

# Grupos de pais no “whatsapp” sob o olhar do coordenador pedagógico

## Daniela de Jesus Scotti

PECEGE – Programa de Educação Continuada em Economia e Gestão de Empresas, Especialista em Gestão Escolar. MBA Gestão Escolar PECEGE/USP. Piracicaba - SP – Brasil.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2472-5132>

E-mail: [danielascotti@hotmail.com](mailto:danielascotti@hotmail.com)

## Rosebelly Nunes Marques

Universidade de São Paulo (USP/ ESALQ), Piracicaba - SP – Brasil. Docente do Departamento de Economia, Administração e Sociologia (LES/ESALQ).

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8726-3211>.

E-mail: [rosebelly.esalq@usp.br](mailto:rosebelly.esalq@usp.br)

## Flávia Pierrotti de Castro

PECEGE – Programa de Educação Continuada em Economia e Gestão de Empresas e Universidade Federal de São Carlos – UFSCar – Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Química, São Paulo - SP – Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7977-8709>

E-mail: [flavia\\_pierrotti@yahoo.com.br](mailto:flavia_pierrotti@yahoo.com.br)

## Resumo

Com a internet e as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) surgiram inúmeros aplicativos, dentre eles o “WhatsApp”, multiplataforma com diferentes funções, entre elas o de enviar mensagens simultaneamente para uma ou mais pessoas. Formaram-se então as conversas em grupo entre pais de alunos da mesma sala de aula. Apesar da criação desses grupos ter uma finalidade positiva de troca de informações sobre a rotina escolar dos filhos, a falta de regras e bom senso gera confusões e desconforto entre membros do grupo, trazendo para a escola intercorrências causadas pelos mesmos. Nesse contexto, o objetivo deste trabalho é saber a opinião do coordenador pedagógico sobre esses grupos, o quanto do tempo de trabalho é dedicado na solução de problemas gerados por eles e se alguma estratégia foi criada para amenizar essas intercorrências. Participaram desta pesquisa 72 coordenadores pedagógicos de escolas particulares de todo o Brasil, que responderam a um questionário on-line. Após análise das respostas coletadas, constatou-se que, na opinião desses coordenadores pedagógicos, a criação dos grupos tem finalidade positiva, porém, as polêmicas levantadas por eles atrapalham a rotina de trabalho, pois muitas vezes é necessário intervir conversando com pais em particular e acalmando os ânimos dos envolvidos. Constatou-se, também, que diversas estratégias foram criadas para amenizar esses acontecimentos como palestras informativas, conversas individuais com responsáveis que levantam polêmicas no grupo e criação de comunicação direta com a escola através de aplicativos semelhantes ao do “WhatsApp”.

**PALAVRAS-CHAVE:** Educação. gestão escolar. coordenação pedagógica. aplicativos. grupo de pais.

## Abstract

With the internet and Information and Communication Technologies (ICT), numerous applications have emerged, among them "WhatsApp", a multiplatform with different functions, including the ability to send messages simultaneously to one or more people. Group conversations were formed between parents of students in the same classroom. Although the creation of these groups has a positive purpose of exchanging information about the children's school routine, the lack of rules and common sense generates confusion and discomfort among group members, bringing complications caused by them to the school. In this context, the objective of this work is to know the opinion of the pedagogical coordinator about these groups, how much of the work time is dedicated to solving problems generated by them and if any strategy

was created to alleviate these complications. 72 pedagogical coordinators from private schools from all over Brazil participated in this research, who answered an online questionnaire. After analyzing the responses collected, it was found that, in the opinion of these pedagogical coordinators, the creation of the groups has a positive purpose, but the controversies raised by them hinder the work routine, as it is often necessary to intervene talking to parents in particular and calming down the spirits of those involved. It was also found that several strategies were created to mitigate these events, such as informative lectures, individual conversations with officials who raise controversies in the group and the creation of direct communication with the school through applications similar to “WhatsApp”.

KEYWORDS: Education. School management. Pedagogical coordination. Applications. Parente group.

## Introdução

Ao longo dos anos, as tecnologias móveis evoluíram e expandiram, criando oportunidades de negócios, mudando as formas de relacionamento e comportamento de seus usuários (CASAS, 2009). É necessário considerar que as relações sociais mudaram com a virtualidade e isso acabou impactando o dia a dia da população.

Segundo o Comitê Gestor da Internet no Brasil<sup>1</sup> (CGI.br) existem mais de sete milhões de celulares no mundo, sendo que pelo menos 50% estão nas mãos de adultos. Em 2015, o telefone celular ultrapassou o computador como dispositivo mais utilizado para o acesso à internet, segundo uma pesquisa de Tecnologia da Informação e da Comunicação (TIC), realizada anualmente pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br); do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br). Diante dessas evidências, é possível constatar que a internet faz parte

---

<sup>1</sup> Decreto Nº 4 829, de 3 de setembro de 2003 – criação do Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br

do dia a dia das pessoas, deixando-as conectadas a tudo que se relaciona ao seu convívio, como trabalho, “hobby”, amigos e família.

Com o surgimento das TICs foi necessário a adaptação às mudanças causadas por elas. Observamos que ao mesmo tempo que servem, por exemplo, para fortalecer e propagar denúncias e irregularidades, de modo geral, são usadas como forma de propagação de julgamentos, humilhações, demonstrações de preconceito e violência. Atitudes e práticas já comuns, anteriores à tecnologia, mas potencializadas pela internet (MACEDO, 2016).

Desse modo, diante de todas essas mudanças e novidades virtuais, surgiu um aplicativo que alterou o dia a dia de todos. O “WhatsApp” nome que surgiu de uma brincadeira com o trocadilho da língua inglesa, “What’s up?”, que na língua portuguesa segue a tradução E, aí?

Segundo Gomes (2014), o “WhatsApp” Messenger surgiu em 2009, fundado, no Vale do Silício, por dois ex-funcionários da Yahoo! Inc., Jan Koum e Brian Acton. Um aplicativo multiplataforma com diferentes funções como mandar mensagens, fotos, vídeos e documentos em Formato Portátil de Documento (PDF), além de fazer ligações grátis por meio de uma conexão com a internet. Uma forma de comunicação entre pessoas, mais eficiente que o Serviço de Mensagens Curtas (SMS). Somente com quatro anos de existência, a Área de Preservação Permanente (APP) do “WhatsApp” já possuía quase duas vezes mais usuários que o próprio “Facebook”, rede social, operado e de propriedade privada, com a mesma idade. Ele se configura como rede social, pois une pessoas com interesses semelhantes em grupos que podem compartilhar informações sobre determinado assunto alvo.

Segundo artigo escrito por Teixeira (2015), divulgado pela TechnBrazil<sup>2</sup> aponta que “O Brasil possui atualmente uma das maiores e crescentes bases de

---

<sup>2</sup> Comunidade para especialistas brasileiros em Tecnologia e Novas Media.

usuários de “WhatsApp” no mundo”. Considerando pesquisa recente pela provedora de inteligência de mercado, Nielsen, o “WhatsApp” é o aplicativo de “smartphone” mais popular no Brasil e está presente em aproximadamente 70% dos “smartphones” no país.

Os brasileiros, em geral, utilizam o “WhatsApp” para comunicações diárias, sendo a função de conversa em grupo uma das mais populares, usada para compartilhar textos e mídia com várias pessoas ao mesmo tempo. As conversas em grupo parecem ser as mais populares entre os brasileiros. Desse modo, surgem os grupos de pais de alunos das escolas.

Antigamente, a comunicação entre pais e a escola ocorria por meio de agenda escolar, telefone fixo ou pessoalmente com um responsável. Hoje, com a comunicação virtual facilitada, muitos recorrem aos e-mails. Entretanto, formaram-se grupos de pais no “WhatsApp” com objetivo de troca de informações; entre eles, sobre a rotina escolar dos filhos. Na maioria das vezes, pais da mesma série e os que têm mais de um filho, participam de mais de um grupo de conversa. A ausência de regras e bom senso começou a gerar certo desconforto nos membros que participam dos grupos, trazendo para dentro da escola intercorrências causadas pelos mesmos.

Nesse contexto, o objetivo deste trabalho é saber a opinião dos coordenadores pedagógicos sobre a criação desses grupos, se as intercorrências geradas dentro deles atrapalham a rotina de trabalho e se foram criadas estratégias para lidar com esse assunto.

## **Metodologia**

Para o presente trabalho optou-se pela vertente qualitativa, pois a mesma possibilita uma análise indutiva dos dados coletados pelo pesquisador,

considerando o processo e o produto obtido. As questões destacadas abaixo deram sentido a este estudo:

- Qual a opinião dos coordenadores pedagógicos sobre a criação desses grupos?
- As intercorrências, geradas nesses grupos e levadas para a escola, atrapalham a rotina de trabalho do coordenador pedagógico?
- Foi criada alguma estratégia para lidar com esse assunto?

Acredita-se que a reflexão sobre essas determinadas questões permitirá uma visão mais ampla sobre o assunto.

Por meio de uma pesquisa “Survey”, a qual busca informação diretamente com um grupo de interesse a respeito de dados que se deseja obter, foi elaborado um questionário semiestruturado com perguntas abertas e fechadas, tendo como foco 72 coordenadores pedagógicos de escolas particulares de todo o Brasil (SANTOS, 1999; LÜDKE E ANDRÉ, 2013).

Para o desenvolvimento da pesquisa, e, também, para a elaboração do questionário, utilizou-se uma fundamentação teórica baseada em autores como Las Casas (2009) e Kanashiro (2016), assim como alguns relatos de coordenadores feitos em blogs disponíveis em sítios eletrônicos.

A vivência profissional da pesquisadora também foi fonte de inspiração para esse tema, uma vez que teve a oportunidade de vivenciar situações delicadas na escola onde trabalhava. Uma das situações ocorridas foi a reclamação de atitudes de professor em sala de aula que demandou 4 meses de conversas entre os envolvidos (responsáveis do aluno e professor). Além dos envolvidos foi necessário contatar os 15 responsáveis da mesma sala, amigos de grupo do WhatsApp, que colocaram em questão a qualidade de trabalho da professora e seu “equilíbrio psicológico”. O assunto foi, a professora chamou a

atenção do aluno que rabiscou o próprio livro em um ataque de fúria por não querer realizar a atividade em questão.

Outra situação ocorreu com uma colega de trabalho. Uma aluna tirou foto de si, sem roupa; e passou para um colega da sala. A mãe do colega viu e postou as fotos da aluna no grupo de pais indignada. Entretanto, por um momento, se esqueceu que a mãe da menina, que até então desconhecia o ocorrido, ficou sabendo pelo grupo de pais. A questão foi levada para dentro da escola, pois os alunos fizeram bullying com a aluna e os pais foram tirar satisfação com a escola sobre o comportamento da mesma. A coordenadora ficou 5 meses tratando do assunto.

Para viabilizar a coleta de dados na tentativa de abranger coordenadores pedagógicos de várias localidades do país, utilizou-se a ferramenta gratuita “Google Forms”. Juntamente com o Termo de Consentimento e Livre Esclarecimento (TCLE), o questionário foi encaminhado por meio de um link para o grupo pesquisado (coordenadores pedagógicos) por correio eletrônico (e-mail), dessa forma os coordenadores puderam acessar e responder os questionários por meio eletrônico.

Foi bastante complicado encontrar coordenadores dispostos a responder o questionário somente no estado de São Paulo. Diante dessa dificuldade, a pesquisadora recorreu ao LinkedIn para aumentar sua rede de conhecidos e dessa maneira contatar um maior número de coordenadores. O que a princípio era para ser feito apenas no estado de São Paulo tomou maior proporção, pela facilidade de contatos que a rede proporcionou, alcançando coordenadores do Brasil todo.

Para organização dos dados coletados, estes foram dispostos no formulário on-line, e vinculados a uma planilha eletrônica ficando, assim, armazenados no sistema, conforme os questionários eram concluídos.

Baseado nos dados coletados, os resultados foram tabulados e, mediante análise apurada, confrontados e interpretados. Dessa maneira, as informações conseguiram expressar o olhar dos coordenadores pedagógicos sobre o assunto abordado.

Foi avaliado o quanto do tempo do coordenador é dedicado a resolução desse tipo de problema, quais os assuntos mais polêmicos e se afeta diretamente sua rotina. Além disso, foram questionadas as estratégias criadas para a solução desse problema, podendo-se, assim, divulgar-se essas ações para outras instituições que se encontram nessa mesma situação.

## **Resultados e Discussão**

A mediação tecnológica nas relações sociais está presente na sociedade contemporânea. A internet e as interações sociais proveniente desse tipo de comunicação está presente no cotidiano das pessoas. Desde o final do século XX, fatores como equipamentos eletrônicos mais baratos, equipamentos portáteis com internet e progressos das telecomunicações fizeram com que o número de adeptos à internet crescesse (MACEDO, 2016).

A sensação de liberdade e falso anonimato, causado pela internet, fez com que as pessoas se sentissem à vontade para dizer o que pensam, sem filtro. Expressam suas opiniões, expõem suas vidas sem se preocupar com as consequências que tal ação pode causar. A diversidade de opinião acaba por criar intolerância e ódio entre as pessoas. Pequenas causas se tornam grandes discussões com consequências, muitas vezes, irreversíveis para os envolvidos.

Por conta dessas reações explosivas e impensadas, por parte dos pais em grupos de “WhatsApp”, por vezes, a escola é levada a se desviar do seu foco tão importante, o pedagógico, para cuidar dos comentários que tanto geram



desconforto e prejuízos aos envolvidos. Desrespeito e desconfiança em relação a instituição escolar escolhida pela família atrapalham no processo educacional e prejudica os alunos, filhos.

Deste modo, Kanashiro (2016), nos chama a atenção para uma reflexão:

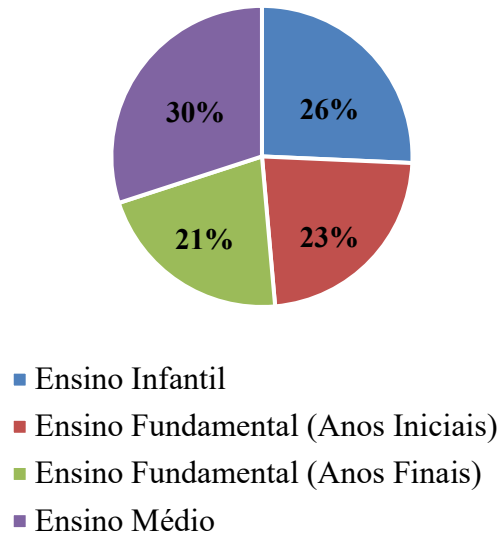
Sendo assim, é preciso pensar as transformações contemporâneas, sobretudo sob a óptica do funcionamento e utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação, doravante TICs, como mudança no capitalismo, no exercício do poder, nos modos de conhecer, de ver, de sentir (KANASHIRO, 2016, s/p).

Esta pesquisa foi realizada com setenta e dois coordenadores pedagógicos para que pudéssemos saber a opinião destes sobre a criação desses grupos e o quanto influenciam no seu dia a dia dentro da escola. Entretanto, houve algumas variáveis, pois algumas questões não foram respondidas.

Para encontrar o número acima citado, foi realizada uma busca pelos profissionais da área, pela rede social de negócios, LinkedIn. A rede foi fundada em dezembro de 2002 e é utilizada para aumentar as redes de relacionamentos dos usuários com o objetivo de apresentar aptidões profissionais. Foram convidados a participar coordenadores pedagógicos de escolas particulares de todo o Brasil.

Com relação ao ciclo de ensino, o número de coordenadores do Ensino Médio obteve maior participação e do Ensino Fundamental (Anos Finais) com a menor participação, conforme representado no Gráfico 1.

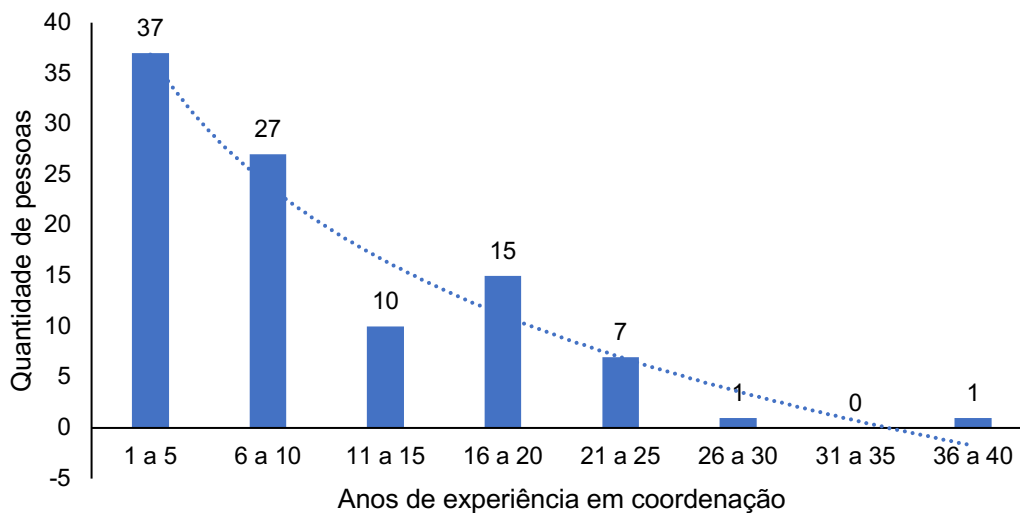
Gráfico 1 - Ciclo de ensino em que os coordenadores pedagógicos trabalham



Fonte: elaborado pelos autores.

Perguntamos sobre os anos de experiência desses gestores para que pudéssemos ter ideia da amostra, conforme o Gráfico 2. Com sessenta e cinco respostas, percebemos que independente do tempo na coordenação, passam pelos mesmos desafios.

Gráfico 2 - Anos de experiência no cargo de coordenação pedagógica



Fonte: elaborado pelos autores.

No ambiente escolar, o “WhatsApp” pode ser utilizado de forma positiva como no compartilhamento de informações entre a equipe escolar, ficar por dentro de conteúdos e atividades extras dos filhos, ou o fortalecimento do vínculo entre as famílias. Porém, alguns grupos trazem para os próprios alunos e para a escola problemas diversos conforme descreve Flores<sup>3</sup> (2016), em seu artigo “Mães e pais: precisamos conversar sobre o WhatsApp”.

Existem muitas situações nas quais a escola é informada indiretamente sobre cenas do cotidiano distorcidas, parcialmente analisadas, com uma lupa sobre ações de crianças e/ou professores, nas quais, via de regra, há estigmatizações, julgamentos superficiais e, muitas vezes, deixando de lado o principal interessado em esclarecer qualquer ocorrido, a coitada da escola! (FLORES, 2016, s/p).

Perguntamos a opinião dos coordenadores sobre os grupos de pais formados no “WhatsApp”. De sessenta e oito respostas, dois usaram a palavra contra, dois disseram não se incomodar e a maioria foi clara ao dizer que

<sup>3</sup> Diretora Pedagógica da Educação Infantil e Fundamental I da Escola da Villa – SP

considera o “WhatsApp” e a criação desses grupos algo positivo por conta da aproximação das famílias e troca de informação rápida, porém, lamentaram o fato dos pais não conseguirem usá-la com discernimento, respeito e cautela. A seguir destacam-se alguns trechos dos relatos dos coordenadores pedagógicos.

Coordenador Pedagógico 1: “A ideia da criação para troca de informações é boa, mas deve ser trabalhado junto à escola pois na realidade tem sido um ambiente virtual para “fofoca”. Os alunos em casa contam o que acontece na escola para os pais a sua maneira e antes de checarem a informação os pais começam um livre debate nos grupos e isso torna proporções inadequadas”.

Coordenador Pedagógico 2: “Na minha opinião, esses grupos poderiam existir com o objetivo de uma fácil e rápida comunicação saudável e informativa, lembrando que essas conversas têm finalidades escolares. Mas, infelizmente, não é o que vem ocorrendo na maioria das vezes, infelizmente, o aplicativo é usado para conversas inadequadas, fofocas, difamação e distorção dos acontecimentos ou informações”.

Alguns pais, diante de determinado problema, em vez de buscarem um canal direto de comunicação com a escola expõem suas preocupações em mensagens de texto de forma ofensiva e desrespeitosa. Problemas pequenos acabam ganhando uma dimensão maior, o que só dificulta a resolução. Flores (2016) desabafa dizendo que nem sempre quando uma criança agride significa, necessariamente, uma ameaça ou quando um objeto desaparece, não significa que tenha sido um furto. É necessário ponderar, principalmente no ambiente escolar onde as crianças estão aprendendo a viver em sociedade saindo do ambiente de suas casas para conhecer o mundo.

Ao perguntar se eles haviam passado por alguma situação em que precisaram entrar em contato com os pais, alunos ou professores para abordar um assunto, que tenha sido gerado dentro desses grupos, de sessenta e nove respostas apenas dezesseis disseram não ter passado por isso diretamente.

Entretanto, o mais curioso foi a iniciativa espontânea de 100% dos coordenadores relatarem experiências negativas pessoais ou de colegas de trabalho que tenham passado por polêmicas, geradas por esses grupos. As temáticas foram descritas com detalhes e com um tom de desabafo por parte de muitos deles.

Alguns dos assuntos abordados foram:

- Acusação de agressividade de professor com aluno;
- Comentário de mães sobre aproveitamento de outro aluno em sala de aula;
- Discussão da advertência dada a dois alunos e incompreendida pelos pais que desabafaram no grupo antes de falar com a escola;
- Conduta da escola sobre caso de piolho na escola;
- Demissão de professor;
- Exposição de fotos inadequadas de alunos para colegas da escola
- Convite de aniversário;
- Reclamação de pais sobre comunicação da escola, quando eles não o viram na agenda;
- Acidente de aluno ocorrido no ambiente escolar;
- Comentários sobre crianças indisciplinadas;
- Postagem no grupo de um aluno que estava com caxumba, mas na verdade o ocorrido era em outra escola;
- Rejeição em relação a um aluno inclusivo na escola;
- Notas, provas e correções de professores;
- Assédio moral;

Destacam-se, alguns trechos dos relatos dos coordenadores pedagógicos referentes aos assuntos abordados nos grupos de “WhatsApp”.

Coordenador Pedagógico 3: “Não diretamente. Mas já soube de relatos em outros segmentos da escola, no qual os pais criticavam o trabalho de uma docente ou a postura da escola em relação a um caso de piolho numa criança”.

Coordenador Pedagógico 4: “Sim. Filhos levaram para casa inverdades sobre a professora. O assunto “bombou” no “WhatsApp”, cada mãe foi aumentando um ponto. Virou uma “bola de neve”, e quando a questão chegou à coordenação, já havia se formado um complô contra a professora, sem nenhum fundamento. Tudo foi provado e esclarecido, mas o vínculo dos pais com a docente está abalado até agora. Foi uma situação difícil, é uma excelente professora, que foi vítima de uma injustiça por meio de um veículo de comunicação acessível e rápido”.

Flores (2016) descreve alguns assuntos abordados pelos pais nos grupos como o fato dos pais trocarem mensagens entre si para perguntar se tem lição de casa, para pedir a cópia da atividade que o filho não copiou ou até mesmo a resposta de determinado problema matemático, quando essa responsabilidade deveria ser do filho ao anotar a tarefa ou tirar a dúvida do exercício proposto com a professora no dia seguinte.

Solicitamos que os coordenadores assinalassem os assuntos que foram pauta de reunião por consequência da interferência e polêmicas geradas pelos grupos de pais. A reclamação de atitude do professor em sala de aula ficou em 28%. O resultado encontra-se no Gráfico 3 abaixo.

Gráfico 3 - Assuntos gerados nos grupos de pais que necessitaram intervenção do coordenador



Fonte: elaborado pelos autores.

Ao serem questionados sobre a quantidade de vezes, no semestre, que precisam intervir para solucionar um problema com origem nesses grupos e se essa intervenção atrapalhou sua rotina dentro da escola relacionando-se ao tempo de trabalho, muitos não souberam quantificar, porém, de sessenta e seis respostas, oito disseram não atrapalhar ou não terem tido necessidade de intervenção. Uma em especial relatou que tem problemas semanalmente. Quanto à opinião sobre se essas intervenções atrapalham na rotina, todos disseram que sim e alguns foram específicos em dizer que atrapalha muito, pois as extensões dos assuntos dão margem a julgamentos e discussões.

Pode-se então, evidenciar alguns relatos de coordenadores sobre as intervenções.

Coordenador Pedagógico 5: “Não sei ao certo o número de vezes, mas é bem frequente precisar intervir e explicar os ocorridos destes grupos. Atrapalha demais, é um assunto bastante inoportuno, pois se um pai faz um comentário, esse, vai aumentando e adquirindo uma proporção fora da realidade, os quais, na maioria das vezes, totalmente distorcidos. São problemas gerados por meio do aplicativo e grupos, que antes não ocorriam”.

Coordenador Pedagógico 6: “Presenciei um semestre todo trabalhando para justificar reclamações que poderiam ter sido sanadas no ato. Atrapalhou muito, quase 40% do tempo desperdiçado”.

Perguntamos se o coordenador e sua escola haviam criado alguma estratégia para diminuir esses acontecimentos e as seguintes estratégias foram citadas:

- Reuniões com os pais no início e durante o ano;
- Reuniões individuais com os pais envolvidos;
- Palestras com especialistas;
- Comunicação interna;
- Orientação para os alunos com objetivo de levarem para os pais a conscientização do uso desses grupos;
- Criação de aplicativos celulares com funções semelhantes ao do “WhatsApp”, porém com canal único para a escola;

Sobre a criação de estratégias, podem-se destacar os seguintes relatos.

Coordenador Pedagógico 7: “Em nossas reuniões pedagógicas, no início do ano, tentamos mostrar aos pais que o trabalho realizado na escola tem que ser de parceria com a família e isso inclui confiança no trabalho pedagógico e de orientação disciplinar. O que fazemos quando passa dos limites é conversar individualmente com as pessoas que sabemos que influenciam as outras no grupo. Isso é uma coisa nova e assim como o celular e as novas tecnologias, acreditamos que em algum tempo isso ocupará um lugar mais adequado nas relações interpessoais”.

Coordenador Pedagógico 8: “Sim, no início do ano, em reunião de pais e mestres foram dadas algumas orientações em relação ao uso do aplicativo, o qual deveria limitar-se a assuntos mais pontuais do dia a dia do aluno, e quando algo fosse mais complexo que os mesmos deveriam buscar a Equipe Gestora”.



De acordo com Azevedo et al. (2012) “O coordenador deve estar preparado para mudanças e sempre pronto a motivar sua equipe”, apesar do tempo que é usado para solucionar esses problemas gerados pelos grupos de pais, aumentando ainda mais o trabalho do profissional em questão é possível perceber, ao longo da pesquisa, uma conscientização a respeito desse novo problema e da necessidade de abordá-lo. Por esse motivo, a criação de novas estratégias é de extrema importância. Todos já possuem conhecimentos desses grupos e suas consequências negativas, quando usados sem bom senso. Agora, é necessário organizar, discutir e elaborar dinâmicas para conscientizar toda a comunidade escolar sobre a criação dos mesmos, bem como se portar neles, trazendo para reuniões e/ou palestras sua verdadeira função e uso com responsabilidade.

As tecnologias nos servirão de maneira eficaz, se soubermos usá-las com consciência para que possamos ter foco sobre a real contribuição que elas podem nos trazer.

## **Considerações Finais**

Diante dos depoimentos e dados obtidos, verificou-se que o grupo de pais no “WhatsApp” ainda é um assunto delicado e que traz, sim, desconforto para quem os usa de forma indevida. Coordenadores Pedagógicos ainda apresentam dificuldade para lidar com esse assunto que acaba tomando tempo deles para acalmar os ânimos dos envolvidos, principalmente por motivos, que muitas vezes, poderiam ser resolvidos rapidamente com a equipe escolar evitando exposições.

No entanto, apesar do desconforto e tempo despendido para a solução desses problemas, muitos coordenadores demonstraram consciência das transformações geradas pelo uso desse aplicativo, assim como a necessidade de

estar atento aos desafios encontrados em sua prática cotidiana e dessa maneira estar disponível para encontrar uma estratégia que amenize essas intercorrências causadas pelos grupos em questão.

Ao afirmarem que esses grupos atrapalham a rotina de trabalho, pois é necessário entrar em contato com os envolvidos, esclarecer o ocorrido e muitas vezes tentar manter a ordem que já deveria estar estabelecida dentro da escola, surge a necessidade de criar estratégias para a solução desses problemas. A partir das respostas apresentadas, observa-se que o diálogo com os responsáveis ainda é o melhor caminho para resolver os desentendimentos e a prevenção poderia ser o uso de APPs para estabelecer um canal direto com a escola, criando assim, uma oportunidade de melhora.

Manter os pais alertas sobre o real objetivo desses grupos, sobre o porquê fazem parte e qual o seu real papel nos mesmos, também é importante. Palestras informativas acabam sendo uma opção válida, mostrando assim, que é importante se esforçar para manter um diálogo com a escola, e que se escolheram a instituição para cuidar da parte acadêmica, sem dúvida foi após uma análise cuidadosa.

A exposição nesses grupos é pública e é necessário fazer com que os responsáveis reflitam que ao falar com a escola diretamente não farão essa exposição, nem dos filhos, da escola ou dos funcionários.

A criação desses grupos pode ser válida, mas sem esquecer que existem canais oficiais da escola para tratar desses assuntos e o seu uso deve proporcionar um ambiente respeitoso, gratificante e proveitoso com o objetivo de melhora para as crianças e jovens.

Aparentemente a solução ou amenização desse problema está na mão do diálogo para orientar e do uso da tecnologia para a família se comunicar com a escola.

Seria o fim das agendas escritas e o início do uso da agenda digital?

Diante das argumentações, precisamos aprender a usar a tecnologia como ferramenta e não como fim. O diálogo ainda é o principal foco de reconciliação e entendimento entre envolvidos, independente da questão. A tecnologia nos oferece uma solução rápida e imediatista.

Ao publicar uma opinião ou até mesmo uma simples pergunta, muitos podem não compreender, ou entender a intenção ou sentido do que foi publicado, desconsiderando o contato humano e as emoções.

## Referências

AZEVEDO, J.B.; NOGUEIRA L.A.; RODRIGUES T.C. O coordenador pedagógico: suas reais funções no contexto escolar. **Persp. online: hum. & sociais aplicadas**, v.4 n.2, p. 21-30, 2012.

BRASIL. Decreto 4.829/2003. Criação do Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br, 2003. Disponível em:  
<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/2003/d4829.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2003/d4829.htm)>. Acesso em: 02 maio. 2017.

CENTRO REGIONAL PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. Celular torna-se o principal dispositivo de acesso à Internet, aponta Cetic.br, 2016. Disponível em:  
<<https://www.cgi.br/noticia/releases/celular-torna-se-o-principal-dispositivo-de-acesso-a-internet-aponta-cetic-br>>. Acesso em: 02 de maio. 2017.

GOMES, H.S. Criado em 2009, WhatsApp cresceu mais rápido que Facebook em 4 anos. 2014. Disponível em:  
<<http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2014/02/criado-em-2009-whatsapp-cresceu-mais-rapido-que-facebook-em-4-anos.html>>. Acesso em: 02 maio 2017.

FLORES, F. Mãe e Pais: precisamos falar sobre o WhatsApp. Blog da Escola da Vila. São Paulo, 2016. Disponível em:  
<<http://www.escoladavila.com.br/blog/?p=12932>>. Acesso em: 2 de maio 2017.

KANASHIRO, M. M. Vigiar e resistir: A constituição de práticas e saberes em torno da informação. **Ciência e Cultura**. V.68, n.1, p. 20-24, 2016.

LAS CASAS, A. L. **Marketing Móvel: Tendências e Oportunidades no Marketing Eletrônico**. São Paulo: Editora Saint Paul, 2009.

LUDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. **A Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: GEN, 2013.

MACEDO, K. T. M. **Linchamentos Virtuais: Paradoxos nas relações sociais contemporâneas**. 2016. 132p. Dissertação de mestrado em Ciências Humanas e Sociais Aplicadas, na Área de Modernidade e Políticas Públicas. Universidade Estadual de Campinas, Limeira, São Paulo, 2016.

SANTOS, A. R. **Metodologia científica: a construção do conhecimento**. Rio de Janeiro: Editora Lamparina, 1999.

TEIXEIRA, M. WhatsApp e Mensagens de Dispositivos Móveis no Brasil. 2015. Disponível em: <techinbrazil.com.br>. Acesso em: 02 maio 2017.