

DESAFIOS E POSSIBILIDADES TECNOLÓGICAS: AS MUDANÇAS OCORRIDAS COM O USO COMUNICADORES INSTANTÂNEOS NO ENSINO DO SECRETARIADO

Samira de Paula Silva Reis Diniz¹
Diego Ted Rodrigues Boguea²

RESUMO: Este artigo tem como tema os desafios e possibilidades tecnológicas que podem ocorrer no ensino a partir do uso de comunicadores instantâneos, sendo o seu objetivo discorrer sobre as possibilidades de ensino que a tecnologia abre no curso de secretariado, com ênfase nos comunicadores instantâneos. Para responder isso, os objetivos específicos são: conceituar os comunicadores instantâneos; demonstrar o crescimento exponencial dos comunicadores instantâneos nos últimos anos, com ênfase no período pandêmico, e; esclarecer através de estudos já realizados como os comunicadores instantâneos estão ajudando no ensino do Secretariado. A pergunta que define o problema de pesquisa é: como o uso de comunicadores instantâneos pode melhorar o ensino do Secretariado? A pesquisa caracteriza-se por ser uma revisão de literatura atrelado a uma análise qualitativa dos dados. As vivências práticas do autor, que percebeu que durante o período obrigatório de afastamento de sala de aula durante a pandemia, os comunicadores instantâneos passaram a ser ferramentas fundamentais na transmissão do conhecimento, foram aliadas a buscas na literatura, culminando em apresentação de dados de algumas pesquisas. Dentro das discussões, temos que a hipótese levantada que através do uso de comunicadores instantâneos será atingido um processo educacional mais ágil e dinâmico, levando os *feedbacks* aos alunos de forma mais imediata, bem como sanando suas dúvidas de forma compartilhada, já que a dúvida de um pode ser a dúvida de outrem, que também pode fazer parte do grupo de alunos no *app*, se demonstrou ser uma hipótese verdadeira. O resultado do artigo converge para demonstrar que os comunicadores instantâneos auxiliam no processo de ensino-aprendizagem.

PALAVRAS-CHAVE: Tecnologia; Secretariado; Comunicadores instantâneos.

ABSTRACT: This article has as its theme the challenges and technological possibilities that can occur in teaching from the use of instant communicators, and its objective is to discuss the teaching possibilities that technology opens up in the secretarial course, with emphasis on instant communicators. To answer this, the specific objectives are: to conceptualize instant communicators; demonstrate the exponential growth of instant communicators in recent years, with emphasis on the pandemic period, and; clarify through studies already carried out how instant communicators are helping in teaching the Secretariat. The question that defines the research problem is: how can the use of instant communicators improve Secretariat teaching? The research is characterized by being a literature review linked to a qualitative analysis of the data. The practical experiences of the author, who realized that during the mandatory period of removal from the classroom

¹ Aluna do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-Riograndense. Email: samirareisd@gmail.com.

² Professor do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão – IFMA Campus Imperatriz. Email: diego.bogea@ifma.edu.br

during the pandemic, instant communicators became fundamental tools in the transmission of knowledge, were combined with searches in the literature, culminating in the presentation of data from some researches. Within the discussions, we have the hypothesis raised that through the use of instant communicators a more agile and dynamic educational process will be achieved, taking feedback to students more immediately, as well as solving their doubts in a shared way, since the doubt of one may be the doubt of another, who may also be part of the group of students in the app, if it proved to be a true hypothesis. The result of the article converges to demonstrate that instant communicators help in the teaching-learning process.

KEYWORDS: Technology; Secretaria; Instant communicators.

1 INTRODUÇÃO

A Tecnologia da Informação (TI) envolve a criação de soluções geradas através de recursos computacionais que visam ajudar na comunicação, o armazenamento, a proteção, o processamento, o acesso, o gerenciamento e o uso de informações. A TI reúne uma variedade de sistemas, aplicativos, *softwares* e portais existentes na *internet*, e podem ser ferramentas utilizadas com sucesso na área educacional.

Ressalta-se que a TI não representa apenas o uso de *softwares* e computadores, mas conforme Mendes (2015) ela abrange toda forma de gerar, armazenar, veicular, processar e reproduzir informações. No ensino, as aplicações para as tecnologias da informação são muitas, dentre elas, pode-se citar a utilização de dispositivos eletrônicos, visando o armazenamento de informações relevantes sobre a frequência, conteúdos acadêmicos, consultas a dados financeiros, atestados, grade curricular, etc. (Machado, 2008).

Por outro lado, segundo Mendes et al. (2014), a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) é um conceito mais abrangente do que a TI, pois também compreende as telecomunicações, como canais de televisão e os produtos ofertados por eles. A TIC é entendida como sendo um conjunto de tecnologias que têm como base a informática (computadores e *softwares*), a microeletrônica (dispositivos eletrônicos, sistemas embarcados, de identificação, aplicativos acoplados a máquinas, os drones, sensores de controle e monitoramento) e as telecomunicações fixa e móvel (*internet*, canais de televisão ofertando informações produtos e serviços, telefonia e satélites). Interessa a esse estudo entender os comunicadores instantâneos, um tipo de TIC que envolve se comunicar através da internet, seja por texto, áudio ou vídeo; podendo realizar chamadas individuais ou em grupo.

Numa época onde o uso da tecnologia cresce de maneira exponencial e entra profundamente na vida das pessoas, se torna um ponto negativo não fazer uso das

ferramentas que estão sendo mais utilizadas no cotidiano dos alunos. Sendo assim, percebe-se que os comunicadores instantâneos são aplicativos utilizados em larga escala em celulares, computadores e demais *gadgets*. Portanto, o docente perceber os benefícios que podem ser colhidos a partir do uso correto e estruturado destes comunicadores, aproxima-o dos seus alunos e torna o repasse do conhecimento ágil e dinâmico. Entende-se que o futuro do ensino do Secretariado passa por transmitir o conhecimento fomentando a manipulação entre os alunos de tecnologias modernas, exigindo deles uma atualização perante o cenário globalizado que se apresenta. Não podem os formandos chegarem ao diploma sem profundo conhecimento das tecnologias digitais mais usadas no mundo, sendo que pesquisas mostram que mais de 164 milhões de brasileiros utilizam o comunicador instantâneo mais famoso, o WhatsApp® (BLIP, 2022). Sendo assim a problemática de pesquisa é “Como o uso de comunicadores instantâneos pode melhorar o ensino do Secretariado?”

Entre as vantagens esperadas com o uso de um *software/app* de comunicação no ensino, podemos citar a redução de custos das instituições de ensino, aumento da produtividade e agilidade nas soluções (Cavalheiro, 2018).

A relevância do uso dos comunicadores instantâneos na profissão do Secretariado, faz com que os alunos necessitem estar cientes das ferramentas de apoio para as atividades do seu cotidiano já no aprendizado da profissão, necessitando serem auxiliados por seus professores nesse processo. Sendo assim, este trabalho se justifica por mostrar as maneiras que podem aproximar os futuros profissionais de Secretariado das tecnologias que tanto farão uso no cotidiano da profissão que escolheram.

O Objetivo Geral deste artigo é identificar os principais comunicadores instantâneos utilizados no curso de secretariado, com ênfase nos comunicadores instantâneos. Para isso, os Objetivos Específicos são: conceituar os comunicadores instantâneos; demonstrar o crescimento exponencial dos comunicadores instantâneos nos últimos anos, com ênfase no período pandêmico, e; esclarecer através de estudos já realizados como os comunicadores instantâneos estão ajudando no ensino do Secretariado.

Este tema a ser estudado delimita-se aos dois principais comunicadores instantâneos, o WhatsApp® e o Telegram®, em detrimento de todas demais tecnologias que podem ser usadas no ensino. Os descritores são: tecnologia; secretariado; comunicadores instantâneos.

A hipótese levantada é que através do uso de comunicadores instantâneos será atingido um processo educacional mais ágil e dinâmico, levando os *feedbacks* aos alunos de forma mais imediata, bem como sanando suas dúvidas de forma compartilhada, já que a dúvida de um pode ser a dúvida de outrem, que também pode fazer parte do grupo de alunos no *app*.

Entende-se que se torna importante estudar o processo de adoção e uso de comunicadores instantâneos por parte das universidades, professores e aluno, possibilitando um melhor entendimento dos fatores condicionantes que afetam sua adoção e utilização, visando nortear ações que permitam ampliar o uso dos comunicadores instantâneos, especialmente entre faculdades e instituições de todo país.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O advento de tecnologias, expandiu o conceito de sala de aula, derrubando assim as suas paredes físicas, culminando que docentes e discentes acessem formas de conhecimento de maneira diversificada e atualizada, proporcionando além do ensino-aprendizagem da leitura e escrita, o letramento e inclusão digital.

A utilização destas ferramentas provém uma nova oportunidade de uma aprendizagem sumariamente mais significativa, onde o aluno consiga aprender de uma forma motivadora e dinâmica. Entretanto, é importante ressaltar, que somente a utilização das TICs, não atingem os objetivos esperados para o melhoramento da leitura e escrita, sem a mediação de docentes previamente capacitados. Dessa forma, o docente precisa ter plena noção das considerações relacionadas as potencialidades educacionais do componente informática, criando uma condição de interdisciplinaridade, provendo aos alunos mais opções de construir conhecimento, ao passo que, em consonância trabalha ativamente questões de inclusão digital e social.

A seguir será explicado o que são comunicadores instantâneos e como ocorreu o crescimento de seu uso na pandemia.

2.1 OS COMUNICADORES INSTANTÂNEOS MAIS USADOS

Comunicadores instantâneos (também chamados de mensageiros instantâneos, ou *software* de mensagens instantâneas, ou ainda, no inglês, *instant messengers*) são programas que permitem que um usuário da *internet* converse em tempo real, via texto ou áudio, com outro que tenha o mesmo programa e esteja em sua lista de contatos. Esse tipo

de tecnologia se difere do *e-mail* justamente porque as conversações ocorrem em tempo real, ou seja, geralmente o receptor vê cada linha de texto imediatamente assim que ela é enviada pelo emissor (ou, em alguns casos, assim que ela é digitada pelo emissor, dependendo da funcionalidade do programa utilizado), o que aumenta a dinâmica da comunicação. Outra vantagem é que estes comunicadores mostram uma condição de disponibilidade do interlocutor, possibilitando que um usuário saiba quando o outro está *online*, ou seja, disponível para conversar (Cavalcanti, 2005).

Entre os comunicadores instantâneos mais populares do mundo atualmente, estão o *WhatsApp*[®] e o *Telegram*[®]. Eles são muito usados, pois estão disponíveis para celulares *smartphones*, que são aparelhos multifuncionais que estão nas mãos de quase todas as pessoas do planeta, mantendo-as conectadas (Wilder-Smith; Freedman, 2020).

O *WhatsApp*[®] é um aplicativo de troca de mensagens e comunicação em áudio e vídeo pela *internet*, disponível para *smartphones* que usam sistema operacional Android[®], iOS[®], Windows Phone[®], Nokia[®] e computadores Mac[®] e Windows[®]. O programa tem mais de 1,5 bilhão de usuários ativos mensais espalhados por mais de 180 países. O nome do aplicativo é uma brincadeira com a expressão “What’s Up?”, em inglês, que pode ser traduzida como “E aí?” ou “Como vai?”. O serviço foi criado em 2009 por Brian Acton e Jan Koum, dois ex-funcionários do Yahoo, que venderam sua criação ao Facebook[®] em 2014 por US\$ 19 bilhões (valor da época). Hoje o *WhatsApp*[®] é um dos aplicativos de mensagem mais usados no mundo, especialmente fora do seu país de origem, os Estados Unidos. No Brasil, Índia e partes da Europa, o *app* é um dos mais populares entre usuários de *smartphone*, juntamente com o Facebook[®] e o Instagram[®] (Nuvens, 2018).

Por outro lado, o *Telegram*[®] oferece alguns recursos que o concorrente não oferta. É um aplicativo que acabou se popularizando em função de decisões judiciais que proibiram o uso do *WhatsApp*[®] por algum período de tempo. Ocorrem diversas dessas decisões, sobretudo em função da divulgação de conteúdo político. No Brasil, a justiça deliberava que determinado vídeo fosse retirado da plataforma, os executivos da empresa se negavam a realizar tal procedimento e os juízes delegavam que o serviço fosse interrompido até que as determinações da Lei fossem atendidas. Durante este período de tempo que estava sem poder funcionar, o *WhatsApp*[®] acabou por abrir precedente para que o download do *Telegram*[®] fosse feito em massa e muitas pessoas migrassem para lá, gostassem da interface e lá permanecessem. Como o próprio se define, “o Telegram[®] é um aplicativo de mensagens com foco em velocidade e segurança, é super-rápido, simples e

grátis”. O Telegram é um aplicativo de mensagens, sem modelos de negócio que envolvam anúncios ou lojas. O mesmo aplicativo serve para todos os tipos de usuários que queiram trocar mensagens rápidas e fazer chamadas de voz e também de vídeo. Lançado em 14 de agosto de 2013 para iOS®, teve a versão alfa para Android® oficialmente lançada em 20 de outubro de 2013. De lá para cá, mais clientes para o Telegram® apareceram, construídos por desenvolvedores independentes e ganharam o mundo e usuários. O Telegram® tem alguns diferenciais, como aceitar a criação de grupos enormes, que podem chegar a até 200.000 membros, com recursos básicos como respostas, menções e *hashtags*. Os donos dos grupos podem nomear administradores para gerenciar essas comunidades e, em caso de grupos públicos, qualquer pessoa pode entrar e participar de conversas que rolam por lá. Também é possível “encontrar pessoas próximas”, seja para puxar uma conversa ou para identificar novos usuários (Cossetti, 2020). Estima-se que o *Telegram*® tenha 700 milhões de usuários ativos ao mês (Wilder-Smith; Freedman, 2020).

2.2 O CRESCIMENTO DOS COMUNICADORES INSTANTÂNEOS DURANTE A PANDEMIA

No final do ano de 2019, o mundo enfrenta uma crise após a descoberta de um novo vírus. Esse vírus foi detectado em Wuhan, China e é uma variação de um coronavírus preexistente, denominado novo coronavírus (SARS-CoV-2) que causa uma doença com manifestações predominantemente respiratórias (Huang et al., 2020). Denominada como COVID-19, é uma doença que apresenta alguns sinais e sintomas principais como: febre, tosse seca, mialgia, apatia, obstrução nasal, cansaço, dor de garganta, diarreia, perda parcial ou total do olfato e alteração ou perda total do paladar. Além de insuficiência renal e doenças respiratórias com necessidade, muitas vezes, de ventilação mecânica (Franco; De Camargo; Peres, 2020).

As vias de transmissão da COVID-19 compreendem a transmissão direta seja por meio de tosse, espirro e perdigotos (gotículas de saliva) ou ainda por contato com mucosa oral, nasal e ocular. Além disso, certificou-se de que o vírus pode ser transmitido de pessoa para pessoa por meio do contato direto ou indireto, de saliva e fluídos. O período de incubação do vírus tem em média de 5 a 6 dias, entretanto os autores afirmam que poderá se prolongar por até 14 dias, assim sendo estamos considerando que indivíduos que estão com suspeita, ou com um quadro clínico mais grave ou de quarentena devido a exposição de indivíduos infectados (Meng, Hua, Bian; 2020)

Após sua descoberta, o vírus se espalhou em proporções gigantescas por todo o mundo, em 11 de março de 2020 a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou a propagação global do coronavírus uma pandemia, por não haver um tratamento comprovado para a doença, e como forma de prevenção, enfatizou a necessidade do isolamento social (Byrareddy et al., 2020).

Algumas medidas de prevenção se destacam no controle da transmissibilidade, tais como: a higienização das mãos, com frequência, com água e sabão por pelo menos 30 segundos, e/ou a utilização do álcool etílico líquido ou em gel a 70%; evitar tocar nos olhos, nariz e boca; tossir ou espirrar no cotovelo ou tecido dobrado ou lenços descartáveis e depois eliminar imediatamente; usar uma máscara descartável se tiver problemas respiratórios ou sintomas e realizar a higienização das mãos após descarte da máscara e a manutenção da distância social de no mínimo 1 metro (WHO, 2020).

Os sistemas de saúde de uma forma global passam por uma situação de pandemia causada pelo vírus Sars-CoV-2, um vírus da família dos coronavírus e que causa a doença Covid-19. Não há nenhum medicamento específico para essa doença, exceto a vacinação. Portanto, foi necessário aplicar as medidas clássicas de saúde pública para que fosse possível retardar a propagação da doença, isolando as pessoas para interromper a transmissão, de uma forma massiva, e sem precedentes no mundo de hoje (Wilder-Smith; Fredman, 2020). Esta situação começou a gerar reflexos no ensino, com as escolas começando a ser fechadas, alunos dentro de suas casas e insegurança dos pais em relação a escolaridade dos filhos.

Seguindo a declaração da Organização Mundial da Saúde (OMS) do estado pandêmico, em 11 de março de 2020, foi demonstrado em várias publicações e artigos científicos que a infecção mantém um alto nível de contágio de pessoa para pessoa, por meio do contato com secreções respiratórias, de modo que o isolamento de pacientes que sofrem com a doença era uma prioridade. Dentro desta estrutura, a gestão das escolas exigiu muitas modificações importantes nos quadros organizacionais e estruturais, a fim de responder as necessidades de isolamento de pessoas e de manter proteção de seus discentes e docentes (Patel et al., 2020). A medida com que a doença avança entre os países, tem influenciado o cotidiano de bilhões de pessoas no planeta (Teixeira et al., 2020).

As circunstâncias da pandemia requerem uma maior atenção ao trabalhador da educação bem como aos alunos, no que se refere aos cuidados dele. No período da pandemia, é notório o aparecimento dos sintomas como ansiedade, depressão, perda da

qualidade do sono, aumento do uso de drogas e medo de se infectar ou transmitir a infecção aos membros da família. Junta-se a isso a expectativa de não perder o ano letivo e seguir o andamento das aulas, entende-se que soluções precisaram ser propostas para que, pelo menos, o contato entre os integrantes das turmas se mantivesse, nem que fosse de forma online e à distância (Teixeira et al., 2020).

É exatamente levando em consideração a questão supracitada que começaram a ser usados, de forma massiva, os comunicadores instantâneos. Especificamente na área da educação houveram reflexos imensos, como a forçada permanência em casa dos alunos, com propósito de salvaguardar suas vidas. No entanto, o convívio escolar também é importante, e novas formas de comunicação foram se estabelecendo.

Seja para somente saber como estavam os alunos, seja para repassar conteúdos programáticos, os grupos de *WhatsApp*[®] e *Telegram*[®] se multiplicaram, geralmente com a presença dos professores. Estes, aconselhavam a participação dos seus alunos nestes grupos, podendo repassar a matéria e as correções pelo aplicativo, havendo grande interação. Foi uma maneira encontrada de manter as turmas integradas e o ensino em andamento.

No caso do Secretariado, era necessário fazer com que os alunos se mantivessem centrados no ato de estudar, e criar um grupo da turma, com a presença dos professores. Ali, foram sendo repassadas as matérias, os conteúdos, se tornou canal para envio de trabalhos e devoluções das correções. Enfim, foi ferramenta fundamental para o prosseguimento do ensino.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Como método escolhido para o desenvolvimento do estudo, haverá num primeiro momento uma revisão de literatura atrelada a uma análise qualitativa dos dados. Esta pesquisa será documental realizada em repositórios como *Scielo*, *ScieloBr*, *BVSsalud*, *Google Scholar*, escalonando uma janela temporal a partir dos anos 2000, promovendo um caráter crítico para com esta singularidade. Segundo Gerhardt e Silveira (2009), a pesquisa qualitativa preocupa-se em se aprofundar na compreensão do objeto de estudo, ou seja, visa aspectos da realidade os quais não podem ser quantificados. Sendo assim, objetiva compreender, majoritariamente, o fenômeno em sua totalidade, ao invés de focalizar em conceitos específicos. Em um segundo momento, se comparou as pesquisas encontradas e

se mostrarão dados obtidos nas pesquisas. Os dados serão tratados através de gráficos que mostrarão resultados pertinentes a pesquisa.

De forma prática, este artigo foi idealizado a partir das vivências práticas do autor na cidade de Pelotas, que percebeu que durante o período obrigatório de afastamento de sala de aula durante a pandemia, os comunicadores instantâneos passaram a ser ferramentas fundamentais na transmissão do conhecimento. Sendo assim, isto despertou o interesse de buscar na literatura, um histórico sobre os mensageiros instantâneos, os estudos já feitos sobre eles e tentar encontrar respostas sobre o uso dos comunicadores por parte dos alunos, levantando questões sobre se os alunos usam os comunicadores para falar com professores, se possuem os professores entre seus contatos, se tiram dúvidas com os professores através dos comunicadores, vislumbrando saber benefícios que o uso deles está causando no ensino, avaliando seu impacto.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

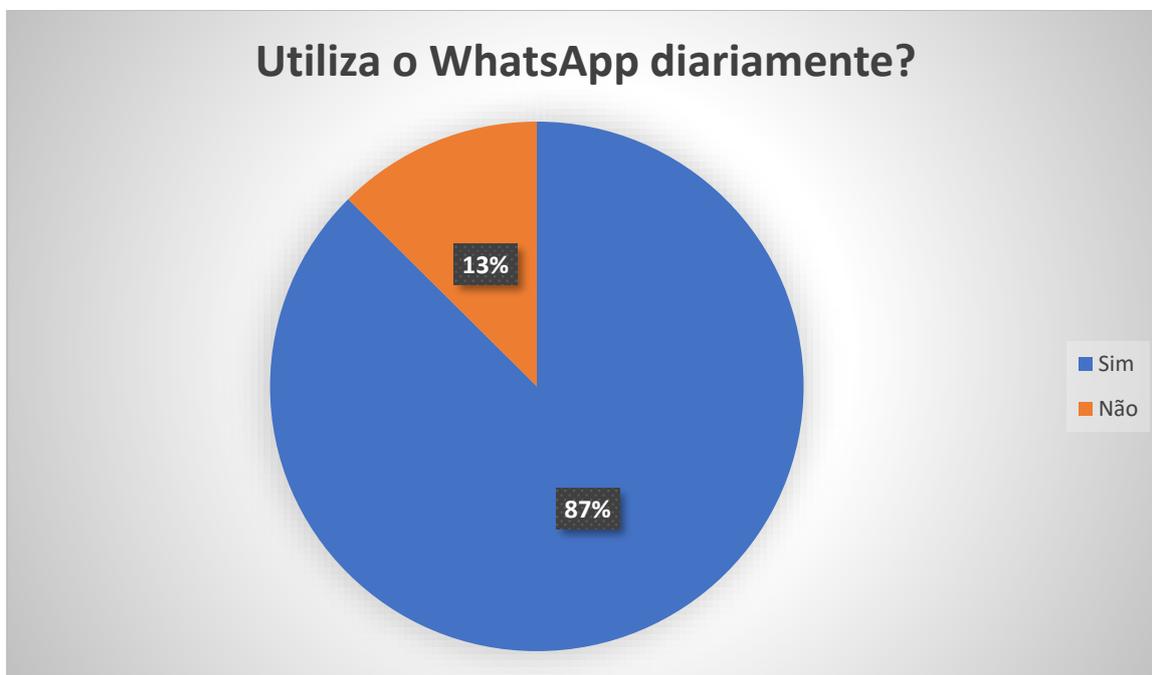
Nesta última dimensão foi discutida qual o impacto e a avaliação que os docentes e discentes do curso de Secretariado de uma universidade fazem da utilização das TIC na aprendizagem. Serão também analisados os resultados relacionados aos pontos positivos e negativos do impacto das TIC na aprendizagem, como também, como os dois lados envolvidos avaliam a transformação da prática docente quando é feito o uso de comunicadores instantâneos.

Alguns estudos já realizados com os comunicadores instantâneos evidenciam que eles estão ajudando no ensino, como Alencar *et al.* (2015), Bandeira (2021) e Machado e Nantes (2021). Para Alencar *et al.* (2015) vem sendo percebida uma maior facilidade de acesso a tecnologias móveis, que estavam sendo inseridas em atividades escolares de maneira gradativa. Porém, a pandemia acelerou o processo, sendo necessário que houvesse uma adaptação rápida por parte de docentes, discentes e do ambiente escolar. Observa-se ainda que as escolas, em especial os professores brasileiros, estavam resistentes à inserção de tecnologias em sala de aula, já que esses estão inseridos em um mundo de práticas pedagógicas tradicionais, não permitindo a mudança e o processo de incluir novas tecnologias na escola (Lima; Andrade; Damasceno, 2010).

A pesquisa de Alencar *et al.* (2015) investigou alunos que possuíam *smartphones* e visava entender o uso do comunicador instantâneo *Whatsapp*[®] no Instituto Federal de

Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano (IFSertão-PE). Como resultados obteve-se que 87% dos alunos utilizavam o comunicador diariamente (Figura 1).

Figura 1 - Utilização do *WhatsApp*® na IFSertão



Fonte: Alencar et al. (2015)

Esta esmagadora maioria das respostas positivas demonstra que o comunicador está na vida do aluno e é necessário pensar em propostas que incluam tal aplicativo em atividades com fins educacionais, levando em consideração a assiduidade do uso de tal ferramenta. A usabilidade do *WhatsApp*® com objetivos específicos e definidos é capaz de promover a interação e auxiliar no processo de ensino-aprendizagem (Pereira et al., 2012).

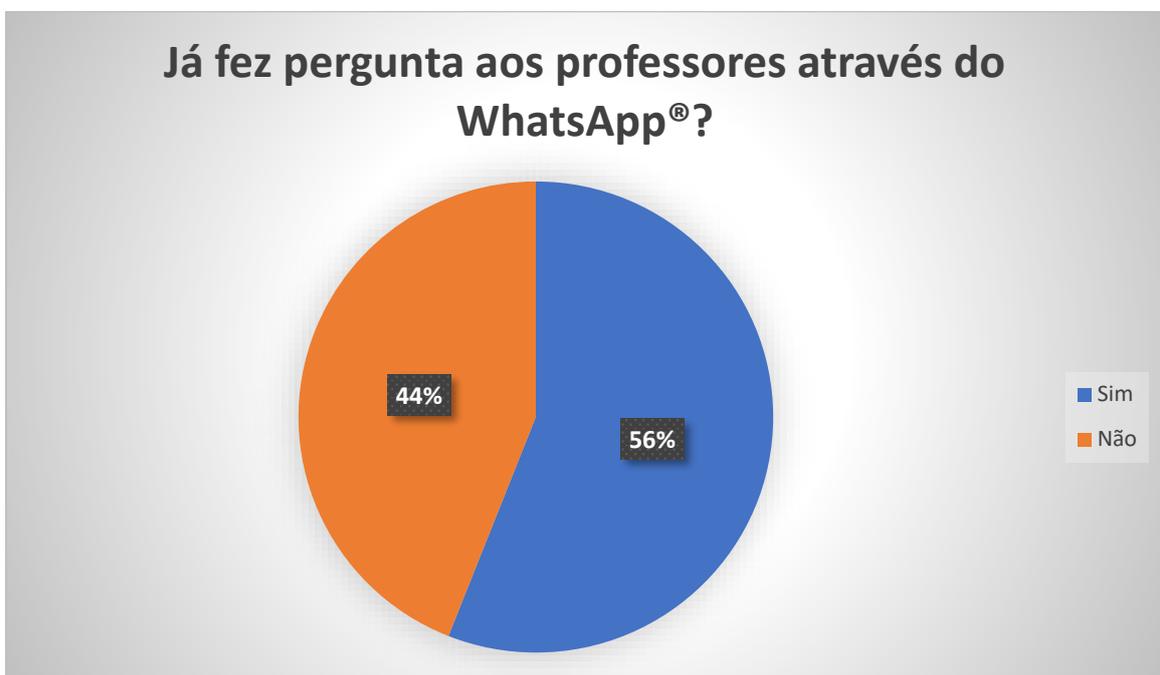
Ainda dentro da pesquisa de Alencar et al. (2015) é realizada uma outra pergunta muito pertinente aos alunos, questionando-os se possuíam professores da Instituição em sua lista de contatos do comunicador instantâneo e, em uma segunda pergunta, se os alunos já fizeram algum questionamento para os professores que estão na lista de contatos através do comunicador instantâneo. As respectivas respostas estão na Figura 2 e Figura 3, abaixo.

Figura 2 - Professores na lista de contatos



Fonte: Alencar et al. (2015)

Figura 3 - Questionamento aos professores via WhatsApp®



Fonte: Alencar et al. (2015)

As Figura 2 e 3 estão mostrando claramente que o hábito de acionar os professores em caso de dúvidas relacionadas a algum conteúdo de aula, já era algo comum e permitido pelos próprios docentes. Ou seja, já existe o hábito do uso de comunicadores instantâneos

Cadernos da Fucamp, v.25, p.50-64/2024

para comunicação docente-discente. Dessa forma, já vinha ocorrendo, pré-pandemia, situações que oportunizavam o uso e, por consequência o treinamento, dos alunos e professores de todas ferramentas que os comunicadores possuem, realizando tarefas como enviar e receber arquivos, transferir vídeos, gravar áudios com dúvidas e respostas, compartilhar *links*, criar um grupo, adicionar pessoas ao grupo, etc.

Já o estudo de Mestrado em Educação de Bandeira (2021) disserta sobre como os professores devem se apropriar das TIC's para utilizá-las na docência de forma efetiva. Bandeira (2021) apresenta relações generalistas muito importantes, que se aplicam facilmente a várias áreas do conhecimento, como o Secretariado. Ele usou questionários que mostraram que existe um impacto positivo na aprendizagem quando se usam TIC's. As TIC promovem conhecimento, e podem sim desenvolver competências para que o aluno seja autônomo.

Outra afirmação encontrada em seus estudos é de que os alunos já gostam da tecnologia, porque faz seu uso a todo momento e isso já é um diferencial, o professor deve usar isso a seu favor. Também demonstra que as TIC contribuem para o processo de desenvolvimento do aluno, tornando-o um cidadão crítico, autônomo, competente.

Não é possível imaginar mais a evolução dos alunos sem o uso das TIC no seu aprendizado. Pois elas aproximam o aluno da sua realidade e o estimula a buscar cada vez mais conhecimento.

Não é nenhuma novidade para os alunos fazer uso de tecnologias, no entanto o tempo que passam conectados por vezes é extremamente ocioso, sem foco em algo útil como estudar. Por isso é necessário que haja impulsionamento do educador para o educando, fazendo com que ele utilize os comunicadores de forma correta e eficiente, pois se sabe que mesmo havendo falta de responsabilidade do educando, cabe ao professor estimular o uso das TIC em seu aprendizado (Bandeira, 2021).

Ainda dentro do estudo de Bandeira (2021) foi relatado pelos professores que eles sentem como se o aluno esperasse que eles fizessem uso de tecnologias em sala de aula, estão ansiosos por esse fato. Trazendo essa realidade para o Secretariado, por que não fazer uso mais habitual dos comunicadores. A pandemia já provou que as aulas presenciais podem ser substituídas por aulas EAD e que são, inclusive, por vezes maçantes demais. Logo, o professor pode ir gradualmente inserindo o uso dos comunicadores na rotina escolar, criando algumas atividades em grupo, que poderão ser corrigidas e enviadas para o

professor de volta através do grupo criado, sendo o comunicador mais uma via de transmissão de conhecimento naquela determinada atividade.

Para finalizar, os estudos de Machado e Nantes (2021) falam do apoio que o *Telegram*[®] pode trazer, citando que o objetivo do estudo foi demonstrar as facilidades e dificuldades vivenciadas entre professor e aluno, por meio de um canal de comunicação criado no *Telegram*[®] e se o *app* era visto como um real recurso de apoio metodológico. Os resultados teorizados por Machado e Nantes (2021) demonstraram que o uso do comunicador: a) mantém os alunos conectados e integrados aos assuntos da disciplina, com materiais socializados e devidamente direcionados pelo professor; b) auxilia o educando no desenvolvimento de atividades propostas, resolução de dúvidas sem precisar esperar o próximo encontro; c) mantém os estudantes motivados estimulando a competitividade por meio de atividades realizadas durante a aula remota, em que foram realizados questionários na modalidade quiz, recurso este que também serviu como avaliação do nível de aprendizagem dos alunos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o ensino remoto, os comunicadores instantâneos foram massivamente utilizados, sobretudo o *WhatsApp*[®] e o *Telegram*[®], fazendo com que *smartphones*, *tablets*, *notebooks* e *desktops* tivessem uma importância enorme no processo de ensino-aprendizagem.

Este estudo foi importante ao trazer ao debate o que outros autores estão presenciando no que tange ao uso de comunicadores instantâneos em sala de aula. Importante entender que todos esses aplicativos podem ser usados no Secretariado com sucesso da mesma forma que foram usados em outros cursos e situações.

A hipótese levantada que através do uso de comunicadores instantâneos será atingido um processo educacional mais ágil e dinâmico, levando os *feedbacks* aos alunos de forma mais imediata, bem como sanando suas dúvidas de forma compartilhada, já que a dúvida de um pode ser a dúvida de outrem, que também pode fazer parte do grupo de alunos no *app*, se demonstrou ser uma verdadeira, de acordo com a revisão da literatura. O objetivo geral de pesquisa que era identificar as principais tecnologias digitais utilizadas no curso de secretariado, com ênfase nos comunicadores instantâneos e, com relação a isso, pode ser dito que toda tecnologia na qual o aluno já está ambientado dentro do seu cotidiano, será bem recebida quando utilizada em sala de aula. No entanto, se encontrou

nos comunicadores a ferramenta que contribui com agilidade, que une áudio, envio de material e uma dinâmica bem intuitiva que facilita o uso por partes dos envolvidos, gerando uma sinergia ótima que facilita os processos de comunicação entre as partes.

No que tange a problemática de pesquisa que era “como o uso de comunicadores instantâneos pode melhorar o ensino do Secretariado?”, pode ser entendido através desse artigo que os benefícios são imensos, como agilidade, redução de custos, participação efetiva nas aulas, confirmação de presença, entre tantas outras coisas.

REFERÊNCIAS

ALENCAR, G. et al. *WhatsApp* como ferramenta de apoio ao ensino. In: **Anais dos Workshops do Congresso Brasileiro de Informática na Educação**. 2015. p. 787.

BANDEIRA, R. C. **O docente e a apropriação do uso das TIC na transformação de suas práticas pedagógicas**. Mestrado em Educação. Universidade de Lisboa: Lisboa, 2021.

BLIP. Dados do WhatsApp: conheça as principais estatísticas de uso. **Blog**. 2021. Disponível em: <https://www.blip.ai/blog/whatsapp/dados-do-whatsapp/>. Acesso em: 21 ago. 2023.

BYRAREDDY, S. et al. *The epidemiology and pathogenesis of coronavirus disease (COVID-19) outbreak*. Journal of Autoimmunity, [s. l.], v. 109, 2020. DOI <https://doi.org/10.1016/j.jaut.2020.102433>. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0896841120300469?via%3Dihub#!>>. Acesso em 23 ago. 2022.

CAVALCANTI, M. L. **Os possíveis prós e contras na utilização do e-mail e dos comunicadores instantâneos como ferramentas para se fazer entrevistas**. Corvilhã, Portugal: Biblioteca on-line de ciências da comunicação, 2005.

CAVALHEIRO, D. S. et al. **A Tecnologia da Informação: uma Revisão Bibliográfica**. XVII Mostra de Iniciação Científica. Programa de Pós-Graduação em Administração - Universidade de Caxias do Sul, 2018.

COSSETTI, M. C. Como funciona o Telegram [segurança e privacidade]. **Site Tecnoblog**. Disponível em: <https://tecnoblog.net/responde/como-funciona-o-telegram/>> Acesso em 13 set. 2022.

FRANCO, J. B.; DE CAMARGO, A. R.; PERES, M. P. S. M. **Cuidados odontológicos na era do COVID-19: recomendações para procedimentos odontológicos e profissionais**. Rev Assoc Paul Cir Dent, v. 74, n. 01, pag. 18-21, 2020.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HUANG, C. et al. *Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in Wuhan*. Lancet: China, 2020.

Cadernos da Fucamp, v.25, p.50-64/2024

LIMA, J. O.; ANDRADE, M. N.; DAMASCENO, R. J. A. A resistência do professor diante das novas tecnologias. **Site Meu Artigo**, 2010. Disponível em: <<http://meuartigo.brasilecola.com/educacao/a-resistencia-professor-diante-das-novas-tecnologias.htm>> Acesso em 11 set. 2022.

MACHADO, A. J.; NANTES, E. A. S. Telegram como um Recurso de Apoio Metodológico no Curso de Ciências Contábeis: Relato de Experiência. **Revista de Ensino, Educação e Ciências Humanas**, v. 22, n. 3, p. 325-334, 2021.

MACHADO, J. G. C. F. **Adoção da Tecnologia da Informação na Pecuária de Corte**. Tese (Doutorado em Engenharia da Produção). Universidade Federal de São Carlos - UFSCar, São Carlos, 2008.

MENDES, C. I. C. et al. **Heterogeneidade da Agricultura Brasileira no Acesso às Tecnologias da Informação**. Revista ESPACIOS, v. 35, n.11, sem página, 2014.

MENDES, C. I. C. **Transferência de tecnologia da Embrapa: rumo à inovação**. 415 f. 2015. Tese (Doutorado em Economia) – Universidade Estadual de Campinas, Instituto de Economia. 2015.

MENG, L.; HUA, F.; BIAN, Z. *Coronavirus disease 2019 (COVID-19): emerging and future challenges for dental and oral medicine*. Journal of Dental Research, v. 99, n. 5, pag. 481-487, 2020.

NUVENS, E. WhatsApp: história, dicas e tudo que você precisa saber sobre o app. **Site Olhar Digital**. Disponível em: <<https://olhardigital.com.br/2018/12/20/noticias/whatsapp-historia-dicas-e-tudo-que-voce-precisa-saber-sobre-o-app/>> Acesso em 28 set. 2022.

PATEL, P. et al. *A Baseline Analysis of Regulatory Review Timelines for ANVISA: 2013–2016*. Therapeutic Innovation and Regulatory Science, 54(6), 2020. Disponível em: <DOI:10.1007/s43441-020-00169-5> Acesso em: 9 set. 2022.

PEREIRA, L. R. et al. **O uso da tecnologia na educação, priorizando a tecnologia móvel**. 2012. Disponível em: <http://www.senept.cefetmg.br/galerias/Anais_2012/GT-02/GT02-014.pdf> Acesso em 02 set. 2022.

TEIXEIRA, C. F. S. et al. **A Saúde dos Profissionais de Saúde no Enfrentamento da Pandemia de Covid-19**. Ciência & Saúde Coletiva, 25(9):3465-3474, 2020.

WHO. World Health Organization. *Rational use of Personal Protective Equipment (PPE) for Coronavirus Disease (COVID-19)*. 2020. Disponível em: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331498/WHO-2019-nCoV-IPCPPE_use2020.2-eng.pdf> Acesso em: 14 ago. 2022.

WILDER-SMITH, A.; FREEDMAN, D. O. *Isolation, quarantine, social distancing and community containment: pivotal role for old-style public health measures in the novel coronavirus (2019-nCoV) outbreak*. Journal of Travel Medicine, Hamilton, v. 27, n. 2, Mar. 2020. Disponível em: <<https://doi.org/10.1093/jtm/taaa020>> Acesso em: 11 set. 2022.