
Bate papo educacional: a comunicação via WhatsApp em um programa de pós-graduação¹

Ana Cristina Marques de Carvalho²
Vítor Bedeti Gomes³
Armando Sérgio de Aguiar Filho⁴
Amanda Damasceno de Souza⁵
Universidade FUMEC, Belo Horizonte, MG

Resumo

Trata-se de uma pesquisa de campo de natureza exploratória e descritiva, com enfoque quantitativo, sobre o uso do WhatsApp, enquanto meio de comunicação, para o compartilhamento de informações e conhecimentos por discentes e docentes de pós-graduação *stricto sensu* em uma instituição de ensino localizada no município de Belo Horizonte (MG). Foi identificado que a maior parte dos discentes utilizam os grupos de WhatsApp para auxiliar os colegas, verificar informações sobre publicações, obter aviso dos professores, formar grupos de trabalho e para fins de socialização. Em relação ao comportamento de uso, foi constatado que os pesquisados o consideram um meio de comunicação acessível, que dá acesso a links compartilhados, agiliza os processos informacionais e incentiva a cooperação do grupo.

Palavras-chave: WhatsApp; compartilhamento de informações e conhecimentos; uso de informação; comunicação; pós-graduação *stricto sensu*.

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, graças à evolução da Internet, das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) houve perceptível avanço e popularização dos *smartphones*, que se tornaram a forma preferida de comunicação, trabalho e lazer (SUÀREZ-LANTARÒN, 2022). Outro importante crescimento foi o das mídias sociais, dentre elas

¹ Trabalho apresentado no Grupo de Pesquisa 4- Comunicação e Educação do 46º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, realizado de 4 a 8 de setembro de 2023.

² Doutorado em andamento em Tecnologia da Informação e Comunicação e Gestão do Conhecimento. e-mail: a280930597@fumec.br.

³ Doutorado em andamento em Tecnologia da Informação e Comunicação e Gestão do Conhecimento. e-mail: a280930612@fumec.br.

⁴ Doutor em Ciência da Informação, Coordenador e Professor do Programa de Pós-Graduação em Tecnologia da Informação e Comunicação e Gestão do Conhecimento (PPGTICGC) - Universidade FUMEC e-mail: armando.filho@fumec.br

⁵ Doutora em Gestão e Organização do Conhecimento, Professora do Programa de Pós-Graduação em Tecnologia da Informação e Comunicação e Gestão do Conhecimento (PPGTICGC) - Universidade FUMEC e-mail: amanda.dsouza@fumec.br

do WhatsApp. Tal aplicativo digital, oriundo da expressão em inglês “*What’s up?*”, que significa “o que há de novo?” foi fundado na Califórnia (EUA) em 2009, pelos antigos empregados da Yahoo, Jan Koum e Brian Acton (BARHOUMI, 2015). No Brasil, o lançamento ocorreu no mesmo ano, sendo inicialmente utilizado somente em dispositivos móveis (*smartphones e tablets*), se estendendo em seguida, para computadores pessoais por meio dos vários navegadores (KAIESKI; GRINGS; FETTER, 2015; WHATSAPP, 2023). Atualmente, mais de dois bilhões de pessoas em mais de 180 países utilizam o WhatsApp para se conectar, a qualquer hora e lugar, o que demonstra seu alto grau de usabilidade e popularidade (WHATSAPP, 2023; SILVA e ROCHA, 2017). Santana e Machado (2019, p.3) chegam a concluir que o WhatsApp é um “modelo de comunicação disruptiva que se incorporou na nossa vida de forma indissociável”.

Muitas são as funcionalidades desse aplicativo. Por meio dele é possível: (a) criar grupos privados ou públicos com até 256 membros; (b) compartilhar em tempo real, gratuitamente e de forma segura, mensagens, imagens, vídeos, documentos e áudios; (c) manter diálogo rápido e dinâmico, com a possibilidade, inclusive, de bloquear e denunciar conversas indesejadas; (d) interagir de forma imediata com outras plataformas. Para isso é necessário somente uma conexão com a internet, que pode estar disponível em vários locais públicos, comércio, escolas, dentre outros. Porém, mais do que isso, o WhatsApp exerce um papel na criação de redes de compartilhamento e cooperação, as denominadas Comunidades Virtuais de Aprendizagem (PORTO; OLIVEIRA; CHAGAS, 2017; KAIESKI; GRINGS; FETTER, 2015; PAULINO *et al.*, 2018).

Em tais comunidades, os sujeitos se organizam e interagem em torno de temas de interesse coletivo em uma interface comum com muitos membros num único grupo, se motivando, ajudando mutuamente e trocando informações e aprendizados (SILVA; ROCHA, 2017; PAULINO *et al.*, 2018; EVANS, 2023). Tal experiência pode ser útil para diversos perfis de usuários dos mais diversos segmentos, dentre eles o de educação, em seus diversos níveis de ensino, inclusive na pós-graduação. No segmento da educação, o WhatsApp tem potencializado o processo de ensino-aprendizagem se constituindo em uma ferramenta didática alternativa capaz de promover: (a) visualização de conteúdo escrito e virtual em tempo real com resposta imediata; (b) debates; (c) troca de experiências; (d) socialização de teorias; (e) consolidação de

conceitos teóricos, (f) resolução de dúvidas; (g) troca de conhecimentos entre docentes e discentes; (h) *feedback* das atividades; (i) divulgação de eventos; (j) compartilhamento de *links*, *e-books*, *podcasts* e materiais de estudo, (k) reuniões no âmbito da gestão acadêmica e reuniões de grupos de pesquisa, dentre outros (ANDRADE; VALENTIM, 2022; PAULINO *et al.*, 2018; MARTINS; GOUVEIA, 2018).

Rambe e Bere (2013); Rambe e Chipunza (2013) e Barhoumi (2015) entendem que o WhatsApp aprimora a acessibilidade, incentiva a cooperação e colaboração, além de intensificar a motivação para participar de forma ativa das atividades acadêmicas. Por meio desse aplicativo, informação e conhecimento são construídos e compartilhados de forma rápida e descomplicada, graças às interações entre pares, recursos de diálogo e discussões em grupo (BARHOUMI, 2015). Barhoumi (2015) acredita que o WhatsApp facilita o processo de aprendizagem já que a ferramenta ajuda os alunos a encontrar soluções para suas dificuldades de aprendizagem e a construir e compartilhar informações e conhecimentos de forma rápida e descomplicada. Bouhnik e Deshen (2014) destacam outras vantagens do uso do WhatsApp, tais como: (a) o aprendizado vai além das fronteiras da sala de aula; (b) os professores percebem que a sua presença dá aos alunos uma sensação de segurança, deixando-os à vontade para tirar dúvidas e fazer perguntas; (c) alunos tímidos, com alguma dificuldade de se dirigir aos professores e colegas, aproveitam as respostas compartilhadas com a comunidade.

Bouhnik e Deshen (2014) levantaram uma série de vantagens dos grupos de WhatsApp envolvendo professores e alunos, essas foram reunidas em três grupos: (a) técnicas (simplicidade; gratuidade; disponibilidade imediata; privacidade e mínima exposição; usabilidade pelos alunos e professores; comparável ao e-mail; comparável ao SMS e ao grupo de Facebook); (b) educacionais (permite disponibilidade de conhecimento com os alunos; propõe uma atmosfera agradável; gera sentimento de pertencimento ao grupo; melhora a qualidade de expressão entre os alunos; incentiva o compartilhamento de materiais entre alunos; estreita o relacionamento pessoal com o professor e aumenta o contato entre graduados); (c) instrucional (acessibilidade a materiais didáticos; disponibilidade do professor; aprendizagem em qualquer hora e lugar; possibilidade de corrigir erros imediatamente; fornecimento de ambiente seguro).

Outra vantagem apresentada é que, a interface organizada e intuitiva, bem como a capacidade de registro permite que as conversas realizadas no WhatsApp, fiquem arquivadas possibilitando consultas futuras. Nesse sentido, é possível realizar coletas de

dados qualificadas cronologicamente, o que facilita o processo de pesquisa. Além disso, as conversas realizadas por meio do WhatsApp podem ser exportadas para o e-mail ou baixadas para uso *offline* já que, seu sistema de criptografia propicia a segurança das informações.

Percebe-se também que, no âmbito da educação, o uso dos grupos de WhatsApp permite ao aluno ser protagonista na construção do conhecimento, selecionando conteúdos, analisando, interpretando e sistematizando (CAMBRAIA, 2018). Tyrer (2019) possui similar interpretação quando menciona que para a teoria do construtivismo social o WhatsApp pode servir potencialmente com uma importante ferramenta do processo educacional, na medida em que os alunos constroem seu próprio conhecimento participando de diálogos com seus colegas e professores. Ao se envolver em tais conversas, eles conseguem construir sua própria compreensão acerca do assunto e formular suas próprias perspectivas (EVANS, 2023).

Por meio do WhatsApp exercita-se ainda, habilidades comportamentais convergentes com as novas demandas sociais, tais como, respeito à expressão do outro, liderança apreciativa, *feedback*, trabalho em equipe e gestão de conflitos (PAULINO *et al*, 2018; EVANS, 2023). Outro aspecto a ser destacado refere-se a sua colaboração em termos de aproximação e afetividade entre as pessoas. Sendo assim, *emojicons* são incorporados nas mensagens de WhatsApp como meio de compensar a linguagem não-verbal no ciberespaço. Consideram-se *emojicons* os signos de imagem digital utilizados em *Chats* para expressar sentimentos e emoções. Eles são entendidos pelos usuários como uma forma de interação descomplicada (BRITO, 2008).

O WhatsApp é utilizado por uma diversidade expressiva de pessoas, mesmo considerando, por exemplo, um grupo de alunos de um curso de pós graduação *stricto sensu*. Em tal contexto, costuma-se encontrar participantes com trajetórias e perfis diferentes. Neste sentido, para compreender a utilização da ferramenta é importante analisar quem utiliza esse canal. Assim sendo, os estudos de usuário da informação, que vem da Ciência da Informação, se apresentam como uma modalidade interessante, pois, não considera o usuário interagindo somente com um sistema (no caso, com o WhatsApp), mas considera o usuário em suas várias ações informacionais, em seus vários momentos de necessidade de informação, seu engajamento em vários processos de busca e interação com diversas fontes, recursos, serviços e sistemas (ARAÚJO, 2008).

Os estudos de usuário possuem como foco o indivíduo em uma perspectiva cognitiva, busca interpretar as necessidades de informação tanto intelectuais como sociológicas (FERREIRA, 1996). Além disso, considera aspectos da subjetividade e do comportamento humano. Segundo Araújo (2008) é possível considerar os estudos em três vertentes: (a) o estudo do uso da informação, ou seja, o que o participante do grupo do WhatsApp faz com as informações; (b) os estudos do comportamento informacional, isto é, qual a ação do usuário diante da informação e (c) os estudos de práticas informacionais, que se trata da forma como o usuário pratica as informações.

Apesar das inúmeras vantagens descritas, há também desafios e alguns cuidados a serem adotados nos grupos de WhatsApp. Bouhnik e Deshen (2014) identificaram em seus estudos os seguintes desafios: (a) técnicos (estudantes sem *smartphone*; inundação de mensagens e tempo gasto para leitura das mesmas; manutenção do grupo); (b) educacionais (expectativa de alta disponibilidade dos professores; uso de linguagem imprópria pelos alunos; superexposição à vida pessoal dos alunos); (c) instrucional (uso de linguagem incorreta; esforço dos alunos abaixo do necessário). Para que haja uma boa relação no interior dos grupos de WhatsApp, Silva e Rocha (2017, p.4) defendem a importância da “netiqueta”, ou seja, da determinação de um “conjunto de regras de conduta para a utilização do meio virtual”. Isso significa que se deve resguardar a harmonia e boa convivência de todos no ambiente virtual, não adotando comportamento de conteúdo preconceituoso ou que saia muito do foco do grupo. Cabe ao administrador do grupo o estabelecimento de regras de utilização e convívio entre os participantes.

Segundo a Central de Aprendizagem das Comunidades (CAC) do WhatsApp (WhatsApp, 2023; tradução da autoria dos pesquisadores) o administrador do grupo possui autonomia de gestão, além do poder de adicionar ou remover participantes, gerenciar avisos, organizar a permanência de mensagens no histórico e apagar arquivos de mídia inadequados. A CAC disponibiliza um manual completo, com informações sobre : (a) como promover a inclusão; (b) como lidar com membros difíceis; (c) como aplicar regras; (d) como gerir conflitos; (e) como promover o engajamento; (f) como realizar administração avançada. Esse último item ainda está em desenvolvimento na sede do WhatsApp em Menlo Park, Califórnia, EUA, e pretende garantir ainda mais autonomia para que o gestor da comunidade tenha capacidade de construir um ambiente confortável para os membros.

Para a CAC, é necessário que haja uma estrutura clara ao indicar os administradores do grupo e suas responsabilidades, sobretudo em comunidades relacionadas à educação. O manual da CAC, disponível no site oficial do WhatsApp, menciona que ao selecionar os gestores é relevante considerar pessoas que conheçam as diretrizes de uso e têm alguma responsabilidade formal na comunidade, como por exemplo, “algum profissional da instituição ou do corpo docente. Ao mesmo tempo, sugere-se considerar as habilidades e o acesso à informação que a pessoa precisa ter para garantir que a comunicação na comunidade seja eficiente” (WHATSAPP, 2023; tradução de autoria dos pesquisadores).

Diante do contexto apresentado, define-se o seguinte problema a ser investigado nesse estudo: como o WhatsApp, um aplicativo de comunicação, tem sido utilizado para o compartilhamento de informações e conhecimentos por discentes e docentes de pós-graduação *stricto sensu*? Foi definido como objetivo geral deste estudo, analisar o uso do WhatsApp, enquanto meio de comunicação, para o compartilhamento de informações e conhecimentos por discentes e docentes de pós-graduação *stricto sensu*. Foram traçados os seguintes objetivos específicos: (a) identificar para que fins os discentes e docentes de pós-graduação têm utilizado os grupos de WhatsApp como ferramenta de compartilhamento de informações e conhecimentos; (b) analisar o perfil e o comportamento de uso dos participantes dos grupos de WhatsApp.

Tal pesquisa se justifica em função dos fatores a seguir apresentados. Segundo Emydio (2012) o ser humano busca experimentar, explorar, aprender e compartilhar aquilo que sabe. Torna-se assim, fundamental encontrar formas inovadoras e acessíveis capazes de colaborar para esse processo. Uma delas é a utilização dos grupos de WhatsApp. Devido suas características de fácil acessibilidade, gratuidade e versatilidade, tal aplicativo tem se destacado como forma de compartilhamento de informações e conhecimentos no âmbito da educação. Explorar esse tema será uma oportunidade de: (a) incentivar e maximizar o seu uso por um número maior de docentes e discentes; (b) buscar entendimento sobre o perfil e o comportamento de uso dos participantes dos grupos de WhatsApp.

O expressivo fluxo de informação que circula, diariamente, pelo WhatsApp faz com que esse canal de compartilhamento seja constantemente adaptado, hora para possibilitar o trânsito de dados, hora para atender às demandas dos usuários, bem como, para competir com outros canais de compartilhamento. Esse constante processo provoca

um conjunto de mudanças, não só tecnológicas, mas também, sociais e culturais (JENKINS, 2009). Entendê-lo torna-se relevante nesse recorte de pesquisa, pois lança luz sobre o modo como essa ferramenta tem sido utilizada no compartilhamento de informações e conhecimentos por discentes e docentes de um curso de pós-graduação.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Em termos metodológicos, esta pesquisa pode ser classificada quanto aos objetivos como exploratória e descritiva; quanto à sua natureza, como aplicada e, quanto aos procedimentos técnicos, como pesquisa de campo. Em relação ao método e à forma de abordar o problema, este estudo pode ser definido como quantitativo (GIL, 1994). Foi definido como universo de pesquisa, os discentes e docentes de um curso de pós-graduação *stricto sensu*, de uma instituição de educação superior localizada no município de Belo Horizonte (MG), sendo composto por 43 discentes e 12 docentes. Utilizou-se no estudo, uma amostra intencional não probabilística por conveniência constituída por 28 pesquisados.

Os dados foram coletados, no período de 22/05 a 22/06 de 2023, por meio do aplicativo *Google Forms* enviado no grupo de WhatsApp do programa de pós-graduação. O instrumento de pesquisa foi elaborado pelos autores, o qual se constituiu em uma escala em formato de questionário com três blocos, sendo: (a) dados de perfil dos participantes; (b) dados relativos à utilização do WhatsApp e; (c) dados relacionados ao comportamento de uso do WhatsApp. Para levantamento das respostas dos blocos “b” e “c” foi utilizada a Escala Likert (AGUIAR; CORREIA; CAMPOS, 2011) de 7 pontos, com as seguintes alternativas: concordo totalmente, concordo, concordo parcialmente, não sei opinar, discordo parcialmente, discordo e discordo totalmente.

3 PRINCIPAIS RESULTADOS

A seguir serão apresentados os resultados e a análise do levantamento amostral realizado.

- (a) Dados relativos ao perfil do usuário

Em relação ao perfil, pode-se dizer que quanto ao gênero, a maior parte dos pesquisados (67,9%, n=19) se identifica com o sexo masculino e a menor parte (32,1%, n=9) com o sexo feminino. Em se tratando de faixa etária, pode-se dizer que a maior parte (57,2%, n=16) está na faixa de 42 a 55 anos e os demais, nas faixas de 35 a 41 anos (21,4%, n=6) anos, 28 a 34 anos (14,3%, n=4) e acima de 55 anos (7,14%, n=2). Em relação à vinculação do curso, a maioria dos pesquisadores é do doutorado (57,1%, n=16), o restante do mestrado (39,3% (n=11) e, por fim, 1 pesquisado (docente) está vinculado aos dois cursos (3,6%, n=1).

Em relação ao uso, foi identificado que a maior parte dos pesquisadores utiliza o WhatsApp para auxiliar os colegas (92,8%, n=26); para verificar informações sobre publicações (89,2%, n=25); para obter avisos dos professores (89,2%, n=25); para obter notícias de eventos (85,7%, n=24); para formação de grupos de trabalho (85,7%, n=24) e para fins de socialização (85,7%, n=24). A Tabela 1 apresenta os resultados sobre o uso do WhatsApp.

Tabela 1 – Usos do WhatsApp

Usos do WhatsApp	Porcentagens de uso						
	1	2	3	4	5	6	7
1. Obtenção de notícias de eventos	7,1%	7,1%	-	-	14,3%	21,5%	50%
2. Obtenção de avisos do professor	3,6%	3,6%	-	3,6%	14,3%	14,3%	60,6%
3. Obtenção de dicas do curso	-	7,1%	25%	3,6%	-	17,9%	46,4%
4. Obtenção de avisos da Coordenação	3,6%	3,6%	7,1%	3,6%	3,6%	21,4%	57,1%
5. Acesso a materiais	3,6%	21,4%	-	7,1%	17,8%	10,8%	39,3%
6. Recebimento de notícias da atualidade	7,1%	17,9%	-	7,1%	21,4%	17,9%	28,6%
7. Formação de grupos de trabalho	3,6%	7,1%	3,6%	-	7,1%	25%	53,6%
8. Socialização	7,1%	3,6%	-	3,6%	17,9%	32,1%	35,7%
9. Auxílio a colegas	-	-	3,6%	3,6%	-	46,4%	46,4%
10. Contato com professores	3,6%	3,6%	3,6%	3,6%	17,8%	25%	42,8%
11. Verificação de informações de publicação	3,6%	-	3,6%	3,6%	17,8%	21,4%	50%
12. Compartilhamento de conhecimento	3,6%	3,6%	-	14,3%	7,1%	28,6%	42,8%
13. Realização de reuniões	17,9%	7,1%	3,6%	7,1%	17,9%	14,3%	32,1%
14. Participação de debates	14,3%	3,6%	10,7%	7,1%	28,6%	14,3%	21,4%
15. Realização de ligações ou videochamadas	14,3%	3,6%	10,7%	3,6%	14,3%	17,8%	35,7%

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

O resultado sinaliza para as seguintes conclusões: (a) os cursos de pós-graduação *stricto sensu* devido à sua complexidade são marcados por constantes desafios, atividades e incertezas que levam os seus participantes a buscar apoio junto a colegas por meio do WhatsApp; (b) o interesse pela publicação é uma constante em um programa de pós-graduação e o WhatsApp é um aplicativo eficaz nesse sentido, por se tratar de um canal de comunicação capaz de compartilhar, de forma rápida e prática, artigos científicos, informações e *templates* para submissão de trabalhos; (c) nos cursos de pós-graduação é comum a realização de avisos por professores utilizando o WhatsApp, seja para realizar convite para participação de disciplinas, comunicação do local e horário das aulas, divulgação de oportunidades de trabalho, dentre outros; (d) como estão em busca e troca de conhecimento, docentes e discentes dos programas buscam por meio do WhatsApp informações relacionadas a eventos, tais como, simpósios, congressos, palestras, cursos; (e) a maior parte dos trabalhos realizados pelos discentes e docentes em um programa de pós-graduação é realizada em grupo, sendo assim, o WhatsApp por ser um meio de ampla utilização, torna-se atrativo para a formação de grupos; (f) discentes e docentes em um curso de pós-graduação necessitam trocar mensagens, compartilhar informações e manter contato constante, e isso é facilmente realizado pelo WhatsApp.

Por outro lado, o WhatsApp se mostrou menos utilizado pelos pesquisados para os seguintes usos: participação de debates (28,6%, n=8), obtenção de dicas do curso (7,1%, n=1), acesso a materiais (25%, n=7) recebimento de notícias da atualidade (25%, n=7). Isso se explica em função de: (a) os debates na pós-graduação da instituição objeto de estudo devem, provavelmente, ser realizados pessoalmente ou remotamente, por meio de alguma plataforma específica, tais como Zoom, Google Meet ou Teams; (b) dicas do curso da instituição objeto de estudo, devem ser, provavelmente, disponibilizadas por meio do próprio site da instituição ou por outras redes sociais; (c) o acesso a materiais pelos pesquisados deve ser, provavelmente, realizada por meio de alguma plataforma específica; (d) notícias da atualidade devem ser buscadas por docentes e discentes da pesquisa, por outros meios, tais como, internet, TV, rádio, dentre outros.

Em relação ao comportamento de uso do WhatsApp, os dados levantados permitem constatar que os pesquisados o consideram um meio de comunicação acessível (92,8%, n=26); que dá acesso a links compartilhados (92,8%, n=26); agiliza

os processos informacionais (89,2%, n=25); incentiva a cooperação do grupo (89,2%, n=25) e, por meio dela, os usuários se sentem confortáveis (89,2%, n=25). Por outro lado, foi verificado que os pesquisados não se sentem tão seguros no uso do WhatsApp (28,6%, n=8), entendem que seus conteúdos não agregam tanto valor (21,4%, n=6) e acreditam não usar todos os seus recursos (17,85%, n=5). A Tabela 2 apresenta os resultados referentes ao comportamento dos pesquisados quanto ao uso do WhatsApp.

Tabela 2- Comportamento de uso do WhatsApp

Comportamentos de uso	Porcentagens						
	1	2	3	4	5	6	7
Acreditam que a ferramenta é acessível	-	3,6%	3,6%	-	-	32,1%	60,7%
Acreditam que o WhatsApp incentiva a cooperação no Grupo	3,6%	-	3,6%	3,6%	7,1%	32,1%	50%
Acreditam que o o WhatsApp agiliza os processos informacionais	-	3,6%	3,6%	3,6%	10,7%	17,8%	60,7%
Acreditam que o WhatsApp dá acesso a links compartilhados	3,6%	-	3,6%	-	-	28,6%	64,2%
Acreditam que os conteúdos do WhatsApp agregam valor	3,6%	-	17,8%	3,6%	25%	28,6%	21,4%
Entendem que sentem confortáveis no uso do WhatsApp	3,6%	3,6%	3,6%	-	25%	25%	39,2%
Entendem que se sentem seguros no uso do WhatsApp	7,1%	14,3%	7,1%	14,3%	28,6%	7,1%	21,5%
Entendem que o WhatsApp colabora com a aprendizagem	7,1%	3,6%	3,6%	-	25%	35,7%	25%
Usam todos os recursos do WhatsApp	7,1%	10,8%	-	3,6%	32,1%	32,1%	14,3%

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

4 CONCLUSÃO

Esta pesquisa se encaixa na perspectiva cognitiva definida por Ferreira (1996), que visa interpretar as necessidades de informação, tanto intelectuais como sociológicas. Em resposta ao problema de pesquisa, verifica-se que os discentes utilizam o WhatsApp como meio de comunicação para auxiliar os colegas, para verificar informações sobre publicação, para obter avisos dos professores, para obter notícias de eventos, para formação de grupos e para fins de socialização. Em relação ao comportamento de uso,

constata-se que há o entendimento dos pesquisados do estudo que o aplicativo é acessível, agiliza os processos informacionais e incentiva a participação dos grupos.

Como limitações da pesquisa, em primeiro, denota-se que o instrumento de coleta para a mensuração dos perfis utilitários do aplicativo WhatsApp, elaborado pelos próprios autores do estudo, não se constitui uma escala estatisticamente validada, ao que se sugere futuros estudos nesse sentido. Outra questão se refere à base amostral ser reduzida, sugerindo-se incluir uma maior participação de discentes e docentes de outras instituições a fim de proceder entrecruzamentos de dados provenientes de diferentes fontes.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Bernardo; CORREIA, Walter; CAMPOS, Fábio. Uso da escala likert na análise de jogos. **Salvador: SBC-Proceedings of SBGames Anais**, v. 7, n. 2, 2011. https://www.researchgate.net/profile/Fabio-Campos-7/publication/266051378_Uso_da_Escala_Likert_na_Analise_de_Jogos/links/54b1b66e0cf28eb92e18fdb/UsodaEscalaLikertnaAnalisedeJogos.pdf. Acesso em: 10/07/2023

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução a Metodologia do Trabalho Científico**. São Paulo: Atlas, 2017.

ARAUJO, C. A. A. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. **In: Encontro da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação**, 9., 2008, São Paulo. Anais eletrônicos [...]. São Paulo: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2008.

BARHOUMI, Chokri. The Effectiveness of WhatsApp mobile learning activities guided by activity theory on students' knowledge management. **Contemporary educational technology**, v. 6, n. 3, p. 221-238, 2015.

BOUHNİK, Dan; DESHEN, Mor. *WhatsApp goes to school: Mobile instant messaging between teachers and students*. **Journal of Information Technology Education. Research**, v. 13, p. 217, 2014.

BRITO, Audrey Danielle Beserra de. O discurso da afetividade e a linguagem dos emoticons. **Revista Eletrônica de Divulgação Científica em Língua Portuguesa, Linguística e Literatura**. Ano, v. 4, 2008.

CAMBRAIA, Adão Caron. Aprender e ensinar na Cibercultura: desafios e perspectivas inovadoras. **V SENID: Cultura Digital na Educação**, 2018.

DAL PUPO, Juliano. DETANICO, Daniele; SANTOS, Saray Giovana dos. **Pesquisa quantitativa em educação física**. Curitiba: Appris, 2022.

EMYDIO, Maria Marta; ROCHA, Regina Ferreira da. Gestão do Conhecimento na Área Educacional: a Tecnologia como Instrumento Facilitador. **Revista Eletrônica e-Fatec**, v. 2, n. 1, p. 8-8, 2012.

EVANS, K. O. The Use of WhatsApp in the Learning Process among Graduate Students in the University of Nairobi, Kenya. **African Journal of Education and Practice**, v. 9, n. 1, p. 1-15, 2023.

FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago. 1996.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1994. 207 p.

JENKINS, H. **A Cultura da Convergência**. São Paulo: Aleph, 2009.

KAIESKI, Naira; GRINGS, Jacques Andre; FETTER, Shirlei Alexandra. Um estudo sobre as possibilidades pedagógicas de utilização do WhatsApp. **RENOTE**, v. 13, n. 2, 2015.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5 ed. São Paulo: Atlas 2003.

MARTINS, Ernane Rosa; GOUVEIA, Luís Manuel Borges. O uso do WhatsApp como ferramenta de apoio a aprendizagem no Ensino Médio. **Renote**, v. 16, n. 2, p. 51-60, 2018.

PAULINO, Danilo Borges et al. WhatsApp® como recurso para a educação em saúde: contextualizando teoria e prática em um novo cenário de ensino-aprendizagem. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 42, p. 171-180, 2018.

PORTO, Cristiane; OLIVEIRA, Kaio Eduardo; CHAGAS, Alexandre. **Whatsapp e educação: entre mensagens, imagens e sons**. EDUFBA, 2017.

RAMBE, Patient; BERE, Aaron. Using mobile instant messaging to leverage learner participation and transform pedagogy at a South African University of Technology. **British Journal of Educational Technology**, v. 44, n. 4, p. 544-561, 2013.

RAMBE, Patient; CHIPUNZA, Crispin. Using mobile devices to leverage student access to collaboratively-generated resources: A case of WhatsApp instant messaging at a South African University. In: **2013 International Conference on Advanced ICT and Education (ICAICTE-13)**. Atlantis Press, 2013. p. 314-320.

SANTANA, Paulo Vinicius Alves de ; MACHADO, Vanda Regina. Whatsapp Como Ferramenta Para Compartilhamento De Saberes Em Uma Faculdade De Administração E De Recursos Humanos: É Relevante?. **REVISTA INTERDISCIPLINAR SABERES**, v. 3, n. 2, p. 1-12, 2019.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez editora, 2014.

SILVA, Ivanderson Pereira da; ROCHA, Fernanda de Burgos. Implicações do uso do whatsapp na educação. **Revista EDaPECI**, v. 17, n. 2, p. 161-174, 2017.

SUÁREZ-LANTARÓN, Belén *et al.* The Educational Use of WhatsApp. **Sustainability**, v. 14, n. 17, p. 10510, 2022.

TYRER, Clare. Beyond social chit chat? Analysing the social practice of a mobile messaging service on a higher education teacher development course. **International Journal of Educational Technology in Higher Education**, v. 16, n. 1, p. 1-20, 2019.

VERGARA, Sylvia. **Projetos e relatórios de pesquisas em administração**. São Paulo: Atlas, 2009.

WHATSAPP. **Advanced Community Management, Education**. Disponível em: <https://www.whatsapp.com/communities/learning/managingconflictandinclusion> Acesso em: 15/05/2023