

O WHATSAPP COMO RECURSO DE COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO NA GESTÃO DE CURSOS DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Eixo 02 - Educação a Distância, Formação, currículo, avaliação e políticas públicas.

Michele Rodrigues de Albuquerque
Edvaldo Souza Couto

RESUMO

O artigo apresenta resultados de uma investigação sobre usos do aplicativo *WhatsApp* na Educação a Distância, com foco nas atividades de gestão dos cursos. O objetivo do estudo foi analisar usos que um grupo de coordenadores, professores e tutores da EaD têm feito do aplicativo. O método usado foi o quantitativo-qualitativo, realizado a partir da aplicação de questionário online, com um grupo que atua em dois cursos de graduação e cinco de especialização, ofertados na modalidade à distância. Os dados produzidos foram analisados a partir da Técnica de Análise de Conteúdo. Como resultado, identificou-se que este aplicativo tem auxiliado positivamente no desempenho das funções dos coordenadores, professores e tutores, uma vez que atua na integração desses atores a partir da formação de grupos, minimizando distâncias e otimizando os processos de trocas de informação e comunicação.

PALAVRAS-CHAVE: Tecnologia Educacional; *WhatsApp*; Educação a Distância; Gestão de Cursos; Comunicação e Interação.

ABSTRACT

The article presents results of an investigation of uses of the *WhatsApp* application in Distance Education, focusing on course management activities. The purpose of the study was to analyze uses that a group of EAD coordinators, teachers and tutors have made of the application. The quantitative-qualitative method was used, based on the application of an online questionnaire, with a group that works in two undergraduate and five specialization courses offered in the distance modality. The data produced were analyzed using the Content Analysis Technique. As a result, it has been identified that this application has helped positively in the performance of the functions of coordinators, teachers and tutors, since it is used to integrate these participants from the formation of groups, reducing distances and optimizing the processes of information exchange and communication.

KEYWORDS: Educational technology; *Whatsapp*; Distance Education; Course Management; Communication and Interaction.

1 Introdução

No deslocamento de casa para o trabalho, ou na sala de espera de um consultório é possível realizar uma atividade de pesquisa, responder e-mails, consultar saldo, realizar pagamentos online, acessar o conteúdo de uma disciplina no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), participar de um fórum, tirar dúvidas dos alunos ou com o professor, enviar mensagem para o grupo do trabalho, da faculdade, da família, de amigos e compartilhar conteúdo. Essas são apenas algumas ações possíveis de serem realizadas no contexto atual da sociedade digital. São diversos sites e aplicativos que nos permitem realizar essas atividades a partir de dispositivo móvel, como o smartphone, que nos possibilita navegar por lugares diversos, através da conexão com o ciberespaço.

A necessidade de estarmos a todo momento nos comunicando, enviando e recebendo mensagens via rede é um dos aspectos que caracteriza o movimento social da cultura digital. Estar conectado em qualquer lugar e permanecer conectado enquanto se movimenta é uma das condições que alimenta esse movimento de comunicação e interação. Esses modos de ser são absorvidos pelo campo da educação e trazem contribuições significativas não apenas para o processo de ensino e aprendizagem, mas, também, para gestão, organização e gerenciamento desse processo. Hoje se estuda enquanto se movimenta, e se movimenta, no ciberespaço, enquanto se estuda.

Apesar de concentrar grande parte das atividades nos AVA, a Educação a Distância (EaD) vem incorporado outros recursos que contribuem para interação e produção de conteúdo, além da adoção de plataformas digitais que facilitam a comunicação entre os sujeitos que integram esse processo, como gestores, coordenadores, professores, tutores e estudantes. Dentro do universo de possibilidades oferecidas pela cultura digital, podemos citar o e-mail, formação de listas, redes sociais digitais, sites de compartilhamento de conteúdo, além da adoção de aplicativos multiplataforma de mensagens instantâneas, como o *WhatsApp* Messenger. Nesse cenário, o objetivo do estudo foi analisar usos que um grupo de coordenadores, professores e tutores na EaD têm feito do *WhatsApp*, com foco nas atividades de gestão dos cursos.

2 Mobilidade e ubiquidade na era digital

A mobilidade cibercultural é uma das consequências da computação ubíqua e pervasiva somada às tecnologias digitais, pois permite a conectividade através de dispositivos móveis (principalmente, *tablets* e celulares) e tecnologias de redes nômades (3G, 4G, WiFi, Wi-Max), criando “territórios informacionais”. Assim, o conceito de conectividade não está mais vinculado a um espaço físico, específico, estático, limitado, com possibilidade de acesso em uma conexão mediada apenas por Computadores Coletivos (CC), via cabo, mas amplia-se os horizontes com os Computadores Coletivos móveis (CCm) e a conexão sem fio, passando a flexibilizar os usos dos espaços urbanos. Agora é possível mover-se por diversos ambientes, sem se desconectar do ciberespaço.

Essa mobilidade e tipo de conexão passam a existir, principalmente, a partir da segunda fase da cibercultura, em que o acesso deixa as limitações advindas dos *desktops* e a conexão física e fixa à rede, típica da Web 1.0. Nessa fase, o “ciberespaço e as cidades eram espaços de comunicação unidirecionais” (SANTOS, 2015, p. 136), ou seja, não só o envio de mensagens era em uma única via (a navegação se limitava a recepção, acesso a conteúdos da rede), como a conexão era limitada, com corpos estáticos diante das grandes telas. Nasce a ubiquidade sem a mobilidade espacial, que passa a integrar-se apenas com o advento da Web 2.0.

Esse desejo de navegar no ciberespaço enquanto se movimenta pelos espaços urbanos é o que caracteriza e define a mobilidade ubíqua. Hoje, acessamos menos o ciberespaço mediante dispositivos fixos. Priorizamos a mobilidade oferecida pelos dispositivos móveis, o que vem modificando consideravelmente a nossa relação com o ciberespaço, bem como a nossa relação com os espaços urbanos em geral e destes com o ciberespaço.

A digitalização das informações, o desenvolvimento de novos processos de comunicação e armazenamento de conteúdo através das redes inteligentes, bem como a disseminação da computação nas nuvens são alguns dos fatores contributivos para a progressiva expansão das comunicações móveis. O fato de estar “nas nuvens”, tem

promovido a mobilidade dos usuários durante as suas interações na rede, permitindo a estes acessarem qualquer informação de qualquer lugar e a qualquer tempo, bastando apenas estar conectado à internet (SANTAELLA, 2013). Esse processo acompanha a lógica da mobilidade advinda com a união entre os dispositivos móveis e a conexão com o ciberespaço, por meio dos aplicativos de armazenamento nas nuvens (*Google Drive, Dropbox, OneDrive*), que podem ser acessados de qualquer lugar e a partir de minicomputadores na palma da mão.

Na sociedade contemporânea, a mobilidade e a ubiquidade são dois conceitos que andam juntos, uma vez que a primeira é otimizada pelo surgimento da computação ubíqua, que facilita o movimento pelo ciberespaço, permitindo a ampliação da mobilidade física e informacional. Apesar da ubiquidade não ser um fenômeno que inclui, necessariamente, a mobilidade, é o desenvolvimento e crescimento do acesso à rede a partir da conexão sem fio que tem tornado possível a sua disseminação. Santaella (2013, pp. 1849-1857), define ubiquidade como sendo:

[...] atributo ou estudo de algo ou alguém que se define pelo poder de estar em mais de um lugar ao mesmo tempo. [...] É certamente também ubíquo, onipresente, o ciberespaço informacional, uma nuvem invisível que incessantemente nos envolve e que, hoje, por meio dos dispositivos móveis, em quaisquer momentos, pode se tornar visível e pingar no mundo dito real.

Estar conectado envolve dois tipos de mobilidade, a que é própria do corpo por espaços físicos e a advinda dos espaços informacionais que visitamos. Assim, a partir da posse de dispositivos móveis, podemos, ao mesmo tempo, circular entre o mundo físico e acessar o espaço da nuvem informacional que nos rodeia. Dentro desse universo de hipermobilidade e ubiquidade, os *smartphones* tornaram-se a condição primeira para a existência da cibercultura na atualidade, uma vez que imprimiu o atributo de mobilidade à navegação e troca de informação na rede.

3 O mundo na palma da mão

O processo evolutivo dos telefones celulares ocorreu de forma gradual, porém, representou, nos últimos anos, um movimento bastante significativo. Com a incorporação de cores nas telas, esses aparelhos passam a disponibilizar um recurso que

começa a mudar o seu conceito de tecnologia de telecomunicações para chamada de voz e envio de mensagens SMS: a câmera fotográfica. A partir daí, para além da comunicação bidirecional, ele agora passa a ser uma tecnologia de registro. Até chegar ao movimento de troca, compartilhamento desses registros (envio e recebimento de imagens e vídeos) não demorou muito, passando a convergir para um único aparelho uma multiplicidade de funções possíveis, principalmente pela incorporação da conexão à rede.

A grande inovação veio com a inclusão dos operativos móveis, ou seja, sistemas operacionais para dispositivos móveis, como *Android*, *IOS*, *Windows Phone*, que permitiu não só a convergência de mídias, mas também de ações, hábitos e cultura próprias do ciberespaço. O que antes era possível apenas com os computadores, sejam eles *desktops* ou *laptops*, hoje realiza-se a partir de um dispositivo na palma da mão.

Nas *homescreen*, bem como no *Menu* de acesso aos *App* dos *smartphones* de qualquer usuário hiperconectado é possível encontrar diversos aplicativos de uso nas mais diversas funções, tais como os de transações financeiras (banco, cartão de crédito), de mensagens instantâneas (*WhatsApp*, *Telegram*, *Messenger*, *Hangouts*), de redes sociais (*Facebook*, *Instagram*, *Youtube*), transporte (*Uber*, *Waze*, *Google Maps*), entretenimento (jogos, canais por assinatura, como *Netflix*), e-mail, armazenamento nas nuvens (*Drive*, *OneDrive*, *Dropbox*), de compras entre muitas outras infinitudes de aplicações. Empresas criam aplicativos para aperfeiçoar as atividades organizacionais e gerenciais de suas empresas, bem como a comunicação com seus clientes. O mundo está convergindo para uma única tela. Aqui é possível trabalhar, estudar, administrar, pesquisa, criar, publicar e se comunicar.

A última Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio (PNAD), realizada em 2016 e publicada pelo IBGE em 2017, ao contemplar o tema das Tecnologias da Informação e Comunicação, mostrou que o recurso mais utilizado para acesso a internet é o celular, representando 94,6% dos acessos. A pesquisa mostrou ainda que a finalidade do acesso à rede por esse dispositivo estava ligada, principalmente, ao envio e recebimento de mensagens de texto, voz ou imagens por diferentes aplicativos

(94,2%), seguido da realização de chamada de voz e vídeos (73,3%), assistir vídeos, filmes e séries (69,3%) e envio de e-mail (69,3%) (IBGE, 2018).

4 Mandar um Zap

O *WhatsApp Messenger* é um aplicativo multiplataforma de mensagem instantânea, lançado em 2009 por Jan Koun e Brian Acton como um *App* que, inicialmente, tinha como função apenas mostrar o status de seus usuários, passando a disponibilizar o recurso de envio de mensagem de texto (*Short Message Service* – SMS), sendo classificado como aplicativo de mensagem instantânea.

O *WhatsApp* é o aplicativo que mais tem ganhado adeptos em todo o mundo. São um bilhão de usuários ativos por dia e 55 bilhões de mensagens trocadas (WHATSAPP, 2018). De acordo com matéria publicada no site *Exame*, em fevereiro de 2018, o Brasil aparece na quarta posição entre os países que mais consomem aplicativos, ficando atrás apenas da China, Índia e Estados Unidos. Nos últimos dois anos foram registrados um aumento de 20% na quantidade de downloads de *App* realizados por brasileiros. São em média 200 minutos diários gastos em aplicativos conectados à internet, sendo os de mensagens instantâneas, redes sociais e serviços de streaming os preferidos dos brasileiros (CONTEÚDOS..., 2018). Em pesquisa realizada pela *Mobile Time e Opinion Box*, e publicada em dezembro de 2017, no ranking dos *App* mais populares na homescreen dos brasileiros, o *WhatsApp* mantém a liderança, com 63% da preferência, seguido do Facebook (49%), Instagram (34%) e Messenger (18%) (PANORAMA, 2018).

Com a sua popularização, o *WhatsApp* passou a se reinventar, lançando frequentemente novas funções, como a possibilidade de formação de grupos (2011); envio de mensagem de voz (2013); versão web acessível pelo navegador do computador (2015); envio de arquivo de até 100Mb, versão desktop, editor de fotos, vídeos, e chamada de vídeo (2016) (LINHARES; CHAGAS; SILVA, 2017). As mais recentes novidades foram anunciadas em 2017, como a possibilidade de compartilhar a sua localização atual, em tempo real, e apagar mensagens enviadas tanto individuais quanto em grupos (WHATSAPP, 2018). Recentemente o *WhatsApp*, assim como outros

aplicativos de redes sociais, passou a incorporar a função *Stories*, que caracteriza o movimento atual da cibercultura, pela velocidade e liquidez das informações. A função *Stories* consiste na publicação de fotos, *gifs* e vídeos com duração de 24 horas (COUTO; SOUZA, 2017).

A novidade anunciada em 2018 é o aplicativo *WhatsApp Business* (*WhatsApp* para negócios) com a proposta de facilitar a comunicação entre empresas e seus clientes, bem como deste com as empresas que lhes interessam (WHATSAPP, 2018). Pesquisa realizada pela Analysis Group sobre as contribuições econômicas do *WhatsApp*, publicada em 2017, mostrou que 25% dos entrevistados utilizam o aplicativo para se comunicar com chefes e colegas de trabalho, e 81% dos que utilizam o *App* para se comunicar internamente nas empresas, o consideram bastante importante. A pesquisa aponta, também, que o *WhatsApp* melhora as comunicações entre o setor público e o setor social. Os entrevistados afirmam utilizar o *App* para se comunicar com organizações comunitárias como escolas e provedores de serviços de saúde (ANALYSIS..., 2017).

Esses dados demonstram que o *WhatsApp* tem assumido um lugar bastante significativo no desenvolvimento de diversos setores como economia, saúde, educação, facilitando a negociação de produtos e serviços. Conforme ressaltam Lapa e Girardello (2017), o *WhatsApp Messenger* aproxima membros de um grupo por possibilitar a troca instantânea de mensagens, de maneira privada ou em grupo.

Partindo para o campo da Educação, ao analisar a aplicabilidade pedagógica do *WhatsApp*, Moreira e Trindade (2017, p. 64) apontam algumas possibilidades, potencialidades e fragilidades. Como possibilidade, proporciona, por exemplo, “maior controle das aprendizagens pelos próprios estudantes”. Como potencialidades, o *App* permite “uma conexão quase permanente, facilitando, por isso, a interação entre todos os elementos do processo educativo”, além de propiciar a troca de informações em diferentes formatos, o que pode auxiliar no “desenvolvimento de estratégias construtivistas e colaborativas”. Os autores sinalizam que um dos aspectos negativos apresentados pelo uso dessa plataforma de mensagem instantânea como dispositivo pedagógico é a “banalização dos conteúdos, o *overload* e a desorganização das informações”

De acordo com Bottentuit Junior, Albuquerque e Coutinho (2016), na gestão de cursos na EaD, essas vantagens são ampliadas, uma vez que nesta modalidade atuam sujeitos que ocupam espaços geograficamente distintos e distantes enquanto trabalham, não estando, portanto, presentes fisicamente em boa parte dos momentos em que interagem.

5 Usos do *WhatsApp* na gestão de cursos em EaD

Para Moore e Kearsley (2010), a EaD pode ser descrita como um modelo de estudo em que alunos e professores estão distantes durante todo ou grande parte do tempo em que ocorre o processo ensino e a aprendizagem, dependendo apenas de algum tipo de tecnologia para intercâmbio das informações e como meio de interação. Esta é, portanto, uma modalidade de educação que, devido a sua complexidade em termos operacionais, envolve uma série de sujeitos, ações, técnicas e tecnologias para alcançar o objetivo final que é o ensino e a aprendizagem. Por ser um aprendizado planejado em que professores e estudantes estão distantes fisicamente, exige técnicas especiais de criação de curso e de instrução, com a comunicação realizada por meio de várias tecnologias e disposições organizacionais e administrativas especiais.

Lorenzo Garcia Aretio (2014) conceitua a EaD como um sistema tecnológico de comunicação bidirecional que substitui a interação pessoal de sala de aula pela ação sistemática e conjunta de diversos recursos didáticos. Diante dessa complexidade, além do desenvolvimento da comunicação e interação entre docentes e discentes, também é preciso criar condições ou adotar estratégias que facilite e dinamize a comunicação entre os demais atores que tornam possível a oferta de cursos nesta modalidade.

Não é apenas no processo de ensino e aprendizagem que os sujeitos da EaD se encontram distantes. Esta separação também ocorre nos processos de gestão dos cursos, uma vez que integram funções que possuem localizações distintas. Por serem atores que compartilham de um mesmo objeto de trabalho, mas que se encontram física e espacialmente distantes, a busca por recursos digitais que aperfeiçoem a comunicação direta, instantânea e em grupo, torna-se fundamental. Dessa forma, conceitos como mobilidade e ubiquidade estão imbricados no desempenho de suas funções, tornando a oferta de cursos da EaD muito mais dinâmica e interativa.

5.1 Metodologia aplicada ao estudo

Apostando na sua eficácia interativa, ubíqua e multimídia, o *WhatsApp* tem sido experimentado como canal mediador das comunicações entre gestores da EaD (ROCHA, PEREIRA, SOARES, 2017). Para alcançar o objetivo proposto, optamos por um estudo quantitativo-qualitativo. Com esse método é possível apresentar dados quantitativos, analisados qualitativamente (MINAYO; DESLANDES; GOMES, 2012). Santos (2009) destaca a importância de problematizar e superar a dicotomia entre pesquisas qualitativas e quantitativas, considerando sua complementaridade e interfaces, em especial diante das dinâmicas e incorporações das tecnologias da informação e comunicação nas pesquisas acadêmicas, como é o caso deste estudo.

Nesta perspectiva, a pesquisa foi realizada em uma Instituição Pública de Ensino Superior localizada na região do Vale do São Francisco, com abrangência nos estados de Pernambuco, Bahia e Piauí, e que oferta cursos na modalidade a distância pelo sistema Universidade Aberta do Brasil desde 2012. A estratégia metodológica usada foi a aplicação de um questionário online com coordenadores, professores e tutores (presenciais e online) de dois cursos de graduação e quatro cursos de especialização, obtendo, ao final, 14 respondentes. Para a análise qualitativa dos dados usamos a Técnica da Análise de Conteúdo (BARDIN, 2011).

5.2 Usos do *WhatsApp* por coordenadores, professores e tutores na EaD

A adoção de diversos recursos tecnológicos, como plataformas digitais e aplicativos tem sido uma das principais estratégias para a redução das distâncias na oferta de cursos da EaD. Por desempenharem funções distintas, coordenadores, professores e tutores fazem usos diferenciados desses recursos.

Para os coordenadores de curso, o *WhatsApp* e o e-mail são os mais utilizados para resolver questões ligadas à gestão dos cursos, fazendo uso de forma menos expressiva do Ambiente Virtual de Aprendizagem (Moodle), do telefone e redes sociais, como Facebook, sendo este último citado por apenas um dos coordenadores. Os professores, por sua vez, utilizam com mais frequência o AVA e o *WhatsApp*, nesta

ordem, seguidos pelo e-mail e telefone. Para os tutores, os principais recursos são o AVA, o email e o *WhatsApp*, e com menos frequência telefone e Skype.

Quanto à frequência de uso do aplicativo para o desenvolvimento de suas atividades nos cursos, a maioria respondeu que o utiliza diariamente, correspondendo a 78% dos pesquisados, sendo que 15% utilizam semanalmente e 7% pouco utiliza. Podemos dizer, portanto, que há uma busca dos atores da EaD em lançar mão dos diversos recursos, plataformas, aplicativos próprios da cibercultura como mecanismo para otimizar suas ações e os processos de comunicação nessa modalidade de educação.

Sobre quais atores mantém trocas de mensagens via *WhatsApp*, os coordenadores afirmam dialogar com mais frequência com professores e tutores, e em menor escala com o coordenador de tutoria e secretário de curso. Quanto aos professores, as interações ocorrem apenas com os tutores e o coordenador do curso. Por outro lado, os tutores são os que trocam mensagens com um número maior de atores, ocorrendo com mais frequência, com alunos, professores, coordenador do curso e outros tutores. Em menor escala, dialogam com setores administrativos e com o coordenador de polo, sendo este último citado apenas pelo tutor presencial.

Os diálogos em grupos é a forma de comunicação apontada como a mais frequente, via aplicativo, por todos os entrevistados, ocorrendo em menor escala o envio de mensagens individuais. A formação de grupos aparece, portanto, como uma das funções do *WhatsApp* que tem contribuído positivamente para a interação entre os diferentes atores da EaD, facilitando a comunicação e troca de informações de interesse comum.

Em relação aos atores pesquisados, os coordenadores de curso, por exemplo, afirmaram participar de pelo menos três grupos, sendo um com os demais coordenadores de curso e gestores da Secretaria de Educação a Distância, outro com os professores do curso que coordenam, e um com tutores (online e presencial). Quanto aos assuntos abordados nos grupos, variam, e vão desde aspectos ligados à administração e funcionamento dos cursos, como tirar dúvidas técnicas de professores e tutores sobre o planejamento e estruturação das disciplinas, reuniões, acesso à plataforma Moodle, além de assuntos referentes ao suporte aos alunos, lançamento de notas entre outros.

Os professores, em sua maioria, participam de um número menor de grupos, principalmente com os tutores para resolver questões sobre o andamento de suas disciplinas. Apenas um dos professores respondeu participar de grupo com o coordenador do curso e com os alunos. Os principais assuntos abordados nas interações, segundo os docentes, referem-se à plataforma Moodle, realização de avaliações e exercícios, situação dos alunos, notas das atividades, avisos acadêmicos e orientação de tutores sobre a organização da disciplina.

Os tutores, por sua vez, são os que mais participam de grupos do *WhatsApp* ligados a sua função na EaD. Pela necessidade de estar conectado com os diversos setores que compõem a estrutura organizacional dessa modalidade, os tutores afirmaram utilizar o aplicativo para se comunicar com outros tutores, com alunos, professores e com as coordenações de curso e de polo. Os principais assuntos abordados são referentes ao AVA para sanar dúvidas sobre o acesso e realização de atividades, prazos, aspectos administrativos como a solicitação de dispensa de disciplinas, requerimentos, agendamento de viagens, lembretes, avisos, trocas de informações e dúvidas sobre as disciplinas, realização de aulas presenciais e provas.

O hibridismo das mensagens enviadas via *WhatsApp* é uma de suas principais características, tornando o processo de comunicação ainda mais dinâmico. Criado inicialmente para atender ao modelo de comunicação (via texto), a incorporação da função de gravador de áudio, se constituiu como um recurso que facilita essas interações, servindo até com mecanismo de inclusão.

O lançamento do *web.whatsapp.com* também se apresenta como um facilitador das interações entre esses atores, sejam em grupo ou individualmente. Com essa função, é possível a troca de conteúdo com mais facilidade, uma vez que o acesso via computador permite enviar documentos em diversos formatos, se tornando ainda mais prático do que o envio por e-mail.

Mesmo com a possibilidade de aplicar uma diversidade de linguagens e tipos de conteúdo trocados via *whatsapp*, o texto aparece como o formato mais utilizado pelos entrevistados, seguido da mensagem de voz. Na sequência, aparecem outros recursos como o envio de documentos, imagens e, de forma menos expressiva, o envio de vídeos. O compartilhamento de links foi a ação menos citada pelos entrevistados, se

constituindo, portanto, um recurso ainda pouco explorado nos diálogos entre esses grupos.

Os sujeitos também foram questionados sobre as vantagens e desvantagens dos usos desse aplicativo para o desenvolvimento de suas atividades. Como principais vantagens, foram citados: facilidade e rapidez na comunicação; alcance de público (mensagens em grupo); acessibilidade e agilidade na disseminação das informações; obtenção de respostas imediatas; possibilidade de uso de diversos recursos e linguagens, como texto, áudio, imagens, vídeo e envio de documentos; e a facilidade de uso.

Porém, o que por um lado é citado como vantagem, em alguns momentos é tido como desvantagem, como o envio/recebimento de mensagens a qualquer momento. Assim, a indefinição de horário para as trocas de mensagens relativas às suas atividades na EaD, em alguns momentos, torna-se incômoda, invadindo o tempo destinado às outras atividades e ao descanso, sendo, portanto, apontado pelos coordenadores de curso, professores e tutores como uma desvantagem no uso do *WhatsApp* para o desempenho de suas funções na EaD. Foram citadas, também, como desvantagem o prolongamento das mensagens de voz, a formação de grupos pelos alunos para o compartilhamento de respostas durante a realização das avaliações, e incompreensão das mensagens, em alguns momentos.

Para os tutores, a principal desvantagem está no abandono de outros recursos de comunicação tão importantes como e-mail e, principalmente, o Ambiente Virtual de Aprendizagem, comprometendo, assim, o acesso dos discentes a plataforma.

Na avaliação geral sobre as contribuições do *WhatsApp*, os entrevistados foram convidados a atribuir uma pontuação, sendo que, em uma escala de 1 a 5, 1 significa “pouco contribui” e 5 “muito contribui”. Dos 14 entrevistados, 22% deram nota 3, 28% deram nota 4 e 50% dos pesquisados deram nota 5. Com esta avaliação, é possível aprontar que o *WhatsApp*, mesmo apresentando algumas incompatibilidades, traz contribuições significativas para a gestão de cursos na modalidade a distância, ampliando as possibilidades de diálogo e troca de informação entre os diversos atores da EaD no desempenho de suas funções.

Considerações Finais

Este estudo analisou usos do *WhatsApp Messenger* para a mediação das interações de um grupo de atores da EaD. A partir deste estudo, identificou-se que este aplicativo tem auxiliado positivamente no desempenho das funções dos coordenadores, professores e tutores, uma vez que atua na integração desses atores a partir da formação de grupos, minimizando distâncias e otimizando os processos de troca de informação e comunicação, fundamentais na gestão de cursos dessa modalidade de educação.

Com esse estudo é possível pensar estratégias para formação e organização desses grupos, como forma de superar as dificuldades e obstáculos apontados neste levantamento. Assim, consideramos que o *WhatsApp* pode e deve ser adotado como um dos principais recursos de comunicação para aproximação dos diversos atores na realização de suas atividades, trazendo contribuições significativas para a gestão da EaD. Isso por ser um aplicativo em que a comunicação entre os sujeitos ocorre de forma instantânea, com possibilidade de retorno imediato, contribuindo para a rápida resolução de problemas.

Referências

- ANALYSIS Group Team Issues Report Examining Global and Country-Level Economic Impacts of WhatsApp. **Associated Experts & Consultants**. 27 de fevereiro de 2017. Disponível em: <http://www.analysisgroup.com/uploadedfiles/content/news_and_events/news/analysis_group_whatapp_economic_impact_report.pdf>. Acesso em: 22 mai 2018.
- ARETIO, Lorenzo G. **Bases, Mediaciones y Futuro de la Educación a Distancia em la Sociedad Digital**. España: Editora Síntesis 2014.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2011.
- BOTTENTUIT JUNIOR, J. B.; ALBUQUERQUE, O. C. P.; COUTINHO, C; P. WHATSAPP e suas Aplicações na Educação: uma revisão sistemática da Literatura. **In. Portal EducaOnline**, v. 10, n. 2, p. 67-87, 2016. Disponível em: <<http://www.latec.ufrj.br/revistas/index.php?journal=educaonline&page=article&op=view&path%5B%5D=824>>. Acesso em: 26 fev 2018.

CONTEÚDO, Estadão. **Brasileiro gasta 200 minutos por dia em aplicativos, diz estudo**. 1 de fevereiro de 2018. Disponível em: <
<https://exame.abril.com.br/tecnologia/brasileiro-gasta-200-minutos-por-dia-em-aplicativos-diz-estudo/>>. Acesso em: 22 mai 2018.

COUTO, E. S.; SOUZA, J. D. F. de. *WhatsApp* com função *Stories*: ensinar e aprender na magia do instante. In. PORTO, C.; OLIVEIRA, K. E.; CHAGAS, A. (Org.). **WhatsApp e Educação**: entre mensagens, imagens e sons. Salvador: EDUFBA, 2017.

IBGE. Acesso à Internet e à Televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2016. In. **PNAD-Contínua**, 2018. Disponível em: <
<https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101543.pdf>>. Acesso em: 12 de julho de 2018.

LAPA, A.; GIRARDELLO, G. Gestão em Rede na Primavera Secundarista. In. PORTO, C.; OLIVEIRA, K. E.; CHAGAS, A. (Org.). **WhatsApp e Educação**: entre mensagens, imagens e sons. Salvador: EDUFBA, 2017.

LINHARES, R. N.; CHAGAS, A. M.; SILVA, E. M. R. Interações no Ciberespaço: estudos e pesquisas sobre o *whatsapp* na educação no Brasil e Portugal. In. PORTO, C.; OLIVEIRA, K. E.; CHAGAS, A. (Org.). **WhatsApp e Educação**: entre mensagens, imagens e sons. Salvador: EDUFBA, 2017.

MINAYO, Maria C. S.; DELANDES, Sueli F.; GOMES, Romeu. **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Editora Vozes, 2012.

MOORE, M. G.; KEARSLEY, G. **Educação a Distância**: uma visão integrada. Tradução Roberto Galman. São Paulo: Cengage Learning. 2010.

MOREIRA, J. A.; TRINDADE, S. D.; O *WhatsApp* como dispositivo pedagógico para a criação de ecossistemas educacionais. In. PORTO, C.; OLIVEIRA, K. E.; CHAGAS, A. (Org.). **WhatsApp e Educação**: entre mensagens, imagens e sons. Salvador: EDUFBA, 2017.

PANORAMA Mobile Time e Opinion Box. Dezembro de 2017. Disponível em: <
<http://panoramamobiletime.com.br/pesquisa-uso-de-apps-no-brasil-dezembro-de-2017/>>. Acesso em: 18 mai 2018.

ROCHA, D.; PEREIRA, I. A.; SOARES, V. “Whatsapp”: de mensageiro instantâneo e chamada de voz em smartphones, para dispositivo de comunicação ubíqua dos gestores ead da uft/uab no cerrado tocantinense. In: **Revista Desafios**, v.4, n. 2, 2017. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.20873/uft.2359-3652.2017v4n2p185>. Acesso em: 16 abr 2018.

SANTAELLA, L. **Comunicação Ubíqua: repercussões na cultura e na educação.** São Paulo: Paulus, 2013.

SANTOS, E. A mobilidade cibercultural: cotidianos na interface educacional e comunicação. In. **Em Aberto**, v. 28, n. 94, p. 134-145, jul/dez de 2015. Disponível em: <http://emaberto.inep.gov.br/index.php/emaberto/article/viewFile/1675/1646>. Acesso em 12 jul 2018.

SANTOS, T.S. Do artesanato intelectual ao contexto virtual: ferramentas metodológicas para a pesquisa social. **Sociologias**, v. 11, n. 21, p. 120-156, 2009.

WHATSAPP. **Blog WhatsApp.** Disponível em: < <https://blog.whatsapp.com/>>. Acesso em: 23 fev 2018.