

**CENTRO PAULA SOUZA**  
**ETEC JUSCELINO KUBISTCHEK DE OLIVEIRA**  
**Técnico em Desenvolvimento de Sistemas**

**JK INFO**

GUILHERME GOMES DA SILVA  
CAIQUE TAVARES ROCHA  
LUCAS MALONE BATISTA DE OLIVEIRA  
PABLO HENRIQUE TEIXEIRA DA SILVA

**Diadema – SP**  
**2024**

GUILHERME GOMES DA SILVA  
CAIQUE TAVARES ROCHA  
LUCAS MALONE BATISTA DE OLIVEIRA  
PABLO HENRIQUE TEIXEIRA DA SILVA

### **JK INFO**

Trabalho apresentado a Etec Juscelino Kubistchek de Oliveira, como requisito parcial à conclusão do curso Técnico em Desenvolvimento de Sistemas

Orientador: Prof. Leonardo Sobral

Diadema – SP

2024

BANCA:

Prof. \_\_\_\_\_

Prof. \_\_\_\_\_

Prof. \_\_\_\_\_

Data: Diadema, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

### **AGRADECIMENTOS**

Agradecemos sinceramente ao professor Leonardo Sobral pela sua valiosa orientação e apoio durante o desenvolvimento deste Trabalho de Conclusão de Curso (TCC). Sua experiência e conhecimento foram fundamentais para aprimorarmos nossa pesquisa e compreensão do tema. Somos muito gratos pela dedicação e

paciência em compartilhar seus insights, que certamente contribuíram para a qualidade deste trabalho. Obrigado por sempre estar disponível para nos ajudar a superar os desafios ao longo dessa jornada.

## **RESUMO**

A introdução deste documento aborda a necessidade de melhorar a comunicação entre a diretoria e os alunos da ETEC Juscelino Kubitschek, destacando a importância de um ambiente escolar colaborativo e transparente. A falta de canais de comunicação acessíveis resulta em desconexão e dificulta a troca de informações essenciais. Para solucionar esse problema, o projeto propõe a implementação de um

aplicativo que centralize informações sobre eventos, horários e atividades, permitindo um canal direto de feedback e sugestões anônimas. Os objetivos específicos incluem a realização de sessões regulares de feedback, a criação de um feed de informações e o envio de notificações sobre prazos e eventos importantes. A justificativa para a criação deste projeto é a necessidade de facilitar o acesso a informações e promover um senso de comunidade mais forte, com a intenção de tornar a comunicação mais rápida e eficiente, beneficiando tanto alunos quanto a administração da escola.

**Palavras Chaves:** Comunicação, ETEC Juscelino Kubitschek, Alunos, Direção, Aplicativo, Feedback, Sugestões, Informações, Eventos escolares, Ambiente escolar, Participação, Transparência, Centralização, Eficiência, Comunidade

## **ABSTRACT**

The introduction of this document addresses the need to enhance communication between the administration and students at ETEC Juscelino Kubitschek, emphasizing the importance of a collaborative and transparent school environment. The lack of accessible communication channels leads to disconnection and hinders the exchange of essential information. To address this issue, the project proposes the implementation of an application that centralizes information about events, schedules, and activities, allowing a direct channel for feedback and anonymous suggestions. Specific objectives include conducting regular feedback

sessions, creating an information feed, and sending notifications about deadlines and important events. The justification for this project lies in the necessity to facilitate access to information and promote a stronger sense of community, aiming to make communication faster and more efficient, benefiting both students and school administration.

**Keywords:** Communication, ETEC Juscelino Kubitschek, Students, Administration, App, Feedback, Suggestions, Information, School Events, School Environment, Participation, Transparency, Centralization, Efficiency, Community.

## SUMÁRIO

|  |    |
|--|----|
| 1. INTRODUÇÃO .....  | 9  |
| 1.1. Problematização .....   | 9  |
| 1.2. Objetivos .....   | 10 |
| 1.3. Objetivos - Específicos .....                                   | 10 |
| 1.4. Justificativa .....   | 10 |
| 2. REFERENCIAL TEÓRICO .....   | 11 |
| 2.1. Exemplo do Facebook: Criação para Harvard .....                 | 11 |
| 2.2. Aprendizagem digital: Como se encaixa no ambiente escolar ..... | 12 |
| 2.3 Referência do Google Classrrom .....                             | 13 |
| 1. Como funciona o Google Classroom para escolas? .....              | 13 |
| 2. Comunicação e dúvidas centralizadas .....                         | 14 |
| 3. Feedbacks personalizados .....                                    | 14 |

|  |    |
|--|----|
| 2.4 Qual a importância do Feedback?.....   | 14 |
| 3. ANÁLISE DE DADOS .....  | 19 |
| 3.1 Pesquisa: Qual a sua idade?.....   | 19 |
| 3.2 Pesquisa: Gosto de dar Feedbacks .....   | 20 |
| 3.3 Pesquisa: Você consegue dar algum Feedback pelos canais de comunicação da Etec? .....                              | 21 |
| 3.4 Pesquisa: Você tem facilidade em fazer alguma reclamação pelos canais de comunicação da Etec? .....                | 22 |
| 3.5 Pesquisa: Consigo saber informações sobre eventos escolares facilmente na Etec...23                                |    |
| 3.6 Pesquisa: Você gostaria de ser informado sobre o Cardápio da Etec atualizado semanalmente? .....                   | 24 |
| 3.7 Pesquisa: Você gostaria de acompanhar virtualmente quais atividades foram passadas pelos professores? .....        | 25 |
| 3.8 Pesquisa: Gosto de receber atualizações sobre questões relacionadas a minha turma da Etec.....                     | 26 |
| 3.9 Pesquisa: Tem alguma funcionalidade que você queira que nossa ferramenta tivesse, e que fosse útil para você?..... | 27 |
| 4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....  | 28 |

## Sumário de Imagens

|                |    |
|----------------|----|
| Figura 1 ..... | 20 |
| Figura 2 ..... | 21 |
| Figura 3 ..... | 22 |
| Figura 4 ..... | 23 |
| Figura 5 ..... | 24 |
| Figura 6 ..... | 25 |
| Figura 7 ..... | 27 |
| Figura 8 ..... | 28 |
| Figura 9 ..... | 29 |

# 1. INTRODUÇÃO

A comunicação entre a Diretoria e os alunos da ETEC Juscelino Kubitschek enfrenta desafios, como a falta de canais claros e acessíveis. Este projeto visa criar uma plataforma digital para centralizar informações importantes, como eventos, prazos e avisos, tornando-as mais acessíveis para toda a comunidade escolar.

O Web App JK Info permitirá que os alunos compartilhem feedbacks, sugestões e dúvidas, promovendo maior transparência e participação nas decisões da escola. Isso facilitará a comunicação direta entre alunos e administração, melhorando o ambiente escolar.

Com essa solução, espera-se fortalecer o senso de comunidade, melhorar a gestão da escola e garantir uma comunicação mais eficiente, contribuindo para o sucesso acadêmico e o bem-estar dos alunos.

## 1.1. Problematização

A falta de comunicação entre a diretoria e os alunos de um meio escolar é uma questão multifacetada que impacta negativamente a eficácia do ambiente escolar e o bem-estar dos estudantes. Este problema se manifesta de diversas formas, incluindo a falta de canais de comunicação claros e acessíveis, resultando em uma desconexão entre as partes interessadas e dificultando a troca de informações essenciais.

A comunicação no meio escolar desempenha um papel crucial no processo educacional, tanto entre os professores e os alunos, quanto entre os diversos membros da comunidade escolar, incluindo os pais, diretores e funcionários. Uma comunicação eficaz pode promover um ambiente de aprendizagem positivo e colaborativo. Manter os pais e, os próprios alunos informados sobre o progresso acadêmico e o comportamento é essencial. Isso pode ser feito por meio de reuniões de pais e mestres, boletins informativos, e-mails, aplicativos de comunicação escolar e portais online onde os envolvidos possam acessar informações sobre o desempenho escolar. A tecnologia pode desempenhar um papel importante na facilitação da comunicação escolar, através de e-mails, mensagens de texto, aplicativos de mensagens instantâneas e plataformas de ensino online.

Portanto, é crucial abordar esse problema de comunicação de forma abrangente, implementando estratégias eficazes para estabelecer canais de

comunicação claros e transparentes, promover a participação dos alunos no processo decisório e garantir a disseminação eficaz de informações relevantes. Somente assim será possível cultivar um ambiente escolar positivo, colaborativo e centrado no aluno. No entanto, é importante encontrar um equilíbrio entre o uso da tecnologia e a comunicação face a face. Ao implementar estratégias eficazes de comunicação no meio escolar, é possível criar um ambiente que promova o sucesso acadêmico e o bem-estar dos alunos.

## **1.2. Objetivos**

Os objetivos da solução são prioritariamente garantir que todos os usuários fiquem informados e que não ocorra falhas de comunicação entre todos os pontos e facilitar a vida academia dos estudantes.

## **1.3. Objetivos - Específicos**

1. Realizar sessões de feedback regulares para melhores decisões;
2. Criar uma ferramenta para os alunos darem sugestões anônimas;
3. Garantir um sistema de acompanhamento para responder as preocupações e sugestões dos alunos;
4. Criar um feed principal dedicado a postagem de publicações sobre eventos, notícias, atividades, questionários e avisos escolares do cotidiano;
5. Ajudar os alunos a se contatarem com os professores e demais membros estudantis;
6. Enviar notificações regulares sobre eventos e prazos importantes;
7. Utilizar ferramenta de lembretes aos alunos, onde os professores irão postar datas para conclusão de atividades e notas relacionadas à turma e
8. Disponibilizar cardápios diários da cantina.

## **1.4. Justificativa**

A criação deste projeto surgiu da necessidade de facilitar a comunicação dentro da escola de ensino médio/técnico ETEC JUSCELINO KUBITSCHKE. Percebemos que a falta de acesso fácil a informações importantes, como eventos

escolares, horários ou atividades extracurriculares, pode ser um obstáculo para a participação dos alunos. O nosso aplicativo foi pensado para resolver esse problema, proporcionando um local centralizado onde os alunos possam encontrar todas essas informações rapidamente. Outra motivação para a criação é, promover um senso de comunidade mais forte dentro da instituição. Queremos incentivar os alunos a se envolverem ativamente na vida escolar, seja participando de discussões sobre assuntos importantes, votando em decisões que afetam a escola ou compartilhando seus talentos e interesses em eventos ou atividades.

Com esse aplicativo, pretendemos atingir uma comunicação muito mais rápida e eficiente entre os alunos e a direção da instituição ETEC JUSCELINO KUBITSCHEK. Queremos que os alunos tenham um jeito fácil de se manter informados, pedir ajuda quando precisarem e até mesmo fazer sugestões para melhorar o ambiente escolar. Por outro lado, queremos que a direção e administração da ETEC enviem comunicados importantes, responder às preocupações dos alunos e manter todos informados sobre eventos e mudanças na escola.

No geral, vamos criar um ambiente escolar mais conectado, onde todos se sintam integrados e sejam parte ativa do processo educacional. Além disso, isso vai tornar a administração da escola mais eficiente, pois as informações serão compartilhadas de forma organizada e rápida.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

Este referencial teórico visa explorar o impacto das tecnologias digitais na educação, com foco em ferramentas como o Facebook e o Google Classroom.

A partir dessa base, este estudo analisa como essas ferramentas podem transformar a educação, promovendo uma aprendizagem mais interativa e eficiente.

### **2.1. Exemplo do Facebook: Criação para Harvard**

O Facebook é uma rede social lançada em fevereiro de 2004 por Mark Zuckerberg e três amigos do seu dormitório na Universidade de Harvard (Facebook, Facebook Timeline, 2012). Após um registro no site, seus usuários podem criar um

perfil pessoal e adicionar amigos e colegas, com a possibilidade de classificá-los entre “Amigos”, “Professores”, “Colegas da Faculdade”, ou qualquer outra categoria que queiram criar.

O serviço foi liberado inicialmente apenas dentro da rede de Harvard, mas até o final do mês seguinte ao lançamento já estavam em mais três grandes faculdades americanas (Facebook, Facebook Timeline, 2012). Até o final daquele ano, o Facebook alcançaria a marca de 1 milhão de usuários somente entre as universidades e faculdades americanas, até que em dezembro do ano seguinte, após ter liberado acesso a seus serviços para as escolas de ensino médio do país, atinge a marca de 6 milhões de usuários (Facebook, Facebook Timeline, 2012). A partir daí, foi inevitável a abertura de sua rede para o público geral, chegando a marca atual de mais de 845 milhões de usuários em todo o mundo.

O Facebook oferece várias funcionalidades que promovem a interação entre seus usuários, como chat, blog, feed, timeline, entre outras. É possível também a criação de grupos de interesse que podem aglutinar pessoas que tenham interesses em comum, trazendo algumas das funcionalidades do Facebook para funcionar particularmente para um determinado grupo.

## **2.2. Aprendizagem digital: Como se encaixa no ambiente escolar**

É nítida a transformação que a internet e as ferramentas digitais como aplicativos e redes sociais trouxeram para nosso cotidiano, visto que estão presentes em todos os campos da vida das pessoas e são responsáveis por mudanças na maneira de comunicar e até fazer as tarefas diárias e, na escola, essa situação não é diferente.

Segundo Almeida (2005, p.8):

*“A inserção de tecnologias de informação e comunicação na escola inicialmente direcionou-se à disponibilidade de equipamentos e softwares. Pesquisas têm evidenciado que apenas isto não basta para uma efetiva incorporação de tecnologias a prática pedagógica. É necessário mobilizar a escola como um todo, envolvendo suas lideranças, especialmente os gestores, pois precisa implicar seus distintos aspectos, decorrentes da ação de gerir,*

*administrar, preservar, colocar em ordem, ou seja, de viabilizar o uso dos recursos tecnológicos no contexto escolar”.*

Portanto, a escola deve sempre acompanhar a sociedade, buscando meios para que possa contribuir com a aprendizagem digital, inserindo, de diversas formas. Novas formas de comunicar-se são introduzidas no dia a dia por meio das plataformas como WhatsApp, Facebook, Instagram, Teams, entre outros, que invadiram nossos espaços e relações. Por isso, não se pode deixar de utilizar tais tecnologias para melhorar o processo de ensino-aprendizagem.

Almeida (2005, p.12) também diz:

*“A Internet é um espaço privilegiado de comunicação e de divulgação da informação que pode viabilizar este suporte tecnológico. Em nosso país, a gratuidade no acesso a ela precisa ser viabilizada à escola pública em todo o território nacional, garantindo com isto a efetividade do princípio constitucional de transparência e publicidade de suas ações/atos junto à sociedade”.*

Desta forma, a escola deve utilizar da tecnologia de comunicação disponível na atualidade e presente no cotidiano do estudante para estabelecer comunicação e interação entre a escola e a família. Buscar um trabalho colaborativo na formação do alunado e não apenas como um mero meio de reclamação, visando facilitar o cotidiano dos pais, para que estes, apesar da correria do dia a dia, consigam estar presentes na vida escolar dos filhos.

### **2.3 Referência do Google Classroom**

#### **1. Como funciona o Google Classroom para escolas?**

O Google Classroom é uma ferramenta usada por escolas que fazem parte do Google Workspace for Education. Para acessá-lo, tanto professores quanto alunos precisam de uma conta fornecida pela escola, já que não é possível utilizar o Google Classroom com contas pessoais do Google.

Com o acesso ao Workspace for Education, além do Google Sala de Aula, professores e alunos também podem usar várias outras ferramentas úteis, como o Google Docs, Sheets, Slides, Drive e Forms. Essas ferramentas ajudam a colaborar em tempo real, tornando o ensino, aprendizado e a comunicação mais dinâmicos.

## **2. Comunicação e dúvidas centralizadas**

No Google Classroom, cada turma tem uma aba chamada “Mural”, em que todos os participantes podem postar comentários, fazer perguntas, compartilhar lembretes e destacar assuntos importantes.

Essa funcionalidade organiza a comunicação em um único espaço, pois facilita o acompanhamento das conversas e dúvidas pelos alunos, de forma muito mais clara do que o tradicional e-mail.

Além disso, o Google Classroom permite a realização de aulas ao vivo, promovendo a interação em grupo e estimulando a colaboração.

A plataforma também simplifica a comunicação entre a escola, os alunos e os responsáveis, já que permite que os professores compartilhem anúncios, lembretes e atualizações com facilidade.

Integrado a outras ferramentas, como o Google Meet, o Classroom torna possível a realização de reuniões virtuais e mantém todos os envolvidos sempre informados e conectados.

## **3. Feedbacks personalizados**

Um dos pontos fortes do Google Classroom é a capacidade de dar feedbacks personalizados. Professores podem comentar diretamente nas tarefas enviadas, oferecendo orientações e avaliações detalhadas. Essa interação próxima ajuda no desenvolvimento individual do aluno.

### **2.4 Qual a importância do Feedback?**

A Ferramenta Feedback O termo feedback foi originalmente cunhado na área de biologia para referir-se ao processo de resposta que o organismo realiza após interagir em seu ambiente (SANTOS, 2012). Entretanto, atualmente esse termo é amplamente utilizado em diversas áreas, tais como informática e educação, porém seu sentido inicial não foi perdido. Estudos realizados por Mason e Bruning (2003) apontam que foi somente durante o predomínio do behaviorismo que o termo feedback passou a ser usado na área de ensino e aprendizagem. Ainda segundo os autores, do ponto de vista behaviorista, o feedback não exercia uma função corretiva,

não era considerado uma ferramenta que pudesse conduzir o aluno ao caminho correto, à reflexão de seu desempenho, e, desta forma, estava limitado em relação ao processo de ensino e aprendizagem.

Com o cognitivismo, nos anos 1970 e 1980, o feedback adquiriu uma nova função. O erro deixou de ser simplesmente descartado e passou a ser uma fonte de referência sobre os processos cognitivos do aluno, e desta forma, tornou-se parte integrante do processo de ensino e aprendizagem. Desde então, o feedback tem como objetivo auxiliar o aluno a identificar suas falhas e melhorar seu desempenho, buscar maneiras de corrigir o que não está correto e desenvolver o potencial desejado (MASON e BRUNING, 2003). Diversos pesquisadores da área de educação propuseram diferentes definições para o termo feedback no contexto de ensino e aprendizagem.

Para Vrasidas e Mclsaac (1999), o feedback é o conjunto de respostas que o professor fornece ao aluno sobre a correção das diferentes atividades propostas, como, por exemplo, deveres de casa, trabalhos extraclasse e contribuições em sala de aula. Entretanto, segundo os autores, o feedback ainda se encontra restrito à correção de tarefas e às contribuições dos alunos. Mason e Bruning (2003) definem feedback como qualquer ato emitido em resposta a ação do aluno. Para Shute (2007), o feedback deve assumir um papel formativo no contexto educacional. A autora define como “informação comunicada ao aprendiz com o objetivo de modificar seu pensamento ou comportamento para promover a aprendizagem”. Ainda, segundo esta autora, “o principal objetivo do feedback formativo é aumentar o conhecimento, as habilidades e a compreensão do aluno em relação a um conteúdo”.

No contexto on-line, Shute (2007) considera que o feedback formativo é toda informação oferecida ao aluno, por meio de uma mensagem, display, vídeo, áudio, e outros meios, em resposta a uma ação do aluno (contribuições, tarefas dirigidas, questionamentos etc.) que tenha como alvo moldar sua percepção, ação e cognição, para facilitar sua aprendizagem e favorecer seu desenvolvimento. De acordo com Paiva (2003), feedback é a “reação à presença ou ausência de alguma ação com o objetivo de avaliar ou pedir avaliação sobre o desempenho no processo de ensino aprendizagem e de refletir sobre a interação de forma a estimulá-la, controlá-la ou

avaliá-la”. Sua definição é bem mais abrangente do que as anteriores, pois considera que o feedback pode ser fornecido não apenas pelo professor, mas também por um colega ou até por outro agente alheio ao processo de aprendizagem, e, por esta razão, a autora dispensa o uso de expressões como professor, aprendiz, aluno e computador.

O Papel do Feedback na Educação a Distância Em ambientes educacionais presenciais, professores e alunos estão em constante interação e contam com elementos verbais e não-verbais. Em uma abordagem sobre o assunto, Paiva (2003) descreve que em tais ambientes os alunos observam a atuação do professor e percebem seus movimentos, tais como, expressões faciais, gestos, acenos com a cabeça etc. No entanto, segundo 724 Encontro de Ensino, Pesquisa e Extensão, Presidente Prudente, 21 a 24 de outubro, 2013 Colloquium Humanarum, vol. 10, n. Especial, Jul–Dez, 2013, p. 721-728. ISSN: 1809-8207. DOI: 10.5747/ch.2013.v10.nesp.000516 o mesmo autor, em ambientes de ensino virtuais percebe-se que muito frequentemente os alunos sentem-se isolados, desatendidos, desmotivados e acabam abandonando o curso. Pode-se afirmar, portanto, que em nenhum outro contexto o feedback é mais ansiosamente aguardado quanto no ensino a distância. Kasprzak (2005) afirma que o feedback é um recurso fundamental na modalidade educacional on-line, pois ele torna o professor mais presente e contribui para a motivação do aluno, amparando-o em seus questionamentos, superando o isolamento e direcionando o seu caminhar. O autor descreve o ambiente on-line como um espaço “frio”, “impessoal” e “distante” para aqueles que não estão habituados a tais contextos ou que até mesmo para os que encontram dificuldades com o uso da tecnologia para a aprendizagem. Em contrapartida, o aluno pode considerar um feedback negativo quando o professor se silencia, levando-o à desmotivação e ao conseqüente abandono do curso (PAIVA, 2003).

Vrasidas e Mclsaac (1999) afirmam que o feedback é um importante recurso que influencia diretamente a qualidade e a intensidade da interação entres os agentes educacionais participantes de cursos on-line. Os autores realizaram pesquisas que investigaram a interação em cursos on-line e concluíram que: a) os alunos valorizavam o feedback individualizado oferecido tanto pelo professor quanto pelos seus pares; b) a falta de feedback imediato pode prejudicar a dinâmica da participação dos alunos e gerar desmotivação; c) enquanto os alunos não recebiam feedback, os mesmos se abstinham em prosseguir postando e contribuindo para com o tema

proposto; e d) é essencial oferecer feedback para que os alunos se sintam assistidos e para motivar a interação entre os alunos. Segundo White (2003), o feedback é muito valorizado pelo aluno de ensino a distância e é o alicerce do diálogo entre o professor e o aprendiz, provocando motivação, encorajamento e suporte para a realização das tarefas. De acordo com Cardoso (2011), o conteúdo do feedback em cursos on-line difere quanto aos tipos de informação/objetivos e ao nível de complexidade.

Quanto aos tipos de informação/objetivos, a autora afirma que o feedback pode ser de reconhecimento, motivacional/interacional, tecnológico ou informativo/avaliativo. Segundo Kielty (2004), o feedback de reconhecimento é aquele em que o professor confirma ao aluno a ocorrência de um evento. Ou seja, o professor retorna ao aluno para confirmar o recebimento de uma tarefa, por exemplo. Paiva (2003) descreve o feedback motivacional/interacional como aquele relacionado às emoções, em que o professor interage com o aluno procurando motivá-lo, evitando que ele se sintasse isolado e, conseqüentemente, desista do curso. Ainda segundo Paiva (2003), “este tipo de feedback é muito importante, visto que a aprendizagem se realiza por meio de interações sociais entre alunos e professores”. Pyke e Sherlock (2010) afirmam que o feedback tecnológico está relacionado às informações acerca do uso do software adotado pelo curso.

Por fim, Mason e Bruning (2003) e Paiva (2003) apontam que o feedback informativo/avaliativo oferece informação ou “algum tipo de avaliação do aluno”. Como descrito por Cardoso (2011), quanto ao nível de complexidade existente em seu conteúdo, o feedback pode ser complexo ou não-complexo. Segundo Shute (2007), feedbacks do tipo complexo são aquelas mensagens extensas ou de difícil compreensão. O autor argumenta que tais feedbacks podem levar os alunos a perderem o foco, podem não comunicar o que se deseja e se revelarem ineficaz. Em contrapartida, o feedback do tipo não-complexo é claro, assertivo e de fácil entendimento. Kielty (2004) afirma que a extensa carga de trabalho dos instrutores dificulta o rápido retorno que os alunos esperam. Estudos realizados por Ikpa (2000) revelam que a expectativa dos alunos é de que os tutores estejam disponíveis para oferecerem feedback às suas postagens, exames, questionamentos e trabalhos

enviados 24 horas por dia, 7 dias por semana. Em outras palavras, os alunos esperam por respostas instantâneas.

Quando os alunos necessitam de assistência, esperar por um retorno via e-mail por 24 a 48 horas, ou aguardar por um período de 1 a 2 semanas por um feedback a um trabalho enviado é, para muitos alunos, inaceitável (KIELTY, 2004). Alunos de educação a distância, segundo Zvacek (2003), consideram que a espera por um feedback é uma das maiores desvantagens deste tipo de curso. Por outro lado, pesquisas realizadas por Vrasidas e Mclsaac (1999) apontam que a aprendizagem ocorre mais rapidamente e com maior eficácia quando os alunos recebem feedback imediato e contínuo. Portanto, para evitar possíveis insatisfações e frustrações, Ikpa (2000) defende que o aluno seja informado logo no início da unidade de ensino a respeito dos prazos que os instrutores terão para responder às perguntas e corrigir os trabalhos e as provas.

Ainda segundo o autor, tal providência reduz sensivelmente o nível de ansiedade dos alunos. Ressalta-se, ainda, que a promoção excessiva de feedback deve ser evitada, uma vez que tal excesso pode produzir um efeito contrário. Neste caso, o feedback torna-se “cansativo” e até mesmo desmotivador, já que o aluno pode considerá-lo irreal e desconfiar de sua veracidade e intencionalidade. Além disso, o feedback em excesso acaba por induzir as novas contribuições, 726 Encontro de Ensino, Pesquisa e Extensão, Presidente Prudente, 21 a 24 de outubro, 2013 Colloquium Humanarum, vol. 10, n. Especial, Jul–Dez, 2013, p. 721-728. ISSN: 1809-8207. DOI: 10.5747/ch.2013.v10.nesp.000516 influenciando o debate e restringindo as postagens de ideias contrárias às do senso comum do grupo. Thac Sĩ (2008) afirma que graças ao desenvolvimento tecnológico, várias universidades e instituições de ensino têm adotado esta ferramenta pedagógica on-line. Teoricamente, o feedback entre os pares é um tipo de aprendizagem colaborativa em que os alunos aprendem a analisar e, em seguida, oferecem um feedback construtivo aos seus pares em atividades escritas (TRAHASCH, 2004). Thac Sĩ (2008) afirma que, a fim de economizar tempo em sala de aula e de promover um ambiente menos estressante, muitos professores têm usado o “Sistema On-line de Correção Entre os Pares” (OPAS, sigla do inglês para ‘Online Peer Assesment System’).

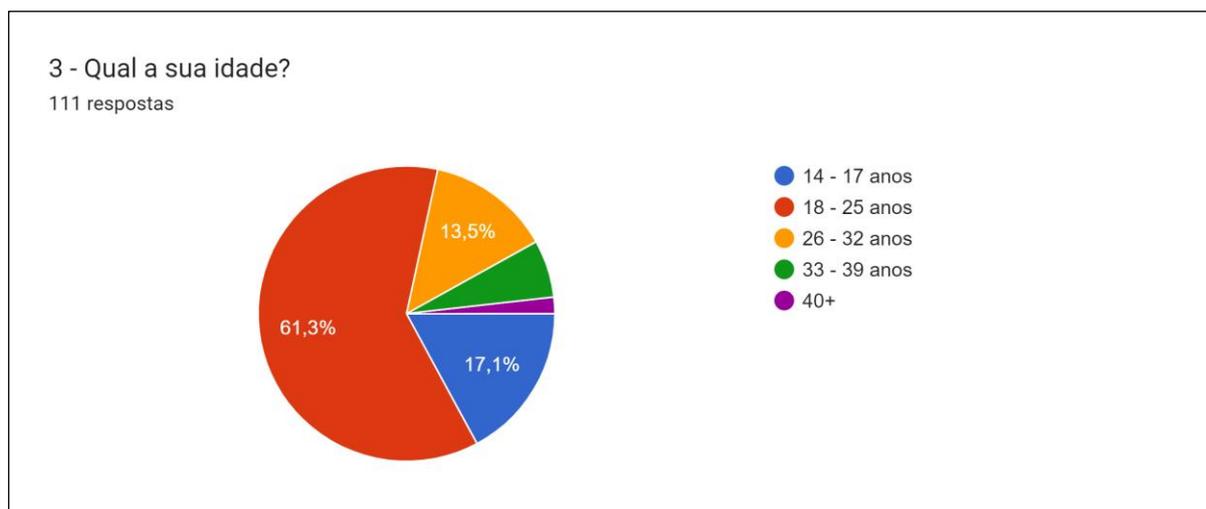
### 3. ANÁLISE DE DADOS

As pesquisas realizadas com os alunos da Etec fornecem insights importantes sobre suas necessidades e expectativas em relação à comunicação institucional. Os dados revelam como os alunos interagem com os canais existentes, suas preferências por maior transparência e as funcionalidades desejadas em uma plataforma digital, como o Web App “JK-Info”.

A seguir, são apresentados os resultados e uma análise das respostas, destacando áreas de melhoria e oportunidades para aprimorar a experiência acadêmica e administrativa.

#### 3.1 Pesquisa: Qual a sua idade?

*Figura 1*



*Fonte: Autor*

**Alunos Mais Jovens (14-17 anos):** Este grupo pode necessitar de um ambiente mais seguro e controlado, com recursos que promovam uma participação adequada, como sugestões anônimas e a possibilidade de feedbacks diretos.

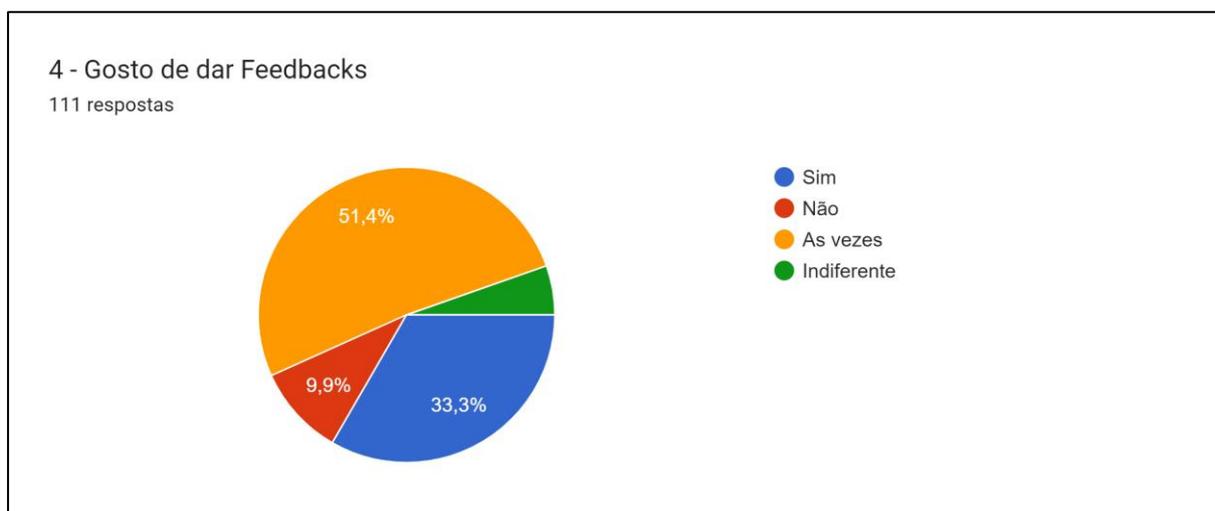
**Maioria Jovem (18-25 anos):** Este grupo tende a ser mais conectado digitalmente e espera uma comunicação rápida e eficiente. A implementação do Web App “JK-Info” deve se concentrar em funcionalidades que atendam à sua familiaridade com tecnologia, como notificações em tempo real, acesso rápido a informações sobre eventos e a possibilidade de interação direta com a administração.

**Adultos Jovens (26-32 anos):** Esse segmento pode ter interesses variados, como estágios ou preparação para o mercado de trabalho, e o aplicativo deve incluir informações relevantes sobre oportunidades, workshops e eventos de networking.

**Alunos com 33 anos ou mais:** Embora representem uma parte menor da população estudantil, suas necessidades não devem ser ignoradas. Recursos que facilitem a comunicação direta e suporte em questões específicas de conciliação de estudos com responsabilidades familiares ou profissionais são essenciais.

### 3.2 Pesquisa: Gosto de dar Feedbacks

*Figura 2*



*Fonte: Autor*

**Predominância do Feedback Intermitente:** Com mais da metade dos alunos (51,4%) dizendo que "às vezes" gostam de dar feedbacks, isso indica uma disposição positiva, mas também sugere que pode haver barreiras ou falta de incentivo para que se sintam confortáveis em compartilhar suas opiniões regularmente.

**Oportunidade de Engajamento:** A combinação de alunos que dizem que "sim" e "às vezes" (84,7% no total) representa uma oportunidade significativa para a administração da escola. O Web App "JK-Info" já inclui funcionalidades que incentivem feedbacks, como enquetes periódicas, caixas de sugestões anônimas e seções dedicadas para comentários sobre eventos ou mudanças.

**Necessidade de Incentivos:** O número significativo de alunos que se mostram indiferentes ou que não gostam de dar feedbacks (cerca de 10%) sugere que é necessário trabalhar para aumentar o engajamento e o interesse em participar desse processo. Isso pode incluir a promoção de a importância do feedback na melhoria do ambiente escolar e no processo de tomada de decisões.

### 3.3 Pesquisa: Você consegue dar algum Feedback pelos canais de comunicação da Etec?

**Figura 3**



**Fonte: Autor**

**Maioria nunca tentou:** 41,4% dos respondentes afirmaram que "nunca tentaram" dar feedback. Isso pode indicar uma falta de incentivo ou de conhecimento sobre os canais de comunicação disponíveis. Pode ser necessário melhorar a divulgação dos canais de feedback para incentivar mais pessoas a utilizá-los.

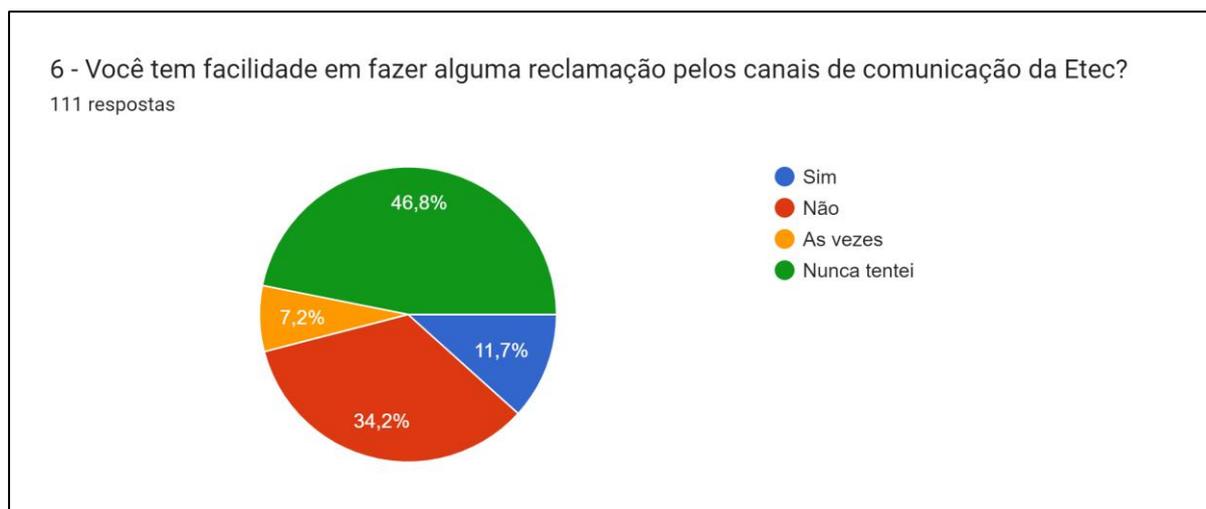
**Dificuldade em dar feedback:** 33,3% das pessoas responderam que não conseguem dar feedback. Isso representa uma preocupação significativa, já que um terço dos participantes encontram obstáculos nos canais de comunicação. É importante identificar as causas dessa dificuldade — seja ela técnica (ferramentas complicadas ou inacessíveis) ou operacional (falta de resposta ou retorno ineficiente).

**Pequena proporção de uso ocasional ou efetivo:** 12,6% responderam que "às vezes" conseguem dar feedback, enquanto 12,6% disseram que "sim", conseguem dar feedback regularmente. Embora esses números mostrem que há uma

pequena parcela que utiliza os canais, ainda são números baixos para uma instituição que provavelmente depende de feedback para melhorias contínuas.

### 3.4 Pesquisa: Você tem facilidade em fazer alguma reclamação pelos canais de comunicação da Etec?

**Figura 4**



**Fonte: Autor**

**Maioria nunca tentou:** 46,8% dos participantes afirmaram que nunca tentaram fazer uma reclamação. Isso sugere uma falta de envolvimento ou conscientização em relação aos canais de reclamação disponíveis. Assim como na pesquisa de feedback, há uma necessidade de melhorar a visibilidade e o conhecimento sobre os meios pelos quais os alunos ou colaboradores podem registrar suas queixas.

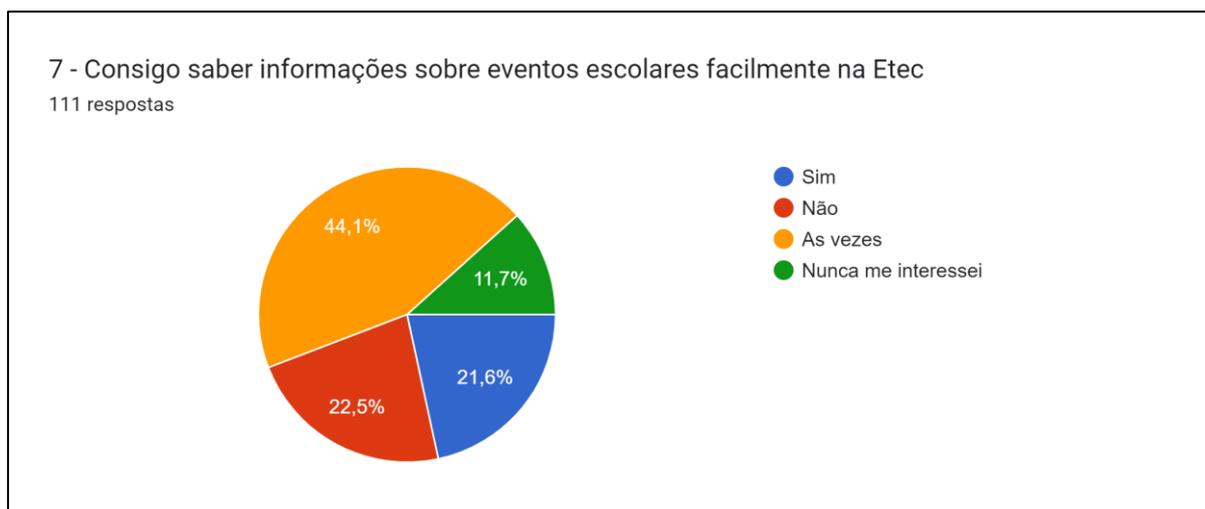
**Dificuldade significativa:** 34,2% responderam que não têm facilidade em fazer reclamações. Essa é uma parcela considerável de pessoas que encontram dificuldades em usar os canais de comunicação para este fim. O alto percentual indica que, além da divulgação, também pode haver problemas com a funcionalidade ou eficácia desses canais.

**Poucos usuários ativos:** Apenas 11,7% das pessoas disseram que sim, têm facilidade em fazer reclamações, e 7,2% responderam que conseguem fazê-lo "às vezes". Esses números são bastante baixos, o que revela que o sistema de

comunicação da Etec pode não estar atingindo seu potencial, ou que a estrutura para receber reclamações precisa ser simplificada e tornada mais amigável.

### 3.5 Pesquisa: Consigo saber informações sobre eventos escolares facilmente na Etec

**Figura 5**



**Fonte: Autor**

**Incerteza prevalente:** O maior grupo, 44,1%, respondeu que às vezes consegue acessar informações sobre eventos escolares. Isso indica que, para muitos, a comunicação da Etec sobre eventos pode ser inconsistente, ou que há momentos em que o acesso às informações é mais fácil, mas não é sempre garantido.

**Dificuldade em acessar informações:** Somando-se à incerteza, 22,5% dos respondentes afirmaram que não conseguem obter essas informações facilmente. Isso sugere que quase um quarto dos participantes enfrenta dificuldades claras para se manter informado sobre eventos escolares, apontando para uma falha nos canais ou métodos de divulgação de eventos.

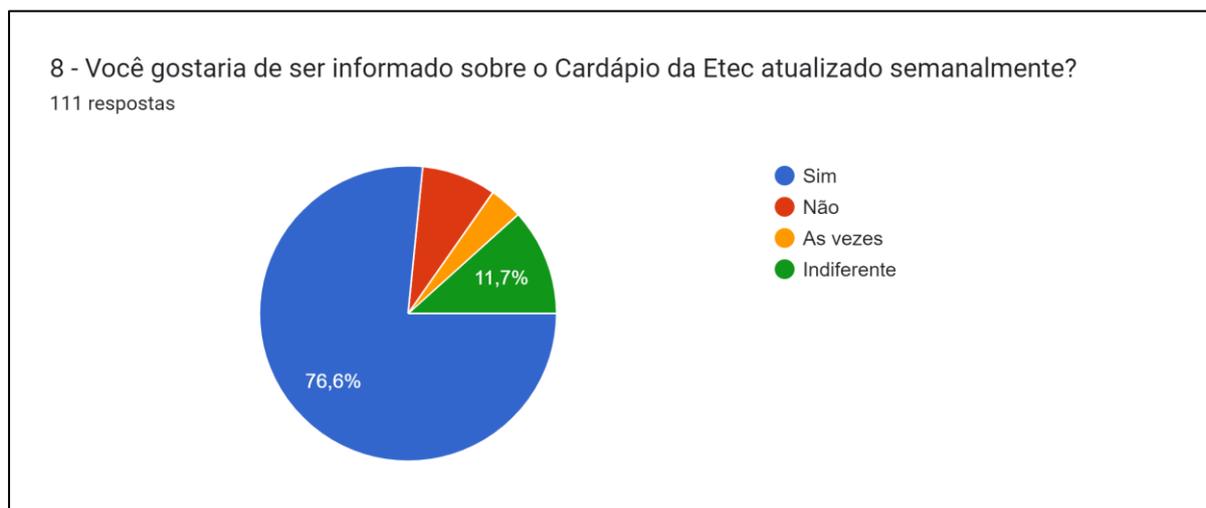
**Informação clara para poucos:** Apenas 21,6% dos participantes disseram que sim, conseguem saber facilmente sobre os eventos. Este número relativamente baixo revela que o sistema de comunicação, embora funcional para alguns, está longe de atender à maioria dos alunos ou colaboradores da Etec de forma satisfatória.

**Desinteresse por parte de alguns:** 11,7% mencionaram que nunca se interessaram em obter informações sobre eventos escolares. Embora seja um

número menor, isso pode indicar que há um grupo de pessoas que não vê relevância nos eventos ou que não está sendo engajado adequadamente.

### 3.6 Pesquisa: Você gostaria de ser informado sobre o Cardápio da Etec atualizado semanalmente?

Figura 6



Fonte: Autor

**Forte demanda por informações sobre o cardápio:** A maioria significativa, 76,6%, respondeu que sim, gostaria de ser informada semanalmente sobre o cardápio da Etec. Isso reflete um interesse alto e uma possível necessidade não atendida, sugerindo que a comunidade valoriza a transparência e a antecipação das informações alimentares.

**Indiferença e baixa rejeição:** Um grupo menor, 11,7%, afirmou que é indiferente, indicando que, para alguns, a atualização semanal do cardápio não faz muita diferença. Isso pode representar pessoas que não frequentam o refeitório ou que têm acesso às informações de outra forma.

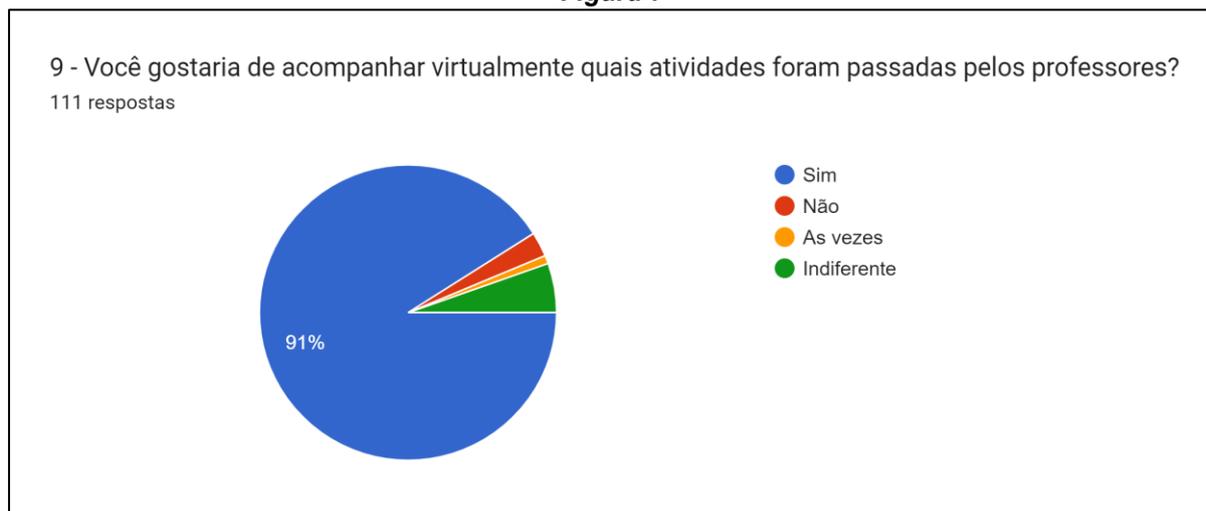
**Rejeição mínima:** Apenas 8,1% disseram que não gostariam de receber essas informações, o que mostra que a rejeição à ideia é baixa. Esse grupo pode incluir pessoas que não se alimentam no local ou que preferem não receber atualizações frequentes.

**Interesse esporádico:** Um pequeno grupo, 3,6%, respondeu que às vezes gostaria de ser informado. Isso pode sugerir que essas pessoas se interessam pelo

cardápio em ocasiões específicas ou quando a variedade oferecida é mais relevante para elas.

### 3.7 Pesquisa: Você gostaria de acompanhar virtualmente quais atividades foram passadas pelos professores?

**Figura 7**



**Fonte: Autor**

**Altíssimo interesse:** Uma grande maioria, 91%, respondeu que sim, gostaria de acompanhar virtualmente as atividades dos professores. Isso indica uma necessidade forte entre os alunos por transparência e acessibilidade em relação às tarefas e atividades escolares. A adoção de um sistema virtual para esse fim pode facilitar a organização e melhorar o acompanhamento acadêmico.

**Indiferença reduzida:** Apenas 5,4% dos respondentes se mostraram indiferentes, o que significa que, para uma pequena parcela, ter ou não acesso a essa funcionalidade não faz muita diferença. Esse grupo pode estar confortável com os métodos atuais ou não sentir a necessidade de um acompanhamento digital constante.

**Rejeição quase inexistente:** Apenas 2,7% dos participantes disseram não, rejeitando a ideia de acompanhar as atividades virtualmente. Esse número extremamente baixo indica que praticamente não haveria resistência significativa à implementação dessa ferramenta.

**Interesse ocasional:** Um percentual ínfimo, 0,95%, respondeu que às vezes gostaria de acompanhar virtualmente as atividades. Esse grupo possivelmente tem um interesse menos consistente, mas ainda assim valoriza a ferramenta em certos momentos.

### 3.8 Pesquisa: Gosto de receber atualizações sobre questões relacionadas a minha turma da Etec

**Figura 8**



**Fonte: Autor**

85,6% dos respondentes disseram que sim, o que indica que a grande maioria valoriza e deseja estar constantemente informada sobre as atualizações da turma.

7,2% disseram que às vezes, sugerindo que esse grupo tem interesse em algumas ocasiões, mas pode não precisar de atualizações frequentes ou pode depender do tipo de informação.

4,5% afirmaram que não, mostrando que uma pequena parte dos alunos não vê a necessidade de receber essas atualizações.

2,7% responderam que são indiferentes, o que pode indicar que esse grupo não se sente afetado pela presença ou ausência dessas comunicações.

### **3.9 Pesquisa: Tem alguma funcionalidade que você queira que nossa ferramenta tivesse, e que fosse útil para você?**

*Figura 9*

12 - Tem alguma funcionalidade que você queira que nossa ferramenta tivesse, e que fosse útil para você?

*Fonte: Autor*

#### **Alertas sobre Emendas e Ausências:**

A sugestão de enviar alertas para alunos sobre emendas no calendário acadêmico e sobre a ausência de professores indica uma necessidade de comunicação proativa. Isso ajudaria a evitar confusões e permitiria que os alunos se planejassem melhor.

#### **Cronograma Completo:**

A ideia de ter um cronograma que inclua aulas, eventos, cardápios e faltas de professores confirma a demanda por uma centralização da informação. Um único lugar para acessar todas as informações relevantes economiza tempo e melhora a experiência do aluno.

#### **Incentivos para Uso do Aplicativo:**

A proposta de implementar missões dentro do app que recompensem os alunos com tickets para lanches mostra uma vontade de engajar os usuários e incentivar o uso da ferramenta de forma lúdica.

#### **Sistema de Protocolo de Ausência:**

Um sistema que permita aos professores reportar ausências pode facilitar a gestão escolar, aliviando a carga de trabalho dos coordenadores e garantindo que as informações sejam transmitidas de forma eficaz.

#### **Feedback e Comunicação Direta:**

A necessidade de um sistema de feedback sobre a Etec e a possibilidade de comunicação direta com professores e a secretaria sugere que os alunos buscam uma maior interatividade e um espaço para expressar suas opiniões.

#### **Melhoria na Plataforma de Atividades:**

A reclamação sobre o Teams destaca a necessidade de uma plataforma mais intuitiva e eficiente para a entrega de atividades e trabalhos. Isso sugere que a atual solução pode não estar atendendo às expectativas dos alunos.

#### **Notícias e Avaliação de Alimentos:**

A solicitação de notícias relacionadas à Etec e um sistema de avaliação dos alimentos pode indicar um desejo de transparência e um interesse em melhorar a qualidade dos serviços oferecidos.

#### **Recursos Educacionais e Rede Social:**

A ideia de incluir uma biblioteca virtual e características de rede social sugere que os alunos buscam não apenas um espaço de comunicação, mas também recursos que facilitam a aprendizagem e a colaboração.

## **4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

ALMEIDA, M. E. (2005). Tecnologia e Educação a Distância: Abordagens e Contribuições dos Ambientes Digitais e Interativos de Aprendizagem. PUC, São Paulo

Facebook. (04 de 04 de 2012). Facebook Timeline. Acesso em 04 de 04 de 2012, disponível em Facebook Newsroom:

<http://newsroom.fb.com/content/default.aspx?NewsAreaId=20>

ALMEIDA, Maria Elizabeth B. de; SILVA, Maria da Graça Moreira da. Currículo, tecnologia e cultura digital: espaços e tempos de web currículo. Revista ecurrículo, São Paulo, v. 7, n.1, p1-19, abr. 2011.

BRASIL. Constituição(1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988, 292p

Bonini, Aline Patrícia Pasqui. "Aplicativo de comunicação e a interação entre família e escola." (2019).

Google Classroom: <https://santodigital.com.br/voce-sabe-como-funciona-o-google-classroom/>

CARDOSO, A. C. S. Feedback em contextos de ensino-aprendizagem on-line. Feedback in distance education. Linguagens e Diálogos, v. 2, n. 2, p. 17-34, 2011. IKPA, V. (2000). Strategies for developing and managing an online course. ITC Featured Essay. Disponível em: <http://www.itcnetwork.org/ITCmembersOnly/Essay12200.pdf> (Acesso em: 05/04/2013).

KASPRZAK, J. Providing Students Feedback in Distance Education Courses. An Online Learning Magazine for UMUC Faculty, 2005. Disponível em: <http://deoracle.org/on-linepedagogy/assessment-feedback-rubrics/providing-student-feedback-in-distance-educationcourses> (Acesso em: 28/03/2013).

KIELTY, L. Feedback in Distance Learning: Do students perceptions of corrective feedback affect retention in Distance Learning? Theses and Dissertations. Paper 1114. University of South Florida, 2004. Disponível em: <http://scholarcommons.usf.edu/etd/1114> (Acesso em: 28/04/2013).

MASON, B. e BRUNING, R. Providing Feedback in Computer-based Instruction: What the Research tells us, 2003. Disponível em: <http://dwb.unl.edu/Edit/MB/MasonBruning.html> (Acesso em: 15/03/2013).

PAIVA, V. L. M. O. Feedback em Ambiente Virtual. In: LEFFA, V. (Org.) Interação na aprendizagem das línguas. Pelotas: EDUCAT, 2003. Disponível em: [www.veramenezes.com/feedback.htm](http://www.veramenezes.com/feedback.htm) (Acesso em: 28/03/2013).

PYKE, J. e SHERLOCK, J. A closer look at instructor-student feedback on-line: a case study analysis of the types and frequency. MERLOT Journal of Online Learning and teaching, vol. 6, nº. 1, March 2010. Disponível em: [http://jolt.merlot.org/vol6no1/pyke\\_0310.pdf](http://jolt.merlot.org/vol6no1/pyke_0310.pdf) (Acesso em: 02/04/2013).

SANTOS, L. (2012). Introdução à fisiologia: homeostase e sistemas alostáticos. Disponível em: [http://heldermauad.com/graduacao/PDF%20FISIO/GERAL/2012/2012\\_LEO\\_Introducao\\_fisiologia\\_homeostase\\_PSICO.pdf](http://heldermauad.com/graduacao/PDF%20FISIO/GERAL/2012/2012_LEO_Introducao_fisiologia_homeostase_PSICO.pdf) (Acesso em: 09/04/2013).

SHUTE, V. Focus on formative feedback. ETS Research e Development. Princeton, NJ, March 2007. Disponível em: [www.ets.org/Media/Research/pdf/RR-07-11.pdf](http://www.ets.org/Media/Research/pdf/RR-07-11.pdf) (Acesso em: 13/05/2013).

THAC SĨ, L.V. (2008). The impact of online peer feedback on EFL learner's motivation in writing performance: a case study at Can Tho University. Disponível em: <http://www.ctu.edu.vn/guidelines/scientific/thesis/part1/Examples/LuanVanCaoHochMHIEN%20K11DHCT.pdf> (Acesso em: 04/04/2013).

TRAHASH, S. (2004). From peer assessment towards collaborative learning. 34th ASEE/IEEE Frontiers in Education Conference. Disponível em: <http://fie.engrng.pitt.edu/fie2004/papers/1256.pdf> (Acesso em: 04/04/2013).

VRASIDAS, C. e McISAAC, M.S. Factors Influencing Interaction in an Online Course. American Journal of Distance Education, 1999. <http://dx.doi.org/10.1080/08923649909527033> WHITE, C. Language Learning in Distance Education. Cambridge: Cambridge University Press, 2003. <http://dx.doi.org/10.1017/CBO9780511667312> ZVACEK, S. M. What's my grade? Assessing Learner Progress. \*collection of essays+. Disponível em: <http://fcae.nova.edu/pet/simonson/monograph.pdf> (Acesso em: 05/04/2013).

ANDRE, M. E. D. A. de. Etnografia da prática escolar. Campinas: Papirus, 2005.

BORTONI-RICARDO, S. M. O professor pesquisador: introdução à pesquisa qualitativa. São Paulo: Parábola Editorial, 2008.

BRAGA, J. C. F. (Org.) Integrando tecnologias no ensino de inglês nos anos finais do ensino fundamental. São Paulo: Edições SM, 2012. (Somos Mestres)

FREIRE, P. Pedagogia do oprimido. 1.ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra 1974.

\_\_\_\_\_, P. Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

LUDKE, M.; ANDRÉ, Marli E.D.A. Pesquisa em Educação: Abordagens Qualitativas. São Paulo: EPU, 1986.

MAMEDE, S.; PENAFORTE, J. (orgs). Aprendizagem Baseada em Problemas: Anatomia de Uma Nova Abordagem Educacional. Fortaleza: Hucitec, 2001.

MATTOS, Carmen Lúcia Guimarães de; CASTRO, Paula Almeida de. (Org.)

Etnografia e educação: conceitos e usos. Campina Grande: EDUEPB, 2011.

Revista Tecnologias na Educação- Ano 9-Número/Vol.19- Julho 2017-  
tecnologiasnaeducacao.pro.br /

tecedu.pro.br

MORAN, J. M. Ensino e aprendizagem inovadores com apoio de tecnologias. In:

MORAN, José Manuel; MASETTO, Marcos T.; BEHRENS, Maria Aparecida. Novas tecnologias e mediação pedagógica. Campinas, SP: Papirus, 2013.

MOURA, A. Mobile Learning: Tendências tecnológicas emergentes. In:

CARVALHO, Ana Amélia A. Aprender na era digital: Jogos e Mobile-Learning. De Facto Editores, Portugal: 2012.

PALFREY, J.; GASSER, U. Nascidos na era digital: Entendendo a primeira geração de nativos digitais. Tradução: Magda França Lopes; revisão técnica: Paulo Gileno Cysneiros. Porto Alegre: Grupo A, 2011.

PÉREZ GÓMEZ, Á. I. Educação na era digital: a escola educativa. Porto Alegre: Penso, 2015.

SERRES, M. Polegarzinha. Tradução Jorge Bastos. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2013.