

A IMPORTÂNCIA DE MÉTODOS INOVADORES DE COMUNICAÇÃO NA ESCOLA

Estudo de caso numa escola secundária

LUÍS MIGUEL NUNES CARNEIRO

Dissertação de Mestrado em Administração e Gestão da Educação

Orientação: Professora Doutora Maria Paula Coutinho Dias Morais

Julho, 2013



UNIVERSIDADE PORTUGALENSE

AGRADECIMENTOS

Ao dar por concluído este trabalho, que se constitui simultaneamente como um processo de desenvolvimento pessoal e profissional, gostaria de agradecer de uma forma simples, mas sincera, o apoio dado, a amizade e a experiência transmitida, que me apoiaram na sua concretização:

À Professora Doutora Maria Paula Coutinho Dias Morais pela sua total e inequívoca disponibilidade, profissionalismo, compreensão, bem como apoio e incentivo revelados.

À Administração da Escola Secundária de Penafiel, Alunos, Professores e Funcionários, pela abertura, generosidade e disponibilidade para colaborar.

À minha Família por tudo...

RESUMO

Esta dissertação tem como objetivo investigar o impacto da utilização de métodos inovadores nos processos de comunicação na escola.

As escolas estão inseridas numa rede tendo subjacente vários tipos de comunicações entre os diferentes intervenientes internos e externos, nomeadamente, alunos, professores, órgãos de gestão, serviços administrativos, encarregados de educação, diretores de curso e de turma, funcionários, tutela, outras escolas e comunidade envolvente.

Quando a escola comunica de forma eficaz, todos os envolvidos têm mais probabilidades de estabelecer uma relação de confiança e um clima de cooperação. As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) são cada vez mais um meio privilegiado de suporte à comunicação. Também na escola podem melhorar os processos de comunicação.

Com vista a compreender a importância, o impacto e as vantagens e desvantagens das TIC no apoio aos processos de comunicação de uma escola efetuou-se um estudo de caso na Escola Secundária de Penafiel, no ano letivo 2012/2013. Este estudo de caso permitiu concluir da cada vez maior importância que as Tecnologias da Informação e Comunicação assumem nos processos de comunicação de uma escola. É possível também referir o impacto positivo que as TIC revelam no desenvolvimento das relações entre a comunidade escolar. Para tal, é de referenciar a existência de programas informáticos diversificados no que respeita à sua finalidade, e das suas funcionalidades nos processos de comunicação, bem como, o bom conhecimento por parte dos intervenientes no uso das TIC. Por fim, referir a existência de vantagens da utilização das TIC nos processos de comunicação para a motivação por parte de toda a comunidade educativa.

Palavras-Chave: Tecnologias de Informação e Comunicação; Modelos de Comunicação; Processos de Comunicação.

ABSTRACT

This thesis intends to investigate the impact of using innovative methods in the processes of school communication.

Schools are included in a network with several underlying types of communication between the different internal and external participants, namely students, teachers, management, administration, parents or tutors, course and class directors, school personnel, government, other schools, and the surrounding community.

When the school communicates in an effective manner, every participant is more likely to establish a relationship of mutual trust and a climate of cooperation. Information and Communication Technologies (ICT) are an increasingly privileged way to help communication; moreover, they can also improve the processes of communication.

To understand the importance, the impact, the advantages, and the disadvantages of the ICT in the support of a school's communication processes, a case study at the Penafiel Secondary School was made during the school year 2012/2013, which concluded that ICT are assuming a greater relevance in school communication processes. It is also possible to point out the positive impact of ICT in the development of the relationships between school and the community. The existence of different computer programs in respect to their purpose and their functionalities in the communication processes must also be referred, as well as the participants' good knowledge of ICT usage. Finally, the existence of advantages in using ICT in the communication processes to increase the motivation of the entire school community should also be mentioned.

Keyword: Information and Communication Technologies; Models of Communication; Processes of Communication

ÍNDICE

Resumo	7
Abstract.....	9
Índice de Gráficos.....	15
Índice de Ilustrações	17
Índice de Tabelas	19
Siglas e Abreviaturas	21
1. Introdução	23
1.1. Enquadramento do tema	23
1.2. Objetivos do trabalho.....	24
1.3. Processo de investigação	24
1.4. Estrutura da dissertação	25
2. A Escola e os processos de comunicação	27
2.1. A Escola como instituição	27
2.2. Modelos de Gestão Escolar	28
2.3. Comunicação	29
2.3.1. Modelos de Comunicação.....	31
2.3.1.1. Modelos de Base Linear ou de Informação.....	31
2.3.1.2. Modelos de Base Cibernética ou Circulares.....	34
2.3.1.3. Modelos da Comunicação de Massas.....	36
2.3.1.4. Modelos Culturais ou Socioculturais	37
2.4. Intervenientes da comunicação na Escola	38

2.4.1.	Alunos	40
2.4.2.	Professores	42
2.4.3.	Funcionários.....	43
2.4.4.	Encarregados de Educação/Famílias.....	44
2.4.5.	Serviços Administrativos	45
2.4.6.	Comunidade	46
2.4.7.	Órgãos de Gestão	47
2.4.8.	Tutela	49
2.4.9.	Diretor de Curso e Diretor de Turma	49
2.5.	Processos de comunicação na escola	51
3.	As TIC na dinamização dos processos de comunicação	57
3.1.	Dos meios tradicionais aos meios atuais de comunicação	57
3.2.	Programas de apoio à comunicação	59
3.3.	Plano Tecnológico da Educação – Contributos para a comunicação.....	72
3.3.1.	Medidas.....	77
4.	Estudo de Caso.....	81
4.1.	Objetivos	81
4.2.	Metodologia	82
4.3.	Caracterização da Organização	82
4.3.1.	Estrutura Organizacional.....	83
4.3.2.	Infraestruturas - Instalações Escolares	84
4.3.3.	Parque Informático da Escola	84
4.3.4.	Sistemas Informáticos em uso na escola.....	86

4.4. Processos de comunicação na Escola	86
4.5. Questionários	91
5. Apresentação dos dados e discussão de resultados.....	95
5.1. Apresentação dos dados.....	95
5.2. Discussão dos resultados	109
6. Conclusões.....	111
7. Bibliografia	115
7.1. Referências	115
7.2. Lista de sítios consultados	119
Anexos	121
Anexo A: Ministério da Educação e Ciência, Decreto-Lei n.º 137/2012 de 2 de julho ..	122
Anexo B: Questionário - Alunos	128
Anexo C: Questionário – Professores.....	132

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Distribuição dos alunos por idades.....	95
Gráfico 2: Distribuição dos alunos por anos letivos.....	95
Gráfico 3: Distribuição dos professores por idades.....	96
Gráfico 4: Uso de Tecnologias da Informação e Comunicação por parte dos alunos.....	96
Gráfico 5: Uso de Tecnologias da Informação e Comunicação por parte dos professores ..	97
Gráfico 6: Competência na utilização dos serviços da Internet – Alunos e Professores.....	98
Gráfico 7: Forma como os Alunos comunicam com os Serviços Administrativos.....	98
Gráfico 8: Forma como os Alunos comunicam com os Órgãos de Gestão.....	99
Gráfico 9: Forma como os Alunos comunicam com o Diretor de Curso e/ou Diretor de Turma.....	99
Gráfico 10: Forma como os Professores comunicam com os Serviços Administrativos ...	100
Gráfico 11: Forma como os Professores comunicam com os Órgãos de Gestão.....	101
Gráfico 12: Forma como os Professores comunicam com o Diretor de Curso e/ou Diretor de Turma.....	101
Gráfico 13: Forma como os Professores comunicam com os Funcionários.....	102
Gráfico 14: Opinião dos Alunos sobre a utilização das TIC na comunicação.....	103
Gráfico 15: Opinião dos Professores sobre a utilização das TIC na comunicação.....	103
Gráfico 16: Outros meios importantes para melhorar a comunicação escola/aluno.....	108
Gráfico 17: Outros meios importantes para melhorar a comunicação escola/professor	108

ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1: Esquema da comunicação	30
Ilustração 2: Os Signos	30
Ilustração 3: Modelo de Lasswell com os elementos correspondentes do processo de comunicação.	32
Ilustração 4: Processo de comunicação eletrónica de Shannon e Weaver (Manços, 2010) .	33
Ilustração 5: Modelo de comunicação interpessoal de Schramm (Manços, 2010).....	34
Ilustração 6: Processos de comunicação interpessoal.....	35
Ilustração 7: Esquema cibernético de Jean Cloutier	36
Ilustração 8: Fatores do Ciclo Sociocultural segundo o modelo de Abraham Moles.....	38
Ilustração 9: Intervenientes nos processos de comunicação da escola	39
Ilustração 10: <i>Software</i> TProfessor (Fonte: http://www.truncatura.pt/).....	60
Ilustração 11: <i>Software</i> TProfessor (Fonte: http://www.truncatura.pt/).....	60
Ilustração 12: Módulo de Avaliação, <i>Software</i> TProfessor (Fonte: http://www.truncatura.pt/)	61
Ilustração 13: Aplicação “Gestão de Alunos” (Fonte: http://www.jpmafreu.com)	62
Ilustração 14: Aplicação “Gestão Administrativa, Docente e Gestão” (Fonte: http://www.inovar-mais.pt/)	64
Ilustração 15: Exemplo de relatórios e gráficos (Fonte: http://www.inovar-mais.pt/)	65
Ilustração 16: Exportação de dados (Fonte: http://www.inovar-mais.pt/).....	65
Ilustração 17: Sistema Integrado de Gestão de Escolas “SIGE” (Fonte: http://www.microio.pt/)	66
Ilustração 18: Aplicação “DCS-Horários” (Fonte http://www.dcs.pt/)	68
Ilustração 19: Gestor de Horários (Fonte http://www.dcs.pt/)	69

Ilustração 20: Gestor de Impressão (Fonte http://www.dcs.pt/)	70
Ilustração 21: Instalações escolares da ESP	84

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Processos de comunicação/tarefas entre intervenientes	51
Tabela 2: Comparação entre os Média Tradicionais e as novas Tecnologias de Informação e Comunicação	57
Tabela 3: Lista de tecnologias de suporte à comunicação	58
Tabela 4: Lista de serviços de apoio à comunicação	59
Tabela 5: Quadro síntese de vantagens e desvantagens das soluções estudadas.....	71
Tabela 6: Eixos de atuação do Plano Tecnológico da Educação (Fonte: www.escola.gov.pt)	73
Tabela 7: Novos eixos de atuação do Plano Tecnológico: Eixo Estratégico/Destinatários - (Fonte: http://www.planotecnologico.pt).....	76
Tabela 8: Descrição das medidas e atividades realizadas.....	79
Tabela 9: Equipamento informático da escola.....	85
Tabela 10: Sistemas informáticos existentes na escola	86
Tabela 11: Suporte dos processos de comunicação na escola: Alunos ↔ Serviços Administrativos.....	87
Tabela 12: Suporte dos processos de comunicação na escola: Alunos ↔ D. de Curso e D. de Turma.....	87
Tabela 13: Suporte dos processos de comunicação na escola: Alunos ↔ Órgãos de Gestão	88
Tabela 14: Suporte dos processos de comunicação na escola: Alunos ↔ D. de Curso e D. de Turma.....	88
Tabela 15: Suporte dos processos de comunicação na escola: Enc. Educação e Famílias ↔ Serviços Administrativos.....	89

Tabela 16: Suporte dos processos de comunicação na escola: Professores ↔ Serviços Administrativos.....	89
Tabela 17: Suporte dos processos de comunicação na escola: Professores ↔ Órgãos de Gestão.....	90
Tabela 18: Suporte dos processos de comunicação na escola: Professores ↔ Funcionários	90
Tabela 19: Suporte dos processos de comunicação na escola: Professores ↔ D. de Curso e D. de Turma	90
Tabela 20: Suporte dos processos de comunicação na escola: Serviços Administrativos ↔ Funcionários.....	91
Tabela 21: Suporte dos processos de comunicação na escola: D. de Curso e D. de Turma ↔ Serviços Administrativos	91
Tabela 22: Tarefas realizadas por alunos	104
Tabela 23: Tarefas realizadas por professores	105
Tabela 24: Nível de satisfação dos alunos por tarefas e meios usados	106
Tabela 25: Nível de satisfação dos professores por tarefas e meios usados	107

SIGLAS E ABREVIATURAS

Art.	–	Artigo
CATE	–	Centro de Apoio Tecnológico às Escolas
CD-ROM	–	<i>Compact Disc Read Only Memory</i>
CGD	–	Caixa Geral de Aposentações
DGAE	–	Direção-Geral da Administração Escolar
DGEST	–	Direção Geral de Ensino Superior Tecnológica
DVD	–	<i>Digital Versatile Disc</i>
ENEB	–	Exames Nacionais do Ensino Básico
ENES	–	Exames Nacionais do Ensino Secundário
ESP	–	Escola Secundária de Penafiel
GPV	–	Gestão de Pessoal e Vencimentos
IRS	–	Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares
LAN	–	<i>Local Area Network</i>
MAN	–	<i>Metropolitan Area Network</i>
MISI	–	Missão para o Sistema de Informação do Ministério da Educação
PAEB	–	Provas de Aferição do Ensino Básico
PAP	–	Prova de Aptidão Profissional
POS	–	<i>Point of Sale</i>
PTE	–	Plano Tecnológico da Educação
QE	–	Quadro de Escola
QZP	–	Quadro de Zona Pedagógica
SIGE	–	Sistema Integrado de Gestão de Escolas
SMS	–	<i>Short Message Service</i>
SPO	–	Serviços de Psicologia e Orientação

- TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação
- VOIP – *Voice Over Internet Protocol*
- WAN – *Wide Area Network*
- WWW – *World Wide Web*

1. INTRODUÇÃO

1.1. ENQUADRAMENTO DO TEMA

As profundas mutações sociais e culturais a que fomos assistindo em Portugal, nos últimos anos, exigem por parte da escola uma constante atenção e atualização a fim de responder aos novos desafios a todos os níveis.

A escola é reconhecida como uma organização específica, nesse sentido, a sua responsabilidade reflete-se em torno dos meios que garantem a sua atividade. Desta forma, a comunicação na escola assume um papel importante e fulcral para o seu bom funcionamento, contribuindo para que todos alcancem os seus objetivos.

Atualmente, a sociedade em geral, e a escola em particular, vivem momentos de mudança graças aos avanços das Tecnologias de Informação e Comunicação com a descoberta de novos conhecimentos, proporcionando novas oportunidades a todos os intervenientes. Inovações tecnológicas tornam possível implementar novos métodos de comunicação nas escolas para alcançar o sucesso. Contudo, é importante referir, que estes dependem mais do que nunca da eficácia com que essas inovações são utilizadas e da capacidade que as escolas e os seus intervenientes têm de se adaptarem.

Surge desta forma uma necessidade de modificar as atitudes relativamente à comunicação nas instituições, em particular na escola. Face a esta nova realidade, os professores, alunos, encarregados de educação e os diferentes órgãos de gestão da escola (administração, serviços administrativos, entre outros), devem aproveitar estas novas oportunidades e agir de forma ativa, colaborante e interventiva, enriquecendo e melhorando a sua prestação.

A utilização das TIC, de todos os seus recursos e potencialidades, permite aos órgãos de gestão e restantes participantes nos processos de comunicação, desenvolver competências indispensáveis para uma melhoria significativa de todo o processo. A evolução para a sociedade do conhecimento, realçando a inovação científica e tecnológica, nas novas relações entre a informação, conhecimento e saber, desencadeia novos contextos e desafios que a convergência das TIC permitem conduzir à criação de novas oportunidades na forma como se comunica na escola.

As TIC constituem-se como um bom suporte de apoio aos processos de comunicação, perspetivando abordagens construtivas e caminhando para o desenvolvimento de projetos e ideias inovadoras.

1.2. OBJETIVOS DO TRABALHO

Este trabalho surge com o intuito de explorar e dar a conhecer aspetos relativos à importância de métodos inovadores de comunicação na escola. Decorrente deste objetivo geral, identificam-se um conjunto de objetivos específicos, nomeadamente:

- compreender a importância das Tecnologias da Informação e Comunicação no apoio aos processos de comunicação de uma escola;
- estudar o impacto das Tecnologias da Informação e Comunicação para o desenvolvimento das relações entre a comunidade escolar;
- estudar as diferentes soluções informáticas existentes e as suas funcionalidades nos processos de comunicação;
- perceber o nível de conhecimento e uso das Tecnologias da Informação e Comunicação no suporte aos processos comuns, pelos diferentes intervenientes;
- compreender as vantagens e desvantagens do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação no suporte aos processos de comunicação na comunidade escolar;
- identificar as razões da motivação dos intervenientes no uso das Tecnologias da Informação e Comunicação no suporte aos processos de comunicação.

1.3. PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO

Para responder aos objetivos definidos optou-se por realizar um estudo de caso. Esse estudo foi realizado na Escola Secundária de Penafiel, concelho de Penafiel, distrito do Porto, no ano letivo de 2012/2013. Como instrumentos de recolha de dados recorreu-se à análise de documentação, nomeadamente, dos documentos estruturantes da instituição (Plano Curricular de Escola e Regulamento Interno) à análise dos sistemas de informação implementados e a questionários aplicados aos diferentes intervenientes nos processos de comunicação.

O estudo incidiu numa amostra constituída por 9 turmas (uma turma por cada ano de escolaridade do ensino básico e duas turmas por cada ano de escolaridade do ensino secundário) e dois professores por grupo disciplinar.

1.4. ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

Este trabalho encontra-se estruturado em quatro capítulos principais, para além da introdução e conclusões.

No segundo capítulo “A Escola e os processos de comunicação”, é feita uma abordagem à escola como instituição e respetivos modelos de gestão. Apresenta-se também uma breve descrição dos modelos de comunicação e dos seus intervenientes na escola.

No terceiro capítulo “As TIC na dinamização dos processos de comunicação”, descrevem-se resumidamente as tecnologias que suportam a comunicação em geral e as aplicações informáticas que existem para suportar os processos nas escolas. Faz-se também referência ao Plano Tecnológico da Educação e ao seu contributo para o apetrechamento das escolas.

No quarto capítulo “Estudo de Caso”, descreve-se a metodologia usada no âmbito deste trabalho. Apresenta-se a caracterização da escola e descrevem-se as técnicas a utilizar para a recolha dos dados.

No quinto capítulo apresentam-se e discutem-se os resultados.

2. A ESCOLA E OS PROCESSOS DE COMUNICAÇÃO

Neste capítulo aborda-se a escola como instituição e respetivos modelos de gestão. Apresenta-se também uma breve descrição dos modelos de comunicação e dos seus intervenientes na escola.

2.1. A ESCOLA COMO INSTITUIÇÃO

A escola é muito mais que um espaço físico, é um local de convergência de valores, ideias, práticas, sentimentos, etc. reunindo assim um conjunto de princípios à vida em sociedade (Durkeim, 1994).

A escola deve ser vista, segundo Carvalho & Diogo (2001, p. 17), “como uma organização, na medida em que ela se constitui como unidade social enfatizando os indivíduos e os grupos inter-relacionados, as suas interações, o carácter de intencionalidade dos seus atos, processos de sistematicidade e carácter pessoal direto e prolongado de que se reveste o ato educativo”.

O objeto «Educação» extravasa cada vez mais o âmbito escolar restrito para se relacionar, não só com todas as influências que a sociedade, através das suas estruturas culturais, económicas e ideológicas, exerce, direta ou indiretamente, sobre os indivíduos (e vice-versa), mas também com a evolução auto-estruturante que sofre cada um desses indivíduos na sua progressão desde o nascimento até à morte (Carvalho A. D., 1998, p. 79).

É na escola que parecem depositar-se as maiores esperanças sociais no que concerne à formação dos indivíduos. Porém, "todas as aprendizagens inscritas no decurso da vida de um indivíduo começam muito antes da entrada na escola" (Vieira, 1999, p. 349).

A escola é, por excelência, uma organização de ação educativa que tem por finalidade a integração, antecedida da preparação de indivíduos na sociedade. Surge como um veículo da educação, criando comportamentos ajustados às novas exigências sociais, tornando-se numa organização interativa, com recursos materiais e humanos, trabalhando para obter resultados.

No final do segundo milénio, a multimédia e as novas tecnologias, em geral, invadiram a vida das pessoas, provocando uma revolução no conhecimento e no acesso ao mesmo. Como afirma Moreira (2000, p. 19), “não são apenas novos meios de processar a

informação e suportes do saber, mas alteram as formas de pensar e implicam novos modelos e regras de ver e de estar num mundo em contínua transformação”.

Uma escola tendo por base as novas tecnologias terá de ter uma educação integral, crítica e consciencializadora, capaz de favorecer, de facto a inserção de todos na sociedade e no mundo em que vivem (Carvalho A. D., 1994, p. 158).

Como refere Musgrave (1994, p. 283) “a linguagem é constantemente usada para transmitir informação ou estruturar a situação de modo a alcançar esse objetivo”. Podemos considerar a escola como uma organização social com o seu próprio modelo de gestão, onde as interações sociais se revestem de uma dimensão de cooperação e de solidariedade social.

2.2. MODELOS DE GESTÃO ESCOLAR

O que é um modelo de gestão escolar?

A esta pergunta estão muitas vezes associadas as questões de como está organizada a escola portuguesa, a gestão democrática e os novos modelos de gestão.

Há vários entendimentos possíveis de «modelos de gestão escolar» que passam por considerá-los como modelos teóricos, como corpos de grandes princípios, de orientações genéricas e de perspetivas em torno da administração do sistema escolar e da organização e gestão das escolas (Lima, 1996, p. 7).

Contudo, parece unânime que não existem modelos, mas sim modelo (idem). A resposta predominante é aquela que toma por referência uma realidade singular — «o modelo de gestão». Ou seja, partindo da legislação formal. É a síntese, ou metáfrase, de um decreto de lei, estruturante, recorrendo a um organigrama de escola onde se encontram os diversos órgãos e suas relações hierárquicas. Quase sempre ficamos por uma imagem estática e bem definida nos seus contornos jurídicos e formais, por uma realidade normativa, tornando-se numa realidade oficial.

Associado aos modelos de gestão escolar existe um conjunto de órgãos de gestão. Ao longo dos anos diversos Decretos-lei definiram as indicações no que respeita aos órgãos de gestão da escola, sendo o atual Decreto-Lei n.º 137/2012, de 2 de julho, que consagra os princípios que tutelam estes órgãos. Segundo este decreto, são os seguintes os órgãos de gestão da escola:

- Conselho Geral;
- Diretor;
- Conselho Pedagógico;
- Conselho Administrativo.

Cada órgão está caracterizado por uma composição e um conjunto de competências, que definem de forma rigorosa o âmbito da sua ação, tal como pode ser visto no anexo A.

O Conselho Geral é o órgão de direção estratégica responsável pela definição das linhas orientadoras da atividade da escola, assegurando a participação e representação da comunidade educativa, nos termos e para os efeitos do n.º 4 do artigo 48.º da Lei de Bases do Sistema Educativo.

O Diretor é o órgão de administração e gestão do agrupamento de escolas ou escola não agrupada, nas áreas pedagógica, cultural, administrativa, financeira e patrimonial.

O Conselho Pedagógico é o órgão de coordenação e supervisão pedagógica e orientação educativa do agrupamento de escolas ou escola não agrupada, nomeadamente nos domínios pedagógico-didático, da orientação e acompanhamento dos alunos e da formação inicial e contínua do pessoal docente.

O Conselho Administrativo é o órgão deliberativo em matéria administrativo-financeira do agrupamento de escolas ou escola não agrupada, nos termos da legislação em vigor.

2.3. COMUNICAÇÃO

A comunicação sempre foi e será um dos pilares fundamentais de uma sociedade, pela sua importância e impacto na construção da mesma. Para Moreira (2000, p. 19), “desde o seu aparecimento, o Homem verifica que a comunicação e o saber são imprescindíveis à sua vida”. Aliás, Serra (2007, p. 2) afirma que “a comunicação assumiu um lugar nas nossas sociedades que se tornou corrente a afirmação de que vivemos em plena sociedade da comunicação”.

Numa primeira abordagem ao conceito, pode-se definir comunicação como sendo o processo pelo qual os seres humanos trocam informação entre si, ou como define Gerbner

(2003, p. 14) “interação social através de mensagens”. Assim sendo, pode-se já enumerar os elementos nucleares do ato comunicativo: o emissor e o recetor e a mensagem (“informações”).

Contudo, para além deste três elementos, podem considerar-se outros três: o código, o canal e o contexto, como se pode ver na ilustração 1. Tornando-se assim impossível um ato comunicativo com a ausência de algum destes elementos anteriormente referidos (Santos, 1999).

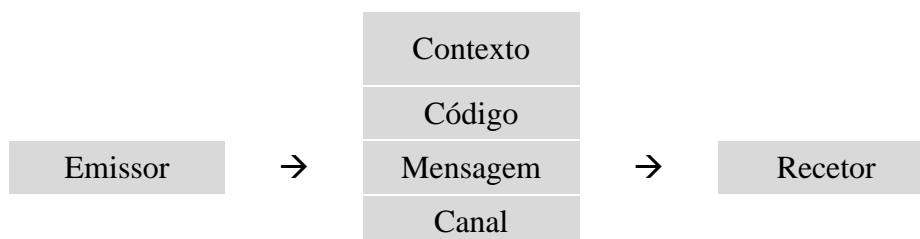


Ilustração 1: Esquema da comunicação

Para melhor compreendermos todo este processo comunicativo, deve-se analisar a natureza daquilo que, na comunicação, o emissor pretende transmitir ao recetor. Numa leitura mais atenta das palavras “comunicar” e “comunicação”, verifica-se que ambas têm a mesma raiz, o adjetivo “comum”. De facto, comunicar, é pôr algo em comum, isto é, fazer com que aquilo que é de “A” passe a ser também de “B”.

Portanto, para haver comunicação é necessário recorrer a um sistema de sinais. Estes, por sua vez, têm todos em comum o facto de possuírem uma face material, passível de ser apreendida pelos sentidos (o significante), e uma face não material, estritamente mental, inapreensível pelos sentidos (o significado). A estes sinais constituídos por um significante e significado, chama-se signos como se pode ver na ilustração 2 (Santos, 1999).

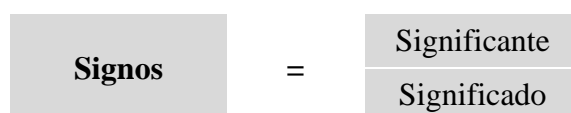


Ilustração 2: Os Signos

Fica evidente que não há qualquer relação natural e necessária entre significante e significado. Tal relação é convencional, resulta de um acordo tácito entre ambas as partes. Isto torna-se mais evidente se pensarmos que um determinado conteúdo mental (significado), pode ser associado a uma infinidade de significantes: a ideia de janela, por exemplo, é representada de forma diferente nas várias línguas (janela, *window*, *fenêtre*...).

Pode-se então dizer, que um código é um conjunto de signos e de regras de utilização. Segundo Alves (2007), para que haja comunicação é necessário que o emissor e o recetor conheçam o código utilizado, os signos e as respetivas regras de utilização.

Naturalmente há uma multiplicidade de códigos, passíveis de ser utilizados nos atos de comunicação, podendo mesmo serem utilizados em simultâneo.

2.3.1. Modelos de Comunicação

A comunicação enquanto processo, é inseparável do universo em que ocorre. Tudo está ligado com tudo, ou seja, ao todo. Contudo, para que se tornem compreensíveis os atos comunicativos, os teóricos têm, ao longo dos tempos, desenvolvido vários modelos dos processos comunicacionais. Estes foram criados e têm como objetivo compreender e estudar a realidade da comunicação. Existem vários modelos, no entanto vamos abordar apenas quatro; são eles os modelos de base linear ou de informação, os modelos de base cibernética ou circulares, os modelos de comunicação de massas e os modelos culturais ou socioculturais (Manços, 2012).

2.3.1.1. Modelos de Base Linear ou de Informação

Os modelos de base linear, são modelos que dissociam as funções do emissor e do recetor e apresentam a comunicação como sendo a transmissão de mensagens entre esses dois pontos e num único sentido (Freixo, 2006). Neste campo surgiram vários modelos de comunicação, sendo os mais representativos o modelo linear de Lasswell, e o modelo de Shannon e Weaver (Idem).

Modelo Linear de Lasswell

Para Lasswell uma forma de descrever o ato de comunicação é responder a cinco questões: Quem?; Diz o Quê?; Através de que meio?; A quem?; Com que efeito? (Manços, 2012).

Este modelo indica-nos que a iniciativa de um ato de comunicação é sempre do emissor e que os efeitos ocorrem sempre no recetor, como se verifica na ilustração 3. Na verdade, um ato de comunicação não tem início bem definido e os

emissores e recetores se influenciam mutuamente (Sousa J. , 2006). O estudo tende a centrar-se nas interrogações que fazem parte do seu modelo, sistematizando o estudo da comunicação em vários campos.

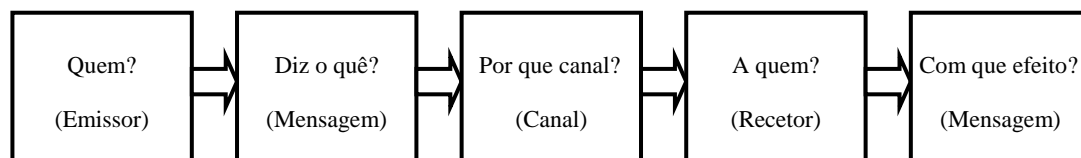


Ilustração 3: Modelo de Lasswell com os elementos correspondentes do processo de comunicação.

Este modelo é baseado em três premissas fundamentais (Freixo, 2006), são elas:

- Os processos de comunicação são estritamente assimétricos, com um emissor ativo que produz o estímulo e uma massa passiva de destinatários que, ao ser “atingida” pelo estímulo reage.
- O processo comunicativo é intencional e tem por objetivo obter um determinado efeito, observável e suscetível de ser avaliado.
- Nos processos comunicativos, os papéis de comunicador e destinatário surgem isolados, independentes das relações sociais, situacionais e culturais em que estes se realizem.

Assim sendo, este esquema linear apresentado por Lasswell é caracterizado pela apresentação de um sujeito estimulador (quem?) que gera estímulos provocando um conjunto de respostas no sujeito experimental (recetor); por estímulos comunicativos (o quê) que originam uma determinada conduta comunicativa; por instrumentos comunicativos, linguagens e suportes, métodos e técnicas que tornam possível a aplicação dos estímulos comunicativos (em que canal?); e por um sujeito experimental (a quem?) que recebe esses estímulos e vai reagir de acordo com eles (efeitos) (Sousa J. , 2006).

Modelo Linear de Shannon e Weaver

Outro processo de comunicação foi apresentado, em 1949, pelo matemático Claude Shannon e pelo engenheiro Warren Weaver. Era um modelo para o estudo da comunicação eletrónica. Contudo, o referido modelo pode ser aplicado ao estudo de outras formas de comunicação (Maños, 2012).

Para Valente (2010, p. 4) “o modelo de Shannon e Weaver é também um modelo linear, constituído por seis elementos, estes foram inicialmente gerados para apresentar aspetos técnicos das telecomunicações mas posteriormente foram alargados às ciências sociais e humanas”.

Para Shannon e Weaver, o processo de comunicação eletrónica pode ser descrito graficamente tal como apresentado na ilustração 4.

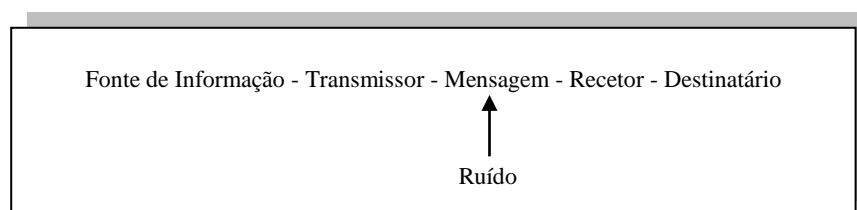


Ilustração 4: Processo de comunicação eletrónica de Shannon e Weaver (Maños, 2010)

Segundo o esquema, a fonte de informação elabora e envia uma mensagem; a mensagem chega a um transmissor, que transforma a mensagem num sinal. O sinal pode estar sujeito a ruído (interferências). Por esta razão, o sinal emitido pode ser diferente do sinal captado pelo recetor. O recetor capta o sinal e fá-lo retornar à forma inicial da mensagem, de maneira a que esta possa ser percecionada e compreendida pelo recetor.

Num exemplo prático, um jornalista de rádio pode enviar uma mensagem oral aos destinatários por meios analógicos. Essa mensagem será transformada pelo microfone e pelo transmissor de rádio numa onda eletromagnética análoga à onda sonora, o sinal. O sinal pode estar sujeito a interferências, ou seja, a ruído. Um recetor de rádio, como os pequenos rádios domésticos a pilhas, capta esse sinal e converte-o, de novo, em ondas sonoras. Ou seja, converte a mensagem na sua forma

original (se não existir ruído). A mensagem é captada pelo destinatário (Sousa J. , 2006).

2.3.1.2. Modelos de Base Cibernética ou Circulares

Os modelos cibernéticos são todos aqueles que integram a retroação ou *feedback* como elemento regulador da circularidade da informação. Norbert Wiener considerou o campo da cibernética como a «teoria da regulação da comunicação», ou seja, a cibernética é a «arte de assegurar a eficácia da ação», onde a retroação, ganha papel principal. Os modelos cibernéticos, que são apresentados têm em comum o facto de incluírem no seu processamento da informação o elemento da retroação (Silva, 2010).

Modelos de Comunicação Interpessoal

Os modelos de comunicação interpessoal, traduzem uma comunicação numa situação de interação “*face-a-face*”, consistindo em eventos de comunicação oral e direta (Manços, 2010).

O modelo de comunicação interpessoal de Schramm (foi o segundo modelo apresentado por Schramm sendo que o primeiro foi um modelo linear) pode ser graficamente traduzido pela ilustração 5 (Idem).

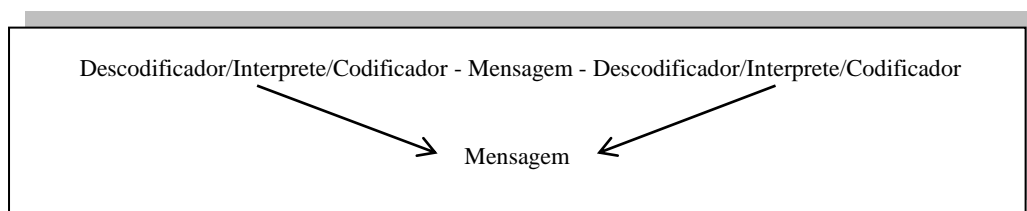


Ilustração 5: Modelo de comunicação interpessoal de Schramm (Manços, 2010)

No modelo de Schramm é acrescentada aos modelos lineares uma nova dimensão, uma vez que através da retroação vai haver um intercâmbio e interinfluência que cada um exerce sobre o outro. Ou seja, o ato de comunicar é interminável, sendo erróneo evidenciar que o processo de comunicação tem um início e um fim determinado.

Em suma, o modelo de Schramm propõe que cada emissor pode também funcionar como recetor num ato comunicativo (devido ao mecanismo de retroação ou *feedback*). Cada emissor/recetor tem a habilidade de descodificar e interpretar mensagens recebidas e codificar mensagens a emitir. É de salientar que quando se emite uma mensagem, na realidade emitem-se várias mensagens que encontram diferentes barreiras, como se verifica na ilustração 6.

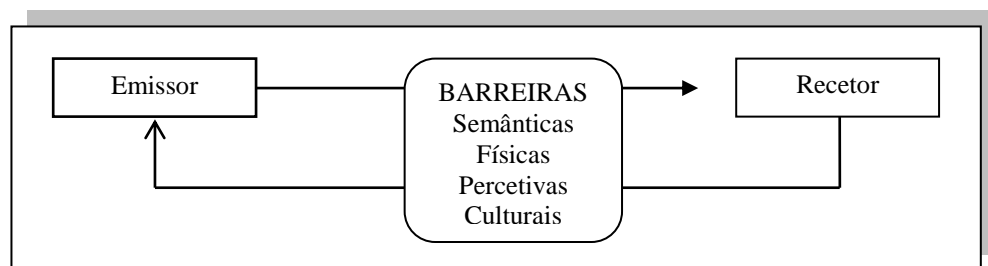


Ilustração 6: Processos de comunicação interpessoal

Modelo Circular de Jean Cloutier

O autor mais representativo desta corrente é Jean Cloutier, que defende que o esquema de “Emrec” não é estático, mas sim que está em movimento e varia continuamente segundo os tipos de comunicação estabelecida. Não é linear mas concêntrico, visto que o seu ponto de partida é sempre o ponto de chegada, e sobretudo, o *feedback* não é um elemento acrescentado e supérfluo, mas inerente ao ciclo de informação (Valente, 2010, p. 6).

Popular pela sua obra “A Era de Emrec”, Jean Cloutier defende que o “*homo communicans*” se encontra alternadamente em cada um dos pólos de comunicação ou, até mesmo, em ambos os polos simultaneamente e que o ponto de partida de um processo de comunicação é sempre o seu ponto de chegada, passando-se de uma base linear para uma base concêntrica (Martins, 2010).

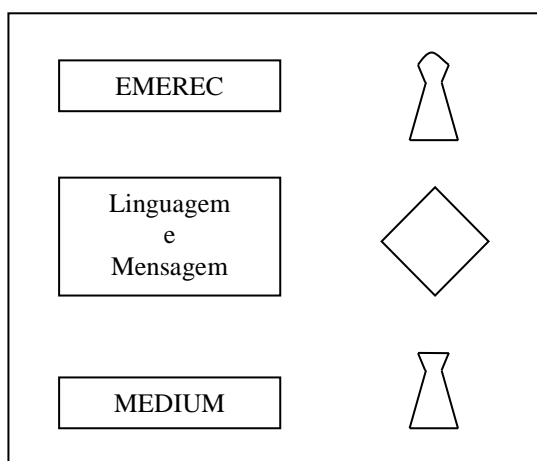


Ilustração 7: Esquema cibernético de Jean Cloutier

Segundo Nascimento (2010, p. 4) o seu esquema de comunicação visualizado na ilustração 7, comporta três elementos:

- O **Emerrec** é o *homo communicans* que recebe e emite Mensagens com a ajuda de um Medium que tem à sua disposição. O Emerrec personifica o carácter de emissor e recetor de cada *homo communicans*.
- A **Linguagem** e a **Mensagem** são duas noções indissociáveis, pois é a linguagem que permite incarnar a mensagem. Na representação gráfica, a linguagem é simbolicamente representada pelos contornos do losango, enquanto a mensagem é a superfície delimitada.
- O **Medium** é o intermediário que permite transpor as mensagens no tempo e no espaço, com a particularidade de as poder transformar e modelar. A perspetiva cibernética facilita a compreensão do funcionamento dos media.

2.3.1.3. Modelos da Comunicação de Massas

Este modelo de comunicação foi inserido nos modelos de base cibernética devido ao facto dos meios de comunicação de massa se basearem na retroação como elemento regulador da sua boa aceitação por parte do seu público (Manços, 2010).

O modelo da comunicação de massas de Schramm assenta essencialmente no seu modelo base, que também deu origem a um modelo de comunicação interpessoal. Verificam-se, contudo, algumas alterações, na medida que o emissor

ou a fonte é coletivo. São ao mesmo tempo, o organismo e os mediadores que dele fazem parte, tendo em conta sempre o *feedback* ou a retroação. As mensagens transmitidas são múltiplas, mas idênticas, ampliando-se a mensagem original que é dirigida para um grande número de recetores, em que cada indivíduo a irá descodificar, interpretar e reagir.

De referir neste modelo o modelo de Gerbner modelo apresentado pela primeira vez em 1956, que se caracteriza pelo poder de apresentar formas diferentes em função do tipo de situação de comunicação que descreve.

Este modelo tem a vantagem de poder ser utilizado para variados fins, pode descrever a comunicação mista entre humanos e máquina, bem como pode ser usado para diferenciar áreas de investigação e construção teórica.

Já no modelo da comunicação de massas de Schramm, as mensagens são inúmeras mas idênticas, o emissor é coletivo, são ao mesmo tempo, o organismo e os mediadores que dele fazem parte. As operações de codificação, interpretação e descodificação existem e são obra de vários especialistas que utilizam fontes exteriores.

Quanto ao modelo de Maletzke evidencia a extensão do processo de comunicação de massas com base nas suas implicações sociopsicológicas. Maletzke no seu esquema apresenta elementos como, Comunicador, Mensagem, Meio e Recetor, adicionando mais dois elementos que surgem entre o meio e o recetor. Um deles é a pressão ou constrangimento causado pelo meio, este teórico defende que o dia-a-dia do recetor é completamente influenciado pelas características, princípios e conteúdos do meio. O outro é a imagem que o recetor tem desse mesmo meio influência a sua escolha relativamente aos conteúdos.

2.3.1.4. Modelos Culturais ou Socioculturais

Esta corrente encontra-se mais preocupada com a cultura de massas e as suas repercussões na sociedade, do que com os próprios meios de comunicação de massas. É por isso uma conceção mais sociocultural. São representativos desta corrente o investigador francês Edgar Morin, passando por Pierre Schaeffer e Abraham Moles (Manços, 2010).

A característica fundamental é o estudo da cultura de massa distinguindo os seus elementos antropológicos mais relevantes e a relação entre o consumidor e o objeto de consumo.

Para Valente (2010, p. 9), “(...) Edgar Morin, este foca-se na cultura de massas, bem como no fenómeno do consumo cultural, segundo este teórico, a cultura de massas é gerado através do processo dialético englobado em três elementos inteiramente relacionados, criação, produção e consumo”.

Já no que concerne ao modelo de Abraham Moles o modelo deste investigador insere-se numa perspetiva cibernética. Ele defende que estamos perante uma socio dinâmica da cultura, na medida em que há uma interação constante entre a cultura e o meio a que ela pertence. A comunicação está envolvida em quatro elementos, o **macro-meio** representa a sociedade em si, integrado nela está o **criador**, este é aquele que age, tem como objetivo desenvolver ideias novas, desempenhando assim atividade em todos os ramos em função de um **micro-meio**, sendo este entendido como um sub-conjunto da sociedade, através dos **mass-media**.

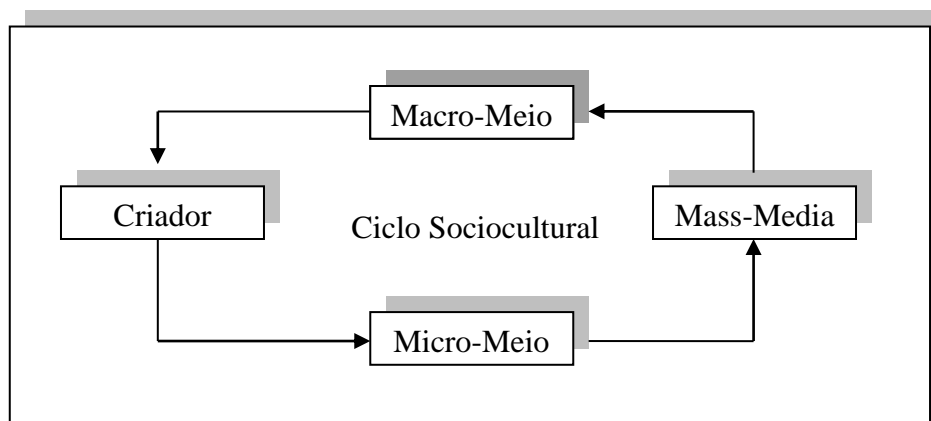


Ilustração 8: Fatores do Ciclo Sociocultural segundo o modelo de Abraham Moles

2.4. INTERVENIENTES DA COMUNICAÇÃO NA ESCOLA

As instituições estão inseridas numa rede e em toda a comunicação que a isso é inerente, e para tal, os processos de comunicação envolvem um conjunto de atores de características diferentes levando a uma multiplicidade de relações. E se é verdade que a escrita é fundacional das organizações – em estatutos, registos, atas, entre outros, também é

verdade que o discurso oral é a plataforma de trabalho quotidiano de todos os seus membros - no atendimento, reuniões, entrevistas, debates (Rei, 2012).

A escola deve estabelecer sistemas de comunicação bilaterais, procurando disponibilizar canais de comunicação diversos (reuniões de pais, reuniões individuais com a família, contactos telefónicos, caderneta do aluno, boletins da escola, correio eletrónico, entre outros) de forma a alcançar todos os intervenientes. Para além dos tradicionais eventos que a escola promove (atividades de início e fim do ano letivo, festas de Natal, Dia da Mãe, Dia do Pai), a escola pode oferecer oportunidades mais diversificadas que possibilitem a participação de todos com o objetivo de melhorar o espaço escola (Canavarro, 2002).

Os intervenientes na escola não estão isentos da influência da comunidade que os rodeia. Desta forma, eles refletem socialmente e culturalmente o meio em que vivem, construindo uma escola com que eles se identificam. Na comunicação numa escola é possível identificar diferentes intervenientes como apresentado na ilustração 9.

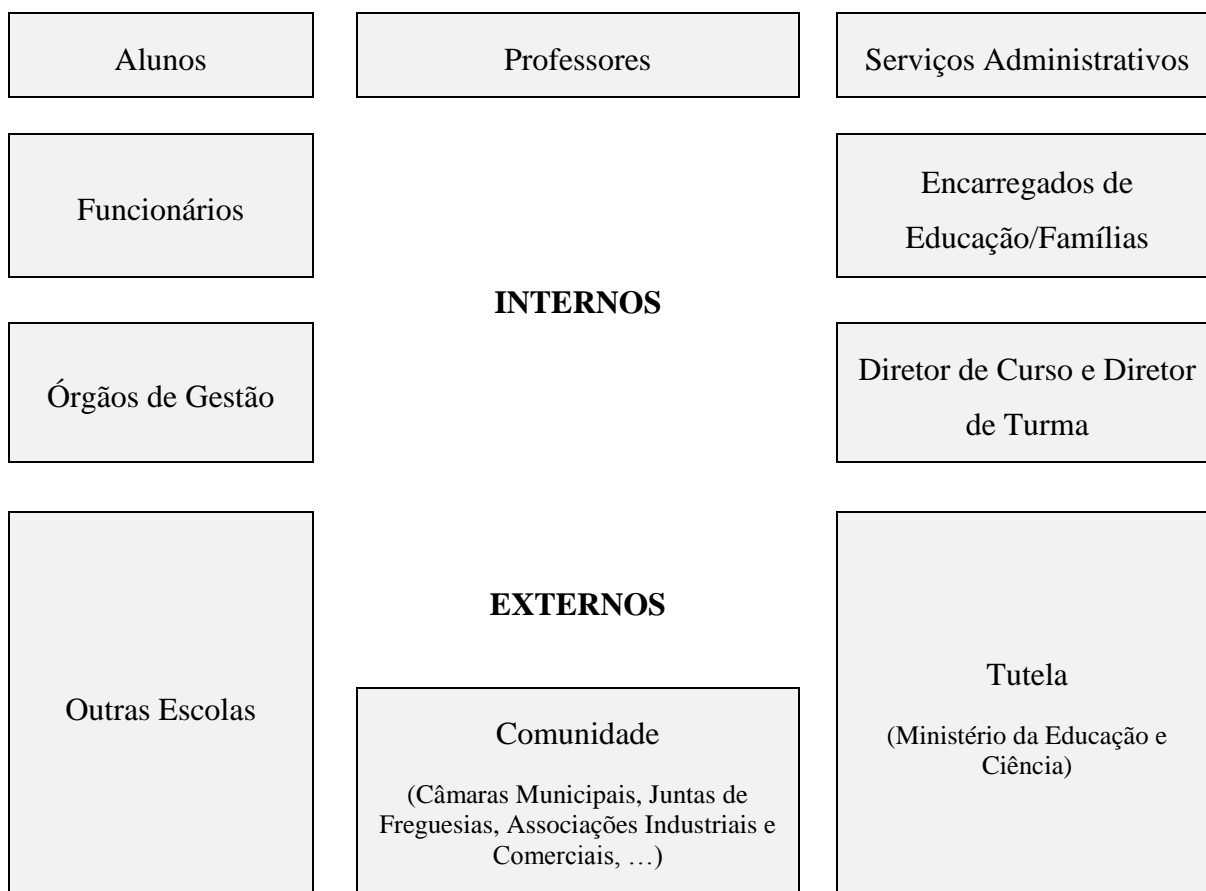


Ilustração 9: Intervenientes nos processos de comunicação da escola

Quando a escola comunica de forma eficaz, todos os envolvidos têm mais probabilidades de estabelecer uma relação de confiança e um clima de cooperação com a mesma. “As interações entre a escola e a família aumentam, os pais percebem a escola e os seus profissionais de forma mais positiva, entendem melhor as políticas da escola e a ação de todos os seus intervenientes, acompanham melhor os processos” (Canavaro, 2002).

Na escola existem relações com intervenientes internos e externos, sustentadas por um conjunto de processos de comunicação que levam a que a mesma funcione. Destacam-se os seguintes tipos de processos:

- Com a Tutela, nomeadamente no recebimento de legislação e envio de dados referentes aos diferentes atores da escola;
- Com a comunidade através de todas as entidades que colaboram quer de forma direta nos diferentes órgãos, quer de forma indireta em situações pontuais de comunicação (entidades de proteção civil);
- Com as outras escolas, nomeadamente na partilha de projetos e troca de informações referentes a processos de alunos e professores;
- Com alunos e professores na aplicação de legislação e todo o processo didático-pedagógico;
- Com os Serviços Administrativos e Órgãos de Gestão, na condução de processos nos diferentes âmbitos (concursos, legislação, avisos, entre outros);
- Com os Encarregados de Educação na troca de informação de diferentes naturezas (disciplinar, pedagógica, lúdica).

Apresenta-se na secção seguinte uma breve caracterização de cada um dos intervenientes nestes processos de comunicação.

2.4.1. Alunos

Um dos intervenientes mais importantes nas escolas são os alunos. Estes assumem um papel preponderante na comunicação. As diversas estruturas da escola podem estar muito interessadas em desenvolver um trabalho significativo, contudo, se esse interesse não

for partilhado pelos alunos, fica difícil ou mesmo impossível a efetivação da comunicação entre os diversos intervenientes e os alunos.

Contudo, não se pode pensar que as novas tecnologias são a panaceia para a escola. Estas apenas são ferramentas, podendo ser usadas como novas práticas ativas, centradas no aluno, como podem servir somente na transmissão da mensagem através do método tradicional de comunicação. Embora e na opinião de Parker (1999, p. 12) “os novos ambientes de educação, ao contrário das abordagens sequenciais, devem permitir que o aluno questione as suas ideias e crenças, encorajando assim o desenvolvimento de um processo interativo e provocativo na construção pessoal do conhecimento”.

A comunicação escola/alunos, que assenta com base nas novas tecnologias, de uma forma planeada e sistemática, permite:

- O desenvolvimento de uma competência de trabalho em autonomia (fundamental ao longo da vida), já que os alunos podem dispor, desde muito novos, de uma enorme variedade de ferramentas;
- Um acesso à informação com rapidez e facilidade;
- A abertura ao mundo e disponibilidade para conhecer e compreender outras culturas;
- Uma organização espacial diferente da tradicional.

Contudo, é importante referir, que a escola através dos diferentes agentes educativos, tem um papel decisivo, na divulgação e no incentivo ao uso das tecnologias da informação nas comunicações, complementando-os no seu papel. Para Jacquinot (1995), “os media só podem servir de fonte de acesso ao conhecimento se forem integrados, dentro ou fora da escola, no quadro de um projeto ou de uma metodologia”.

As comunicações que o aluno pode desenvolver dentro de uma escola podem ser de natureza administrativa, pedagógica e lúdica.

A nível administrativo:

- Requisição de documentação/legislação;
- Comunicação de informação pessoal.

A nível pedagógico:

- Informação/controlo de assiduidade;
- Informação de elementos de avaliação;
- Gestão de currículos.

A nível lúdico:

- Participação em projetos de enriquecimento curricular.

2.4.2. Professores

Os desafios que os professores encontram nos dias que correm, são inúmeros. Talvez o maior, seja a gestão na comunicação entre os diversos atores educativos, que requer que seja inovador, dinâmico, comunicativo, crítico e eficaz, na forma como comunica. A dependência dos métodos tradicionais de comunicação, é algo penalizador, tendo obrigatoriamente que existir uma evolução nos métodos e técnicas de trabalho.

As situações em que o professor se encontra envolvido na escola, são de diversa natureza, embora tendo sempre por base a comunicação, quer quando está na sala de aula com os seus alunos, ou em sistema de *e-learning*, quando comunica com os órgãos de gestão, serviços ou até com os encarregados de educação e pais, levando assim a um trabalho conjunto fundamental nos dias de hoje. Como afirmam Bessa e Fontaine (2002, p. 13) “o perfil do trabalho cooperativo permite exatamente que os alunos desenvolvam competências que estão muito para além do estrito domínio e reprodução dos conteúdos curriculares expostos pelo docente”.

Hoje em dia, as formas de comunicação que o professor tem ao seu dispor são variadas. Contudo, cada vez mais existe uma característica comum, que é o uso das tecnologias nos processos de comunicação. O uso quase generalizado como o serviço de correio eletrónico, entre outros, já é uma realidade, com um significativo proveito para todas as partes envolvidas. Através das redes informáticas, já é possível um processo de ajuda mútua e partilha de problemas e necessidades (Figueiredo, 1996).

Entre muitas vantagens na comunicação efetuada pelos professores destaca-se:

- Pais melhor e rapidamente informados;

- Comunicação aluno/professor mais rápida, ultrapassando desta forma a barreira temporal e espacial imposta pela sala de aula;
- Envolvência em projetos colaborativos, sem a obrigatoriedade da presença física;
- Partilha e criação de documentação, em parceria com outros professores;
- Canal de comunicação privilegiado com os diversos serviços escolares.

No âmbito das suas tarefas os professores ao nível da comunicação interagem em diferentes situações.

- Comunicam informação de natureza pedagógica (como por exemplo: processos de alunos, avaliações, relatórios de acompanhamento/apoio pedagógico, entre outros).
- Comunicam informação de natureza administrativa (como por exemplo: sumários, assiduidade, entre outros).

2.4.3. Funcionários

No sector da educação as atenções estão muitas vezes direcionadas para os professores, alunos e encarregados de educação, relegando para um segundo plano os diversos funcionários e suas funções. Como afirmam Trojan e Tavares (2007, p. 2) “mesmo reconhecendo a indiscutível relevância dessa atuação, o desenvolvimento de ações na direção da educação inicial e continuada dos demais profissionais que atuam na escola tem sido secundarizada”.

A sua posição dentro das escolas, não se limita, ou pelo menos não se deve limitar, a funções de secretaria, serviços administrativos, limpeza ou vigilância. Tal como refere no Diário da Republica 1.^a série - N.º 79 - 22 de Abril de 2008, estes devem estar representados nos diferentes órgãos da escola, nomeadamente, Conselho Geral, Conselho Pedagógico e Conselho Administrativo (Ministério da Educação, 2008).

Outro dos papéis desempenhados por estes profissionais é de carácter educativo, como afirma Tavares (2007, p. 3) “exercem uma função educativa junto dos estudantes”, devido à sua proximidade destes, tendo que forçosamente investir na sua formação humana.

Outra área importante é a da formação técnica, visto que cada vez mais os funcionários são fundamentais no apoio direto aos professores e alunos no trabalho diário, dada a evolução e a crescente especialização em vários ramos da informática, sendo importante considerar a existência de um conjunto de conhecimentos e de tecnologias (Sá, Carvalho, & Correia e Silva, 2004).

O funcionário assume diversas tarefas dentro da escola, que assentam em processos de comunicação simples, mas vitais para o normal desenrolar da mesma. É a estes que compete fazer a gestão e comunicação de faltas de professores e respetivas substituições. Este processo assume especial relevância pois todo o processo ficará em causa caso nada seja reportado aos diferentes órgãos de gestão.

2.4.4. Encarregados de Educação/Famílias

Outro dos intervenientes no processo de comunicação das escolas é a família, através dos pais e encarregados de educação (quando estes não são coincidentes). Devem ter o dever e o interesse numa colaboração muito próxima, num acompanhamento atento, e para tal, à medida que novas oportunidades surgem, estas não devem ser sonegadas por nenhuma das partes envolvidas. A educação dos filhos é algo de muito complexo, tendo assim a obrigação de aproveitar todas as oportunidades. Como afirmam Jesus e Neves (2004, p. 25), “ Uma das profissões mas difíceis é de ser pai, e é a única para a qual não há formação”.

Longe vão os tempos em que a comunicação entre escola/famílias se fazia esporadicamente ao longo do ano letivo. Nos dias atuais, tenta-se inverter tal situação e, principalmente, mais do que comunicar resultados, integrar os pais e encarregados de educação em todo o processo educativo. Contudo, nem sempre isso é possível, pelos mais variados motivos. Para tal, a comunicação escola/família, é de vital importância, diminuindo distâncias, a bem de todos. Esta tarefa pode e deve ser facilitada, com recurso às novas tecnologias, embora seja necessário que a escola e os seus interlocutores estejam atentos, pois nem sempre estas estão ao alcance de todos. Neste caso, em concreto, mais do que uma comunidade *online*, assistimos a uma construção comum de deveres e obrigações nem sempre iguais, mas com o mesmo objetivo. Aliás, a função da família é cada vez mais importante na assistência, exigência e ajuda à escola de acordo com o pensamento de Diez (1999).

A participação das famílias no processo educativo é fundamental no processo ensino/aprendizagem. Segundo Davies (1999) e Epstein (1992) a aprendizagem é mais significativa e realizada com mais sucesso, quando se processa num ambiente em que professores e pais colaboram. Os benefícios de tal envolvimento, como afirma Daves (idem), gera melhores resultados, por norma, nos alunos onde as famílias têm um maior envolvimento. O autor explica estes resultados, pela possibilidade de compatibilização dos universos culturais familiar/escolar através do diálogo e interação com a escola/professor, que o envolvimento dos pais pressupõe. Motivados pela inovação, os pais e encarregados de educação, têm através das ferramentas de comunicação na Internet, um meio privilegiado de ligação entre escola/família, pois não interessa se o professor está na escola, em casa ou a viajar. O importante em todo este processo, é que ele pode ser localizado em qualquer lugar e em qualquer momento, conectar-se, interagir com os alunos. A utilização da Internet e dos serviços por ela disponibilizados, em contexto educativo, poderá permitir aos alunos, famílias e professor um papel mais ativo na construção do conhecimento através da discussão, reflexão, e de tomada de decisões.

Assim, teremos uma escola mais aberta e interativa, pois como Canário (1999, p. 34) defende, “uma escola mais aberta e mais interativa com o seu contexto social é condição necessária para a implicação da população nas questões da educação, seja possível”.

A comunicação das famílias com a escola, prende-se essencialmente com dois aspetos, formal e informal. Desta forma a comunicação é estabelecida no que diz respeito a comunicação de avaliações, faltas, visitas de estudo, atividades, entre outras. Para tal, a escola utiliza as cadernetas dos alunos (no que concerne ao ensino básico) e no geral há diferentes plataformas *webs* (a página da escola, o correio eletrónico, entre outros).

2.4.5. Serviços Administrativos

Nos processos de comunicação na escola, provavelmente o mais abrangente do que aos atores diz respeito, são os serviços administrativos. É possível encontrar relações de comunicação a todos os níveis nos serviços, para que a escola funcione em pleno. Desde alunos e professores, encarregados de educação a entidades externas, todos recorrem a estes serviços para obter e/ou fornecer informações que dinamizem a escola.

Como afirma Lemos (2003, p. 9) a escola de qualidade que todos queremos e que a sociedade exige também passa pela ação dos nossos administrativos, pela sua competência, pelo seu civismo e pela sua atitude pedagógica.

Ou seja, a qualidade dos processos educativos, em particular, e a qualidade da escola, em geral, começa aqui. É também aqui, desta forma, que se desenvolve a ação educativa da escola.

A exemplo de tarefas desempenhadas temos:

- Comunicação com os órgãos de gestão;
- Comunicação com professores e alunos;
- Processos administrativos de natureza pedagógica;
- Gestão de carreiras do pessoal docente;
- Serviços de intermediação entre a escola e entidades externas/encarregados de educação nos diferentes processos.

2.4.6. Comunidade

As instituições, por norma, refletem o meio que as rodeia, e como tal a escola deve procurar partilhar as suas responsabilidades e recursos com as diferentes instituições e organismos existentes na comunidade (câmara municipal, junta de freguesia, centro de saúde, associações recreativas e culturais, entre outros). Por exemplo, informando as famílias e os alunos acerca dos recursos e atividades que podem encontrar na comunidade, como atividades de tempos livres e recreativas, acontecimentos culturais, serviços de saúde, serviços sociais e colaborando com os diferentes organismos de forma a promover atividades de formação/sensibilização aos pais e aos alunos, a disponibilizar recursos que satisfaçam algumas necessidades da escola, e a promover a integração e a transição dos alunos para outras instituições de ensino ou de trabalho, entre outros.

A parceria entre escola e comunidade é indispensável para uma educação de qualidade e depende de uma boa relação entre familiares, gestores, professores, funcionários e alunos. O desafio proposto às escolas é de se construírem na e com a comunidade, visando desta forma não só a responsabilização desta última nos assuntos escolares, mas nomeadamente a sua intervenção nos órgãos das escolas. Assim, para

Teixeira “a comunidade educativa acaba por tornar possível a intervenção de todos os que mantêm um interesse legítimo na atividade e na vida de cada escola, ou seja os diferentes agentes do sistema de interação escolar” (2011, p. 26).

Outra forma de analisar a intervenção da comunidade, é o facto de existir uma necessidade de a escola e os seus agentes procurarem estabelecer relações estrategicamente orientadas com entidades locais, com vista não só a inserir a escola na comunidade envolvente, como a fazer esta usufruir dos seus recursos. Entendemos que a expressão “comunidade envolvente” designa não só os pais e encarregados de educação, mas também outros atores presentes no meio próximo da escola enquanto instituição, como sejam autarquias, empresas, associações e organizações, instituições culturais e outras escolas. Contudo, pode-se afirmar que são ainda parte da comunidade educativa os representantes das organizações e associações que desenvolvam atividades sociais, económicas, culturais e científicas e estejam interessadas no processo educativo” (Formosinho , Fernandes, & Lima, 1998).

Assim sendo, é possível afirmar que a escola deve funcionar integrada com a comunidade e procurar interagir nas ações, promovendo a qualidade não só das atividades mas de todo o sistema.

2.4.7. Órgãos de Gestão

É inquestionável que o tema da liderança é um tópico importante de reflexão e discussão no âmbito da administração e da gestão escolar. De tal forma que “se converteu verdadeiramente num tema de moda, um tópico de atualidade” (Delgado, 2005, p. 367) e um excelente campo de investigação.

Como afirma Sanches, (2008) a liderança exerce-se num campo de intervenção que abrange dimensões fundamentais da vida quotidiana das organizações e os seus processos de comunicação: a natureza dos processos de tomada de decisão, a gestão dos conflitos organizacionais, o nível de qualidade das suas realizações, as formas de prever e lidar com o impacto resultante da turbulência dos ambientes institucionais e sistémicos em que se movem e ainda o grau de abertura à comunidade envolvente.

As escolas são organizações que têm vida própria, que se vão construindo de acordo com um tempo e um contexto, um e outro mutantes, têm os seus diversos atores, têm a sua

própria história. “A liderança é o motor dessa construção histórica, social e cultural que chamamos centro educativo, e organização em sentido mais geral” (Delgado, 2005, p. 368).

A “influência” é uma noção neutral, não define que objetivos ou ações devem ser alcançados, pelo que a liderança deve ser ancorada em valores pessoais e profissionais claramente assumidos.

- As escolas estão comprometidas com a aprendizagem e todos os seus membros são aprendentes;
- Cada membro da comunidade escolar é valorizado enquanto indivíduo;
- A escola existe para servir os alunos e a comunidade local;
- As pessoas progridem com confiança, estímulo e reconhecimento.

Deste ponto de vista, os órgãos de gestão dentro da escola interferem em vários processos de comunicação a diferentes níveis.

No que diz respeito à Administração a comunicação estende-se aos diferentes serviços da escola e promovendo uma rede de contactos ampla e de diferente natureza:

- Horários de professores/alunos/turmas;
- Horários de funcionários;
- Avisos e despachos internos;
- Gestão de informação de atividades.

No que concerne aos Diretores de Turma e Diretores de Curso, a comunicação far-se-á mais num sentido específico de âmbito das turmas/cursos e respetiva legislação. Esta comunicação acontece principalmente em reuniões onde são transmitidas informações relevantes para o bom funcionamento de todas as situações. Contudo, não é de deixar de referir a comunicação institucional existente com as entidades gestoras, como por exemplo: marcação e comunicação de faltas, preenchimento e envio de mapas de horas de formação, entre outras.

2.4.8. Tutela

A comunicação entre a escola e a tutela, é feita majoritariamente por via legislativa, onde através do portal do ministério e correio eletrônico institucional são emanadas um conjunto de decisões. Estas decisões são depois aplicadas com as devidas adaptações ao meio escolar, em alguns casos.

Para Lück (2000, p. 20) a autonomia é uma necessidade, quando a sociedade pressiona as instituições para que realizem mudanças urgentes e consistentes, para que respondam com eficácia e rapidamente às necessidades locais e da sociedade globalizada, em vista do que, aqueles responsáveis pelas ações devem tomar decisões rápidas, de modo que as mudanças ocorram no momento certo, a fim de não se perder o momento de transformação e da realização de objetivos.

A autonomia implica responsabilização, transparência, tornando-se num processo de cidadania, é um processo de articulação entre os âmbitos macro e micro implicando a gestão democrática.

Como tal, a comunicação existente entre a tutela e a escola pode e deve ser encarada como um processo natural de troca de informação que enriquece ambos os lados.

A exemplo de comunicação refira-se:

- Legislação referente à gestão e administração da escola;
- Concurso e colocação de professores;
- Gestão de informação financeira;
- Gestão e articulação de currículos.

2.4.9. Diretor de Curso e Diretor de Turma

Na escola os Diretores de Curso e Diretores de Turma assumem um papel importante na medida que intervêm em diversos processos que envolvem os alunos e professores.

Desta forma os Diretores de Turma e de Curso caracterizam-se por um conjunto de tarefas e funções que passam por estimular a participação do aluno na vida da escola e da comunidade. Criar e desenvolver um diálogo aberto com a turma, é uma delas e das mais importantes.

Outras de igual importância, são:

- Facilitar aos encarregados de educação a comunicação com a escola;
- Garantir uma informação atualizada e esclarecer sobre assiduidade, pontualidade, regime de faltas, regras internas da escola, disciplina e regras de procedimento disciplinar, importância e funções do delegado e subdelegado de turma, avaliação e orientação escolar;
- Organizar e garantir a funcionalidade do dossier de turma;
- Estar atento às informações dadas pelos professores e comunicá-las aos encarregados de educação, sempre que a situação do aluno o aconselhar;
- Exigir aos professores da turma que comuniquem, sempre e por escrito, as infrações disciplinares cometidas pelos alunos que impliquem falta de presença;
- Verificar o registo das datas de marcação das fichas de avaliação sumativa, de forma a que não seja marcada mais do que uma prova de avaliação no mesmo dia;
- Apresentar um relatório crítico anual do trabalho desenvolvido.

Em suma, aos Diretores de Turma e de Curso compete favorecer a articulação entre os professores, alunos, pais e encarregados de educação, procurando promover o trabalho cooperativo, especificamente entre professores e alunos no sentido de adequar estratégias e métodos de trabalho, com carácter curricular e avaliativo, além de compreender as especificidades de cada aluno. Eles têm, neste sentido, um papel de mediador entre a docência e a gestão, pois se, por um lado, coordenam um grupo de professores, por outro têm implicações diretas na gestão escolar (Leite, 2007).

2.5. PROCESSOS DE COMUNICAÇÃO NA ESCOLA

O sistema de comunicação da escola, encontra-se dividido em duas áreas principais: administrativo e pedagógico, sendo que diferentes processos envolvem diferentes intervenientes tal como indicado na tabela 1. Para este estudo apenas vamos analisar os processos de comunicação que envolvem os processos administrativos dos intervenientes internos.

	Alunos	Professores	Serviços Administrativos	Órgãos de Gestão	Funcionários	Enc. Educação e Famílias	D. Curso e D. de Turma
Alunos		PP	PA	PA			PP PA
Professores	PP	PP	PA	PP PA	PA		PP PA
Serviços Administrativos	PA	PA			PA	PA	PA
Órgãos de Gestão	PA	PP PA					
Funcionários		PA	PA				
Enc. Educação e Famílias			PA				PA
D. Curso e D. de Turma	PP PA	PP PA	PA			PA	

Tabela 1: Processos de comunicação/tarefas entre intervenientes

Legenda: PP: Processo Pedagógico, PA: Processo Administrativo.

Tendo em conta os diferentes intervenientes nos processos existentes na escola, estes originam um conjunto de ações que levam a diferentes procedimentos. Desta forma, vamos analisar os processos de comunicação de acordo com o Modelo de Lasswell e passaremos a identificar quem, o quê e a quem.

Quem/a quem: Alunos ↔ Serviços Administrativos:

O quê:

- Elaboração de processo de matrícula;
- Transferências para outro Estabelecimento de Ensino;
- Anulação de matrícula Ensino Secundário e Básico se o aluno estiver fora da escolaridade obrigatória;
- Anulação de matrícula de disciplinas de exame Ensino Secundário;
- Pedido de equivalência de Habilitações Estrangeiras;
- Inscrições para Exame;
- Pedidos de consulta de prova;
- Pedidos de Equiparação de Estudos;
- Pedido de Certificação de Habilitações;
- Pedidos de Reapreciação de Exame;
- Pedido do cartão de estudante;
- Participação acidente escolar (documentação);
- Distribuição de horários.

Quem/a quem: Alunos ↔ Órgãos de Gestão:

O quê:

- Requerimento para inscrição;
- Requerimento para anulação de matrícula;
- Requerimento de equiparação de habilitações;
- Requerimento de equivalências estrangeiras para o ensino básico e secundário;
- Requerimento para exame fora de prazo;
- Requerimento inscrição em exames cursos profissionais;
- Requerimento inscrição em exames do Dec-Lei 357/2007 de 29 de outubro;
- Requerimento para matrícula cumulativa;
- Requerimento para matrícula fora de prazo;
- Requerimento para mudança de ano;
- Requerimento para mudança de curso;
- Requerimento para mudança de disciplina;
- Requerimento para mudança de turma;
- Requerimento para assistir às aulas;

- Requerimento para Certificação ao abrigo do Dec-Lei nº 357/2007;
- Requerimento passagem certidão habilitações.

Quem/a quem: Alunos ↔ Diretores de Curso e Diretores de Turma:

O quê:

- Justificação de faltas;
- Processo de matrícula/inscrição (documentação);
- Preenchimento da ficha biográfica;
- Eleição do Delegado e Subdelegado de Turma;
- Ficha registo de progressão escolar;
- Participação disciplinar;
- Fichas de registo da autoavaliação do aluno.

Quem/a quem: Enc. Educação e Famílias ↔ Diretores de Curso e Diretores de Turma:

O quê:

- Registo dos atendimentos aos Encarregados de Educação;
- Comunicação aos Encarregados de Educação do horário de atendimento;
- Convocatória para reunião com Encarregados de Educação;
- Eleição do representante dos Encarregados de Educação;
- Informação aos Encarregados de Educação sobre assiduidade dos alunos;
- Participação disciplinar do educando;
- Ficha da avaliação do aluno.

Quem/a quem: Enc. Educação e Famílias ↔ Serviços Administrativos:

O quê:

- Requerimento para mudança de turma;
- Requerimento para mudança de curso;
- Prova anual de abono de família.

Quem/a quem: Professores ↔ Serviços Administrativos

O quê:

- Atribuição de ID para uso do Sistema Informático;
- Abertura de termos de frequência e exame;
- Preenchimento dos registos biográficos;
- Pedido de acumulações de funções;
- Pedido de licença para férias;
- Preenchimento de contratos (docentes contratados e do quadro);
- Avaliação do pessoal docente (documentação);
- Concursos de pessoal docente (documentação);
- Publicação da lista de antiguidade;
- Pedido de mudança de escalão;
- Pedidos de transferência de QE;
- Pedidos de transferência de QZP;
- Preenchimento do termo de posse de funções;
- Pedidos de Abonos (Ex: pré-natal);
- Pedido de destacamento por gravidez de risco;
- Pedido de licença por gravidez de risco;
- Pedido de submissão à junta médica;
- Pedido de Aposentação;
- Pedidos de licença sem vencimento;
- Pedidos de orçamentos para visitas de estudo.

Quem/a quem: Professores ↔ Órgãos de Gestão

O quê:

- Entrega das atas de avaliação;
- Entrega dos registos de avaliação;
- Entrega da documentação de Exame;
- Procedimentos disciplinares;
- Avisos;
- Convocatórias;
- Ordens de Serviço;
- Despachos;
- Distribuição de Horários.

Quem/a quem: Professores ↔ Funcionários

O quê:

- Comunicação de faltas;
- Requisição de material.

Quem/a quem: Professores ↔ D. de Curso e D. de Turma

O quê:

- Entrega da avaliação;
- Entrega dos mapas de assiduidade;
- Processos disciplinares (documentação);
- Planificações dos conteúdos;
- Critérios de avaliação;
- Ficha de análise de turma;
- Estratégias de recuperação.

Quem/a quem: Serviços Administrativos ↔ Funcionários

O quê:

- Preenchimento de contratos (funcionários contratados e do quadro);
- Avaliação do pessoal não docente (documentação);
- Concursos de pessoal não docente (documentação);
- Publicação da lista de antiguidade;
- Pedidos de transferência de escola;
- Preenchimento do termo de posse de funções;
- Preenchimento de mapa de faltas;
- Preenchimento de mapa de férias e Licenças;
- Instruir processos de faltas e mapas de substituição;
- Pedido de submissão à junta médica;
- Pedido de Aposentação;
- Pedido de licença para férias;
- Pedidos de licença sem vencimento.

Quem/a quem: D. de Curso e D. de Turma ↔ Serviços Administrativos

O quê:

- Ficha registo de progressão escolar;
- Registo de ocorrências;
- Registos biográficos.

3. AS TIC NA DINAMIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE COMUNICAÇÃO

Hoje em dia, as TIC são essenciais para o desenvolvimento de vários setores da economia e da sociedade, sendo uma mais-valia, ajudando a melhorar e inovar os processos de comunicação.

3.1. DOS MEIOS TRADICIONAIS AOS MEIOS ATUAIS DE COMUNICAÇÃO

Nos tempos atuais, a comunicação é fundamental para o desenvolvimento de processos, quer a nível local, quer a nível global. Desta forma, as TIC assumem um papel preponderante, pela sua capacidade aglutinadora dos conceitos de informação e comunicação, dando assim a capacidade de comunicar.

As TIC, são um meio privilegiado para aceder, trocar e disponibilizar informação. Estas reúnem todas as condições multimédia, para as quais o tempo e distância deixam de ter significado, pela transmissão quase instantâneas de dados.

Ao longo dos tempos diferentes tipos de meios foram usados para o suporte aos processos de comunicação, tendo estes sempre tido um papel influente na mesma.

A tabela 2, disponibiliza uma comparação, entre meios clássicos de comunicação e os meios atuais suportado pelas TIC.

Média tradicionais	Meios suportados pelas TIC
Imprensa escrita	Jornais <i>online</i> <i>e-books on e off-line</i>
Correio	Correio eletrónico (<i>e-mail</i>)
Rádio	<i>Podcast</i>
Telefone	Fóruns Salas de conversação (<i>chats</i>) VOIP
Televisão	Captação e reprodução de imagens e sons Videoconferência Integração de CD-ROM e DVD

Tabela 2: Comparação entre os Média Tradicionais e as novas Tecnologias de Informação e Comunicação

As TIC revelam-se excelentes na capacidade que proporcionam de comunicar, sendo desta forma, importantes no tratamento da organização da informação. Existe uma integração de ferramentas relativas ao processamento e tratamento de texto, organização de dados, construção de tabelas, esquemas e desenhos, resolução de cálculos e construção de simuladores. Estas ações devem ser graduais e nunca exclusivas, e para tal, deve haver a preocupação de participação de todas as partes envolvidas. Contudo, deve existir por parte das organizações, um especial cuidado na criação de condições e incentivos para tal, aos mais variados níveis das TIC.

A melhoria da comunicação numa escola passa por três pontos essenciais:

- Apetrechamento físico;
- Formação;
- Conteúdos.

A todos estes níveis, já existe trabalho realizado ao longo dos anos. Contudo, atualmente existem em curso uma série de iniciativas que visam colmatar deficiências e melhorar os recursos existentes. Um exemplo disso, é o PTE, onde se verifica uma intervenção nestas áreas.

Inserido nos meios atuais de comunicação temos diferentes plataformas que permitem aos intervenientes comunicar. Como resumo, apresentam-se as seguintes listas:

Computador
<i>Tablet PC</i>
Telemóvel
<i>Smartphone</i>
Televisão Digital
Redes Informáticas (LAN, MAN, WAN)
CD e DVD Multimédia

Tabela 3: Lista de tecnologias de suporte à comunicação

WWW
Correio eletrónico
SMS/MMS
<i>Podcasting</i>
<i>Streaming</i>
VOIP

Tabela 4: Lista de serviços de apoio à comunicação

As tecnologias de suporte e os serviços de apoio à comunicação servem para que os utilizadores possam melhorar os seus processos de comunicação com as instituições envolvidas. Estes suportes/serviços potenciam um novo universo de oportunidades que de outra forma não era possível.

Com os novos dispositivos móveis, aparecem igualmente novas oportunidades e novos públicos, sendo possível criar novas formas eficientes de comunicar. Como a escola trabalha com jovens, criam-se condições atendendo ao perfil inovador destes para abarcar novos meios de comunicação. Contudo, e atendendo à sociedade atual mesmos os encarregados de educação e famílias estão incluídos, facilitando a comunicação. Exemplos disso são as plataformas móveis de acesso a redes.

3.2. PROGRAMAS DE APOIO À COMUNICAÇÃO

As comunicações numa escola, podem ser suportadas por diferentes tecnologias. Neste trabalho, apenas nos vamos centrar nos programas com maior expressão no mercado para apoio às comunicações nos fluxos administrativos.

As ofertas são variadas e estão constantemente a ser atualizadas, para dar resposta a um conjunto de legislação que sai ao longo do ano letivo, tendo a obrigatoriedade de ser previamente aprovadas pela MISI. Como primeiro exemplo deste tipo de *software* referimos o TProfessor. Apresenta-se na ilustração 10 a arquitetura deste sistema relativamente aos intervenientes na comunicação.

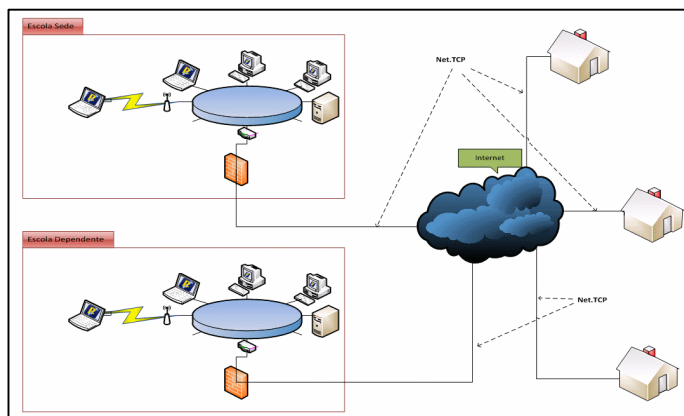


Ilustração 10: Software TProfessor (Fonte: <http://www.truncatura.pt/>)

Uma das principais funções suportadas pelo TProfessor é a gestão das turmas com programas desde a marcação de faltas à gestão de sumários *online* ou mesmo a gestão da agenda da turma ao nível dos compromissos da mesma. Como exemplo, o Software TProfessor permite as seguintes operações:

Sumários: Permite que o docente registre diariamente sumários das suas atividades letivas e não letivas (com recurso ao seu horário), assim como a assiduidade dos alunos. O registo de ocorrências relevantes que possam ocorrer durante a aula, é também possível, como se pode observar na ilustração 11.

- Gestão de substituição de Professores;
- Pares Pedagógicos;
- Aulas de Acompanhamento.

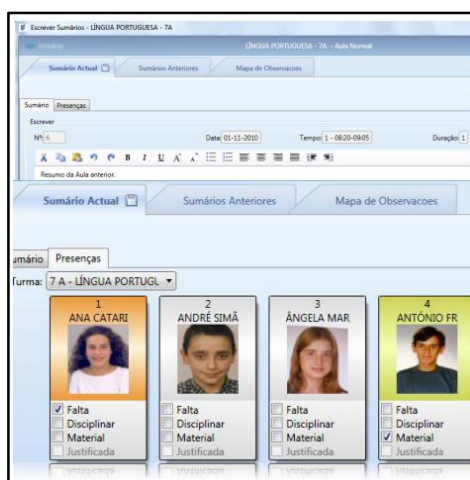


Ilustração 11: Software TProfessor (Fonte: <http://www.truncatura.pt/>)

Direção de Turma: Permite a gestão de faltas dos alunos, com avisos aos Diretores de Turma dos limites atingidos de acordo com a legislação em vigor. Efetua o envio de diversos tipos de documentos dirigidos ao Encarregado de Educação, nomeadamente faltas e pautas de avaliação, entre outros.

Avaliações: Permite a inserção de avaliações tanto pelo professor nas suas disciplinas, como pelo Diretor de Turma a qualquer disciplina da sua direção. O acesso ao Registo Biográfico, Habilitações e Ficha de Identificação também é possível, como se pode verificar na ilustração 12.

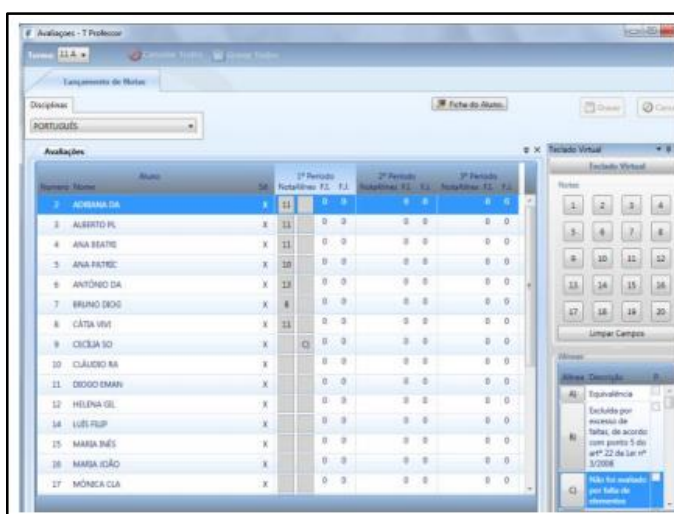


Ilustração 12: Módulo de Avaliação, *Software* TProfessor (Fonte: <http://www.truncatura.pt/>)

Agenda: Permite a marcação de testes (provas) ou visitas de estudo a todos os utilizadores duma turma.

A nível estatístico é possível encontrar soluções que têm por missão facultar um conjunto de informação referente aos alunos (Ano de Escolaridade; Idade; Sexo; Língua Estrangeira; Curso; Disciplina; Aproveitamento; Entre outros...).

Um exemplo deste *Software* é o módulo de estatística e gráficos que a empresa truncatura apresenta, para facilitar os processos de comunicação administrativos da escola.

Módulo de Estatística: WinEstat é uma aplicação que se baseia nos modelos oficiais da Gestão Integrada da Ação Social Escolar destinada ao ensino Básico e Secundário, em que é possível estatisticamente analisar dados relativamente ao número de alunos matriculados.

Módulo de Gráficos: Este módulo permite visualizar e imprimir gráficos relativos aos anos escolares a decorrer no ano letivo anual por Período, Ano, Turma, Disciplina e Sexo, permitindo ter uma noção sobre as notas que os alunos estão a obter no estabelecimento de ensino.

Uma outra solução disponível é a “Gestão de Alunos” da empresa J. P.M. & Abreu, que faz uma gestão de alunos permitindo avaliação, registos de assiduidade, matrículas, estatísticas de sucesso/insucesso escolar, comunicações aos encarregados de educação, exames do básico e ligação ao ENES e ENEB.

De destacar ainda a possibilidade de impressão dos seguintes mapas:

- Pautas de Avaliação;
- Fichas Informativas;
- Termos (9º ano);
- Registos Biográficos;
- Extratos de Assiduidade;
- Certificados;
- Gráficos de Sucesso/ Insucesso Escolar;
- Listas de Turma;
- Impressos de Matrícula.

Este *Software* que se apresenta na ilustração 13, contempla para todo o processo de comunicação o ensino regular, recorrente e profissional para Básico e Secundário, incluindo o 1º Ciclo.



Ilustração 13: Aplicação “Gestão de Alunos” (Fonte: <http://www.jpmaabreu.com>)

No que respeita a outras soluções, é possível encontrar soluções idênticas a funcionar dentro dos mesmos parâmetros e que permitem suportar a gestão de dados dos diferentes níveis de ensino.

O sistema “WinGA - Gestão de Alunos”, da empresa Truncatura, permite lançamento das notas e faltas, inscrição nos exames tanto no ensino básico como no secundário, assim como a impressão de vários documentos referente às habilitações, matrículas, relações de turma, termos, exames, pautas, listagens. O módulo Exames permite a exportação dos dados necessários para os sistemas de exame do básico e secundário (ENES/ENEB) e importação das inscrições registadas nos programas de exames. Permite igualmente ligações a outros programas de apoio a todo o processo de comunicação que se existem nas escolas (Faltas Diárias, InfoPonto, GestASE e SIGE).

Outro tipo de recursos que se podem encontrar são:

- GestASE - Gestão do Serviço de Ação Social de Escola;
- GestRec - Gestão de Recursos Humanos para a Educação;
- GestContEsc - Gestão de Contabilidade Escolar.

No que se refere à Gestão de Contabilidade Escolar a aplicação pretende ajudar a gestão a simplificar, otimizar e evitar os erros. De realçar que proporciona o envio de dados para o Ministério da Educação e Ciência.

A aplicação GestRec é responsável pela gestão do pessoal docente e não docente. Entre diversa informação, é possível o envio de comunicações por correio eletrónico a nível pessoal. Sobre as faltas já disponibiliza o deferimento de faltas por correio eletrónico ou manualmente. Relativamente aos vencimentos, proporciona o processamento automático de vencimentos, com o envio do relatório/recibo proporcionando desta forma uma automatização na entrega dos mesmos.

De referir, que ainda são possíveis outras funcionalidades, tais como:

- Atualizações automáticas pela Internet;
- Exportação para o Ministério da Educação (MISI);
- Exportação para a CGA;
- Exportação para Entidades Bancárias;
- Exportação para Declaração Anual de IRS.

estágio, o monitor e o professor orientador, registar a assiduidade, escrever sumários de acompanhamento e lançar a avaliação.

Está também disponível um menu onde é possível redigir o regulamento da Prova de Aptidão Profissional (PAP), preencher o cronograma, lançar a nota, escrever sumários de acompanhamento e organizar o dossier. Existe a possibilidade de enviar notificações, *e-mails* e sms para docentes, alunos e encarregados de educação através da aplicação, ficando documentado todo o histórico das comunicações realizadas.

Permite uma filtragem dos dados dos alunos e a sua exportação para diferentes formatos, enriquecendo desta forma a comunicação, como se pode observar na ilustração 15.

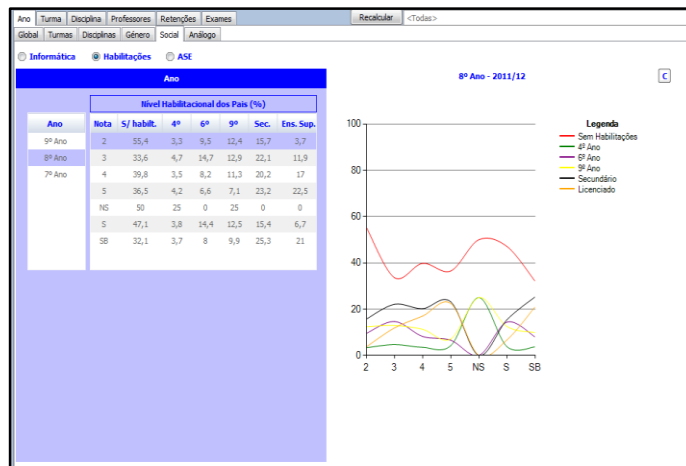


Ilustração 15: Exemplo de relatórios e gráficos (Fonte: <http://www.inovar-mais.pt/>)

A aplicação faz a exportação para o MISI e comunica com os programas PAEB, ENEB e ENES, não esquecendo o Portal das Escolas, como se demonstra na ilustração 16.

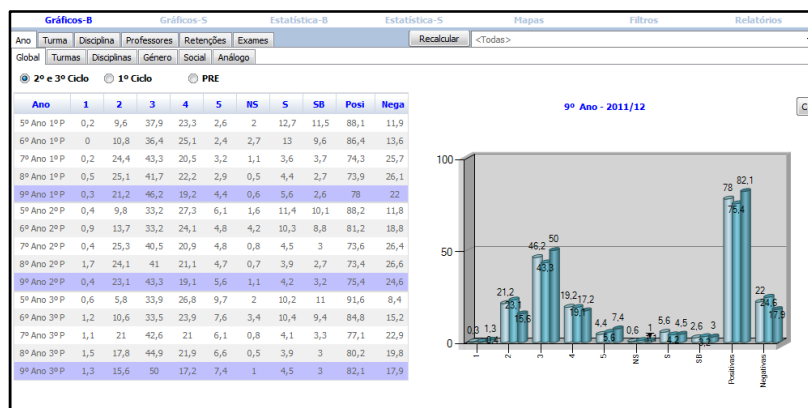


Ilustração 16: Exportação de dados (Fonte: <http://www.inovar-mais.pt/>)

À semelhança do que já foi descrito é possível encontrar soluções de apoio à ação das Direções Escolares, contribuindo para tornar as Escolas um local mais seguro, mais aprazível e mais eficiente nas tomadas de decisão.

O sistema SIGE 3 é baseado na atribuição a cada utilizador de um cartão multifunções que serve para a sua identificação, para promover o acesso ao recinto, áreas interiores para as quais detém autorização e como meio de pagamento dentro da Escola, eliminando assim a circulação de numerário. Apresenta-se na ilustração 17 um resumo das funcionalidades do SIGE 3.



Ilustração 17: Sistema Integrado de Gestão de Escolas “SIGE” (Fonte: <http://www.microio.pt/>)

Dentro da Escola não é necessário transportar dinheiro, todos os pagamentos são efetuados através do cartão, que permite também adquirir produtos nas máquinas automáticas ou tirar fotocópias. Fora da escola, o Encarregado de Educação pode consultar as notas e faltas do aluno ou solicitar a emissão de documentos pelo acesso via *Web*.

Para as Direções Escolares, o SIGE permite levar a níveis superiores a Gestão Escolar, através do controlo imediato de todas as transações e da elaboração de um

conjunto de relatórios que possibilitam um total domínio sobre os movimentos de pessoas e bens dentro da Escola.

Este sistema tem um variado número de aplicações e utilizações dentro do recinto escolar. Apresentamos aqui algumas das suas funções principais, não estando o SIGE limitado apenas a esta lista:

- Identificação dos utilizadores do recinto escolar
A segurança das instalações escolares é uma das prioridades das Administrações das escolas, através das suas vertentes de controlo de acessos e de eliminação do numerário o SIGE cria um meio eficaz para a identificação de todos os que circulam no recinto escolar.
- Acesso ao recinto escolar e a áreas específicas
Ao realizar a identificação de todos aqueles que pretendem entrar no recinto escolar, o SIGE concorre para reforçar a segurança do recinto escolar.
- Controlo de assiduidade dos alunos
Articulando a verificação da identidade dos alunos com o conhecimento dos seus horários escolares, o SIGE permite rapidamente detetar situações de absentismo. Para além disso, o registo continuado permite a obtenção simples do histórico em termos de absentismo, de qualquer aluno.
- Eliminação ou redução da circulação de numerário
Funcionando como cartão de pagamento no recinto escolar, o SIGE permite uma eliminação da circulação de numerário. Promove-se assim a segurança de todos na escola, conduzindo à diminuição ou mesmo supressão dos roubos, desmotivando situações de ameaça física sobre os alunos (*bullying*).
- Importação de dados
As aplicações de *Software* de gestão administrativa (processo dos alunos, notas, faltas e horários) são diversas e variam de escola para escola. O SIGE possui um conjunto de ferramentas que permite a importação dos principais dados dos alunos de uma forma simples e rápida.

- Controlo de existências

Ao automatizar todos os processos de venda e aquisição de bens, o SIGE permite a criação de um sistema de gestão de existências extremamente eficaz, permitindo às escolas gerir de um modo simultaneamente mais fácil e exato todo o seu *stock*.

O sistema é composto por diversos módulos, cada um deles específico a uma determinada área de ação, permitindo que este se adapte da melhor maneira às necessidades de cada cliente, tais como: POS - Ponto de Venda, Porteiro, Gestor, Portal Web, Faturação, Refeitório, Serviço SMS e Gestor de Dados.

Outras ferramentas importantes são as que prestam apoio às “Equipas de Horários“. Cada vez mais a gestão eficiente dos espaços e uma conjugação eficaz de professores/disciplinas/horas para a criação de bons horários para todos os envolvidos são de vital importância para o bom funcionamento das escolas. Assim sendo, algumas soluções apresentadas fazem a gestão adequada das variáveis anteriormente inumeradas.

Entre muitas ferramentas disponíveis neste âmbito, as mais importantes são o gerador automático, editor de horários, gestão de faltas e substituições, reuniões de professores/turmas e diversas impressões, como se pode verificar na ilustração 18.

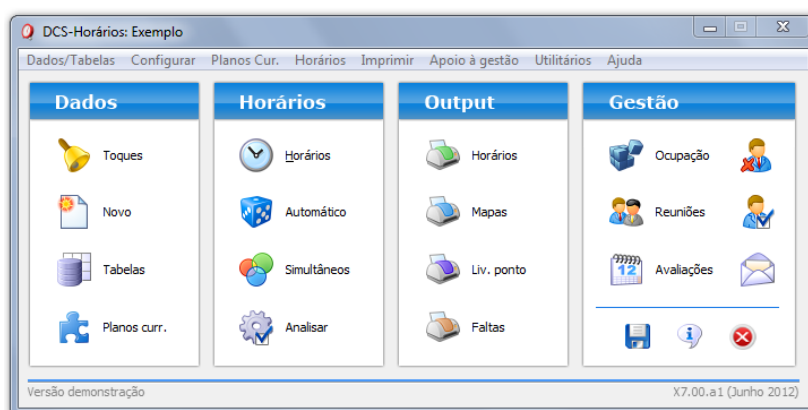


Ilustração 18: Aplicação “DCS-Horários” (Fonte <http://www.dcs.pt/>)

Os objetivos deste tipo de programas passam por: elaboração automática de horários; edição manual de horários; impressão de horários de turmas, professores e salas; gestão de salas; elaboração automática de calendários para reuniões de avaliação. Estas aplicações permitem igualmente a comunicação via *e-mail* e consequentemente a

disponibilização da informação. Um exemplo da informação que é comunicada são os horários dos professores, como se pode observar na ilustração 19.

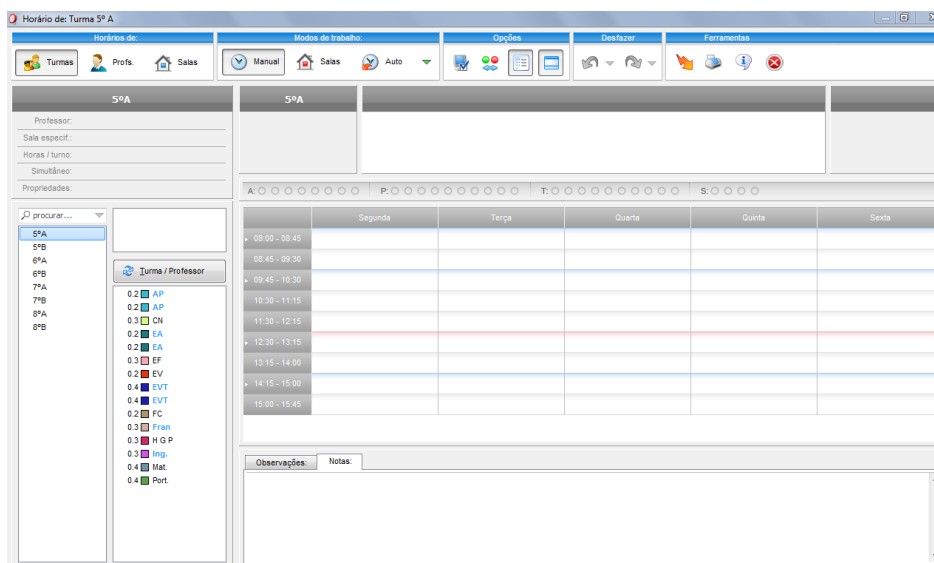


Ilustração 19: Gestor de Horários (Fonte <http://www.dcs.pt/>)

Outras funções que o programa apresenta são:

Gestão de faltas e substituições dos professores, incluindo:

- Registo de faltas/substituições dos professores para consulta, edição e listagens;
- Apoio à decisão: "Quem vai substituir o professor A, B ou C ?";
- Impressão de diversos mapas/listagens relativos a faltas e substituições;
- Tratamento estatístico incluindo taxas de presença e substituição (por professor, período de tempo, atividade).

Geração automática de reuniões de avaliação com possibilidade de:

- Imprimir calendário de reuniões;
- Imprimir agenda de reuniões para cada professor;
- Definir professores Volantes, Presidente e Secretário das reuniões.

A área de impressão dos dados também está contemplado no programa, permitindo desta forma faz o *output* dos dados, referente a alunos, professores, turmas, entre outros, como é possível ver na ilustração 20.

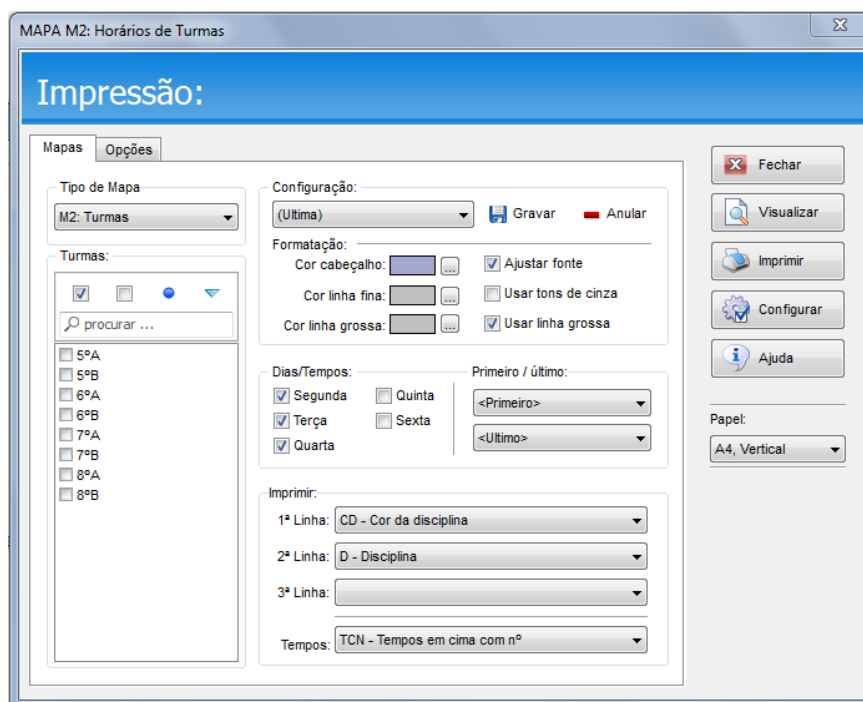


Ilustração 20: Gestor de Impressão (Fonte <http://www.dcs.pt/>)

Em suma, estes programas proporcionam a gestão e edição da informação no que respeita à conceção de horários. A nível da comunicação, eles fazem o envio automático por correio eletrónico de um conjunto de informação relevante para o desenvolvimento de um trabalho a nível de professores e turmas. Como exemplo temos:

- Envio de horários;
- Envio dos planos das reuniões;
- Envio de planos curriculares do professor.

Paralelamente a estes sistemas existem um conjunto de aplicações disponibilizadas pelo ministério da educação utilizadas obrigatoriamente pelas escolas. Estas são suportadas por plataformas *online* e que tem como principal função a comunicação entre a escola e o ministério. Exemplos destas plataformas são: DGEST, DGAE e CGA.

As diferentes soluções existentes no mercado, apresentam características próprias que se podem traduzir em inovação ou condicionalismos para a administração e gestão dos processos. A tabela 5 apresenta vantagens e desvantagens dos programas referidos.

	Truncatura	J. P. M. Abreu	Inovar Mais
Vantagens	<ul style="list-style-type: none"> - Reduzida exposição a ataques aos dados em ambiente de Intranet; - Utilização vocacionada para o ensino básico/secundário e ensino regular/profissional; 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Software</i> não necessita de instalação posto a posto, com a execução de todos os programas no servidor; - Reduzida exposição a ataques aos dados em ambiente de Intranet; - Utilização vocacionada para o ensino básico/secundário e ensino regular/profissional; - Necessidades de atualização apenas no servidor; 	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de plataforma <i>WEB</i> de todos os programas; - Funciona em ambiente de Intranet e Internet; - Aplicações <i>WEB</i>, instaladas nas instalações do cliente ou <i>Data Centers</i>, sem limitações de sistemas operativos, localizações específicas ou exploradores de internet; - Utilização vocacionada para o ensino básico/secundário e ensino regular/profissional; - Necessidades de atualização apenas no servidor; - <i>Software</i> de fácil manuseamento de ambiente intuitivo;
Desvantagens	<ul style="list-style-type: none"> - Grande número de programas com instalação em monoposto com recurso via Intranet ao servidor; - <i>Software</i> de manuseamento específico; - Necessidades de atualização em todos os postos; 	<ul style="list-style-type: none"> - Grande número de programas com instalação em monoposto com recurso via Intranet ao servidor; - <i>Software</i> de manuseamento específico; 	<ul style="list-style-type: none"> - Necessita de Internet para funcionar; - Necessidade de elevada segurança contra ataques aos dados; - <i>Software</i> de manuseamento específico;

Tabela 5: Quadro síntese de vantagens e desvantagens das soluções estudadas

3.3. PLANO TECNOLÓGICO DA EDUCAÇÃO – CONTRIBUTOS PARA A COMUNICAÇÃO

De acordo com o Conselho de Ministros de 16 de Agosto de 2007, o Plano Tecnológico da Educação (www.escola.gov.pt), era um instrumento estratégico para a modernização tecnológicas das escolas, com a perspetiva de atualizar e reforçar o parque informático das mesmas, bem como aumentar de forma significativa a velocidade de ligação à Internet e construir redes locais estruturadas e eficientes. Para além disto, pretendia-se desenvolver uma plataforma para a disponibilização de conteúdos educativos digitais e para a oferta de formação e de certificação de competências em tecnologias da informação e da comunicação dos professores, para levar e garantir a uma eficiência da gestão escolar.

Sobe a alçada do Plano Tecnológico da Educação pode-se constatar um universo vasto e variado de novas projetos envolvendo a comunicação na escola. “O Plano Tecnológico da Educação, programa de modernização tecnológica da escola portuguesa XVII Governo Constitucional, inicia uma viragem decisiva de encontro ao que realmente importa na Escola: ensinar e aprender.” (Plano Tecnológico da Educação, 2009)

“O PTE tornará a Escola num espaço de interatividade e de partilha de conhecimento sem barreiras, certificará as competências TIC de professores, alunos e funcionários e preparará as nossas crianças e jovens para a sociedade do conhecimento”. (idem)

De acordo com o PTE (Plano Tecnológico da Educação, 2011), para orientar a execução e o acompanhamento das medidas de política do mesmo, com a ambição manifesta de colocar Portugal entre os cinco países europeus mais avançados ao nível da modernização tecnológica nas escolas, e para tal, foram definidos os seguintes objetivos:

- Atingir o rácio de 2 alunos por computador com ligação à Internet;
- Garantir em todas as escolas o acesso à Internet em banda larga de alta velocidade de, pelo menos, 48Mbps;
- Cartão eletrónico para todos os alunos;

- Massificar a utilização de meios de comunicação eletrónicos, disponibilizando endereços de correio eletrónico a 100% de alunos e docentes;
- Assegurar que 90% dos docentes vejam as suas competências TIC certificadas;
- Certificar 50% dos alunos em TIC.

Com vista a atingir estes objetivos o PTE foi estruturado em três eixos principais de atuação: Tecnologia, Conteúdos e Formação, onde foram desenvolvidos um conjunto de projetos chave que visavam dar resposta aos fatores inibidores da utilização de tecnologia no ensino em Portugal, como se pode ver na tabela 6.

EIXOS DE ATUAÇÃO/PROJETO-CHAVE	
Tecnologia	Internet nas salas de aula Internet de alta velocidade Kit Tecnológico Cartão Escola Cate (Centro de apoio tecnológico às escolas)
Conteúdos	Portal da Escola Escola Simplex Portal Institucional do Ministério da Educação
Formação	Competências TIC Avaliação Eletrónica Estágios TIC Academias TIC

Tabela 6: Eixos de atuação do Plano Tecnológico da Educação (Fonte: www.escola.gov.pt)

Numa análise mais pormenorizada, podemos observar a melhoria de serviços já existentes (ex: Internet na sala de aula), criação de novos serviços (ex: Academias TIC).

No âmbito deste trabalho apenas são relevantes os eixos Tecnologia e Conteúdos pelo que apenas estes serão descritos um pouco mais, sendo analisados em pormenor cada um deles, nos diferentes níveis de ação existentes.

Eixo: Tecnologia

- **Kit Tecnológico Escola:** visou dotar todas as escolas de um número adequado de computadores, de impressoras, de videoprojectores e de quadros interativos, com o objetivo, nomeadamente, de atingir o rácio de 2 alunos por computador em 2010, bem como assegurar um videoprojector em todas as salas de aula e um quadro interativo em cada 3 salas de aula;
- **Internet em Banda Larga de Alta Velocidade:** visou assegurar que todos os computadores nas escolas têm ligação à Internet de banda larga com velocidade, progressivamente, de 4Mbps em 2007 e 48Mbps em 2010, e que o rácio de alunos com ligação à Internet de banda larga de 2: 1 em 2010;
- **Internet nas Salas de Aula - Redes de Área Local:** visou promover a utilização de tecnologia nos processos de ensino e de aprendizagem, assim como na gestão de processos administrativos, dotando as escolas de uma infraestrutura de redes de comunicação que suporte a utilização de tecnologia e de Internet de forma segura e ubíqua;
- **Cartão Eletrónico do Aluno:** visou dotar todas as escolas de plataformas de cartão de aluno até ao segundo trimestre de 2008, bem como aumentar a segurança nas escolas, assegurando a disponibilização de funcionalidades de controlo de acessos e de porta-moedas eletrónico, e a eficiência dos processos de gestão, assegurando a implementação generalizada de plataformas compatíveis entre si e que permitam o acompanhamento do registo dos alunos ao longo do seu ciclo de vida na escola;
- **Videovigilância:** visou aumentar a segurança de pessoas e de bens, dotando todas as escolas de sistemas de alarme e de videovigilância e assegurando a implementação de um modelo de monitorização e de intervenção eficiente que salvaguarde a integridade dos equipamentos.

Eixo: Conteúdos

- Mais-Escola.pt: visou promover a produção, a distribuição e a utilização de conteúdos informáticos nos métodos de ensino e aprendizagem (ex: exercícios, manuais escolares, sebenta eletrónica, entre outros), encorajar o desenvolvimento do portfólio digital de alunos, promover novas práticas de ensino, minimizar a infoexclusão, disponibilizando conteúdos e ferramentas que tornem viável o ensino à distância, bem como desenvolver a articulação entre a escola e o mercado de trabalho (ex: integrando funcionalidades como bolsas de emprego);
- Escola Simplex: visa aumentar a eficiência da gestão e da comunicação entre os agentes da comunidade educativa, generalizar a utilização de sistemas eletrónicos de gestão de processos e de documentação e melhorar o acesso à informação escolar.

As medidas passaram a redefinir estratégias e metas a atingir, bem como novos caminhos a percorrer.

O Plano Tecnológico, como uma estratégia para promover o desenvolvimento e reforçar a competitividade do país, baseou-se em três novos eixos:

- Conhecimento (qualificar os portugueses para a sociedade do conhecimento);
- Tecnologia (vencer o atraso científico e tecnológico);
- Inovação (imprimir um novo impulso à inovação).

Define-se sucintamente cada um dos eixos:

Conhecimento: Qualificar os portugueses para a sociedade do conhecimento, fomentando medidas estruturais vocacionadas para elevar os níveis educativos médios da população, criando um sistema abrangente e diversificado de aprendizagem ao longo da vida.

Tecnologia: Vencer o atraso científico e tecnológico, apostando no reforço das competências científicas e tecnológicas nacionais, públicas e privadas,

reconhecendo o papel das empresas na criação de emprego qualificado e nas atividades de investigação e desenvolvimento.

Inovação: Imprimir um novo impulso à inovação, facilitando a adaptação do tecido produtivo aos desafios impostos pela globalização através da difusão, adaptação e uso de novos processos, formas de organização, serviços e produtos.

A tabela 7, mostra os eixos de atuação do Plano Tecnológico anteriormente referidos e os destinatários de cada um deles.

EIXO ESTRATÉGICO	DESTINATÁRIO
Conhecimento	Cidadãos
Tecnologia	Empresas
Inovação	Administração Pública
	Investigação e Ensino

Tabela 7: Novos eixos de atuação do Plano Tecnológico: Eixo Estratégico/Destinatários - (Fonte: <http://www.planotecnologico.pt>)

Fazendo uma análise mais detalhada dos novos projetos, vamos estudar os três eixos anteriormente mencionados, com o objetivo “Investigação e Ensino”. Estes dividem-se em quatro segmentos, a saber:

- Desenvolvimento Científico e Tecnológico;
- Regulação e Qualificação;
- Transferência de Tecnologia e Conhecimento;
- Educação e Formação.

Desenvolvimento Científico e Tecnológico

No Desenvolvimento Científico e Tecnológico de realçar a generalização da utilização e oferta da Banda Larga, abrindo lugar a novos operadores, resultando em incentivos ao investimento e à inovação com benefícios para os consumidores. De referir que os objetivos estratégicos passam por mobilizar os portugueses para a sociedade da informação e do conhecimento.

Regulação e Qualificação

No que se refere à Regulação e Qualificação, para além da generalização da utilização e oferta da banda larga, foram igualmente criados os objetivos de ligar à Internet todas as escolas públicas do país, bem como estimular a formação profissional, a certificação e a investigação e desenvolvimento em tecnologias. Desta forma, esta iniciativa visa a formação profissional a todos os níveis e a investigação em TIC's, como por exemplo: instituições de ensino. De referir que os objetivos estratégicos passam por fomentar a aprendizagem ao longo da vida.

Educação e Formação

Na Educação e Formação, obrigatoriamente mais abrangente, é de incluir novos desafios. Nomeadamente, a criação de uma oferta pública de Internet para uma nova cidadania, garantindo dessa forma um acesso livre e gratuito a serviços públicos e de interesse público disponibilizados pela Internet. Generalização do ensino do Inglês no 1.º ciclo do ensino básico, desenvolvendo competências que conduzam ao aumento da competitividade, construção de uma consciência plurilingue e pluricultural que apoiem o uso das TIC e a iniciativa das Novas Oportunidades. Esta última pretende atingir todos os escalões etários e formas de aprendizagem em meio formal, não formal e informal, potenciando em simultâneo, competências adquiridas e níveis de empregabilidade dos indivíduos em todos os momentos da sua vida ativa.

3.3.1. Medidas

Na tabela 8 listam-se as medidas com mais impacto nos processos de comunicação na escola, cujos objetivos estratégicos visaram elevar os níveis educativos médios (fonte: <http://www.planotecnologico.pt>).

Descrição da Medida	Metas/Resultados alcançados
Kit Tecnológico: Reforçar o número de computadores com ligação à Internet, videoprojectores e quadros interativos nas salas de aula	<ul style="list-style-type: none"> • Um videoprojector por sala de aula • Um quadro interativo por cada três salas de aula • Dois alunos por computador
Internet de Alta Velocidade: Aumentar a velocidade de acesso das escolas à Internet em banda larga de alta velocidade para, pelo menos, 48Mbps até 2010	<ul style="list-style-type: none"> • 48 Mbps de velocidade de ligação à Internet no ano letivo de 2008/2009 em todas as escolas dos 2º e 3º ciclo do ensino básico e do ensino secundário
Cartão da Escola: Generalizar o uso de cartão eletrónico de aluno junto da comunidade educativa com funcionalidades de controlo de acessos, registo de assiduidade e porta-moedas eletrónico	<ul style="list-style-type: none"> • Implementação do Cartão da Escola <ul style="list-style-type: none"> ○ controlo de acessos ○ controlo de assiduidade ○ consulta de processo ○ porta-moedas eletrónico com carregamentos fora da escola
Internet na Sala de Aula - redes de Área Local: Instalação de redes controlo de acessos	<ul style="list-style-type: none"> • Garantir o acesso à Internet em todas as salas de aula e em todos os espaços escolares
CATE - Centro de Apoio Tecnológico às Escolas: Fornecer apoio técnico de primeiro nível às escolas do 2º e 3º ciclo do ensino básico e com secundário para resolução de problemas na infraestrutura TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Criação do CATE (garante o fundamental apoio técnico ao bom funcionamento) <ul style="list-style-type: none"> ○ equipamentos ○ infraestruturas
Portal da Escola: Portal com funcionalidades de partilha de recursos educativos digitais, ensino a distância e comunicação (plataforma de <i>e-learning</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar a produção, distribuição e utilização de recursos educativos digitais infraestruturas • Desenvolver práticas de ensino e de aprendizagem interativas • Generalizar o portefólio digital do aluno
Escola Simplex: Apoio à gestão escolar	<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma eletrónica integrada de apoio à gestão escolar

Portal Institucional do Ministério da Educação: Canal de comunicação privilegiado entre os cidadãos e o Ministério da Educação, disponibilizando informação e serviços institucionais	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilização de informação e serviços institucionais
Avaliação Eletrónica: Utilização de meios informáticos na avaliação escolar	<ul style="list-style-type: none">• Testes de diagnóstico,• Testes de avaliação• Exercícios

Tabela 8: Descrição das medidas e atividades realizadas

4. ESTUDO DE CASO

Neste capítulo descreve-se a metodologia usada no âmbito deste trabalho, o estudo de caso. Apresenta-se a caracterização e descrevem-se as técnicas a utilizar para a recolha dos dados.

4.1. OBJETIVOS

“Investigar é procurar descobrir” (Sousa A. , 2005, p. 11)

O problema define o objetivo da investigação, desenrolando-se esta com o propósito de descobrir a resposta a esse mesmo problema. Para levar a cabo uma investigação é necessário traçar com objetividade as perguntas para as quais se pretende obter resposta. No âmbito deste trabalho pretende-se investigar o impacto da utilização de métodos inovadores no sucesso dos processos de comunicações na escola. Decorrente deste objetivo geral, identificam-se um conjunto de objetivos específicos seguidamente descritos.

- Compreender a importâncias das Tecnologias da Informação e Comunicação no apoio aos processos de comunicação de uma escola;
- Estudar o impacto das Tecnologias da Informação e Comunicação para o desenvolvimento das relações entre a comunidade escolar;
- Estudar as diferentes soluções informáticas existentes e as suas funcionalidades nos processos de comunicação;
- Perceber o nível de conhecimento e uso das Tecnologias da Informação e Comunicação no suporte aos processos comuns, pelos diferentes intervenientes;
- Perceber as vantagens e desvantagens do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação no suporte aos processos de comunicação na comunidade escolar;
- Identificar as razões da motivação dos intervenientes no uso das Tecnologias da Informação e Comunicação no suporte aos processos de comunicação.

4.2. METODOLOGIA

Para Judith Bell “o importante não é haver uma hipótese, mas sim, por um lado, debruçar-se cuidadosamente sobre o que vale ou não a pena investigar e, por outro, ponderar a forma como a investigação será conduzida.” (Bell , 2008, p. 40). Neste sentido, depois de ter sido feita uma reflexão sobre a problemática em estudo, foram estabelecidas prioridades, tendo sido definida a base estrutural do trabalho. Para esta estruturação foi necessário definir objetivos específicos (supracitados) que nos vão levar à escolha dos métodos de recolha de dados.

Para responder aos objetivos definidos optou-se por realizar um estudo de caso. Esse estudo foi realizado na Escola Secundária de Penafiel, concelho de Penafiel, distrito do Porto, no ano letivo de 2012/2013. Como instrumentos de recolha de dados recorreu-se à análise de documentação dos documentos estruturantes da instituição (Plano Curricular de Escola e Regulamento Interno) à análise dos sistemas de informação implementados e a questionários aos diferentes intervenientes nos processos de comunicação.

Tendo como base a população Escolar Secundária de Penafiel, o estudo incidirá numa amostra constituída por 9 turmas (uma turma por cada ano de escolaridade do ensino básico e duas turmas por cada ano de escolaridade do ensino secundário) e dois professores por grupo disciplinar.

4.3. CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A Escola Secundária de Penafiel (ESP), é uma instituição de ensino público que funciona desde 1960. A ESP conta nos seus quadros de pessoal com 138 professores e 30 assistentes operacionais no ano letivo 2012/2013. Ainda, para o mesmo ano, o número de alunos situa-se nos 1949 englobando o ensino regular e profissional. A razão pela qual esta escola foi selecionada, é pelo fácil acesso à diferente documentação e processos de comunicação, visto que leciono na mesma.

Para o ano letivo de 2012/2013, a ESP, oferece o ensino básico e secundário do ensino regular, os cursos educação e formação (básico) e cursos profissionais (secundário),

para além do ensino recorrente noturno de nível secundário por módulos capitalizáveis. É igualmente sede de Agrupamento de Exames do Tâmega.

A oferta formativa estende-se aos cursos de Ciências e Tecnologias, Ciências Socioeconómicas, Línguas e Humanidades, Artes Visuais. Para os cursos profissionais a oferta estende-se aos cursos de Profissional de Gestão e Programação Sistemas Informáticos, Profissional de Contabilidade, Profissional de Energias Renováveis, Profissional de Auxiliar de Saúde, Profissional de Análises Laboratoriais e Profissional de Serviços Jurídicos. No que concerne ao ensino básico a oferta estende-se para 7º, 8º e 9ºano do terceiro ciclo do ensino básico - Dec-Lei nº6/2001 e uma turma do curso de educação e formação de Empregado/Assistente Comercial, do 9ºAno.

4.3.1. Estrutura Organizacional

A estrutura orgânica da Escola Secundária de Penafiel compreende os órgãos de gestão estipulados no Dec-Lei 137/2012. A administração e gestão da escola são asseguradas, pelos seguintes órgãos:

- a) O Conselho Geral;
- b) O Diretor;
- c) O Conselho Pedagógico;
- d) O Conselho Administrativo.

É ainda constituída por:

- a) Departamentos curriculares onde se incluem os vários grupos disciplinares (Línguas, Matemática e Ciências Experimentais, Ciências Sociais e Humanas, e Expressões Física, Artística;
- b) Serviço de Administração Escolar - Contabilidade, Pessoal e Alunos;
- c) Conselho dos Diretores Turma;
- d) Conselho dos Coordenadores Pedagógicos da turma;
- e) Alunos, Professores e Auxiliares de Ação Educativa;
- f) Associação de Estudantes;
- g) Associação de Pais.

4.3.2. Infraestruturas - Instalações Escolares

A ESP encontra-se instalada na rua Dr. Alves Magalhães. O edifício principal é constituído por 4 blocos (A, B, C e D), ao qual se acrescenta o Bloco E (Gimnodesportivo) e o Bloco F (Oficinas), como se verifica na ilustração 21. O Bloco A é composto pela Administração, Serviços de Administração Escolar, Polivalente, Refeitório/Cantina, Sala de Professores, Biblioteca Escolar, Serviços de Reprografia, Bar dos alunos e professores, e diversas salas de trabalho (professores, diretores de turma, reuniões, entre outras). Os Blocos B, C e D são constituídos por sala de aulas na sua totalidade, entre as quais laboratórios (Química e Física, Biologia e TIC). No que respeita ao Bloco E este é formado por um Gimnodesportivo com campo de jogos e diversas salas de apoio a diferentes desportos, bem como uma sala de trabalho de professores. Por fim, o Bloco F, designado por oficinas, é formado por diversas salas de aulas para apoio a disciplinas práticas (laboratórios de Mecânica, Educação Tecnológica, Artes, entre outras).

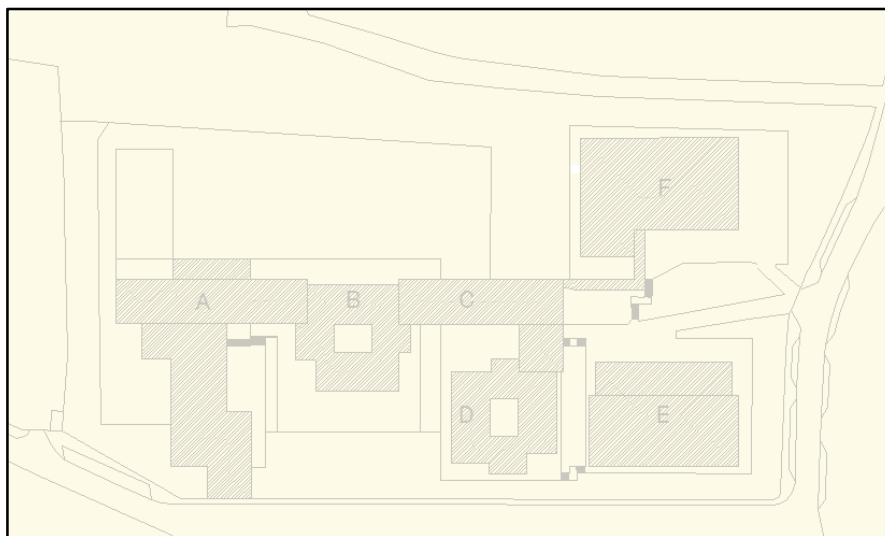


Ilustração 21: Instalações escolares da ESP

4.3.3. Parque Informático da Escola

A escola encontra-se totalmente equipada com material informático em todos os pavilhões e respetivas salas. Na generalidade as salas estão apetrechadas com um computador de secretária e videoprojector e cerca de 30% das salas encontram-se munidas de quadros interativos. Ao nível da Internet todos os postos estão equipados e existem

Access Point por toda a escola, fazendo com que a mesma se encontre coberta a 100% por rede *wireless* (rede de professores, alunos e convidados).

No que diz respeito aos serviços administrativos, estão atualmente equipados com um computador por posto de trabalho, traduzindo desta forma um elevado nível de uso das tecnologias por indivíduo. Existem os serviços de administração escolar, reprografia/papelaria e respetivos bares. Paralelamente a estes serviços a escola disponibiliza a professores e alunos um conjunto de pontos de acesso (quiosques) para realização de diversas ações de compra de produtos e consulta/realização de operações.

Existem também na escola três salas TIC equipadas com 14 computadores para uso exclusivo de alunos, mais uma sala de apoio à disciplina de Desenho Técnico, uma sala de trabalho de professores, dividida por departamentos com vários computadores cada, e uma sala de Diretores de Turma onde se podem realizar as tarefas informáticas inerentes ao cargo que ocupam. É possível igualmente encontrar cerca de 30 computadores na Biblioteca Escolar que estão totalmente equipados para apoio pedagógico ao estudo a estudantes e visitantes da mesma. A tabela 9 apresenta um resumo do equipamento e respetiva distribuição dos mesmos.

Local	Equipamento
Salas	1 Computador/Videoprojector 30% Quadros Interativos
Biblioteca Escolar	32 Computadores
Sala de Trabalho de Professores	29 Computadores
Serviços Administração Escolar	11 Computadores
Administração	6 Computadores
Sala de Diretores de Turma	4 Computadores
Outros locais (SPO, Ass. Estudantes, Gabinete de Biologia, Gabinete de Físico-química, etc.)	8 Computadores

Tabela 9: Equipamento informático da escola

Este equipamento foi o reflexo da reestruturação que a escola sofreu no âmbito do PTE, equipando desta forma a escola com um moderno e eficiente parque informático.

4.3.4. Sistemas Informáticos em uso na escola

A tabela 10 apresenta a caracterização da escola ao nível do *software* usado nos diferentes serviços de apoio à gestão e administração da mesma.

<i>Software/Módulo</i>
Winga, Gestase, Faltas Diárias
GPV, Contab, Multileis
SIGE 2 (Gestor), POS, SIGE <i>Generator</i> , <i>Card Five Lite Plus</i>
ENEB, ENES

Tabela 10: Sistemas informáticos existentes na escola

4.4. PROCESSOS DE COMUNICAÇÃO NA ESCOLA

Relativamente aos processos de comunicação identificados na secção “Processos de comunicação na escola”, apresentam-se nas tabelas seguintes o tipo de suporte existente na escola secundária de Penafiel, respondendo desta forma à pergunta “Diz o quê?” e “Por que canal?”, que o modelo Lasswell refere. De mencionar, que em alguns casos o processo é suportado quer por papel quer pelas TIC, dependendo da etapa em que se encontra.

Para mais facilmente se indicar quais os sistemas informáticos/*software* que suportam cada processo, numera-se cada um, conforme lista seguinte:

1 - Winga	7 - SIGE 2 (Gestor)	13 - DCS
2 - Gestase	8 - POS	14 - Plataforma DGEST
3 - Faltas Diárias	9 - SIGE Generator	15 - Plataforma DGAE
4 - GPV	10 - Card Five Lite Plus	16 - Plataforma CGA
5 - Contab	11 - ENEB	17 - Microsoft Office
6 - Multileis	12 - ENES	

Alunos ↔ Serviços Administrativos	Canal de comunicação		
	Processo	Papel	Software
Elaboração de processo de matrícula	✓	✓	1, 8
Transferências para outro Estabelecimento de Ensino	✓	✓	1
Anulação de matrícula Ensino Secundário e Básico se o aluno estiver fora da escolaridade obrigatória	✓	✓	1
Anulação de matrícula de disciplinas de exame Ensino Secundário	✓	✓	1, 8, 12
Pedido de equivalência de Habilitações Estrangeiras	✓	✓	1
Inscrições para Exame		✓	8, 11, 12
Pedido de consulta de prova	✓	✓	8, 11, 12
Pedido de Equiparação de Estudos	✓	✓	1
Pedido de Certificação de Habilitações	✓	✓	1, 11, 12
Pedido de Reapreciação de Exame	✓	✓	8, 11, 12
Pedido do cartão de estudante		✓	7, 8, 10
Participação acidente escolar (documentação)		✓	2
Distribuição de horários		✓	13

Tabela 11: Suporte dos processos de comunicação na escola: Alunos ↔ Serviços Administrativos

Alunos ↔ D. de Curso e D. de Turma	Canal de comunicação		
	Processo	Papel	Software
Justificação de faltas	✓		
Processo de matrícula/inscrição (documentação)	✓	✓	1, 2
Preenchimento da ficha biográfica	✓	✓	1
Eleição do Delegado e Subdelegado de Turma	✓		
Ficha registo de progressão escolar		✓	1, 11, 12
Participação disciplinar	✓		
Fichas de registo da autoavaliação do aluno	✓		

Tabela 12: Suporte dos processos de comunicação na escola: Alunos ↔ D. de Curso e D. de Turma

Alunos ↔ Órgãos de Gestão	Canal de comunicação	
	Processo	Papel
Requerimento para inscrição	✓	
Requerimento para anulação de matrícula	✓	
Requerimento de equiparação de habilitações	✓	
Requerimento de equivalências estrangeiras para o ensino básico e secundário	✓	
Requerimento para exame fora de prazo	✓	
Requerimento inscrição em exames cursos profissionais	✓	
Requerimento inscrição em exames do Dec-Lei 357/2007 de 29 de outubro	✓	
Requerimento para matrícula cumulativa	✓	
Requerimento para matrícula fora de prazo	✓	
Requerimento para mudança de ano	✓	
Requerimento para mudança de curso	✓	
Requerimento para mudança de disciplina	✓	
Requerimento para mudança de turma	✓	
Requerimento para assistir às aulas	✓	
Requerimento para Certificação ao abrigo do Dec-Lei nº 357/2007	✓	
Requerimento passagem certidão habilitações	✓	

Tabela 13: Suporte dos processos de comunicação na escola: Alunos ↔ Órgãos de Gestão

Enc. Educação e Famílias ↔ D. de Curso e D. de Turma	Canal de comunicação	
	Processo	Papel
Registo dos atendimentos aos Encarregados de Educação	✓	
Comunicação aos Encarregados de Educação do horário de atendimento	✓	✓ 1
Convocatória para reunião com Encarregados de Educação	✓	
Eleição do representante dos Encarregados de Educação	✓	
Informação aos Encarregados de Educação sobre assiduidade dos alunos	✓	✓ 3
Participação disciplinar do educando	✓	
Ficha da avaliação do aluno	✓	

Tabela 14: Suporte dos processos de comunicação na escola: Alunos ↔ D. de Curso e D. de Turma

Enc. Educação e Famílias ↔ Serviços Administrativos	Canal de comunicação		
	Processo	Papel	Software
Requerimento para mudança de turma	✓		
Requerimento para mudança de curso	✓		
Prova anual de abono de família			✓ 1

Tabela 15: Suporte dos processos de comunicação na escola: Enc. Educação e Famílias ↔ Serviços Administrativos

Professores ↔ Serviços Administrativos	Canal de comunicação		
	Processo	Papel	Software
Atribuição de ID para uso do Sistema Informático			✓ 1
Abertura de termos de frequência e exame	✓		
Preenchimento dos registos biográficos	✓		✓ 4
Pedido de acumulações de funções			✓ 14
Pedido de licença para férias	✓		
Preenchimento de contratos (docentes contratados e do quadro)			✓ 15
Avaliação do pessoal docente (documentação)			✓ 15
Concursos de pessoal docente (documentação)			✓ 15
Publicação da lista de antiguidade	✓		✓ 15
Pedido de mudança de escalão			✓ 15
Pedido de transferência de QE			✓ 15
Pedido de transferência de QZP			✓ 15
Preenchimento do termo de posse de funções	✓		
Pedido de Abonos (Ex: pré-natal)	✓		
Pedido de destacamento por gravidez de risco			✓ 14
Pedido de licença por gravidez de risco			✓ 14
Pedido de submissão à junta médica			✓ 14
Pedido de Aposentação			✓ 16
Pedido de licença sem vencimento	✓		✓ 16
Pedido de orçamentos para visitas de estudo			✓ 17

Tabela 16: Suporte dos processos de comunicação na escola: Professores ↔ Serviços Administrativos

Professores ↔ Órgãos de Gestão	Canal de comunicação		
	Processo	Papel	Software
Entrega das atas de avaliação	✓		
Entrega dos registos de avaliação	✓		
Entrega da documentação de Exame	✓		
Procedimentos disciplinares	✓		
Avisos	✓	✓	17
Convocatórias	✓	✓	17
Ordens de Serviço	✓	✓	17
Despachos	✓	✓	17
Distribuição de Horários			✓ 17

Tabela 17: Suporte dos processos de comunicação na escola: Professores ↔ Órgãos de Gestão

Professores ↔ Funcionários	Canal de comunicação		
	Processo	Papel	Software
Comunicação de faltas	✓		
Requisição de material	✓		

Tabela 18: Suporte dos processos de comunicação na escola: Professores ↔ Funcionários

Professores ↔ D. de Curso e D. de Turma	Canal de comunicação		
	Processo	Papel	Software
Entrega da avaliação	✓		
Entrega dos mapas de assiduidade	✓		
Processos disciplinares (documentação)	✓		
Planificações dos conteúdos	✓		
Critérios de avaliação	✓		
Ficha de análise de turma	✓		
Estratégias de recuperação	✓		

Tabela 19: Suporte dos processos de comunicação na escola: Professores ↔ D. de Curso e D. de Turma

Serviços Administrativos ↔ Funcionários	Canal de comunicação	
	Papel	Software
Preenchimento de contratos (funcionários contratados e do quadro)	✓	
Avaliação do pessoal não docente (documentação)	✓	
Concursos de pessoal não docente (documentação)	✓	
Publicação da lista de antiguidade	✓	✓ 4
Pedido de transferência de escola		✓ 15
Preenchimento do termo de posse de funções	✓	
Preenchimento de mapa de faltas	✓	✓ 4
Preenchimento de mapa de férias e Licenças		✓ 4
Instruir processos de faltas e mapas de substituição	✓	
Pedido de submissão à junta médica		✓ 14
Pedido de Aposentação		✓ 16
Pedido de licença para férias		✓ 4
Pedido de licença sem vencimento	✓	✓ 14

Tabela 20: Suporte dos processos de comunicação na escola: Serviços Administrativos ↔ Funcionários

D. de Curso e D. de Turma ↔ Serviços Administrativos	Canal de comunicação	
	Papel	Software
Ficha registo de progressão escolar		✓ 1
Registo de ocorrências	✓	
Registo biográficos	✓	

Tabela 21: Suporte dos processos de comunicação na escola: D. de Curso e D. de Turma ↔ Serviços Administrativos

4.5. QUESTIONÁRIOS

Para recolha de dados construíram-se dois questionários: um dirigido aos alunos e outro aos professores.

Os inquéritos sob a forma de questionários são um instrumento escolhido por manterem o anonimato e serem isentos da interferência da opinião de quem os elaborou. Outra razão da sua escolha foi a possibilidade de recolher um grande número de respostas,

que não seria possível com entrevistas pela condicionante de tempo para a realização deste trabalho.

Os questionários tinham como objetivos:

- Compreender se os hábitos/opiniões sobre processos/meios de comunicação dependem do nível;
- Compreender se os hábitos/opiniões sobre os processos de comunicação são influenciados pelo conhecimento e uso das TIC;
- Saber a opinião relativamente à importância das TIC nos processos de comunicação na escola;
- Conhecer os meios de comunicação eletrônicos usados nos processos de comunicação com a escola e qual a opinião relativamente aos mesmos.

Os questionários são compostos por três partes. A primeira é relativa à caracterização dos alunos/professores. A segunda parte é referente ao conhecimento e uso das TIC que o aluno/professor demonstram. E por fim, a terceira parte é constituída por questões relativas à utilização das TIC nos processos de comunicação.

As perguntas que constituem o questionário são preferencialmente fechadas, contudo, o questionário tem perguntas abertas que servem para o respondente enunciar a sua opinião.

A primeira é constituída por questões unicamente fechadas, onde professores e alunos respondem à sua caracterização para o tratamento dos dados.

A segunda parte é composta por duas perguntas. A primeira onde os alunos e professores respondem sim ou não, conforme a sua situação, no conhecimento e uso das TIC. Na segunda pergunta é usada uma escala de cinco opções, variando de “Nenhuma” a “Muito Boa”, servindo para conhecer as competências na utilização dos serviços da Internet.

A terceira parte é constituída por cinco perguntas. Aqui o questionário dos alunos e professores não são na totalidade iguais, pois cada um se adapta às diferentes realidades. A primeira questão pretende conhecer a forma como é feita a comunicação com a escola. Usa-se uma escala de quatro níveis de “Nunca” a “Muitas vezes”. Na pergunta dois, é usada uma escala de quatro níveis, variando de “Sem opinião” a “Concordo completamente”, para conhecer a opinião relativamente a um conjunto de afirmações relacionadas com as TIC (de referir que são usadas perguntas abertas e fechadas). Na pergunta três os alunos e professores respondem a perguntas sobre os processos de comunicação e o meio utilizado, no que diz respeito ao meio usado. É usada uma escala de cinco níveis diferentes variando de “Nenhuma vez” a “Sempre”. A questão quatro, diz respeito ao meio usado e satisfação traduzida no seu uso, por parte de alunos e professores. É usada uma escala de quatro níveis diferentes variando de “Sem opinião” a “Muito satisfeito”. Por fim, a pergunta cinco é constituída de forma mista, onde os alunos e professores pode responder a perguntas fechadas e escrever a sua opinião sobre as mesmas.

Os questionários foram aplicados presencialmente na sala de aula e em papel, o que foi uma forte condição para ter 100% de questionários respondidos. Posteriormente foram informatizadas todas as respostas e dado o tratamento estatístico.

5. APRESENTAÇÃO DOS DADOS E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

5.1. APRESENTAÇÃO DOS DADOS

Depois de concluído o procedimento de levantamento de dados e o respetivo tratamento, de uma forma lógica e organizada, procede-se à sua apresentação e interpretação.

De acordo com o que já foi referido, os questionários tiveram como destinatários os alunos e professores da escola divididos por anos letivos e grupos disciplinares. Foram aplicados 226 questionários a alunos e 33 questionários a professores, tendo sido obtido, a totalidade das respostas dos mesmos.

Os alunos estão agrupados por cinco escalões etários, sendo de referir que a sua maioria está entre os treze e dezoito anos, como se verifica no gráfico 1. Estão igualmente distribuídos por anos letivos, com maior número no secundário, como se demonstra no gráfico 2.

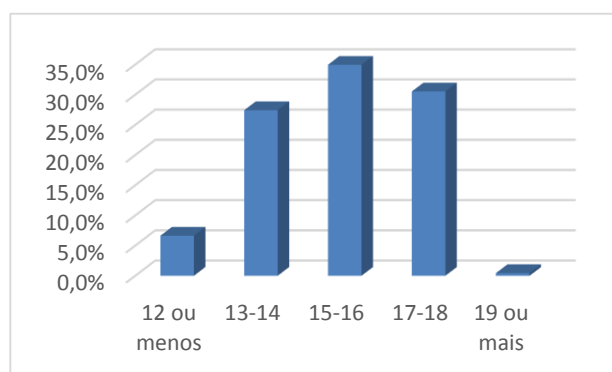


Gráfico 1: Distribuição dos alunos por idades

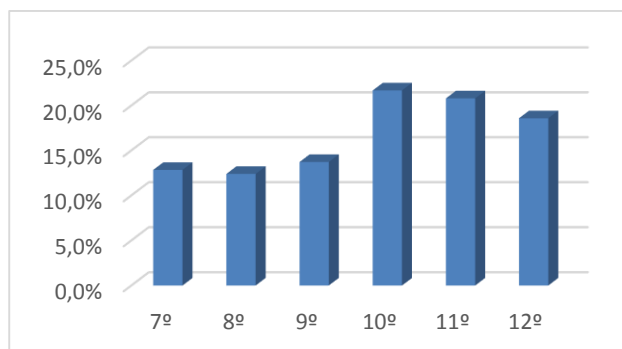


Gráfico 2: Distribuição dos alunos por anos letivos

Os professores estão agrupados por idades, sendo de referir que a sua maioria está entre os trinta e cinquenta anos, como se verifica no gráfico 3.

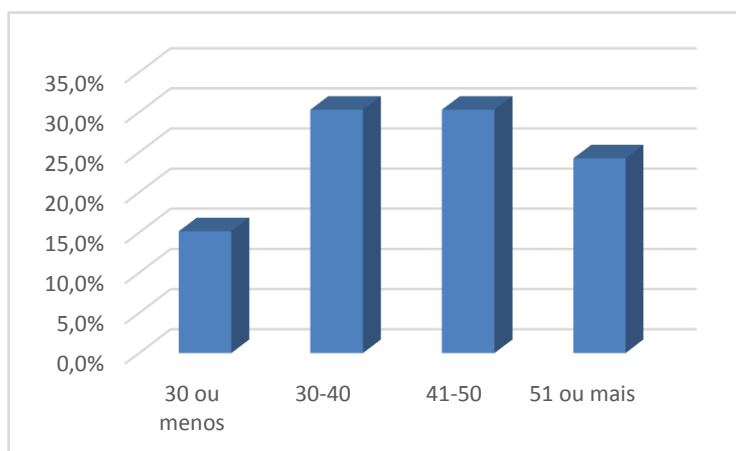


Gráfico 3: Distribuição dos professores por idades

O gráfico 4 refere-se ao conhecimento e uso de Tecnologias da Informação e Comunicação por parte dos alunos.

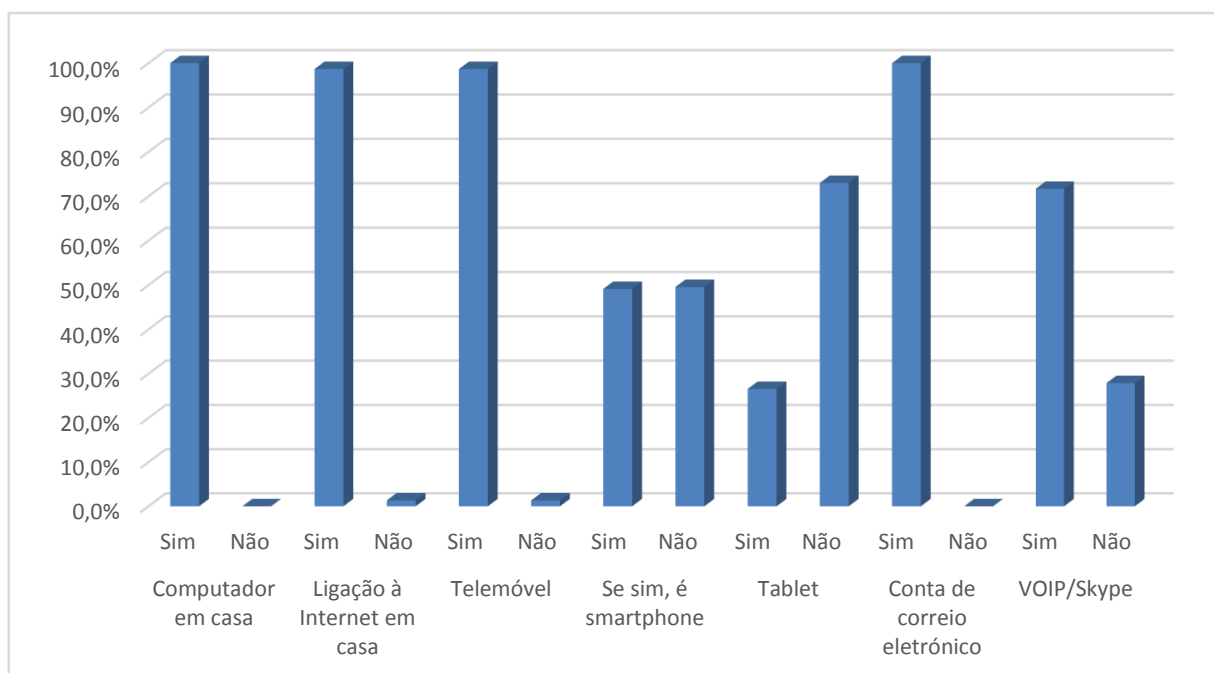


Gráfico 4: Uso de Tecnologias da Informação e Comunicação por parte dos alunos

É importante referir que a totalidade dos alunos têm computador em casa bem como conta de correio eletrónico, como demonstra o gráfico 4. É igualmente significativo os alunos que possuem ligação à Internet, telemóvel e conta VOIP/Skype, com valores acima dos 50%. Contudo, o mesmo já não se verifica no uso de smartphones de forma tão

evidente. A única situação em que os valores são menos elevados no uso de tecnologia é o caso do *tablet*, em que se verifica uma taxa de apenas 26,5%, o que traduz uma utilização pouco elevada em comparação com as restantes tecnologias.

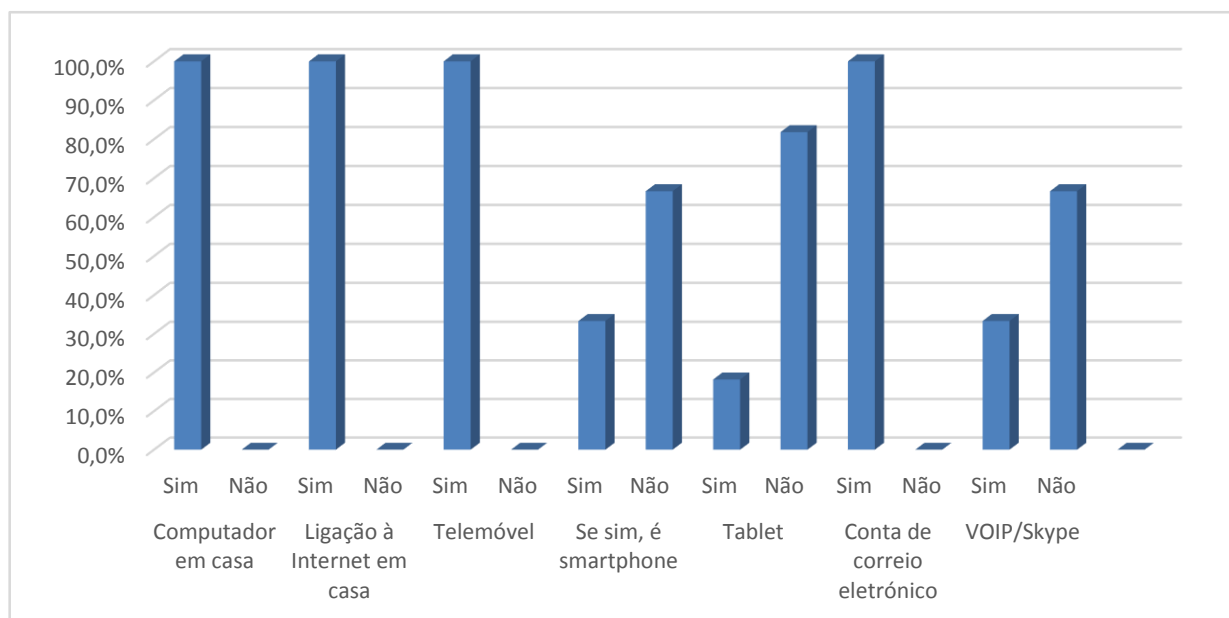


Gráfico 5: Uso de Tecnologias da Informação e Comunicação por parte dos professores

Às mesmas questões acerca do uso de Tecnologias da Informação e Comunicação por parte dos professores, é de referir que os resultados são muito idênticos aos dos alunos, como se pode constatar no gráfico 5. Neste caso, a totalidade dos professores têm computador, conta de correio eletrónico, ligação à Internet e telemóvel. No que respeita ao uso de *tablet*, apenas 18% dos professores usa, o que confirma a tendência verificada nos alunos. Relativamente ao uso de *VOIP/Skype* e *smartphone* verificamos uma utilização de apenas 33,3% e de não utilização de 66,7%. Neste caso, em comparação com os alunos, constatamos que os professores usam mais o *smartphone* e menos o *VOIP/Skype*.

À pergunta “Como considera a sua competência na utilização dos serviços da Internet?” temos duas situações distintas. Os alunos consideram-se mais aptos na utilização dos serviços da Internet que os professores. Cerca de 58% dos alunos considera que a sua competência é boa, no entanto, no caso dos professores essa mesma percentagem considera que é razoável. De realçar que apenas três alunos e um professor consideram possuir poucas competências. Esta situação revela que quer professores quer alunos se encontram minimamente aptos para usar serviços da Internet como se mostra no gráfico 6.

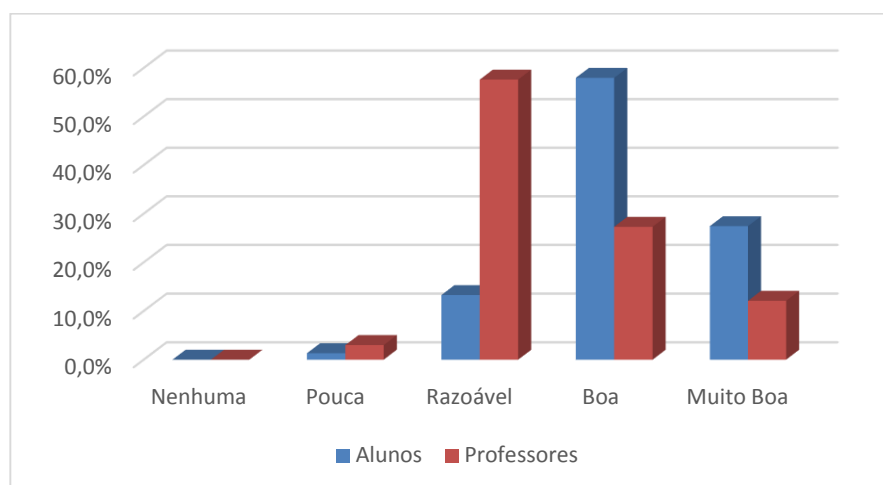


Gráfico 6: Competência na utilização dos serviços da Internet – Alunos e Professores

Quanto à utilização das TIC nos processos de comunicação com a escola, no caso dos alunos foram tidos em conta os Serviços Administrativos, Órgãos de Gestão e Diretor de Curso/Diretor de Turma. No caso dos professores, para além destes, foram incluídos os Funcionários.

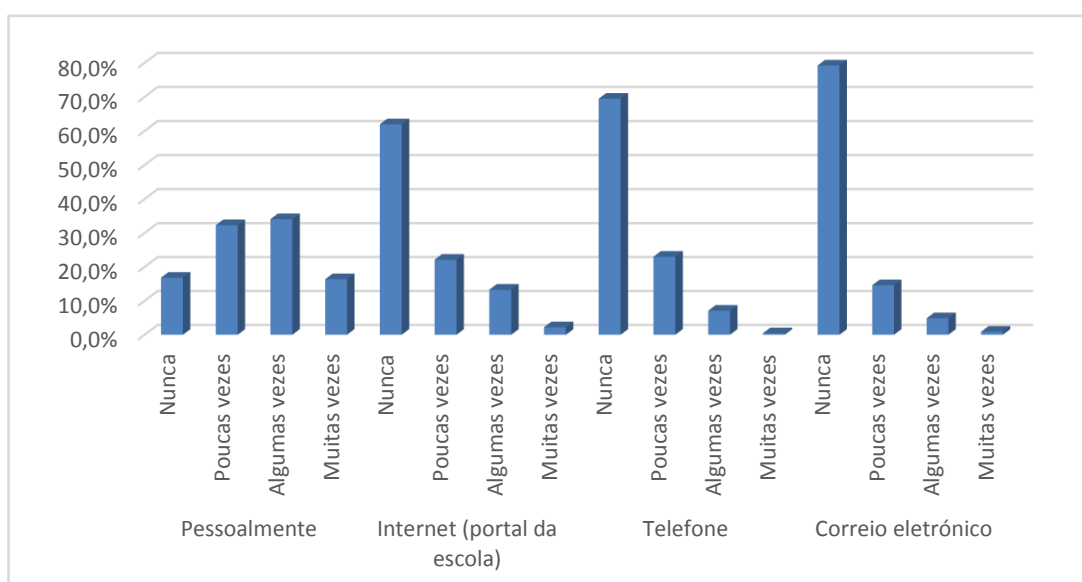


Gráfico 7: Forma como os Alunos comunicam com os Serviços Administrativos

Os alunos comunicam, preferencialmente, com os Serviços Administrativos pessoalmente. Comunicam também via portal da escola, telefone e correio eletrónico como se constata no gráfico 7.

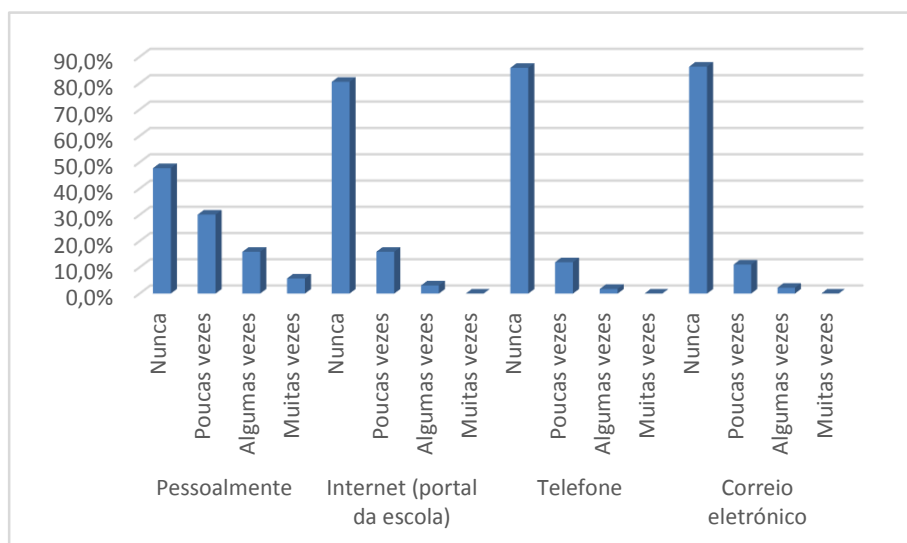


Gráfico 8: Forma como os Alunos comunicam com os Órgãos de Gestão

Sobre a comunicação que os alunos efetuam com os Órgãos de Gestão, é possível constatar que apesar de a comunicação preferencial continuar a ser a pessoal, existe cerca de 50% ou mais de alunos que referem nunca comunicarem pelas restantes vias, como se verifica no gráfico 8.

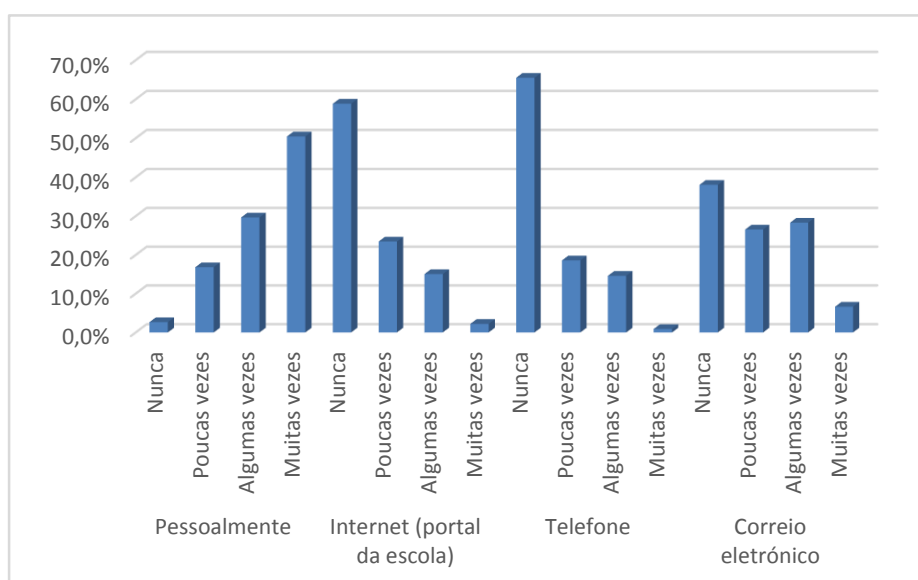


Gráfico 9: Forma como os Alunos comunicam com o Diretor de Curso e/ou Diretor de Turma

Quanto à comunicação efetuada com o Diretor de Curso e/ou Diretor Turma, a situação já é diferente das anteriores. A via mais usada continua a ser pessoalmente,

contudo, realça-se a comunicação por correio eletrónico como uma alternativa considerável. A comunicação via portal da escola e telefone, continua a ser pouco privilegiada, como se confirma no gráfico 9.

Apresentam-se de seguida os dados relativos à comunicação dos professores com a escola.

Comparativamente aos alunos, os professores também preferem a comunicação pessoal com os Serviços Administrativos, contudo, nas restantes formas de comunicar (portal da escola, telefone e correio eletrónico) existe um aumento significativo no uso destes suportes, como demonstra o gráfico 10.

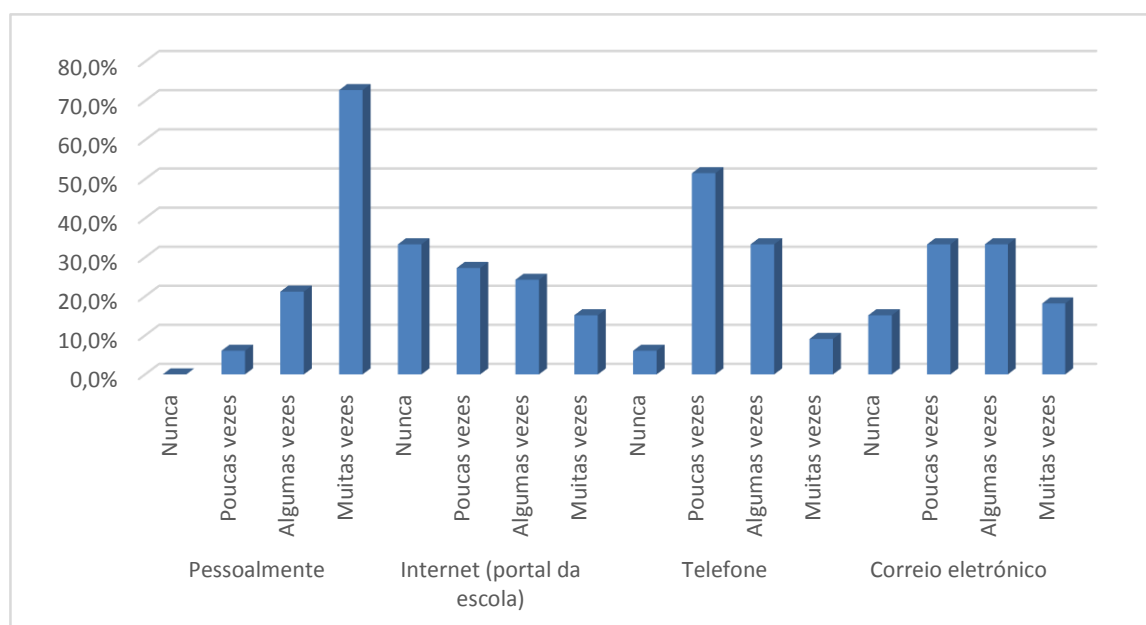


Gráfico 10: Forma como os Professores comunicam com os Serviços Administrativos

Na comunicação com os Órgãos de Gestão, verifica-se igualmente uma distribuição muito semelhante à dos Serviços Administrativos em que preferencialmente a comunicação é feita pessoalmente, embora com uma tendência para aumentar o número de contatos pelas restantes vias, como se verifica no gráfico 11.

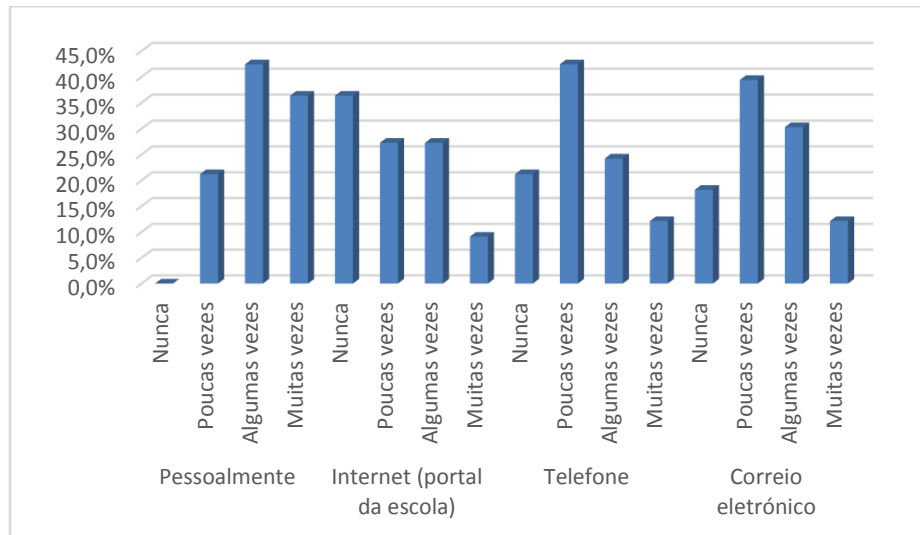


Gráfico 11: Forma como os Professores comunicam com os Órgãos de Gestão

No que respeita à comunicação dos professores com o Diretor de Curso e/ou Diretor Turma, a tendência é igual em todas as formas de comunicação, como se constata no gráfico 12. Ou seja, é possível verificar uma tendência do uso de todas as vias de comunicação.

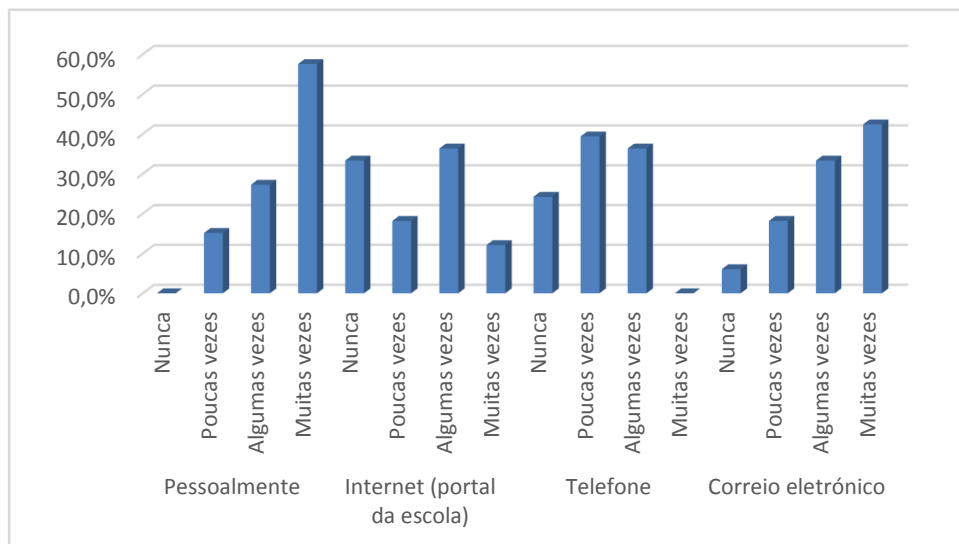


Gráfico 12: Forma como os Professores comunicam com o Diretor de Curso e/ou Diretor de Turma

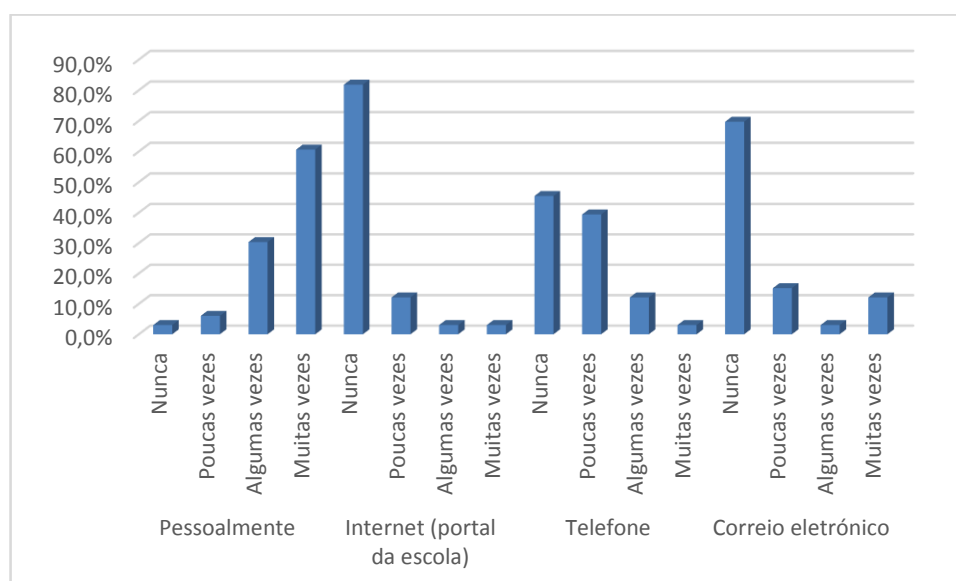


Gráfico 13: Forma como os Professores comunicam com os Funcionários

No que respeita à comunicação dos professores com os funcionários a situação já é muito diferente dos restantes intervenientes, como se pode ver no gráfico 13. Existe uma comunicação elevada a nível pessoal e muito pouco ou nenhuma pelas restantes vias (portal da escola, telefone e correio eletrónico).

De seguida apresentam-se nos gráficos 14 e 15, as opiniões dos alunos e professores relativamente a:

- A utilização das TIC cria mais e melhores canais de comunicação;
- As TIC criam mais interação entre a Escola - Aluno/Professor;
- As TIC promovem uma escola de proximidade;
- O uso das TIC tem vantagens nos processos de comunicação Escola - Aluno;
- O uso das TIC tem desvantagens nos processos de comunicação: Escola - Aluno.

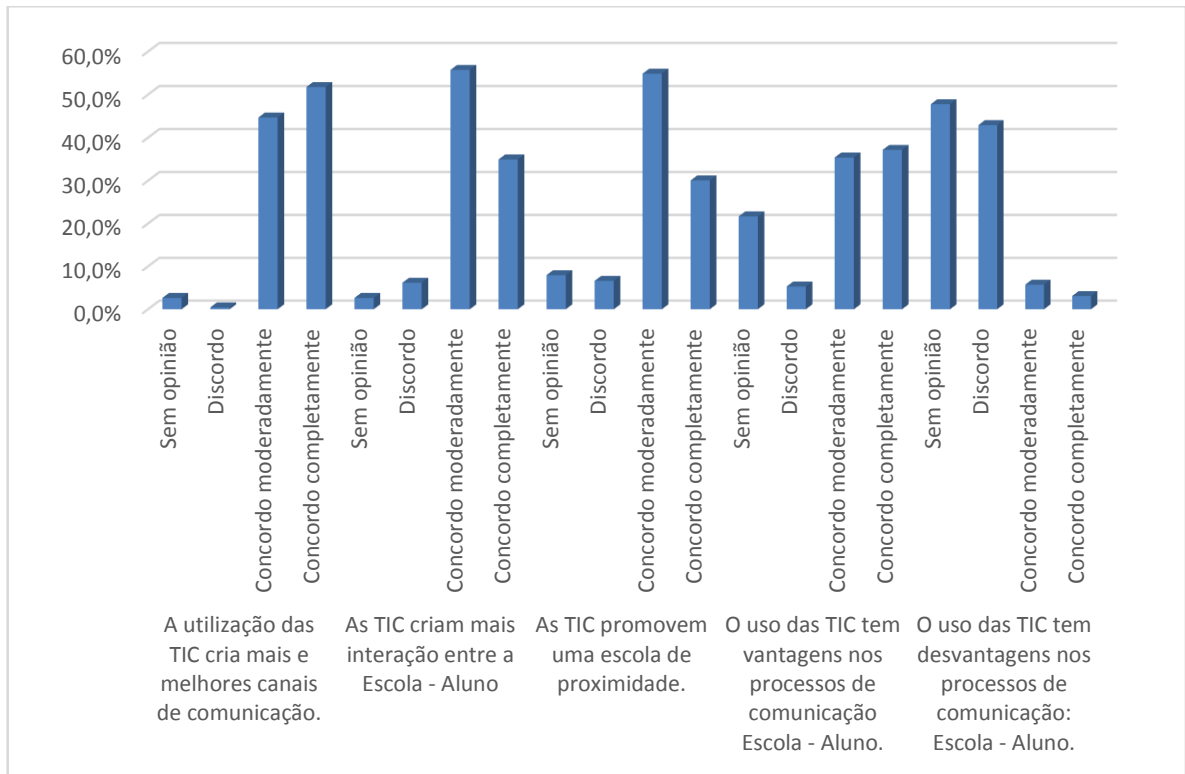


Gráfico 14: Opinião dos Alunos sobre a utilização das TIC na comunicação

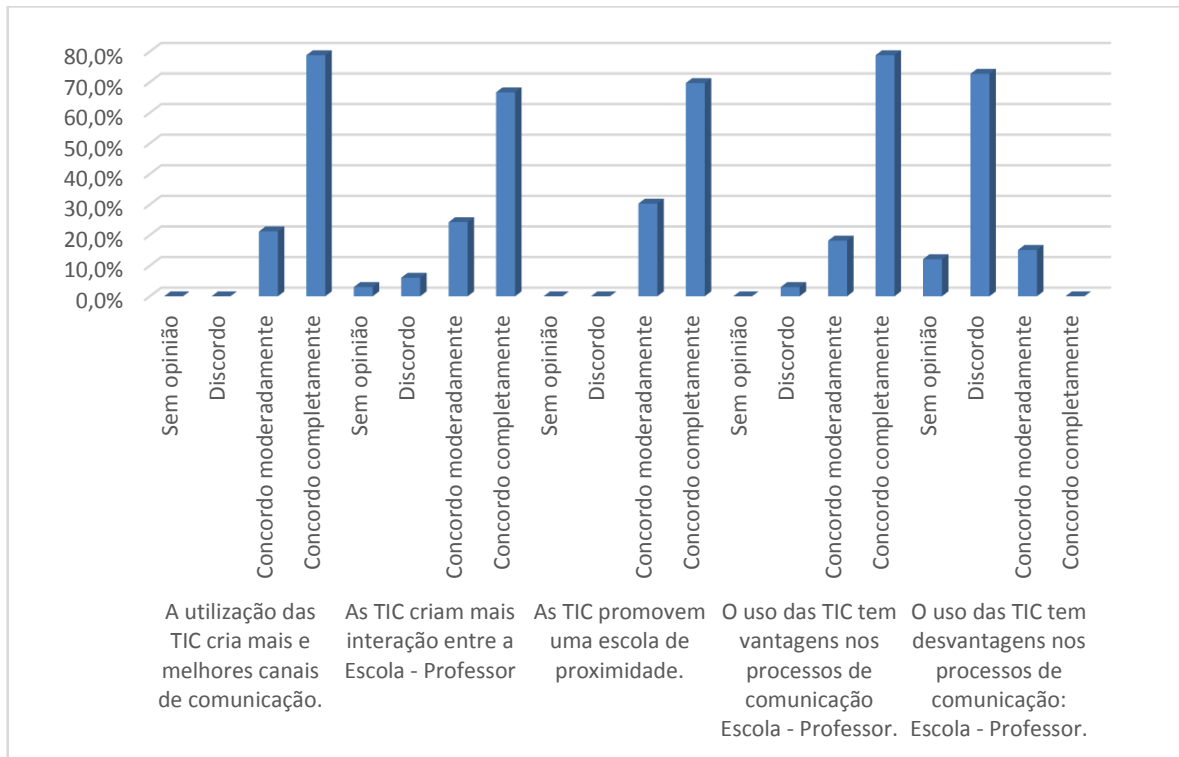


Gráfico 15: Opinião dos Professores sobre a utilização das TIC na comunicação

Os resultados obtidos no que respeita à opinião sobre a utilização das TIC na comunicação, são muito semelhantes por parte dos alunos e professores. Existe uma tendência generalizada para concordar moderadamente ou completamente com as afirmações de que as TIC criam mais e melhores canais, promovem mais interação entre a escola e alunos/professores, que promovem uma escola de proximidade, e que o seu uso tem vantagens nos processos de comunicação. No que diz respeito às desvantagens na comunicação, a maioria ou não tem opinião ou discorda, reforçando desta forma a ideia da importância das TIC na comunicação.

No que se refere à questão sobre, as tarefas que os alunos realizam com recurso ao portal da escola e ao correio eletrónico, é de realçar que a larga maioria respondeu que não usa esses suportes. No entanto, o conhecimento de horários e turmas são uma exceção, visto que a quase totalidade dos alunos respondeu muitas vezes ou sempre, como se pode ver na tabela 22.

		Internet (Portal da Escola)					Correio eletrónico				
		Nenhuma vez	Poucas vezes	Algumas vezes	Muitas vezes	Sempre	Nenhuma vez	Poucas vezes	Algumas vezes	Muitas vezes	Sempre
1.	Elaboração de processo de matrícula	219	5	0	2	0	223	2	1	0	0
2.	Anulação de matrícula	222	2	0	2	0	222	3	0	1	0
3.	Pedido de equivalência	222	2	1	1	0	222	3	1	0	0
4.	Inscrições para Exame	222	2	2	0	0	223	2	1	0	0
5.	Pedido de consulta de prova	221	2	3	0	0	223	1	2	0	0
6.	Pedido de Certificação de Habilitações	221	2	2	1	0	222	2	2	0	0
7.	Pedido de Reapreciação de Exame	222	1	3	0	0	223	1	2	0	0
8.	Pedido do cartão de estudante	221	3	0	1	1	222	2	1	0	1
9.	Conhecimento de horários	3	0	2	197	24	217	2	1	1	5
10.	Conhecimento de turmas	3	2	1	196	24	217	3	1	0	5
11.	Pedido de requerimentos	221	2	2	1	0	223	1	2	0	0
12.	Justificação de faltas	220	1	2	1	2	222	3	1	0	0
13.	Preenchimento da ficha biográfica	221	3	2	0	0	219	3	2	1	1
14.	Eleição do Delegado e Subdelegado de Turma	221	4	1	0	0	223	2	1	0	0
15.	Fichas de registo da autoavaliação do aluno	215	5	1	2	3	218	4	2	0	2

Tabela 22: Tarefas realizadas por alunos

No que diz respeito às tarefas que os professores realizam com recurso ao portal da escola e ao correio eletrónico, verifica-se que, à semelhança dos alunos (embora as tarefas sejam diferentes), a tendência é a mesma. A maioria das vezes os professores não recorrem ao portal da escola, nem ao correio eletrónico para o desenvolvimento das mesmas. A exceção são as planificações, onde se verifica uma distribuição semelhante no que ao correio eletrónico diz respeito, como se constata na tabela 23.

		Internet (Portal da Escola)					Correio eletrónico				
		Nenhuma vez	Poucas vezes	Algumas vezes	Muitas vezes	Sempre	Nenhuma vez	Poucas vezes	Algumas vezes	Muitas vezes	Sempre
1.	Preenchimento dos registos biográficos	23	1	5	4	0	23	1	4	4	1
2.	Pedidos diversos aos Serviços Administrativos (ex: férias)	25	4	3	1	0	19	3	5	4	2
3.	Pedidos de orçamentos para visitas de estudo	25	4	2	1	1	17	3	4	7	2
4.	Entrega das atas de avaliação	27	4	1	1	0	20	2	5	4	2
5.	Entrega dos registos de avaliação	21	3	3	4	2	15	2	7	4	5
6.	Procedimentos disciplinares	26	2	2	1	2	19	1	7	2	4
7.	Comunicação de faltas	23	3	3	2	2	17	3	8	2	3
8.	Requisição de material	24	5	2	0	2	18	4	6	2	3
9.	Entrega de mapas de assiduidade	27	2	3	0	1	19	1	8	2	3
10.	Planificações	23	2	4	1	3	8	1	9	8	7

Tabela 23: Tarefas realizadas por professores

Quanto ao nível de satisfação por parte dos alunos em relação às tarefas que podem desempenhar nos diversos suportes, temos que realçar duas situações. A primeira é em relação ao portal da escola e à publicação dos horários e turmas, que manifestam ser muito satisfatória. A segunda, é em relação ao atendimento pessoal, que de forma generalizada é satisfatória ou muito satisfatória para cerca de 50% dos alunos, como se pode ver na tabela 24.

		Internet (Portal da Escola)				Correio eletrónico				Telefone				Pessoal			
		Sem opinião	Nada satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião	Nada satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião	Nada satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião	Nada satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1.	Elaboração de processo de matrícula	221	0	5	0	224	0	2	0	220	0	6	0	54	2	72	98
2.	Anulação de matrícula	223	0	3	0	224	1	1	0	221	1	4	0	150	7	33	36
3.	Pedido de equivalência	223	0	3	0	224	0	2	0	222	0	3	1	155	3	37	31
4.	Inscrições para Exame	220	1	4	1	222	1	3	0	222	1	3	0	95	5	59	67
5.	Pedido de consulta de prova	222	1	3	0	223	0	3	0	222	1	2	1	146	4	38	38
6.	Pedido de Certificação de Habilitações	222	1	3	0	223	1	2	0	224	0	2	0	154	3	38	31
7.	Pedido de Reapreciação de Exame	222	1	3	0	223	1	2	0	222	0	3	1	152	3	36	35
8.	Pedido do cartão de estudante	222	0	4	0	223	1	2	0	222	1	2	1	59	4	69	94
9.	Conhecimento de horários	5	0	9	212	219	2	4	1	219	0	5	2	85	4	53	84
10.	Conhecimento de turmas	4	0	11	211	219	2	4	1	219	0	5	2	91	2	49	84
11.	Pedido de requerimentos	221	1	3	1	223	1	2	0	222	0	4	0	137	9	42	38
12.	Justificação de faltas	221	1	4	0	223	0	3	0	221	1	3	1	60	9	63	94
13.	Preenchimento da ficha biográfica	223	0	3	0	220	0	6	0	223	1	2	0	82	4	56	84
14.	Eleição do Delegado e Subdelegado de Turma	223	0	3	0	224	0	2	0	224	0	2	0	49	6	58	113
15.	Fichas de registo da autoavaliação do aluno	219	0	4	3	219	1	4	2	221	0	5	0	51	4	58	113

Tabela 24: Nível de satisfação dos alunos por tarefas e meios usados

Relativamente às tarefas desempenhadas pelos professores com suporte ao portal da escola, correio eletrónico e telefone, a situação é satisfatória para os professores que têm opinião, como demonstram os dados da tabela 25. No que se refere ao atendimento pessoal, a maioria já se encontra satisfeita ou muito satisfeita. Contudo, de referir que cerca de um terço dos professores não manifesta qualquer opinião.

		Internet (Portal da Escola)				Correio eletrónico				Telefone				Pessoal			
		Sem opinião	Nada satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião	Nada satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião	Nada satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião	Nada satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1.	Preenchimento dos registos biográficos	25	1	4	3	23	0	6	4	23	2	7	1	10	1	13	9
2.	Pedidos diversos aos Serviços Administrativos (ex: férias)	26	1	5	1	19	0	8	6	19	0	11	3	6	0	16	11
3.	Pedidos de orçamentos para visitas de estudo	24	1	6	2	16	0	11	6	21	0	9	3	9	0	14	10
4.	Entrega das atas de avaliação	28	0	4	1	19	1	11	2	26	0	7	0	7	0	15	11
5.	Entrega dos registos de avaliação	23	1	7	2	13	0	16	4	26	0	7	0	10	0	15	8
6.	Procedimentos disciplinares	28	0	4	1	17	1	13	2	26	0	7	0	11	0	16	6
7.	Comunicação de faltas	24	2	5	2	17	0	15	1	22	0	10	1	11	0	16	6
8.	Requisição de material	27	2	2	2	20	1	10	2	27	0	5	1	9	0	15	9
9.	Entrega de mapas de assiduidade	27	2	3	1	20	0	11	2	27	0	6	0	13	1	13	6
10.	Planificações	24	0	3	6	11	0	13	9	26	0	5	2	10	0	14	9

Tabela 25: Nível de satisfação dos professores por tarefas e meios usados

No que a outros meios de comunicação diz respeito, a opinião dos alunos e professores é divergente. Como se pode observar nos gráficos 16 e 17, para mais de 50% dos professores é importante a existência de um serviço de SMS, situação que para os alunos desce para metade. No entanto, a situação já se inverte no que diz respeito às redes sociais, que para os alunos são mais importantes que para os professores. Sobre a comunicação através de fóruns para os alunos é indiferente, contrariamente aos professores que atribuem uma importância significativamente mais baixa (cerca de 12%).

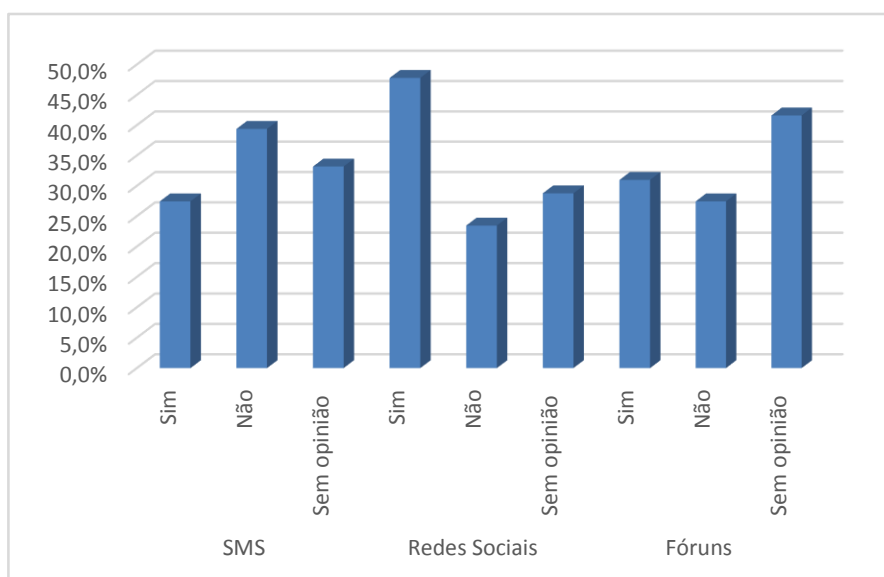


Gráfico 16: Outros meios importantes para melhorar a comunicação escola/aluno

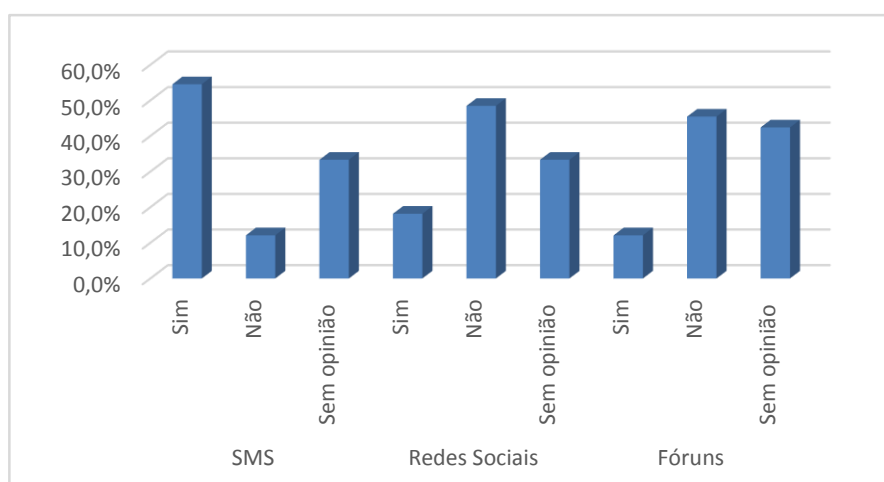


Gráfico 17: Outros meios importantes para melhorar a comunicação escola/professor

5.2. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Tendo por base os questionários realizados na Escola Secundária de Penafiel aos alunos dos diferentes anos letivos e professores, é importante referir que:

- Os alunos e professores são detentores de condições muito boas no que se refere à utilização e posse de novas tecnologias da informação e comunicação;
- Quanto às competências na utilização dos serviços da Internet, os alunos, consideram-se mais aptos do que os professores;
- A forma como os alunos comunicam com os diferentes serviços e órgãos da escola, é preferencialmente presencial, em detrimento do portal da escola, telefone e correio eletrónico. A nível dos professores, apesar dessa tendência se manter, já existe uma maior utilização dos restantes suportes, em especial o correio eletrónico;
- Existe uma opinião positiva e generalizada entre professores e alunos quanto ao facto das TIC:
 - criarem melhores canais de comunicação entre a escola e a comunidade escolar;
 - criarem mais interação entre os diferentes intervenientes (alunos e professores);
 - promoverem uma escola de proximidade;
 - contribuírem de forma vantajosa para os processos de comunicação;
 - não contribuírem de forma desvantajosa para os processos de comunicação.
- Os suportes “portal da escola” e “correio eletrónico” ainda são muito pouco utilizados como recurso para os alunos e professores realizarem tarefas, com a exceção de tomarem conhecimento dos horários e turmas;
- O nível de satisfação por parte dos alunos no que diz respeito às tarefas por eles desempenhadas com recurso aos diferentes é globalmente satisfatório e muito satisfatório no que concerne ao conhecimento dos horários e turmas, e ao atendimento pessoal. Sobre as restantes tarefas/suportes a esmagadora maioria não

expressa qualquer opinião. Quanto aos professores a situação é idêntica, com especial incidência no atendimento pessoal;

- As Redes Sociais são encaradas por parte dos alunos como um meio de comunicação importante para melhorar as comunicações com a escola. Para os professores os SMS são o meio preferencial para a comunicação, tendo em vista alternativas aos meios apresentados.

Em suma, a escola (alunos e professores) apesar de terem um elevado nível de tecnologia ao seu dispor, de se sentirem razoavelmente, ou bem, no uso dos serviços com suporte às novas tecnologias, usam preferencialmente o contacto pessoal, como via para comunicarem no cumprimento das suas tarefas.

6. CONCLUSÕES

Comunicar é hoje em dia um ato essencial ao Homem, para o seu desenvolvimento quer social, quer pessoal. A comunicação desenvolve-se em diversos campos de diferentes naturezas, dos quais destacamos dois pontos distintos: a comunicação em pequena escala e em larga escala ou em “massa”. Em ambos os casos, o ser humano passou a utilizar ferramentas tecnológicas que passaram a auxiliar e a potenciar o processo de produção, envio, receção e partilha de informações. A tecnologia passou a fazer parte da comunicação.

A escola como instituição também tem processos que envolvem a comunicação. Aliás, ela não “sobrevive” sem tais processos e depende deles para o sucesso e cumprimento dos seus objetivos. Sendo a escola uma organização de ação educativa que tem por finalidade a integração, antecedida da preparação de indivíduos na sociedade, esta não deve em caso algum, ignorar os atuais meios inovadores de comunicação e todas as oportunidades que daí advêm.

A sociedade em geral, e a escola em particular vivem suportadas pela tecnologia. A evolução tecnológica tem sido preponderante na forma de comunicar, fornecendo técnicas e ferramentas preciosas ao desenvolvimento de métodos de comunicação. Hoje em dia, numa escola é impensável não usar as tecnologias na comunicação entre os diferentes intervenientes (alunos, professores, funcionários, encarregados de educação, órgão de gestão entre outros). O mercado apresenta um conjunto diversificado de soluções informáticas para suportar os processos de comunicação entre estes intervenientes.

Este trabalho foi projetado para estudar a importância de métodos inovadores de comunicação na escola, em particular focando as aplicações que suportam tais comunicações e a sua importância na interação com os diferentes intervenientes.

Como consequência do estudo realizado, foi possível verificar que as Tecnologias da Informação e Comunicação assumem uma grande importância no apoio aos processos de comunicação de uma escola. Das TIC dependem muitas das tarefas desempenhadas pelos diferentes intervenientes no seu trabalho quotidiano.

Igualmente se percebeu que os órgãos de gestão de uma escola, estão rodeados de tecnologias para auxiliar os diferentes processos de comunicação. Aliás, como se identificou no trabalho, existe um conjunto de tarefas a ser desempenhadas pelos intervenientes da comunidade escolar, que têm por base as TIC.

No que respeita às vantagens do uso das TIC nos suportes aos processos de comunicação, elas são inegáveis, pois permitem agilizar processos facilitando o acesso à informação. As diferentes aplicações informáticas existentes na escola permitem uma comunicação mais rápida e eficaz, traduzindo-se dessa forma numa comunicação mais proveitosa. Contudo, é de referir que também existem desvantagens, como o facto de nem sempre se usar as TIC para fornecer informação aos órgãos de gestão. Como foi possível observar no estudo, a comunicação via pessoal é ainda preferida por uma parte significativa de alunos e professores.

Quanto à motivação dos intervenientes no uso das TIC no suporte aos processos de comunicação, constatou-se que é elevada no que diz respeito aos acessos à informação. Tal situação já não se verifica no que diz respeito ao fornecimento de informações para a instituição. Contudo, esta situação poderá vir, gradualmente, a inverter-se com a implementação da nova aplicação de gestão de alunos, atualmente a ser implementada na escola, que proporcionará uma maior recolha de informação que, instantaneamente, ficará disponível para os órgãos de gestão.

No caso concreto deste estudo de caso, é importante salientar que as novas tecnologias são genericamente usadas por todos os alunos e professores, independentemente da sua idade e ano de escolaridades. Outro dado considerado relevante é o uso e posse de tecnologias, como por exemplo o computador, Internet e telemóvel, por parte dos alunos e professores. Aliás, o uso de serviços suportados pela Internet merecem especial atenção por alunos e professores, com integração dos mesmos no seu trabalho.

Ainda neste âmbito, é de referir as competências que alunos e professores apresentam na utilização dos serviços de Internet. Neste caso, os alunos demonstram ter mais competências do que os professores, devido à maior recetividade de usos de tecnologias móveis de comunicação. Contudo, apesar da quantidade e diversidade da tecnologia presente no quotidiano das escolas, é importante referir que, quer para os alunos,

quer para os professores, a via mais usada para comunicar é a pessoal e só depois aparece o correio eletrónico e o portal da escola.

Outro facto significativo são as tarefas realizadas por alunos e professores com recurso ao portal de escola e ao correio eletrónico. Neste caso, os dados revelam uma considerável utilização do portal da escola por parte dos alunos no conhecimento de informação e muito pouco uso para outros serviços, nomeadamente para realização de pedidos. Por parte dos professores, a situação é semelhante, embora se verifique com mais regularidade o uso do correio eletrónico. Este facto deve-se, porque a Escola Secundária de Penafiel apesar do excelente parque informático que apresenta, ao nível do *software* para apoio à gestão e comunicação de processos está muito direcionada para a disponibilização de informação e muito pouco para a recolha da mesma. Aliás, é precisamente nesse ponto que a escola deve melhorar os serviços prestados à comunidade escolar.

Como descrito no terceiro capítulo, existem soluções informáticas de apoio à comunicação onde o aluno e professor podem efetuar um conjunto de operações relevantes e desta forma melhorar significativamente todo o processo. O funcionamento dos programas em ambiente WEB potencia as vantagens do trabalho melhorando os resultados.

Convém referir que este estudo foi elaborado num ano letivo em que a escola em estudo estava num período de transição, numa fase de implementação de uma nova aplicação de gestão de alunos, já com vista a uma melhoria dos processos de comunicação. Desta forma, será pertinente, futuramente, fazer uma reavaliação do seu impacto a nível da comunicação com a escola e os seus órgãos de gestão.

A rápida evolução das tecnologias móveis com grandes potencialidades na comunicação possibilitará certamente agilizar e melhorar os processos de comunicação. A sua aplicação e uso por parte da comunidade escolar, a integração nas tarefas realizadas e as vantagens na gestão das comunicações na escola, serão, também um tema para investigação futura.

Em suma, as novas tecnologias representam um papel crucial na comunicação na escola, transformando a vida das pessoas sob vários pontos de vista, desde a forma como comunicam até à forma como acedem à informação. Impulsionam a interação dos atores

CONCLUSÕES

envolvidos trazendo novos desafios a toda a comunidade educativa, sendo de primordial importância para o futuro, os métodos inovadores de comunicação na escola.

7. BIBLIOGRAFIA

7.1. REFERÊNCIAS

- Alves, S. (2007). *Teorias da Comunicação*. São Paulo: UnB/IdA.
- Bell, J. (2008). *Como realizar um projecto de investigação*. Lisboa: Gradiva.
- Bessa, N., & Fontaine, A.-M. (2002). *Cooperar para aprender. Uma introdução à aprendizagem cooperativa*. Porto: Edições ASA.
- Canário, R. (1999). Estabelecimento de Ensino no contexto local. *Le Management en Éducation*. Toulouse: Universidade Toulouse.
- Canavarro, J. (2002). *Envolvimento parental na escola*. Lisboa: Fundação Caluste Gulbenkian.
- Carvalho, A. D. (1994). *Utopia e Educação*. Porto: Porto Editora.
- Carvalho, A. D. (1998). *Epistemologia das Ciências da Educação*. Porto: Afrontamento.
- Carvalho, A., & Diogo, F. (2001). *Projecto Educativo*. Porto: Afrontamento.
- Daves, D. (1999). *As Escolas e as Famílias em Portugal*. Lisboa: Livros Horizonte.
- Delgado, L. (Setembro de 2005). El liderazgo en las organizaciones educativas: revisión y . *Revista Española de Pedagogia*, pp. 367-.
- Diez, J. J. (1999). *Família - Escola, uma relação vital*. Porto: Porto Editora.
- Durkeim, E. (1994). *Sociologia, Educação e Moral*. Porto: Rés Editora.
- Epstein, J. (1992). *School and family partnerships-school connections*. Ney York: MacMillan.
- Figueiredo, A. D. (1996). *A Escola do Futuro*. Obtido em 05 de Março de 2009, de <http://eden.dei.uc.pt/~adf/express1.htm>

BIBLIOGRAFIA

- Formosinho, J., Fernandes, A., & Lima, L. (1998). Princípios Gerais da Direcção e Gestão das Escolas”. Em Ministério da Educação Comissão de Reforma do Sistema Educativo, *Documentos Preparatórios II* (pp. 139-180). Lisboa.
- Freixo, M. (2006). *Teorias e Modelos de Comunicação*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Gerbner, G. (2003). *Teoria da Comunicação de Massas*. Lisboa: Gulbenkian.
- Jacquinet, G. (1995). *De la nécessité de rénover l'éducation aux médias*. Paris: Éditions Retz.
- Jesus, H. d., & Neves, A. L. (2004). *Relação Escola – Aluno - Família, Educação Intercultural – Uma Perspectiva Sistémica*. Lisboa: Alto Comissariado para a Imigração e Minorias Étnicas (Acime).
- Leite, H. E. (2007). *As funções do diretor de turma na escola portuguesa e o seu papel no incremento da convivência*. Braga: Texto Editora.
- Lemos, Z. (2003). A importância do pessoal administrativo nos processos. *Inovação e mudança nos processos de administração escolar* (p. 9). Braga: Centro de Formação de Associação de Escolas Braga/Sul.
- Lima, L. C. (1996). *Cadernos de Organização e Gestão Escolar*. Lisboa: Instituto de Inovação Educacional.
- Lück, H. (2000). *Perspectivas da Gestão Escolar e Implicações quanto à Formação de seus Gestores*. New York: Cedhap/Curitiba.
- Manços, F. (22 de 01 de 2010). *O Dom da Comunicação*. Obtido em 27 de 06 de 2012, de Modelos de Comunicação: <http://odomdecomunicar.blogspot.pt/>
- Manços, F. (10 de 12 de 2012). *Modelos de Comunicação*. Obtido de O Dom da Comunicação : <http://odomdecomunicar.blogspot.pt/>
- Martins, P. (2010). *Modelos da Comunicação*. Obtido em 30 de julho de 2012, de Simplesmente Comunicar...: http://pmartins-simplesmentecomunicar.blogspot.pt/2010_02_01_archive.html

- Ministério da Educação. (2008). *Diário da República, 1.ª série — N.º 79 — 22 de Abril de 2008*. Lisboa.
- Moreira, V. (2000). *Escola do Futuro Sedução ou inquietação? As novas Tecnologias e o reencantamento da escola*. Porto: Porto Editora.
- Musgrave, P. W. (1994). *Sociologia da Educação*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Nascimento, C. (2010). *Modelos de Comunicação*. Lisboa : Instituto Piaget.
- Parker, A. (1999). *Interaction in Distance Education: The Critical Conversation*. Educational Technology Review.
- Plano Tecnológico da Educação. (2009). *PTE*. Obtido em 20 de junho de 2009, de www.escola.gov.pt
- Plano Tecnológico da Educação. (2011). *Plano Tecnológico, Portugal Inovar*. Obtido em 24 de 07 de 2012, de www.planotecnologico.pt
- Rei, E. (2012). *Comunicação oral na sociedade e na escola*. Obtido em 14 de junho de 2012, de Correio da Educação: <http://correiodaeducacao.asa.pt/25645.html>
- Sá, J., Carvalho, R., & Correia e Silva, T. (2004). *Tecnologias Informáticas*. Porto: Porto Editora.
- Sanches, M. (2008). Para uma compreensão democrática da liderança escolar: Da concepção hierárquica e racional à concepção participatória e colegial. *Revista de Educação, VII*, pp. 49-63.
- Santos, J. (9 de 1999). *Processo de comunicação*. Obtido de Aprender português: <http://www.oocities.org/fernandoflores.geo/comunica.htm>
- Serra, P. (2007). *Manual da Teoria da Comunicação*. Covilhã: Labcom.
- Silva, Â. (2010). *Modelos de Comunicação*. Obtido em 30 de junho de 2010, de Comunicar o quê? e para quê?: <http://comunicaroque.blogs.sapo.pt/3582.html>
- Sousa, A. (2005). *Investigação em Educação*. Lisboa: Livros Horizonte.
- Sousa, J. (2006). *Elementos de Teoria e Pesquisa da Comunicação e dos Media*. Porto.

BIBLIOGRAFIA

Teixeira, J. P. (2011). *A Escola e a Comunidade*. Porto: ISET.

Trojan, R. M., & Tavares, T. M. (2007). *O funcionário escolar como educador: formação dos trabalhadores em educação da rede estadual de ensino*. UFPR.

Valente, S. (2010). *Modelos de Comunicação*. Lisboa: Instituto Jean Piaget.

Vieira, R. (1999). *Histórias de Vida e Identidades – Professores e Interculturalidade*. Porto: Afrontamento.

7.2. LISTA DE SÍTIOS CONSULTADOS

DCS - <http://www.dcs.pt>

Inovar Mais - <http://www.inovar-mais.pt>

JPM Abreu - <http://www.jpmapreu.com>

Microio - <http://www.microio.pt>

Plano Tecnológico - <http://www.planotecnologico.pt>

PTE - <http://www.pte.gov.pt/pte/PT>

Truncatura - <http://www.truncatura.pt>

ANEXOS

ANEXO A: MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA, DECRETO-LEI N.º 137/2012 DE 2 DE JULHO

Composição e competências dos seguintes órgãos de gestão:

- **Conselho Geral;**
- **Diretor;**
- **Conselho Pedagógico;**
- **Conselho Administrativo.**

Conselho Geral

“O conselho geral é o órgão de direção estratégica responsável pela definição das linhas orientadoras da atividade da escola, assegurando a participação e representação da comunidade educativa, nos termos e para os efeitos do n.º 4 do artigo 48.º da Lei de Bases do Sistema Educativo”

Em DL 137/2012 de 10 de maio, art. 11, Capítulo III.

Composição

1 - O número de elementos que compõem o conselho geral é estabelecido por cada agrupamento de escolas ou escola não agrupada, nos termos do respetivo regulamento interno, devendo ser um número ímpar não superior a 21.

2 - Na composição do conselho geral tem de estar salvaguardada a participação de representantes do pessoal docente e não docente, dos pais e encarregados de educação, dos alunos, do município e da comunidade local.

3 - Para os efeitos previstos no número anterior, considera -se pessoal docente os docentes de carreira com vínculo contratual com o Ministério da Educação e Ciência.

4 - Sem prejuízo do disposto no n.º 9, os membros da direção, os coordenadores de escolas ou de estabelecimentos de educação pré-escolar, bem como os docentes que assegurem funções de assessoria da direção, nos termos previstos no artigo 30.º, não podem ser membros do conselho geral.

5 - O número de representantes do pessoal docente e não docente, no seu conjunto, não pode ser superior a 50 % da totalidade dos membros do conselho geral.

6 - A representação dos discentes é assegurada por alunos maiores de 16 anos de idade.

7 - Nos agrupamentos de escolas ou escolas não agrupadas onde não haja lugar à representação dos alunos, nos termos do número anterior, o regulamento interno

pode prever a participação de representantes dos alunos, sem direito a voto, nomeadamente através das respetivas associações de estudantes.

8 - Além de representantes dos municípios, o conselho geral íntegra representantes da comunidade local, designadamente de instituições, organizações e atividades de carácter económico, social, cultural e científico.

9 - O diretor participa nas reuniões do conselho geral, sem direito a voto.

Composição do Conselho Geral, DL 137/2012.

Competências

a) Eleger o respetivo presidente, de entre os seus membros, à exceção dos representantes dos alunos;

b) Eleger o diretor, nos termos dos artigos 21.º a 23.º do presente decreto-lei;

c) Aprovar o projeto educativo e acompanhar e avaliar a sua execução;

d) Aprovar o regulamento interno do agrupamento de escolas ou escola não agrupada;

e) Aprovar os planos anuais e plurianuais de atividades;

f) Apreciar os relatórios periódicos e aprovar o relatório final de execução do plano anual de atividades;

g) Aprovar as propostas de contratos de autonomia;

h) Definir as linhas orientadoras para a elaboração do orçamento;

i) Definir as linhas orientadoras do planeamento e execução, pelo diretor, das atividades no domínio da ação social escolar;

j) Aprovar o relatório de contas de gerência;

k) Apreciar os resultados do processo de autoavaliação;

l) Pronunciar-se sobre os critérios de organização dos horários;

m) Acompanhar a ação dos demais órgãos de administração e gestão;

n) Promover o relacionamento com a comunidade educativa;

o) Definir os critérios para a participação da escola em atividades pedagógicas, científicas, culturais e desportivas;

p) Dirigir recomendações aos restantes órgãos, tendo em vista o desenvolvimento do projeto educativo e o cumprimento do plano anual de atividades;

q) Participar, nos termos definidos em diploma próprio, no processo de avaliação do desempenho do diretor;

r) Decidir os recursos que lhe são dirigidos;

s) Aprovar o mapa de férias do diretor.

Competências do Conselho Geral, DL 137/2012.

Diretor

O diretor é o órgão de administração e gestão do agrupamento de escolas ou escola não agrupada nas áreas pedagógica, cultural, administrativa, financeira e patrimonial.

Em DL 137/2012 de 10 de maio, art. 18, Capítulo III.

Composição

1 - O diretor é coadjuvado no exercício das suas funções por um subdiretor e por um a três adjuntos.

2 - O número de adjuntos do diretor é fixado em função da dimensão dos agrupamentos de escolas e escolas não agrupadas e da complexidade e diversidade da sua oferta educativa, nomeadamente dos níveis e ciclos de ensino e das tipologias de cursos que leciona.

3 - Os critérios de fixação do número de adjuntos do diretor são estabelecidos por despacho do membro do Governo responsável pela área da educação.

Composição do Diretor, DL 137/2012.

Competências

1 - Compete ao diretor submeter à aprovação do conselho geral o projeto educativo elaborado pelo conselho pedagógico.

2 - Ouvido o conselho pedagógico, compete também ao diretor:

a) Elaborar e submeter à aprovação do conselho geral:

i) As alterações ao regulamento interno;

ii) Os planos anual e plurianual de atividades;

iii) O relatório anual de atividades;

iv) As propostas de celebração de contratos de autonomia;

b) Aprovar o plano de formação e de atualização do pessoal docente e não docente, ouvido também, no último caso, o município.

3 - No ato de apresentação ao conselho geral, o diretor faz acompanhar os documentos referidos na alínea a) do número anterior dos pareceres do conselho pedagógico.

4 - Sem prejuízo das competências que lhe sejam cometidas por lei ou regulamento interno, no plano da gestão pedagógica, cultural, administrativa, financeira e patrimonial, compete ao diretor, em especial:

a) Definir o regime de funcionamento do agrupamento de escolas ou escola não agrupada;

b) Elaborar o projeto de orçamento, em conformidade com as linhas orientadoras definidas pelo conselho geral;

c) Superintender na constituição de turmas e na elaboração de horários;

d) Distribuir o serviço docente e não docente;

- e) Designar os coordenadores de escola ou estabelecimento de educação pré -escolar;
- f) Propor os candidatos ao cargo de coordenador de departamento curricular nos termos definidos no n.º 5 do artigo 43.º e designar os diretores de turma;
- g) Planear e assegurar a execução das atividades no domínio da ação social escolar, em conformidade com as linhas orientadoras definidas pelo conselho geral;
- h) Gerir as instalações, espaços e equipamentos, bem como os outros recursos educativos;
- i) Estabelecer protocolos e celebrar acordos de cooperação ou de associação com outras escolas e instituições de formação, autarquias e coletividades, em conformidade com os critérios definidos pelo conselho geral nos termos da alínea o) do n.º 1 do artigo 13.º;
- j) Proceder à seleção e recrutamento do pessoal docente, nos termos dos regimes legais aplicáveis;
- k) Assegurar as condições necessárias à realização da avaliação do desempenho do pessoal docente e não docente, nos termos da legislação aplicável;
- l) Dirigir superiormente os serviços administrativos, técnicos e técnico -pedagógicos.

5 - Compete ainda ao diretor:

- a) Representar a escola;
- b) Exercer o poder hierárquico em relação ao pessoal docente e não docente;
- c) Exercer o poder disciplinar em relação aos alunos nos termos da legislação aplicável;
- d) Intervir nos termos da lei no processo de avaliação de desempenho do pessoal docente;
- e) Proceder à avaliação de desempenho do pessoal não docente

6 - O diretor exerce ainda as competências que lhe forem delegadas pela administração educativa e pela câmara municipal.

7 - O diretor pode delegar e subdelegar no subdiretor, nos adjuntos ou nos coordenadores de escola ou de estabelecimento de educação pré -escolar as competências referidas nos números anteriores, com exceção da prevista da alínea d) do n.º 5.

8 - Nas suas faltas e impedimentos, o diretor é substituído pelo subdiretor.

Competências do Diretor, DL 137/2012.

Conselho Pedagógico

O conselho pedagógico é o órgão de coordenação e supervisão pedagógica e orientação educativa do agrupamento de escolas ou escola não agrupada, nomeadamente nos domínios pedagógico - didático, da orientação e acompanhamento dos alunos e da formação inicial e contínua do pessoal docente.

Em DL 137/2012 de 10 de maio, art. 18, Capítulo III.

Composição

1 - A composição do conselho pedagógico é estabelecida pelo agrupamento de escolas ou escola não agrupada nos termos do respetivo regulamento interno, não podendo ultrapassar o máximo de 17 membros e observando os seguintes princípios:

- a) Participação dos coordenadores dos departamentos curriculares;
- b) Participação das demais estruturas de coordenação e supervisão pedagógica e de orientação educativa, assegurando uma representação pluridisciplinar e das diferentes ofertas formativas;

2 - Os agrupamentos de escolas e as escolas não agrupadas podem ainda definir, nos termos do respetivo regulamento interno, as formas de participação dos serviços técnico -pedagógicos.

3 - O diretor é, por inerência, presidente do conselho pedagógico.

... (revogados)

6 - Os representantes do pessoal docente no conselho geral não podem ser membros do conselho pedagógico.

Composição do Conselho Pedagógico, DL 137/2012.

Competências

- a) Elaborar a proposta de projeto educativo a submeter pelo diretor ao conselho geral;
- b) Apresentar propostas para a elaboração do regulamento interno e dos planos anual e plurianual de atividade e emitir parecer sobre os respetivos projetos;
- c) Emitir parecer sobre as propostas de celebração de contratos de autonomia
- d) Elaborar e aprovar o plano de formação e de atualização do pessoal docente;
- e) Definir critérios gerais nos domínios da informação e da orientação escolar e vocacional, do acompanhamento pedagógico e da avaliação dos alunos;
- f) Propor aos órgãos competentes a criação de áreas disciplinares ou disciplinas de conteúdo regional e local, bem como as respetivas estruturas programáticas;
- g) Definir princípios gerais nos domínios da articulação e diversificação curricular, dos apoios e complementos educativos e das modalidades especiais de educação escolar;

- h) Adotar os manuais escolares, ouvidos os departamentos curriculares;
- i) Propor o desenvolvimento de experiências de inovação pedagógica e de formação, no âmbito do agrupamento de escolas ou escola não agrupada e em articulação com instituições ou estabelecimentos do ensino superior vocacionados para a formação e a investigação;
- j) Promover e apoiar iniciativas de natureza formativa e cultural;
- k) Definir os critérios gerais a que deve obedecer a elaboração dos horários;
- l) Definir os requisitos para a contratação de pessoal docente, de acordo com o disposto na legislação aplicável;
- m) Propor mecanismos de avaliação dos desempenhos organizacionais e dos docentes, bem como da aprendizagem dos alunos, credíveis e orientados para a melhoria da qualidade do serviço de educação prestado e dos resultados das aprendizagens;
- n) Participar, nos termos regulamentados em diploma próprio, no processo de avaliação do desempenho do pessoal docente.

Competências do Conselho Pedagógico, DL 137/2012.

Conselho Administrativo

O conselho administrativo é o órgão deliberativo em matéria administrativo -financeira do agrupamento de escolas ou escola não agrupada, nos termos da legislação em vigor.

Em DL 137/2012 de 10 de maio, art. 36, Capítulo III.

Composição

- a) O diretor, que preside;
- b) O subdiretor ou um dos adjuntos do diretor, por ele designado para o efeito;
- c) O chefe dos serviços administrativos, ou quem o substitua.

Composição do Conselho Administrativo, DL 137/2012.

Competências

- a) Aprovar o projeto de orçamento anual, em conformidade com as linhas orientadoras definidas pelo conselho geral;
- b) Elaborar o relatório de contas de gerência;
- c) Autorizar a realização de despesas e o respetivo pagamento, fiscalizar a cobrança de receitas e verificar a legalidade da gestão financeira;
- d) Zelar pela atualização do cadastro patrimonial

Competências do Conselho Administrativo, DL 137/2012.

ANEXO B: QUESTIONÁRIO - ALUNOS

QUESTIONÁRIO AOS ALUNOS

Este questionário faz parte de um projeto de investigação no âmbito da Dissertação de Mestrado em Administração e Gestão da Educação e tem como objetivo principal recolher informação destinada à caracterização do perfil dos alunos, ao nível da familiarização/conhecimento, experiência e utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação nos processos de comunicação administrativos.

A equipa de investigação reitera o processo da confidencialidade dos respondentes e a utilização dos dados somente no âmbito deste trabalho académico.

Agradecemos a sua colaboração.

I Parte - Caracterização do respondente

1. Idade: _____

2. Habilitações literárias (ano de ensino que frequenta):

7º Ano 8º Ano 9º Ano
10º Ano 11º Ano 12º Ano

II Parte - Conhecimento e uso de Tecnologias da Informação e Comunicação

1. Para cada uma das seguintes tecnologias assinale:

	Sim	Não
Computador em casa?		
Ligação à Internet em casa?		
Telemóvel?		
Se sim, é smartphone?		
Tablet?		
Conta de correio eletrónico?		
VOIP/Skype		

2. Como considera a sua competência na utilização dos serviços da Internet?

Nenhuma Pouca Razoável Boa Muito Boa

III Parte - Utilização das TIC nos Processos de Comunicação

1. Para cada um dos seguintes casos assinale a forma como comunica com a escola:

	Serviços Administrativos				Órgãos de Gestão				Diretor de Curso e/ou Diretor Turma			
	Nunca	Poucas vezes	Algumas vezes	Muitas vezes	Nunca	Poucas vezes	Algumas vezes	Muitas vezes	Nunca	Poucas vezes	Algumas vezes	Muitas vezes
Pessoalmente												
Via Internet (portal da escola)												
Via telefone												
Via correio eletrônico												

2. Para cada uma das seguintes afirmações, assinale o número que melhor traduz a sua opinião:

		Sem opinião	Discordo	Concordo moderadamente	Concordo completamente
1.	A utilização das TIC cria mais e melhores canais de comunicação.	1	2	3	4
2.	As TIC criam mais interação entre a Escola - Aluno	1	2	3	4
3.	As TIC promovem uma escola de proximidade.	1	2	3	4
4.	O uso das TIC tem vantagens nos processos de comunicação Escola - Aluno.	1	2	3	4
	Quais?				
5.	O uso das TIC tem desvantagens nos processos de comunicação: Escola - Aluno.	1	2	3	4
	Quais?				

3. Para cada um dos seguintes, assinale o número que melhor traduz os meios usados nos processos indicados:

		Internet (Portal da Escola)					Correio eletrónico				
		Nenhuma vez	Poucas vezes	Algumas vezes	Muitas vezes	Sempre	Nenhuma vez	Poucas vezes	Algumas vezes	Muitas vezes	Sempre
1.	Elaboração de processo de matrícula	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.	Anulação de matrícula	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.	Pedido de equivalência	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4.	Inscrições para Exame	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.	Pedido de consulta de prova	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6.	Pedido de Certificação de Habilitações	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7.	Pedido de Reapreciação de Exame	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8.	Pedido do cartão de estudante	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9.	Conhecimento de horários	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10.	Conhecimento de turmas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11.	Pedido de requerimentos	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12.	Justificação de faltas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13.	Preenchimento da ficha biográfica	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14.	Eleição do Delegado e Subdelegado de Turma	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15.	Fichas de registo da autoavaliação do aluno	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

4. Para cada um dos seguintes, assinale o número que melhor traduz a sua opinião, relativamente à satisfação quanto à forma de comunicação disponível:

		Internet (Portal da Escola)				Correio eletrônico				Telefone				Pessoal			
		Sem opinião	Nada satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião	Nada satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião	Nada satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião	Nada satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1.	Elaboração de processo de matrícula	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
2.	Anulação de matrícula	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
3.	Pedido de equivalência	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
4.	Inscrições para Exame	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
5.	Pedido de consulta de prova	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
6.	Pedido de Certificação de Habilitações	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
7.	Pedido de Reapreciação de Exame	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
8.	Pedido do cartão de estudante	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
9.	Conhecimento de horários	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
10.	Conhecimento de turmas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
11.	Pedido de requerimentos	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
12.	Justificação de faltas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
13.	Preenchimento da ficha biográfica	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
14.	Eleição do Delegado e Subdelegado de Turma	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
15.	Fichas de registo da autoavaliação do aluno	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4

5. Indique outros meios que considere importantes para melhorar a comunicação com a escola:

	Sim	Não	Sem opinião	Indique porque acha que seria útil este meio de comunicação, e para quê.
SMS				
Redes Sociais				
Fóruns				
Outros:				

ANEXO C: QUESTIONÁRIO – PROFESSORES

QUESTIONÁRIO AOS PROFESSORES

Este questionário faz parte de um projeto de investigação no âmbito da Dissertação de Mestrado em Administração e Gestão da Educação e tem como objetivo principal recolher informação destinada à caracterização do perfil dos professores, ao nível da familiarização/conhecimento, experiência e utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação nos processos de comunicação administrativos.

A equipa de investigação reitera o processo da confidencialidade dos respondentes e a utilização dos dados somente no âmbito deste trabalho académico.

Agradecemos a sua colaboração.

I Parte - Caracterização do respondente

1. Idade: _____

II Parte - Conhecimento e uso de Tecnologias da Informação e Comunicação

1. Para cada uma das seguintes tecnologias assinale:

	Sim	Não
Computador em casa?		
Ligação à Internet em casa?		
Telemóvel?		
Se sim, é smartphone?		
Tablet?		
Conta de correio eletrónico?		
VOIP/Skype		

2. Como considera a sua competência na utilização dos serviços da Internet?

Nenhuma Pouca Razoável Boa Muito Boa

III Parte - Utilização das TIC nos Processos de Comunicação

1. Para cada um dos seguintes casos assinale a forma como comunica com a escola:

	Serviços Administrativos				Órgãos de Gestão				Diretor de Curso e/ou Diretor Turma				Funcionários			
	Nunca	Poucas vezes	Algumas vezes	Muitas vezes	Nunca	Poucas vezes	Algumas vezes	Muitas vezes	Nunca	Poucas vezes	Algumas vezes	Muitas vezes	Nunca	Poucas vezes	Algumas vezes	Muitas vezes
Pessoalmente																
Via Internet (portal da escola)																
Via telefone																
Via correio eletrônico																

2. Para cada uma das seguintes afirmações, assinale o número que melhor traduz a sua opinião:

		Sem opinião	Discordo	Concordo moderadamente	Concordo completamente
1.	A utilização das TIC cria mais e melhores canais de comunicação.	1	2	3	4
2.	As TIC criam mais interação entre a Escola - Professor	1	2	3	4
3.	As TIC promovem uma escola de proximidade.	1	2	3	4
4.	O uso das TIC tem vantagens nos processos de comunicação Escola - Professor.	1	2	3	4
	Quais?				
5.	O uso das TIC tem desvantagens nos processos de comunicação: Escola - Professor.	1	2	3	4
	Quais?				

3. Para cada um dos seguintes, assinale o número que melhor traduz os meios usados nos processos indicados:

		Internet (Portal da Escola)					Correio eletrónico				
		Nenhuma vez	Poucas vezes	Algumas vezes	Muitas vezes	Sempre	Nenhuma vez	Poucas vezes	Algumas vezes	Muitas vezes	Sempre
1.	Preenchimento dos registos biográficos	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2.	Pedidos diversos aos Serviços Administrativos (ex: férias)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.	Pedidos de orçamentos para visitas de estudo	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4.	Entrega das atas de avaliação	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.	Entrega dos registos de avaliação	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6.	Procedimentos disciplinares	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7.	Comunicação de faltas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8.	Requisição de material	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9.	Entrega de mapas de assiduidade	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10.	Planificações	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

4. Para cada um dos seguintes, assinale o número que melhor traduz a sua opinião, relativamente à satisfação quanto à forma de comunicação disponível:

		Internet (Portal da Escola)				Correio eletrónico				Telefone				Pessoal			
		Sem opinião	Nada satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião	Nada satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião	Nada satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Sem opinião	Nada satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1.	Preenchimento dos registos biográficos	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
2.	Pedidos diversos aos Serviços Administrativos (ex: férias)	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
3.	Pedidos de orçamentos para visitas de estudo	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
4.	Entrega das atas de avaliação	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
5.	Entrega dos registos de avaliação	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
6.	Procedimentos disciplinares	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
7.	Comunicação de faltas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
8.	Requisição de material	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
9.	Entrega de mapas de assiduidade	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
10.	Planificações	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4

5. Indique outros meios que considere importantes para melhorar a comunicação com a escola:

	Sim	Não	Sem opinião	Indique porque acha que seria útil este meio de comunicação, e para quê.
SMS				
Redes Sociais				
Fóruns				
Outros:				