, ou então nos horários de entrada e saída dos estudantes; depois, com o envio de bilhetes nos cadernos e, mais tarde, com a adoção de agenda escolar física, recurso este que subsistiu por quase 30 anos na instituição.

A partir da década de 2010, a agenda escolar física demonstrou sinais de que contemplava mais como uma alternativa confiável para a comunicação escolar ser transmitida, principalmente entre os estudantes a partir dos 15 anos que não compartilhavam integralmente as notícias da escola com seus responsáveis.

No entanto, somente durante a pandemia do COVID-19 (março de 2020 a março de 2022) é que sentiu-se a necessidade de empregar uma solução confiável e que estivesse ao alcance de todos os responsáveis.

Em 2020, primeiro ano da pandemia, a escola optou pelo aplicativo do WhatsApp como meio de comunicação online, já que não havia mais a possibilidade de permanecer utilizando a agenda física. Na época,

esta autora atuava na instituição e foi a responsável também por estruturar a interlocução entre escola-famílias-estudantes.

O aplicativo possui grande popularidade no país, o que facilitou a escolha por este meio de comunicação. De abril a novembro de 2020, a escola utilizou o app para criar grupos de conversas das turmas que facilitavam o envio de informações sobre atividades avaliativas, por exemplo; também quanto à comunicação interna com seus colaboradores; e o canal ficou igualmente disponível à comunidade externa.

Tendo em vista que, no Brasil, grande parte da população acessa a internet através de um smartphone, e que o WhatsApp não ofertava especificamente um produto voltado para a realidade escolar, iniciou-se uma busca por outra solução que atendesse a instituição, uma vez que o retorno presencial das aulas era ainda uma incerteza.

Após análises criteriosas das quatro ferramentas citadas anteriormente, onde analisou-se as funcionalidades disponibilizadas e o custo destas e, considerando a realidade escolar do Instituto, definiu-se por firmar parceria com a empresa ClipEscola.

Em novembro de 2020 iniciou-se a transição do WhatsApp para o ClipEscola, primeiramente com a estruturação da plataforma conforme as disposições indicadas pela Equipe Diretiva. Na época, a instituição contava com, aproximadamente, 260 estudantes matriculados, distribuídos em 20 turmas, atendendo desde a educação infantil (a partir dos 04 meses) até o ensino médio.

Na Figura 1, encontra-se graficamente representado as etapas necessárias à mudança.

Figura 1 - Etapas



Fonte: Autora (2023)

A autora esteve à frente do processo, sendo o ponto de referência para a implantação do recurso, participando de treinamentos da empresa contratada para então poder capacitar a equipe interna da instituição.

Após a estruturação inicial por parte da ClipEscola, iniciou-se então o ordenamento interno da plataforma. Neste momento, a plataforma disponibilizava apenas três módulos; então, optou-se por utilizar somente o módulo “Comunicação em geral”, devido ao custo e também para não sobrecarregar as famílias e os estudantes neste momento de transição.

No módulo escolhido pela instituição, Comunicação em geral, as subcategorias foram distribuídas dentro das categorias principais, conforme demonstrado na Figura 2.

Figura 2 - Distribuição de categorias e subcategorias



Fonte: Autora (2023)

Na categoria principal Clips e Eventos são compartilhados os recados e informativos gerais da escola, e também de acordo com a subcategoria desejada. A categoria Agenda de Recados funciona como um canal mais direto de comunicação entre equipe escolar e responsáveis, pois direciona a mensagem de forma mais precisa para o destinatário. Na categoria Sala de aula, o foco principal é o compartilhamento de informações sobre a rotina escolar.

A categoria Entrada e Saída não é personalizável, pois permite apenas consulta às autorizações previamente cadastradas pelos responsáveis, informando quem pode buscar o(a) estudante na instituição. Já a categoria Conversas permite criar grupos de discussão personalizados e, para o administrador, concede o monitoramento das mensagens trocadas entre colaboradores, responsáveis e estudantes.

É possível, ainda, editar individualmente cada categoria quanto a cor, imagem, tipo inclusão colaboradores, tipo inclusão responsáveis, tipo inclusão alunos, visibilidade e tipo de moderação.

É importante pontuar que há filtros de visualização em todas as categorias principais e subcategorias, o que facilita a navegação do usuário que pertence à equipe escolar. Para os estudantes e responsáveis este filtro não está disponível, pois a inclusão (ou não) nas subcategorias é realizada de forma automática, mostrando para estes usuários apenas as categorias previamente determinadas. Para o envio de mensagens, também se utiliza filtro de seleção de turma e estudante.

O cadastro das turmas é realizado pelo suporte técnico da plataforma, com indicação da escola quanto a distribuição.

A próxima etapa consistiu no cadastro individual de toda equipe escolar que utilizaria o recurso. O acesso tem como principal dado de vínculo o número de telefone do usuário. O e-mail também é campo essencial para o

cadastro, pois permite utilizar aplicativos do Google Workspace. Em seguida, deve-se indicar os “poderes” do colaborador (editar turmas, cursos, alunos; responsável financeiro; monitorar colaboradores, responsáveis, alunos; moderador; iniciar projetos; usuário master) e, depois, selecionar as turmas que poderá ter acesso ou não, de acordo com a sua função (convidado, colaborador, professor, coordenador, administrador). Por fim, determina-se as categorias que o colaborador não terá acesso, poderá ler ou poderá postar.

Posteriormente, procedeu-se com o cadastro individual dos estudantes e seus responsáveis, que também tem como principal dado de vínculo o número de telefone. Nesta etapa, também se enturmaram os estudantes.

Logo depois, demonstrou-se para a equipe diretiva e pedagógica a prévia composição da plataforma, avaliando possíveis melhorias a serem realizadas. Após aprovação, iniciaram os treinamentos com os colaboradores da escola.

Com todos os cadastros realizados e a plataforma parametrizada, iniciou-se efetivamente a utilização no ano letivo de 2021 e, durante o período de matrículas, aconteceram demonstrações e atendimentos personalizados para os estudantes e seus responsáveis.

O acesso ao ClipEscola se dá de duas formas distintas: via aplicativo, para responsáveis e estudantes, e via site e aplicativo para equipe escolar (administradores, colaboradores e professores).

Em 2023, o Instituto conta com mais de 270 estudantes que estão distribuídos em 18 turmas. O gerenciamento da plataforma permanece sendo realizado por esta autora.

3.1 Plataforma ClipEscola

A plataforma ClipEscola oferece vários recursos para serem utilizados no dia-a-dia escolar, pois foi pensada especificamente para atender o relacionamento e a comunicação multicanal das instituições.

Fundada em 2016, na cidade de Florianópolis, Santa Catarina, é uma startup dedicada a desenvolver soluções para educação tendo a tecnologia como principal ferramenta, e com foco na reinvenção de processos educacionais através da transformação digital. Consolidada no mercado e reconhecida por sua capacidade de inovar, em 2021, conquistou o expressivo número de dois milhões de usuários.

Com a plataforma, é possível digitalizar mais de 200 processos visto que oferta módulos específicos para cada atividade escolar. A seguir, descrevemos sobre seis das principais soluções oferecidas.

Com o passar dos anos, a empresa ampliou gradativamente o portfólio de módulos, que em 2023 totalizam sete módulos subdivididos em Estágio Mobile (três módulos), Estágio 360° (três módulos) e Estágio Inteligência Artificial (um módulo).

3.1.1 Agenda Escolar

Neste canal de relacionamento com pais, responsáveis e estudantes, a troca de informações oportuniza segurança e praticidade. É possível enviar informações diárias (com fotos e vídeos anexados), mural virtual, cardápio da semana, entre outras aplicações.

À escola, também é possível criar calendários de eventos, datas comemorativas e reuniões durante todo o ano escolar, e o usuário pode sincronizar com a sua agenda digital, possibilitando assim a emissão de notificações automáticas sobre o evento agendado.

O acompanhamento acadêmico, as ocorrências escolares, o conteúdo programático das disciplinas e a atualização cadastral são alguns exemplos de possibilidades de integração do sistema de gestão escolar, ou seja, as duas ferramentas se complementam.

Pesquisas e autorizações podem ser agendadas e encaminhadas, fornecendo feedback instantâneo. Este recurso ainda permite estipular uma data-limite de resposta e visualizar quem recebeu e respondeu - ou não -.

Além de ser possível personalizar o canal comunicativo, ainda é possível criar grupos privados entre responsáveis e entre estudantes, preservando assim dados pessoais (como o número de telefone) pois tudo é feito pelo aplicativo. A escola visualiza e modera os recados e, caso seja necessário, consegue fazer intervenções.

Além da integração da Agenda Digital e do Sistema de Gestão Escolar, ainda é possível abranger a biblioteca e a cantina, tornando a comunicação entre escola e famílias assimilada de ponta a ponta. A instituição consegue monitorar, em tempo real, o recebimento de todos os informativos e a leitura dos mesmos.

3.1.2 Atendimento Multicanal

A ClipEscola é a primeira agenda digital omnichannel do segmento, ou seja, integra todas as redes sociais da escola como aplicativo próprio, WhatsApp, Facebook, Instagram e chat do site.

Essa nova ferramenta faz com que não haja distinção da forma como responsáveis e estudantes fazem contato com a escola, pois tudo está organizado e centralizado dentro da própria plataforma da ClipEscola. A Figura 3 demonstra o funcionamento do atendimento multicanal.

Figura 3 – Atendimento multicanal



Fonte: adaptado de ClipEscola (2023)

Resumidamente, o fluxo de funcionamento consiste dos seguintes passos:

- 1) o responsável enviará a mensagem pelo canal escolhido;
- 2) a instituição receberá a notificação diretamente no módulo, em ordem cronológica, e identificando o canal utilizado para contato;
- 3) o colaborador responderá a mensagem através da plataforma da ClipEscola;
- 4) o retorno à mensagem, ao responsável, será recebido no canal onde iniciou-se a conversa.

Todas as mensagens permanecem organizadas e registradas em um único local, sendo possível consultar o histórico de conversas sempre que necessário.

3.1.3 Sala de Aula Virtual

Dentre as possibilidades ofertadas pelo recurso, é possível, por exemplo, criar áreas para cada disciplina, organizar o conteúdo didático, tirar dúvidas dos estudantes por voz ou por chat, gerenciar o envio de tarefas, realizar avaliações digitais, entre outras.

3.1.4 Comunicação Interna

Com a possibilidade de organizar os times da instituição, separando cada área em seu próprio canal, os colaboradores poderão trocar mensagens entre si ou abrir solicitações internas para outros times da escola, concentrando pessoas, mensagens e arquivos relacionados a um assunto em um único lugar, agilizando a produtividade do público interno. Este módulo também se conecta ao atendimento multicanal (omnichannel).

Para o administrador da plataforma, é permitido visualizar quando uma equipe depende do retorno de outra para dar seguimento a uma tarefa, por exemplo.

Ao conectar toda a equipe, as ações de Endomarketing são simplificadas e o compartilhamento de materiais e informativos é automatizado.

3.1.5 Gestão de Pagamentos Escolares

Ao automatizar todos os processos de recebimentos de mensalidades e taxas escolares, com a oferta de variados meios de pagamentos (boleto, pix, cartão débito/crédito), melhora-se o relacionamento dos responsáveis com a instituição neste campo.

A partir do lançamento das taxas, todo processo de registro, envio aos responsáveis, lembretes de vencimento, avisos de inadimplência e correção de valores é feito automaticamente pelo ClipPag, assim como a sincronização automática com o aplicativo quanto a alteração de informação de vencimento ou desconto.

Os pagamentos das taxas são informados para a escola de forma imediata, estando disponíveis de forma ilustrativa nos gráficos de cobrança da plataforma.

3.1.6 Captação de Matrículas

Ao conectar-se também ao omnichannel, este módulo mantém um canal de comunicação ativo com quem visitou a instituição, permitindo o gerenciamento dos contatos ativos do time de prospecção e aumentando a capacidade de conversão de novos alunos.

É possível acompanhar a evolução das tratativas e focar nas ações necessárias em cada etapa, através do registro das atividades executadas na conversação. Além disso, está disponível a digitalização de todo o processo de novas matrículas, da atualização cadastral, da assinatura digital do contrato e do pagamento das taxas escolares.

A ClipEscola oportuniza a migração do analógico para o digital de maneira gradual, simples e organizada, visando incorporar e beneficiar todos os departamentos da instituição.

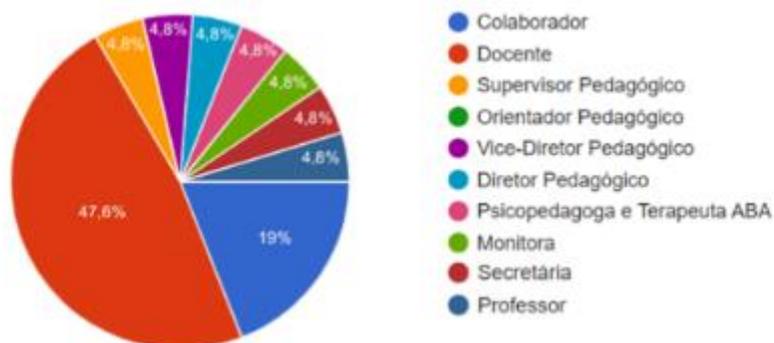
4 RESULTADOS

É muito importante que as instituições de ensino que assumam um discurso de inovação e modernização apostem também em tecnologia nos processos de gestão escolar e comunicação.

Na instituição objeto de estudo, percebe-se uma preocupação crescente com a utilização coerente de TDICs no cotidiano escolar. Todos os 41 colaboradores da escola foram convidados a participar de pesquisa de campo, com o intuito de mensurar a realidade escolar e a percepção individual quanto à plataforma ClipEscola através da coleta de dados.

Participaram da pesquisa 21 respondentes que atuam nas funções descritas no Gráfico 1.

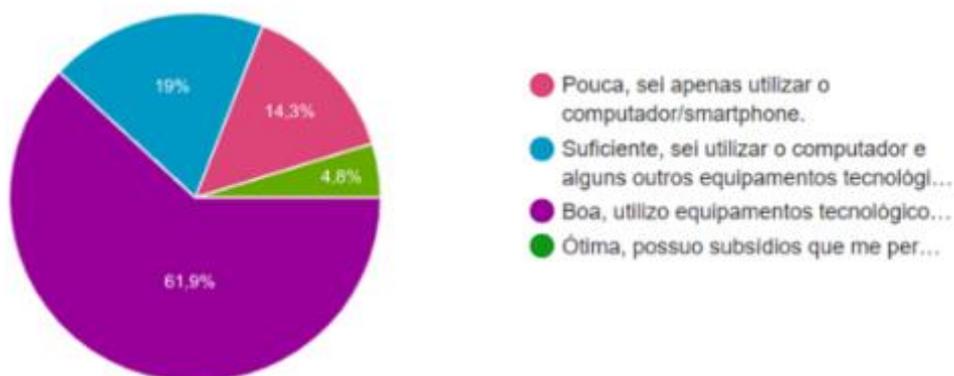
Gráfico 1 - Funções



Fonte: Autora (2023)

O primeiro questionamento procurou verificar a familiaridade com a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (Gráfico 2).

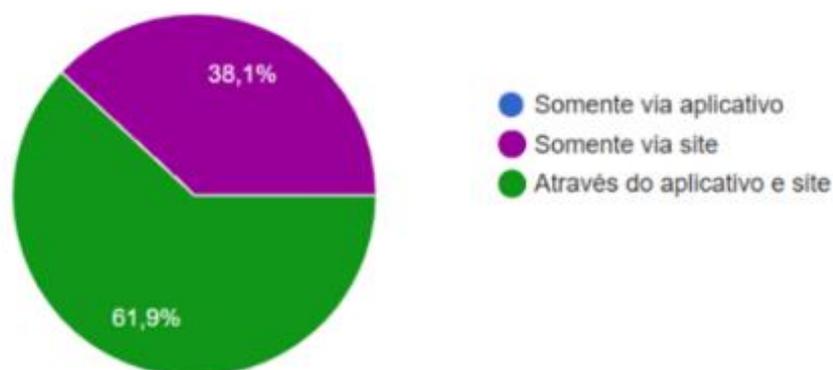
Gráfico 2 – TIC



Fonte: Autora (2023)

Quanto à forma de utilização do ClipEscola, verificou-se que a maioria se serve da plataforma e do aplicativo (Gráfico 3).

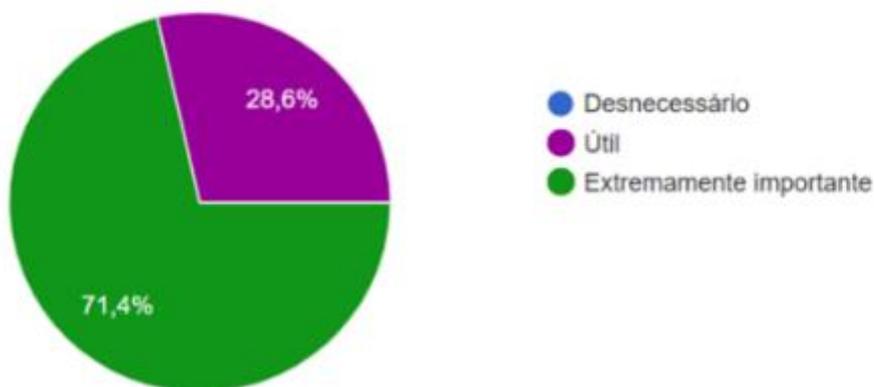
Gráfico 3 - Meios de utilização



Fonte: Autora (2023)

Quando questionados sobre a importância do recurso na sua função, é notável que todos os participantes o consideram essencial na rotina de trabalho (Gráfico 4).

Gráfico 4 – Relevância



Fonte: Autora (2023)

Aos docentes, foi direcionada a pergunta sobre a frequência de utilização, pois os instrumentos principais da plataforma dinamizam de forma significativa a rotina do educador (Gráfico 5).

Gráfico 5 - Frequência de uso



Fonte: Autora (2023)

Sobre a forma de comunicação escolar com famílias e estudantes, os resultados obtidos estão representados no Gráfico 6.

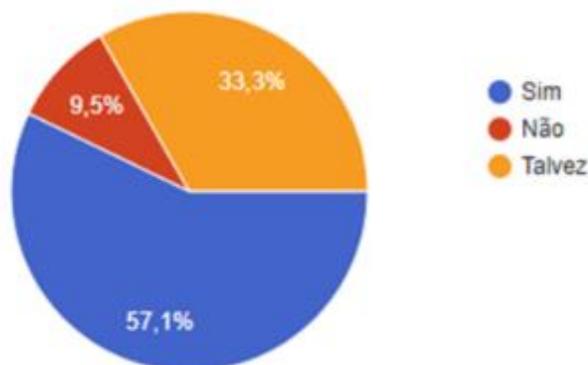
Gráfico 6 – Comunicação



Fonte: Autora (2023)

E, para finalizar a pesquisa, os participantes foram indagados se consideram a interlocução mediada pelo ClipEscola mais eficiente do que na época em que era utilizado o WhatsApp (Gráfico 7).

Gráfico 7 - ClipEscola X WhatsApp



Fonte: Autora (2023)

É importante para a instituição analisar e verificar quais são os fatores que ainda levam à certa resistência de utilização do ClipEscola, bem como manter a inovação ao alcance de todos os atores envolvidos, para que seja bem-sucedida e efetivamente existente, pois novas tecnologias são criadas diariamente, também, em favor da educação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É essencial para a comunicação o entendimento da mensagem enviada e, principalmente, o significado desta no processo. O que se entende por comunicação escolar é tudo aquilo que concerne a troca de informações entre os diversos setores da entidade (Peruzzolo, 2006).

Educação e comunicação são processos vitais da sociedade, pois estabelecem, organizam e desenvolvem representações, influenciando-se mutuamente; também, permitem diálogos e construção de entendimentos nos diferentes espaços sociais.

Aprimorar a comunicação das escolas pode parecer um ponto de pouca importância dentre tantas demandas da gestão escolar. Entretanto, esse aspecto deve ser tratado de maneira sistemática, uma vez que muitos problemas da rotina escolar são resultados de alguma falha na comunicação.

Com a popularização da internet e das redes sociais, principalmente durante o período pandêmico ocasionado pelo COVID-19 (março de 2020 a março de 2022), a comunicação em geral foi afetada negativamente devido à propagação de notícias falsas e compartilhamentos de informações errôneas. O mundo está extremamente conectado, o que, conseqüentemente, impacta no consumo de notícias, informações e entretenimento por meio de telas, assim como dá a qualquer pessoa a potencialidade para publicar conteúdos (Castells, 1999).

O uso das Tecnologias de Informação e Comunicação e o acesso à internet têm gerado uma transformação nos estilos de vida, bem como algumas mudanças nas formas de aprender e trabalhar em sociedade. Essas tecnologias possibilitam novos espaços de interação com a informação, desde a criação e divulgação de uma página web, até a divulgação de um aplicativo (Dash; Kiefer; Paul, 2021).

Ao entender que as TIC não são apenas meios que possibilitam a troca de informações e/ou conhecimentos, mas sobretudo contribuem na estruturação dos contextos educacionais e comunicacionais da sociedade, ações isoladas e desarticuladas, que são apenas paliativas e ineficientes, tornam-se concretas, eficazes e estáveis.

É fato que a educação vivencia um processo de ressignificação, nos ensinando a sermos inovadores, a nos apropriar do entendimento sem artimanhas ou modismos. Fazer educação por intermédio da tecnologia é um longo caminho ainda a ser percorrido, mas que quando bem aplicado propicia uma experiência única, surpreendente e enriquecedora.

Por isso, modernizar o espaço escolar está muito além da incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação, é preciso investir em comunicação digital rápida e dinâmica, capaz de unir escola, famílias e estudantes, afinal,

[...] comunicar não é de modo algum transmitir uma mensagem ou receber uma mensagem. Isso é condição física da comunicação, mas não é comunicação. É certo que para comunicar, é preciso enviar mensagens, mas enviar mensagens não é comunicar. Comunicar é partilhar sentido (Lévy, 1990).

O estudo de caso desenvolvido oportunizou uma visão mais profunda da conexão existente entre Tecnologias da Informação e Comunicação e tecnologia.

Durante a pandemia, as TIC foram imprescindíveis para que a comunicação atingisse os estudantes e suas famílias, pois nortearam dificuldades até então desconhecidas do cotidiano escolar.

Exemplo disso é o ClipEscola, esta plataforma que remodelou a forma de comunicação da instituição em questão, disponibilizando soluções que estão inseridas ao cotidiano escolar, facilitando a descrição das rotinas dos educandos e cientificando os responsáveis com rapidez e agilidade.

É um recurso de comunicação que certamente permanecerá na instituição, pois agrega às famílias segurança e alternativas de estarem inseridas na vida escolar.

Desta forma, diante dos fatos observados tanto durante o processo de implantação quanto no seu pleno funcionamento, compreende-se que o investimento, seja financeiro ou humano, deve perdurar para que a instituição siga entregando um processo de interlocução ativo, dinâmico e confiável para sua comunidade escolar.

Também, sugere-se que seja criada uma equipe de trabalho focada na comunicação escolar, tanto interna quanto externa; equipe esta que poderá efetivamente dedicar-se ao gerenciamento da plataforma e implementar os demais recursos disponibilizados nos módulos da ClipEscola.

REFERÊNCIAS

AMORIM, Lidiane; FLORCZAK, Rosângela (org.). **A comunicação nas organizações educacionais:** Contribuições do ECOM (Encontro de Comunicação Marista). Porto Alegre: CMC Editora, 2011.

BERTOLDO, H.; SALTO, F.; MILL, D. Tecnologias de informação e comunicação (verbetes). In: MILL, D. (org.). **Dicionário Crítico de Educação e Tecnologias e de Educação a Distância.** 1 ed. Campinas: Papirus, 2018, v. 1, p. 617-625.

BESSA, Dante Diniz. **Teorias da comunicação.** Brasília: Universidade de Brasília, 2006.

BOWDITCH, James L.; BUONO, Anthony F. **Fundamentos de Comportamento Organizacional**. 6. ed. Rio de Janeiro: Editora LTC, 2006.

CASAROLI, L.; PERUZZOLO, A. C. A força da comunicação na sociedade midiática. **Comunicologia - Revista de Comunicação da UCB**, Brasília, v. 1, n. 1, p. 64-78 jan./dez. 2008. DOI: <https://doi.org/10.31501/comunicologia.v1i1.864>.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

CLASSAPP. 2021. **A Agenda Escolar online preferida pelas famílias**. Disponível em: <https://www.classapp.com.br/inicio>. Acesso em: 15 abr. 2023.

CLIPESCOLA. 2023. **Plataforma de transformação para escolas**. Disponível em: <https://www.clipescola.com/>. Acesso em: 15 abr. 2023.

CORRÊA, Elizabeth Saad. A comunicação digital nas organizações: tendências e transformações. **Organicom**, São Paulo, v. 6, n. 10-11, p. 161-167, 2009. DOI: 10.11606/issn.2238-2593.organicom.2009.139020.

CORREIA, Maíra Baumgarten. Tecnologia. In: CATTANI, Antonio D. (org.). **Dicionário Crítico sobre Trabalho e Tecnologia**. 4. ed. Porto Alegre: Editora UFRGS, 2002.

DASH, Ganesh; KIEFER, Kip; PAUL, Justin. Marketing-to-Millennials: Marketing 4.0, customer satisfaction and purchase intention. **Journal of Business Research**, Aalborg, v. 122, p. 608-620, jan. 2021. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.10.016>.

EDUFY. **Education for you**. 2019. Disponível em: <https://edufy.com.br/site/index.php>. Acesso em: 20 abr. 2023.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **33ª Pesquisa Anual do FGVcia**: Uso da TI nas Empresas. Disponível em: <https://eaesp.fgv.br/producao-intelectual/pesquisa-anual-uso-ti>. Acesso em: 15 mar. 2023.

KENSKI, Vani Moreira. Educação e comunicação: interconexões e convergências. **Revista Educação & Sociedade**, Campinas, v. 29, n. 104, p. 647-665, out. 2008. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0101-73302008000300002>.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. Rio de Janeiro: Editora 34, 2011.

_____. **O que é virtual**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1990.

OKADA, Alexandra Lilavati Pereira; SANTOS, Edméa Oliveira dos. Comunicação educativa no ciberespaço: utilizando interfaces gratuitas. **Revista Diálogo Educacional**, Curitiba, v. 4, n. 13, p. 161-174, set./dez. 2004. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=189117791013>. Acesso em: 13 dez. 2022.

PERUZZOLO, Adair. **Comunicação como Encontro**. Bauru, SP: Edusc, 2006.

PRETTO, Nelson de Luca. **Escritos sobre educação, comunicação e cultura**. Campinas, SP: Papirus Editora, 2008.

RIBEIRO, Darcy. **O processo civilizatório**: Etapas da evolução sociocultural. Rio de Janeiro: Editora Civilização Brasileira, 1975.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. Tradução: Reynaldo Marcondes. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005. Título original: Organizational behavior.

SCHRAMM, W.; ROBERTS, D. **The process and effects of mass communication**. Urbana: University of Illinois Press, 1971.

SEBRAE. **Integre seus canais de vendas a partir do conceito de omnichannel**. 2022. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/integre-seus-canais-de-vendas-a-partir-do-conceito-de-omni-channel,87426f65a8f3a410VgnVCM2000003c74010aRCRD>. Acesso em: 03 jun. 2023.

SMART SCHOOL. **Comunicação Escolar e Gestão Pedagógica**. Disponível em: <https://smartschool.com.br/>. Acesso em: 20 abr. 2023.

THAYER, Lee Osbourne. **Princípios de Comunicação na Administração**: Comunicação e sistemas de comunicação na organização da administração e relações internas. Tradução: Esdras do Nascimento e Sônia Coutinho. 1. ed. Barueri, SP: Editora Atlas, 1972. Título Original: Communication and Communication Systems.