

UNIVERSIDADE SANTO AMARO
Curso de Engenharia de Produção

Lorena Ketlyn Rodrigues Santana

**IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO ESCOLAR EM
UMA ESCOLA PARTICULAR DE SÃO PAULO**

São Paulo

2018

Lorena Ketlyn Rodrigues Santana

**IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO ESCOLAR EM
UMA ESCOLA PARTICULAR DE SÃO PAULO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Engenharia de Produção da Universidade Santo Amaro – UNISA, como requisito parcial para obtenção do título Bacharel em Engenharia de Produção. Orientador: Prof. Me. Ricardo Jimenez Lopes

São Paulo

2018

S223i Santana, Lorena Ketlyn Rodrigues

Implementação de um sistema de gestão escolar em uma escola particular de São Paulo / Lorena Ketlyn Rodrigues Santana – São Paulo, 2018.

49 f.: il.

Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Engenharia de Produção) – Universidade Santo Amaro, 2018.

Orientador(a): Prof. Me. Ricardo Jimenez Lopes

1. Comunicação. 2. Escolas. 3. Software. I. Lopes, Ricardo Jimenez, orient. II. Universidade Santo Amaro. III. Título.

Elaborado por Ricardo Pereira de Souza – CRB 8 / 9485

Lorena Ketlyn Rodrigues Santana

**IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA ESCOLAR EM UMA ESCOLA
PARTICULAR DE SÃO PAULO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Engenharia de Produção da Universidade Santo Amaro – UNISA, como requisito parcial para obtenção do título Bacharel em Engenharia de Produção.
Orientador(a) Prof. Me. Ricardo Jimenez Lopes

São Paulo, de de 20.....

Banca Examinadora

Prof. Me. Ricardo Jimenez Lopes

Prof. Dr. (a)

Prof. Dr.(a)

Conceito Final: _____

Dedico essa conquista aos meus pais, que sempre me incentivaram a continuar firme nessa caminhada, ao meu irmão que sempre contribuiu para o meu crescimento acadêmico e ao meu namorado que sempre esteve comigo nesses momentos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por sempre estar ao meu lado, me fortalecendo a cada momento que pensei em desistir dessa etapa. Pois sem Ele Não teria chegado aonde estou hoje.

Agradeço a minha família que sempre pude contar nos momentos difíceis que me encontrei. E pelo apoio a cada decisão tomada. Agradeço também ao meu namorado que esteve presente me ajudando nessa reta final, e aos meus amigos que procuraram deixar as coisas mais leves ao decorrer de todos esses anos de estudos.

Aos professores do meu curso pelos conhecimentos passados os quais contribuíram diretamente para meu aprendizado e conclusão desse curso.

Ao meu professor orientador Ricardo Jimenez Lopes, o qual me orientou desde o meu tema e por todo desenvolvimento do trabalho, sempre mostrando melhores formas de aprimorar. Fazendo uma excelente orientação.

Há todos que estiveram comigo até aqui, muito obrigada!

*“Educação é uma descoberta progressiva de
nossa própria ignorância.”*

(Voltaire)

RESUMO

O objetivo principal desse trabalho é demonstrar uma nova alternativa para a substituição da agenda de papel nas escolas, o qual seria um *software* de gestão escolar. Esse *software* como uma ferramenta, irá colaborar no processo de comunicação entre escola e família, sendo um diferencial de eficiência educacional. O trabalho investigou o início da implementação dessa ferramenta em uma escola particular de São Paulo, na qual o aplicativo escolhido foi o ClassApp. Suas vantagens, desvantagens, particularidades, diferenciais e dificuldades de implementação foram estudadas, para identificar e apontar a importância do uso do aplicativo no âmbito educacional. O sistema de gestão escolar vai englobar todas as áreas da instituição, gerando assim uma comunicação direta e eficiente. Tudo isso com o uso da tecnologia da informação, a qual vem sendo algo inovador para instituições escolares. O trabalho demonstra que o *software* vem sendo uma alternativa viável tanto para os pais quanto para a própria instituição.

Palavras-chave: Comunicação. Escolas. Software.

ABSTRACT

The main objective of this work is to demonstrate a new alternative for replacing the paper agenda in schools, which would be school management software. This software as a tool, will collaborate in the process of communication between school and family, being a differential of educational efficiency. The work investigated the beginning of the implementation of this tool in a private school in São Paulo, in which the chosen application was the ClassApp. Its advantages, disadvantages, peculiarities, differentials and difficulties of implementation were studied to identify and point out the importance of the use of the application in the educational scope. The school management system will encompass all areas of the institution, thus generating direct and efficient communication. All this with the use of information technology, which has been something innovative for school institutions. The work demonstrates that software has been a viable alternative for both parents and the institution itself.

Keywords: Communication. Schools. Software.

Lista de Figuras

Figura 1 - Expectativas - satisfação do cliente.....	23
Figura 2 - Continuum de satisfação	24
Figura 3 - Desenvolvimento de relacionamento com o cliente.....	25
Figura 4 - ClassApp.....	34

Lista de Fluxogramas

Fluxograma 1 – Fatores que influenciam a formação das expectativas do cliente em relação ao serviço prestado	21
Fluxograma 2 – Papel da tecnologia no encontro em serviços	29

Lista de Quadros

Quadro 1- Benefícios do software de Gestão Escolar	41
--	----

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	Considerações Iniciais	14
1.2	Formulação do Problema	15
1.3	Justificativa	16
1.4	Objetivos	17
1.4.1	Objetivo Geral	17
1.4.2	Objetivos Específicos	17
1.5	Metodologia	17
1.6	Estrutura do Trabalho	18
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	19
2.1	Conceito de Serviço	19
2.2	Serviços como Atividades Internas de Apoio	19
2.3	Fatores na Formação de Expectativas dos Clientes	20
2.3.1	Processo do Nível de Satisfação do Cliente	22
2.3.2	Satisfação do Cliente	23
2.3.3	Desenvolvimento do Relacionamento com Clientes	24
2.4	Clientes fixos e Lucratividade	26
2.5	Produtos, Serviços e Experiências	26
2.6	Tecnologia da Informação	27
2.6.1	Fluxos de Informação	28
2.6.2	Tecnologia em Serviços	29
2.7	Software de Gestão Escolar	31
2.8	Substituição da Agenda de Papel nas Instituições Escolares	32
3	A IMPORTANCIA DO SOFTWARE DE GESTÃO ESCOLAR	33
3.1	O Software	33
3.2	O ClassApp	33

3.3	Ferramentas do ClassApp	34
3.4	A Importância da Substituição da Agenda por um Software de Gestão Escolar.....	35
4.	IMPLEMENTAÇÃO.....	37
4.1	A Adoção do Aplicativo	37
5	MATERIAIS E MÉTODOS	38
5.1	Comentário Inicial	38
5.2	Local de Desenvolvimento da Pesquisa	38
5.3	Descrição da Proposta da Pesquisa.....	39
5.4	Análise sobre a Agenda e seus Desafios.....	39
5.5	Vantagens do Software de Gestão Escolar.....	40
5.6	Custo do Aplicativo.....	42
5.7	Dificuldades na Implantação do Software.....	42
5.8	Pesquisa de Satisfação.....	43
6	RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	45
7	CONCLUSÕES	46
	REFERÊNCIAS.....	47

1 INTRODUÇÃO

1.1 Considerações Iniciais

O uso propagado das novas tecnologias, principalmente da Internet, mudou a sociedade, as relações sociais, de trabalho e de lazer. (VIEIRA; TERESA, 2014). De acordo com as autoras é inevitável, também a área da educação não ter sido afetada: as novas tecnologias invadiram todos os níveis de ensino e ditaram uma nova forma de estar no espaço educativo. Carlos Seabra (2010) diz que todas as tecnologias têm tido uso tradicional em educação, tanto na cultura oral, em que os mais idosos transmitiam aos mais novos, como no surgimento da escrita e também na revolução da imprensa, em que o texto impresso passou a armazenar e permitir amplo acesso aos conhecimentos das gerações anteriores, até as novas mídias de ilustrações, fotos e filmes, telefone e televisão.

É evidente que o uso da tecnologia tenha se alastrado em todos os âmbitos profissionais e pessoais da vida da população, e por essa razão acompanhar essa evolução no mundo profissional é essencial. No caso das escolas, voltado para a área da educação essa tecnologia vem sendo implantada não só nas salas de aula, como também na própria gestão escolar. Isso se torna um diferencial principalmente para as escolas particulares, que dependem totalmente de ter seus clientes fidelizados para aumentar sua produtividade, como também fidelizar novos clientes através dos seus diferenciais. O investimento em um *software* de gestão escolar vem sendo adquirido e usado já em algumas escolas que buscam aumentar o número de seus alunos com maior eficácia no âmbito educacional.

É inegável como nos dias atuais a troca de informações entre as escolas e os responsáveis pelos docentes são fundamentais para o bom acompanhamento dos comunicados e do desempenho dos alunos. Diante disto, a utilização de agendas e boletins se tornou obsoletas em função das tecnologias digitais que vivenciamos. Portanto, a adoção de um *software* de gestão escolar como ferramenta, que contemple uma série de informações relativas aos docentes se torna mais que necessário. No entanto, a implantação de um *software* requer recursos e uma série de particularidades para que sua eficiência seja realmente alcançada, e como

qualquer *software* que se implante em uma organização requer uma série de etapas para o objetivo pleno em sua utilização.

1.2 Formulação do Problema

Um dos desafios encontrados na implementação de um sistema de gestão é voltado para a forma que se é armazenado as informações e como isso é compartilhado. Existem várias barreiras que aparecem pelo próprio *layout* da instituição, sua estrutura e seus valores, e por toda sua cultura já existente por pessoas que estão envolvidas a muito tempo nos processos desenvolvidos.

É preciso levar em consideração que toda informação não compartilhada, corre o risco de se perder ou de não ter mais relevância com o passar do tempo, levando assim a uma falta de comunicação devido a negligência na disseminação da mesma.

Outro desafio encontrado seria voltado para a distribuição de setores, ou no caso de quem faria toda a alimentação das informações no *software*. De certa forma a distribuição de setores seria conforme a área de cada funcionário, facilitando assim a disseminação da informação. Mas se nem todas as informações forem atualizadas no sistema, vai haver uma não utilização de todas as ferramentas disponíveis.

A instituição apresentou dificuldades quanto a questão de alimentação de informações no sistema, pois não queria abrir para todos os funcionários o acesso ao aplicativo.

Um terceiro desafio encontrado foi quanto a substituição completa da agenda de papel pelo sistema tecnológico, ligado diretamente ao primeiro desafio, toda a cultura tradicional de comunicados já enviados há muitos anos, através da agenda de papel.

Devido a instituição ter muitas informações a serem passadas tanto para os seus clientes quanto internamente, é importante ter um sistema que atenda esses dois lados e não precise mais reter informações com um único colaborador.

E por buscar um diferencial, e algo que venha se destacar por sua eficácia diretamente voltado para a gestão escolar, se estabelece a problemática a seguir: como implementar tal ferramenta, com medidas exatas para uma inovação extremamente favorável a uma gestão eficaz? É preciso responder tal questão para então desenvolver a melhor forma de implementação de um sistema de gestão.

1.3 Justificativa

De acordo com o portal de notícias g1, datado de 3 de agosto de 2017, mais de 52% das instituições de educação básica utilizam celulares nas atividades escolares, de 2015 para 2016, o número de professores que usam a *internet* do celular em atividades com os alunos cresceu em 10%. A pesquisa foi realizada pelo TIC Educação, do Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (Cetic).

O uso exagerado desse aparelho se origina pelo fácil acesso à *internet*, de acordo com o portal de notícias g1, dos estudantes que tem acesso à *internet*, 77% usam a rede através do celular.

Outra ferramenta que está invadindo o mundo educacional são os aplicativos de gestão escolar. De acordo com portal de notícias Estadão de S. Paulo, publicado em 24 de agosto de 2015, o uso de aplicativos para celular vem ganhando força nas instituições de Ensino. Conteúdo para smartphone já é elemento importante de apoio, alunos e professores exploram a tecnologia na aprendizagem.

Embora as funções apresentadas pelos aplicativos serem boas, nem todas as escolas fizeram a aquisição do *software*. É uma ferramenta de grande auxílio, tanto para a escola, quanto para os pais.

Existem algumas adversidades quanto a implementação do *software*, mesmo com os benefícios apresentados e sua popularidade no mundo atual.

Portanto, este trabalho busca demonstrar como uso dessa ferramenta de comunicação passa a ser uma vantagem competitiva para a organização escolar, gerando facilidades e interações mais rápidas. Com toda informação existente no

mundo atualizado é importante que ela seja gerenciada de uma maneira que o público entenda que a instituição deseja atingir a melhor forma possível de se comunicar com qualidade.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo Geral

O objetivo do presente trabalho é identificar quais são as dificuldades encontradas para a implementação do *software* de gestão escolar na instituição, e mostrar a importância da substituição da agenda de papel por um sistema tecnológico.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Explicar porque o *software* de gestão escolar é importante para à instituição.
- Descrever como toda a implementação do sistema de gestão escolar foi realizada.
- Esclarecer os porquês de as agendas escolares de papel serem substituídas e as vantagens que isso acarreta para o avanço tecnológico de uma empresa.

1.5 Metodologia

O atual trabalho, tem sua natureza classificada como uma pesquisa aplicada, devido ao fato de fazer uma substituição de um recurso por outro. Já os objetivos, são considerados explicativos, por ter em vista a identificação das dificuldades de implementação de uma nova ferramenta. A forma de abordagem é

qualitativa, seguindo a metodologia de uma pesquisa-ação. A metodologia está baseada na revisão bibliográfica e na implantação do software ClassApp em uma escola particular, na qual a vivência prática contribuiu para a obtenção de resultados experimentais deste estudo.

1.6 Estrutura do Trabalho

O presente trabalho está dividido em seis partes que tratam dos seguintes assuntos especificados abaixo.

Introdução: apresenta alguns dados relevantes sobre o tema, formulação do problema, justificativas, objetivo geral, objetivos específicos e metodologia adotada na pesquisa.

Fundamentação teórica: toda a pesquisa bibliográfica, a qual disponibiliza um suporte para entendimento do tema do trabalho.

Desenvolvimento dos capítulos: no primeiro capítulo é apresentado o ClassApp, o qual foi o software escolhido, suas ferramentas, e a importância da substituição da agenda de papel por um software de gestão escolar. No segundo capítulo é apresentada a implementação do sistema.

Materiais e Métodos: apresentação da instituição onde foi realizada a pesquisa, descrição da proposta do trabalho, desafios sobre o uso da agenda de papel, particularidades do *software* e suas vantagens, dificuldades na implantação do, e a pesquisa de satisfação.

Resultados: resultados obtidos no trabalho.

Conclusão: considerações finais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Conceito de Serviço

No atendimento a clientes, o conceito do serviço pode ser interpretado como uma ferramenta importante visando unificar as pessoas na tomada de decisões em um âmbito geral. Nas organizações que prestam esses serviços, podemos dizer que estas organizações gostam de ser notadas pelos seus clientes, funcionários e acionistas. (CORRÊA; CAON, 2012).

Ainda pensando na importância do conceito nos serviços, notamos também as mudanças crescentes e rápidas, na qual a mudança passa a ser uma regra mais do que uma exceção, e que uma empresa necessita ter flexibilidade visando se adaptar para as novas condições em um ambiente em alterações constantes. Diante disto, a flexibilidade irá ocorrer quando a organização obter estabilidade em suas atividades.

A Organização que deseja aumentar muito sua flexibilidade, sem se atentar a orientações adequadas, acaba por perder o controle com relação aos custos envolvidos e perde seu foco, se tornando pouco lucrativa. O papel do serviço é exatamente o de criar um propósito que mantenha o foco. O conceito de serviço acaba por ser um pouco limitante, e um pouco também de planejamento, mas isso depende do nível de flexibilidade que a organização possui. Portanto, é importante que todos os envolvidos, como gerentes, gestores e funcionários estejam unidos e com o foco no conceito de serviço. Esse conceito é uma imagem que criamos na mente dos grupos que tem ou deveriam ter interesse do serviço, isto dará uma clareza maior e uma direção há uma atividade que é complexa por si só. (CORRÊA; CAON, 2012)

2.2 Serviços como Atividades Internas de Apoio

Outro indicador sobre a importância do aumento crescente dos serviços vem da mais nova maneira de pensar as operações que acontecem dentro das organizações, com foco no conceito de cliente interno.

Dentro das organizações existem várias subdivisões, como gerenciais, departamentos ou seções, nas empresas de manufatura ou que prestam serviços, algumas atividades executadas que seria de apoio podem ser consideradas serviços, caracterizando assim uma relação de cliente e fornecedor interno. Uma gestão adequada dessa relação contribui para romper os obstáculos organizacionais, gerando a união de várias funções da empresa e assim atingir com maior rapidez os seus objetivos estratégicos. (GIANESI; CORRÊA, 1994)

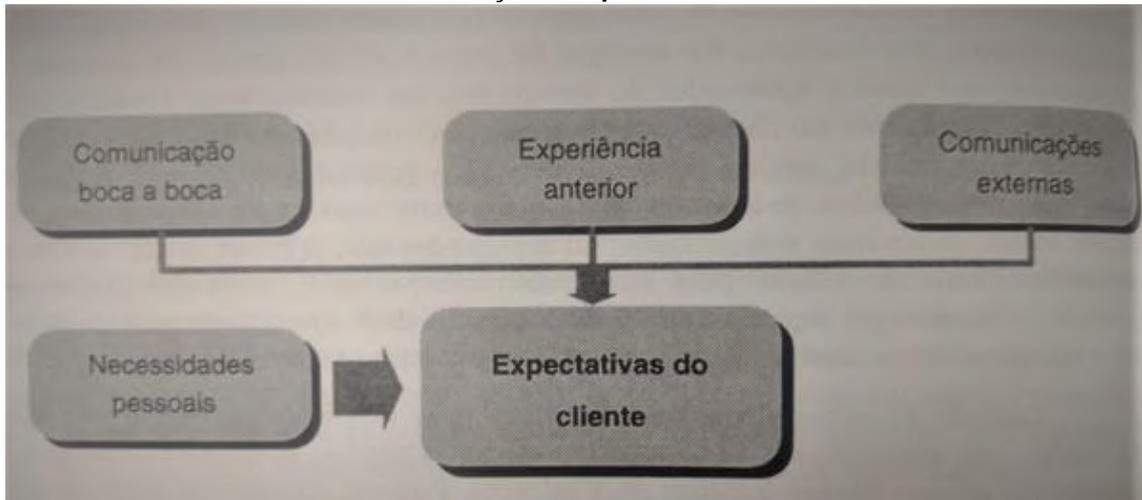
A definição de Cliente interno pode ser colocada seja qual for a conexão de supervisor com subordinado em que, o supervisor é o cliente do subordinado que realiza algumas tarefas que estão sob a supervisão do primeiro e, quando o subordinado é o cliente do supervisor o qual disponibiliza todo o seu apoio para as tarefas que ele executa. (CORRÊA; CAON, 2012)

2.3 Fatores na Formação de Expectativas dos Clientes

Cedida qual é a importância da criação das expectativas do cliente para julgar qual é a qualidade do serviço que irá adquirir, é essencial que se examine como essas expectativas estão sendo criadas para que se possa julgar o domínio de desempenho do fornecedor do serviço neste importante item de julgamento do cliente e por consequência, de seu domínio sobre a concorrência. Existem quatro fatores que podem induzir as expectativas do cliente: comunicação boca a boca, necessidades pessoais, experiências anteriores e comunicação externa. O Fluxograma 1 mostra esses fatores.

A comunicação boca a boca retrata as recomendações que os clientes tiveram de terceiros, outras pessoas que já foram clientes e que já tinham adquirido os serviços desse fornecedor. Já que não é possível avaliar o serviço antes de comprar, os futuros clientes tomam por base as opiniões de terceiros, assim eles conseguem opinar sobre a qualidade do serviço que tem o interesse de adquirir. Por esses motivos esse se torna um fator de importância na criação de expectativas.

Fluxograma 1 – Fatores que influenciam a formação das expectativas do cliente em relação ao serviço a ser prestado.



Fonte: (GIANESI; CORRÊA, 1994)

Conhecer o serviço antes, por meio de uma experiência anterior, pode contribuir na criação de expectativas que o cliente terá com relação a este serviço. Pessoas que já frequentam restaurantes geralmente tendem a ser mais exigentes com relação ao sabor da comida, principalmente se sua última experiência tiver sido boa, acabará induzindo a expectativas maiores, ou pode ser que sejam bastante flexíveis com relação ao tempo de atendimento, se em outros locais frequentados anteriormente os pratos tiveram um tempo maior para serem servidos.

As necessidades pessoais dos clientes, no entanto é que são um dos principais fatores para a formação das suas expectativas, porque é visando atender essas necessidades que o cliente procura o serviço. No instante de julgar o serviço, enquanto ou depois de adquirir o serviço, o cliente irá considerar suas expectativas, que não necessariamente será igual as suas necessidades, é importante deixar claro que as expectativas do cliente podem ser ou não exigentes quanto as suas reais necessidades. Um cliente que está com dor de dente tem a necessidade de sessar com a dor imediatamente, mas poucos esperam ter essa dor eliminada logo que são atendidos pelo dentista. Se o problema só for resolvido com um tratamento de canal, o cliente esperará que este seja resolvido em mais de uma sessão de tratamento, podendo levar mais de semanas, incluindo alguns momentos de desconforto durante as sessões. Diante disso, as expectativas são menos exigentes do que a real

necessidade, e podem ter sido influenciadas por experiências de outros clientes que já tinham passado por tratamentos iguais.

Um outro caso, é de um passageiro de uma companhia aérea, que estava viajando em classe turística em um voo de longa duração, sua necessidade é receber alimentação durante o voo. A necessidade do cliente é principalmente fisiológica com relação à alimentação. O serviço oferecido pelo voo atende a refeição, e a necessidade de entretenimento ou distração, em um percurso muitas vezes dolorido, que seria basicamente ficar sentado em uma mesma posição durante muitas horas. Entretanto se a empresa distribuir antes o cardápio, divulgando uma refeição extremamente saborosa, descrevendo cada prato com adjetivos que fazem o cliente encher a boca d'água, a expectativa desse cliente será elevada, e ele vai se tornar mais exigente do que sua real necessidade. Nesta situação, a expectativa está sendo inserida pela comunicação externa, provindo do próprio fornecedor do serviço. (GIANESI; CORRÊA, 1994)

2.3.1 Processo do Nível de Satisfação do Cliente

Um dos padrões mais correntes na literatura é o que associa o nível de satisfação do cliente a uma analogia entre a expectativa que ele tem, antes mesmo que ele passe pela experiência do serviço, e a compreensão que ele terá do que foi a experiência do serviço. Em uma primeira aproximação, os clientes que não tiveram suas expectativas atendidas acabavam se tornando clientes insatisfeitos, já os clientes que tiveram suas expectativas atendidas se tornaram clientes satisfeitos e esses clientes quando tiveram suas expectativas superadas se tornaram clientes encantados pelo serviço, ficando assim muito satisfeitos. Portanto isso vem a dizer que, para o gestor de operações de serviços, que existem dois aspectos principais a gerenciar, direcionado ao nível de satisfação do cliente: a expectativa do cliente antes e a expectativa do cliente depois do serviço. Geralmente, as atividades de linha de frente têm um papel de destaque, tanto na gestão da expectativa quanto na gestão da percepção do cliente. (CORRÊA; CAON, 2012)

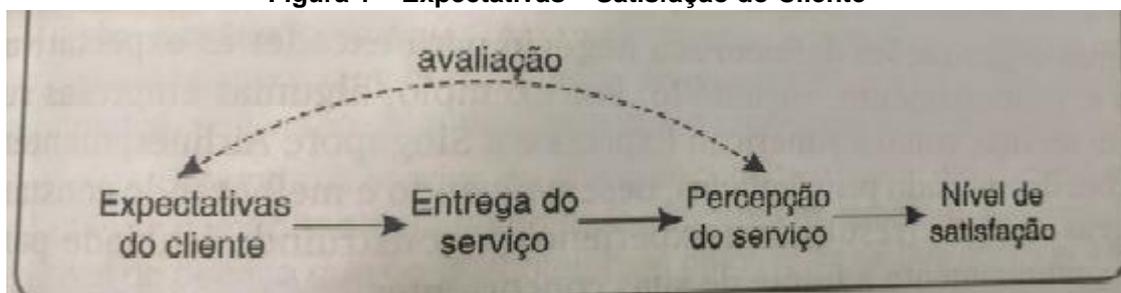
Pensando na satisfação do cliente, o marketing tem uma função importante voltada para isso, que seria lidar com esses clientes. Administrando assim relacionamentos lucrativos com o cliente. Os principais objetivos desenvolvidos pelo marketing é justamente atrair novos clientes, concedendo-lhe valor superior, fidelizando e cultivando esses clientes atuais, proporcionando a eles maior satisfação. (KOTLER; ARMSTRONG, 2008)

2.3.2 Satisfação do Cliente

Simplificando, a satisfação do cliente se dá através do resultado do seu julgamento sobre o serviço por ele adquirido, isso é baseado na comparação do que ele recebeu de serviço com suas expectativas anteriores. (ver figura 1).

Se a compreensão, a experiência e os efeitos causados pelo serviço atenderem às expectativas do cliente, ele ficará satisfeito, ou ao menos um pouco satisfeito. Se sua compreensão do serviço for maior que suas expectativas, ele ficará mais do que satisfeito, ou até mesmo deslumbrado. Se sua compreensão não atender suas expectativas o efeito será contrário, deixando o cliente insatisfeito, ou até mesmo irritado. (SCHNEIDER; BOWEN, 1999)

Figura 1 – Expectativas – Satisfação do Cliente

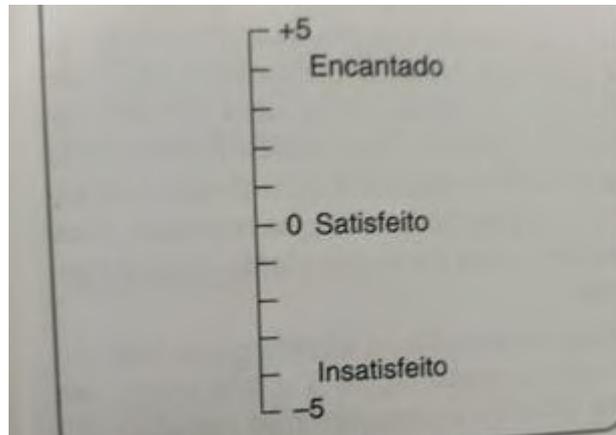


Fonte: (GIANESI; CORRÊA, 1994)

Satisfação seria a consequência do julgamento do serviço pelo cliente. Pode ser interpretado em um *Continuum* que representa uma série de acontecimentos sequenciais e ininterruptos, fazendo com que haja uma continuidade entre o ponto inicial e o final, seria algo contínuo, que varia de encanto em um extremo a insatisfação

no outro extremo, cujos valores estão atribuídos em uma escala de +5 a -5 (ver Figura 2). (JOHNSTON; CLARK, 2012).

Figura 2 – Continuum de Satisfação



Fonte: (GIANESI; CORRÊA, 1994)

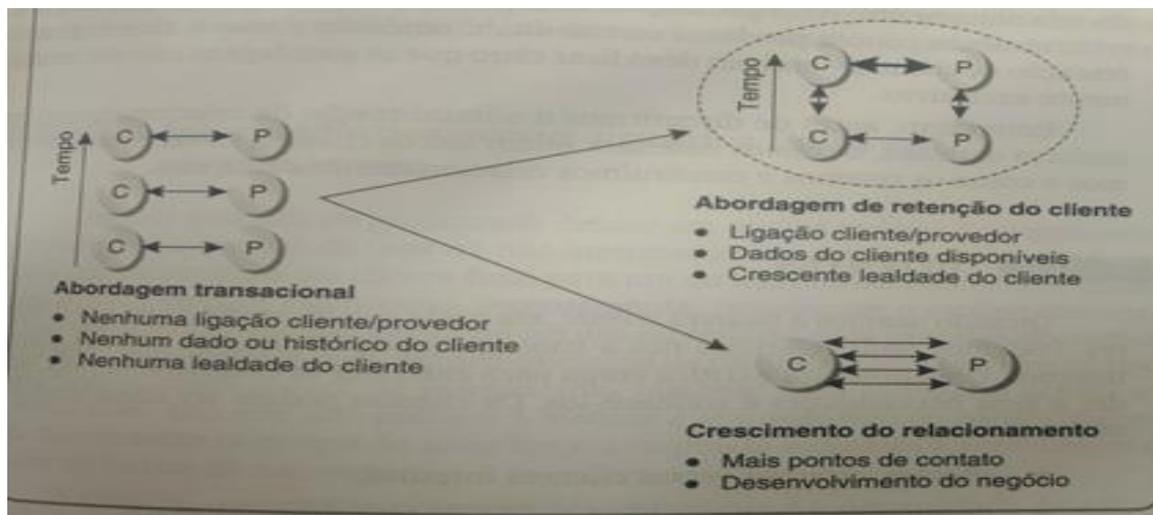
2.3.3 Desenvolvimento do Relacionamento com Clientes

A profissão de marketing converteu o seu foco em anos recentes para “marketing de relacionamento”. A ênfase converteu de ganhar clientes novos para conseguir fidelizar os já existentes. Para a maioria das organizações, isso é uma tentativa de consolidar o relacionamento com seus clientes, acreditando que isso poderá acarretar a uma lealdade e assim perder menos clientes. O relacionamento com o cliente pode tomar várias formas, do relacionamento passageiro, para algo mais curto, de finalidade limitada do serviço de alta quantidade, aos relacionamentos pessoais e de longo prazo, que vem a ser construído entre duas pessoas ou de um serviço mais profissional.

Quando se sabe a fundo as exigências do cliente para cada parte, é possível ter um desenho do sistema apropriado de entrega do serviço para que assim seja viável balancear as metas de produtividade de recursos a curto prazo voltado para o benefício de fidelizar os clientes a longo prazo.

Seja qual for a situação é importante, partir do princípio de ser claro quanto a visão para o relacionamento. A figura 3 ilustra algumas opções, dar início a cada caso com um tratamento de troca que vem a ser como uma atividade que acontece apenas uma vez, com os fornecedores tendo pouca ou talvez nenhuma memória das operações anteriores e sem expectativas de futuros negócios.

Figura 3 – Desenvolvimento de relacionamento com o cliente.



Fonte: (GIANESI; CORRÊA 1994)

Constantemente, o progresso do relacionamento com clientes é um exercício formado por duas abordagens exibidas na figura 3, a abordagem de retenção de clientes está centralizada no que podemos conceituar como abordagem de transação enriquecida. Geralmente por ser facilitada através de uma melhor informação sobre as exigências do cliente, nesse ponto, o fornecedor concentra seus níveis mais altos de qualidade do serviço. Cada vez mais, devido melhor troca de informações, o fornecedor acaba por se concentrar em dar aquilo que os indivíduos exigem. Ao passar do tempo, isso aumenta os níveis de lealdade do cliente, com todas as vantagens oferecidas.

O tratamento de crescimento do relacionamento quer dizer que a organização de serviço tem seu foco em aprimorar mais pontos de contato com seus clientes. Em um ambiente *business-to-business*, que seria a denominação do comércio

estabelecido entre empresas, isso pode significar que, durante o percurso de um projeto, o cliente acaba encontrando mais pessoas devido a oportunidade que ele tem de identifica-las, e essas pessoas possuem funções correspondentes como por exemplo, o projeto, operações, e serviços de apoio para trabalharem em conjunto. Quando se tem prestação de serviço de uma empresa para um cliente, o relacionamento cresce conforme o cliente compra mais variedades de produtos ou serviços. Os dois casos, o relacionamento ficou forte e as chances de abandono pela concorrência diminuiriam. (JOHNSTON; CLARK, 2012)

2.4 Clientes fixos e Lucratividade

Uma adequada gestão da qualidade dos serviços será responsável por fazer com que haja valor o qual irá gerar maior satisfação, fazendo assim com que o cliente fique fidelizado. Um cliente que é fiel a organização será um cliente que poderemos contar sempre, por ser um cliente fixo e frequente, que não vai só voltar, mas será um marketing para a empresa, ele irá realizar a famosa propaganda boca a boca e por estar satisfeito vai divulgar essa satisfação em seu círculo de convívio, contribuindo para aumentar o ganho de novos clientes. Com um número maior de novos clientes e um número menor de perdas, é crescente a participação de mercado e, com diferentes tipos de serviços, podemos encabeçar preços maiores pelos serviços apresentados. (CORRÊA; CAON, 2012)

2.5 Produtos, Serviços e Experiências

Nos dias atuais, conforme os produtos e serviços se comportam cada vez mais como *commodities*, que seria a mercadoria ou produto. Esses produtos tem um valor baixo agregado. Eles não sofrem muitos processos de alterações e são pouco diferenciados, como frutas, legumes, cereais e alguns metais. A maioria das empresas passam para um novo grau de elaboração do valor para seus clientes. Para distinguir suas ofertas, eles não apenas fabricam produtos e oferecem serviços, eles criam e

gerenciam experiências para o cliente com os seus produtos e sua organização. (KOTLER; ARMSTRONG, 2008).

2.6 Tecnologia da Informação

O papel da informação vem sendo cada vez mais importante dentro das organizações. Ela vem sendo como um componente de ligação entre as diversas atividades, começando dos níveis de decisões maiores, até as tarefas mais simples e corriqueiras do dia a dia. No momento que os diretores optam por novos caminhos para sua empresa, tendo por exemplo, as informações do seu desempenho externo e interno, a estrutura atual, e as tendências do mercado. No entanto, essas decisões acabam virando informações que devem fluir e se distribuir pela empresa, seja capacitando novas decisões dos gerentes, seja fazendo com que novas atividades aconteçam, dentre técnicas e procedimentos de trabalho.

A informação vem crescendo em uma escala alta conforme sua tendência de automação, isso vem acontecendo devido ao grande desenvolvimento e alavancada dos computadores, levando a queda continua de seu custo. É grande o uso de tudo que é eletrônico, substituindo cada vez mais o uso do papel, e tudo é anexado em sistemas inteligentes que proporcionam filtrar e entender diversas informações, executando tudo através de ações pré-programadas.

Independentemente do papel predominante da informação, e de sua contribuição cada vez maior para a informação, ainda existem desafios para que os sistemas de informação seja algo que impulse as organizações modernas. São eles:

- Estabilizar algumas maneiras e tecnologias para uma maior automação e inclusão da informação, que fará com que as empresas possam criar um fluxo mais rápido e sólido, estimulando, assim, todos os outros processos;
- Aprimorar e aplicar os métodos e táticas para gerenciar a informação, aumentando a capacidade de estabelecer demandas claras de novos sistemas, construindo, implantando e mantendo esses sistemas;

- Levar em consideração os impostos dos novos sistemas de informação sobre a estrutura formal das organizações e vice-versa. (FUNDAÇÃO VANZOLINI, 2010)

2.6.1 Fluxos de Informação

Na tecnologia das operações, sendo ela sofisticada ou mais simples, é parte essencial da estrutura, a informação e seus fluxos oferecem a cola que mantém a estrutura, seja física ou virtual, e facilita a tomada de decisões de infraestrutura. Portanto, a tecnologia e as estratégias de informação são requisitos centrais para a evolução de serviços na grande parte das organizações. A implantação de um novo sistema de informação ou a instalação de uma nova tecnologia revolucionária pode mudar o ambiente competitivo. Os caixas com computadores mudaram completamente o setor varejista, proporcionando às empresas saber os gastos do consumidor e melhorar suas cadeias de suprimento para que aumentasse ainda mais o grau de produtos à disposição, virando assim uma regra.

Certamente, o dinheiro investido em sistemas de informação é o maior gasto de várias organizações de serviços, tanto na implementação inicial da operação, quanto em períodos frequentes, à proporção que a concorrência vai progredindo e implanta tecnologias iguais. Muitos serviços são fundamentados na provisão de informações. Em definições de serviço, o resultado recebido pelo usuário é de onde ele compra seus bens ou compra seus serviços mais específicos.

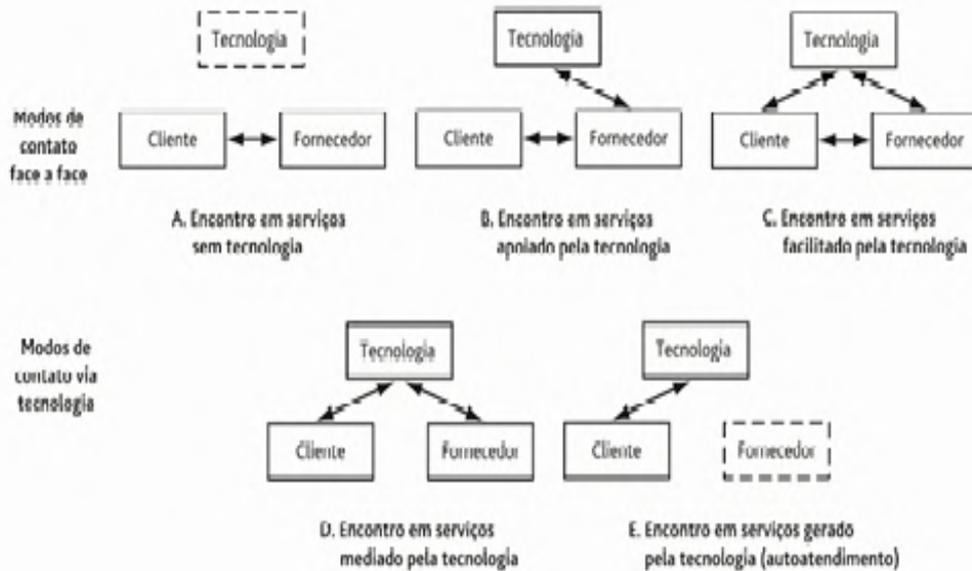
Por ser comum em muitos serviços, a constante mudança nas tecnologias vem mostrando que cada vez mais as organizações estão tratando seus clientes de formas diferenciadas. Devido a tudo isso, tem duas exigências dos clientes as quais estão definindo os graus de qualificação para a elaboração do serviço. Uma delas é ter acesso imediato e amplo. Os clientes precisam e esperam conseguir uma comunicação direta com o fornecedor do serviço, seja pessoalmente, por telefone, de preferência que ele esteja disponível 24 horas por dia e sete dias por semana.

A outra exigência está ligada a primeira, trata se de ter controle. Os clientes querem perceber que são importantes e que possuem valor, e não só parte de um material que será processado. Novas tecnológicas como a internet proporciona ao cliente um maior controle sobre o que está acontecendo. Ele pode entrar nas páginas disponíveis virtualmente da loja de varejo *online* e fazer suas escolhas. Muitas vezes, o cliente se sente em condições de fazer muito mais perguntas do que faria em uma loja física. Com essa nova tecnologia ele tem a oportunidade mais rápida de comparar preços entre outros fornecedores antes de realizar a compra. A pressão não existe de imediato, pois não há presença física de um vendedor ou até mesmo de outros clientes que aguardam atendimento. (JOHNSTON; CLARK, 2012)

2.6.2 Tecnologia em Serviços

As evoluções na comunicação e tecnologia de informação estão tendo um efeito imenso sobre as conexões entre clientes e fornecedores de serviços. Um exemplo, está na internet e os balcões de aeroportos os quais mudaram as expectativas e o comportamento dos passageiros de linhas aéreas. Não é mais preciso aguardar para fazer uma reserva juntamente com um funcionário, nem ficar em uma fila para receber seu cartão de embarque. Essas interações pessoais deram lugar a tecnologia. o fluxograma 2 mostra os cinco modos de contribuição da tecnologia para o encontro de serviços.

Fluxograma 2 – Papel da tecnologia no encontro em serviços.



Fonte: (JOURNAL OPERATIONS MANAGEMENT, 2004)

O modo A é chamado de encontro de serviço sem tecnologia. Nesse caso, o cliente está fisicamente perto da pessoa que forneceu o serviço e mantém um contato com ela. Esse modo seria o tradicional serviço com um nível maior de proximidade, como em um salão de cabeleireiros ou um massagista, nesses casos a tecnologia não tem um papel direto. A grande parte dos serviços de cuidado pessoal cai nessa categoria, também como alguns serviços profissionais, como assistência jurídica, terapia, algum tipo de consultoria.

O modo B é chamado de encontro de serviços apoiado pela tecnologia, porque somente o fornecedor do serviço possui acesso à tecnologia para simplificar a proposta do serviço face a face. Muitos sistemas de cuidado com a saúde caem nessa categoria, um exemplo, seria o exame dos olhos em uma consulta com um oftalmologista ou radiologista da boca em um consultório de dentista. Tipicamente, os funcionários de linhas aéreas usavam um terminal de computador para realizar o *check-in* dos passageiros, o que caracteriza o modo B, mas atualmente os passageiros são estimulados a utilizar os quiosques de *check-in*, caracterizando o modo E.

O modo C é denominado de encontro de serviço facilitado pela tecnologia, pois tanto o cliente quanto o fornecedor do serviço podem ter acesso a tecnologia. Por

exemplo, um planejador da área financeira em consulta com um cliente pode ter o recurso de um modelo financeiro no seu próprio computador pessoal para demonstrar os retornos projetados para diversos perfis de risco.

No modo D, chamado de encontro de serviço mediado pela tecnologia, o cliente e o fornecedor do serviço não estão no mesmo local, desse modo o encontro não é pessoalmente. A comunicação é feita através de um telefonema se for para agendar um serviço em um restaurante ou auxílio técnico em um centro de atendimento ao cliente. Tem empresas que conseguem atender os clientes onde estão através da localização pelo GPS. Que seria também um recurso a ser utilizado o de monitoramento remoto de veículos. De forma que motoristas com dificuldade conseguem obter ajuda através de um simples telefonema.

No modelo E, chamado de encontro de serviço gerado pela tecnologia, o fornecedor do serviço é totalmente substituído pela tecnologia, que concede o autoatendimento do cliente. Esse modelo está se tornando cada vez mais popular, pois as empresas procuram reduzir o custo dos serviços, e isso ajuda nesse processo. Temos vários exemplos, como caixas eletrônicos de bancos, scanners em caixas de lojas, quiosques de aeroportos, corretagem online, reservas online e muitas fontes de informações na web. (FITZSIMMONS; 2010)

2.7 Software de Gestão Escolar

A definição de gestão escolar nos encaminha ao gerenciamento e administração de uma instituição de uma forma mais eficiente. O foco da gestão escolar, é exatamente, estruturar todas as áreas, questões e ações importantes do processo que terá fim a educação, que irá da melhor forma possível, sempre garantir o principal, que é a aprendizagem positiva por parte dos alunos.

O software de gestão escolar é na prática, um sistema que faz o controle de todos processos da escola: financeiro, contábil, recebimento, retenção, entre outras tarefas que são indispensáveis para a gestão escolar.

Hoje, à frente de tantas possibilidades do mundo digital e do avanço da tecnologia, os softwares de gestão escolar estão sendo cogitados. Essa automação gera uma integração em todos os fatores do processo da educação, tanto nas atividades finais como as que estão acontecendo à sua volta, garantindo, assim, uma gestão muito mais eficiente. (BLOG VINDI, 2017)

2.8 Substituição da Agenda de Papel nas Instituições Escolares

O uso da agenda escolar vem sendo feito a muito tempo como uma das principais maneiras de se comunicar, tanto o colégio com a família, quanto a família com o colégio. Através da agenda é feito todo o tipo de comunicação, que são desde assuntos do dia a dia, como relatórios diários sobre as atividades, avisos gerais com referência à escola, agendamentos, convite para reuniões, autorizações de saída, até assuntos mais pessoais como comportamento do aluno, e questões pedagógicas daquele aluno. Do outro lado da comunicação estão os pais, que muitas vezes também utilizam a agenda quando precisam enviar algum recado à escola.

Ainda que seja indiscutível a importância do diálogo da escola com a família, as agendas de papel demonstram alguns desafios para as escolas e colégios, principalmente, visando a eficiência na entrega dos recados. Vendo por esse lado foi analisado uma possível solução a qual seria mais eficaz para a comunicação dessa demanda específica e de grande importância. (BLOG ESCOLAS EXPONENCIAIS, 2017)

3 A IMPORTANCIA DO SOFTWARE DE GESTÃO ESCOLAR

3.1 O Software

A definição de gestão escolar refere-se ao gerenciamento e administração de uma instituição de forma eficiente. Um sistema de gestão escolar é um programa de computador que irá automatizar todos os procedimentos com teor burocráticos ou não de uma instituição de ensino. Desta maneira, o dia a dia da escola faz-se mais fácil, pois o sistema permite registrar todos os dados e emitir documentos automaticamente, assim não há a necessidade de procurar essas informações no meio de uma papelada. Resumindo, um software de gestão escolar é na prática, um sistema que irá fornecer o controle e toda a integração dos processos do colégio, como financeiro, pedagógico, disciplinar, recebimento, dentre outras tarefas realizadas na instituição.

3.2 O ClassApp

O ClassApp foi fundado em 2014, ele é uma empresa brasileira com grande referência nacional no âmbito de comunicação escolar. A empresa atende mais de 400 instituições de ensino ao redor de todo Brasil, envolvendo mais de 200 mil pais e alunos na rotina escolar.

Uma vez que os aplicativos foram inseridos na nossa rotina, eles vêm facilitando o cotidiano das pessoas, especialmente no que diz respeito a comunicação. Notando isso, dois pais, tiveram a ideia de desenvolver um aplicativo com a intenção de ter uma comunicação mais próxima e simples com a escola, pois até então eles tinham muita dificuldade de se comunicar com a escola de seus filhos. Eles compreenderam que o método tradicional de comunicação usados, a agenda, não tinha mais eficiência para realizar a comunicação entre eles e a escola. A agenda de papel não estava mais nos padrões de uma família do século 21, que vive o tempo inteiro na correria.

Os dois engenheiros da USP e da Unicamp, resolveram juntar seus conhecimentos técnicos juntamente com a vontade de realizar e lançaram o

ClassApp, um aplicativo que liga as instituições com pais e alunos de maneira inteligente, simples e eficiente. Com o ClassApp, conforme ilustrado na figura 4, os colégios passam a ter o seu próprio sistema de comunicação privativo, com segurança e totalmente capaz de ser gerenciado. Por ser uma ferramenta multicanal, é possível medir a visibilidade da comunicação. Ele traz a facilidade da comunicação móvel, o qual se encaixa perfeitamente à rotina acadêmica, e assim, aproxima as instituições de pais e alunos.

Figura 4 - ClassApp



Fonte: (SITE CLASSAPP, 2017)

3.3 Ferramentas do ClassApp

O ClassApp tem foco na privacidade das mensagens enviadas e na organização do fluxo da comunicação entre a família e o colégio. Ele não só faz a transmissão das mensagens aos familiares, como também permite que os pais se conectem com diferentes departamentos da escola. O *software* tem disponível três segmentos: berçário e Educação Infantil, ensino Fundamental e Ensino Médio, cursos de Idioma.

Os canais de interação são configurados pela gestão do colégio, o qual pode optar por deixar uma comunicação direta entre pais e professores, ou possibilitar apenas que as mensagens sejam enviadas para departamentos específicos, que vão repassar as mensagens para a equipe em questão. Esses canais geralmente

escolhidos pelas escolas para deixar disponível são, secretaria, financeiro, coordenação pedagógica, e direção. No início existe um receio das escolas em permitirem acesso direto dos professores com os pais através do aplicativo, centralizando assim essa comunicação. Mas com o tempo e prática elas acabam perdendo um pouco desse receio, até para que a comunicação realize o que foi proposto no início, mais proximidade, rapidez e eficácia.

3.4 A Importância da Substituição da Agenda por um Software de Gestão Escolar

O uso da agenda já foi bastante funcional em um certo tempo para a comunicação entre as famílias e a escola, mas atualmente a realidade é outra, uma realidade contemporânea. Depois dessa nova realidade muitas escolas procuraram ir atrás de alternativas que pudesse suprir essa demanda de uma maneira simples, prática e com segurança. Dentro desse contexto, aparecem as agendas digitais em formato de aplicativos que podem ser usados nos celulares e tablets, com especialidade no diálogo entre escola e família. O uso dessa tecnologia concede uma eficiência maior à comunicação escolar, isso se dá devido a rapidez e instantaneidade com que as mensagens são enviadas e recebidas, como também a amplitude da participação dos pais nessa comunicação.

Com a velocidade que as notícias circulam é difícil está sempre acompanhando, e no que diz respeito a escola, é importante que essa rapidez exista na comunicação. Levando em consideração os elementos básicos da comunicação: emissor, receptor e meio, tem que se pensar nos direitos iguais de ambos os lados. No caso do receptor, que são os pais e alunos, exige-se uma maior necessidade de dar uma resposta adequada, porque eles esperam um retorno que irá satisfazê-los. E a estrutura técnica oferecida através da tecnologia é a melhor ferramenta para receber e responder as mensagens de pais e alunos adequadamente.

Outro ponto importante porque dessa substituição é a economia de recursos que o aplicativo oferece. Esses recursos são naturais se forem comparados aos meios

físicos de comunicação. Por ser uma ferramenta *online*, o uso de papel diminuiu, fazendo assim com que a organização poupe orçamentos consideráveis.

O ClassApp obteve aprovação de muitas outras instituições de ensino. Os colégios que passaram a usar essa tecnologia, através dos aplicativos, na substituição da agenda escolar de papel relataram uma enorme melhora na eficiência da comunicação entre eles e os pais.

4 IMPLEMENTAÇÃO

4.1 A Adoção do Aplicativo

A adoção do aplicativo de comunicação não foi feita de imediato. Antes houve uma divulgação para que os pais fixassem a ideia, para depois fazer a implementação. Neste contexto, foi necessário que um colaborador específico da instituição de ensino realizasse o cadastro do pai no aplicativo. Como consequência, a pessoa que foi cadastrada seria a responsável de um determinado aluno. Esse processo de cadastramento algumas vezes era moroso, tanto por parte da instituição quanto por parte dos pais ou responsáveis.

Depois do cadastro realizado, o responsável já tinha acesso ao aplicativo, podendo assim realizar todo tipo de comunicação através dele. Mesmo com a implementação do *software* de gestão escolar a instituição não abandonou os outros meios de comunicação, como a agenda de papel. Toda a comunicação ainda era feita por ela, existindo assim um duplo envio de recados. A duração de adoção do aplicativo por parte dos pais, levou em média um ano. De início a aprovação não foi imediata, mas ao decorrer dos meses o aplicativo passou a ser mais procurado que a agenda. A migração foi feita gradativamente, e com o passar do tempo os pais ou responsáveis se adaptavam em maior número, percebendo as muitas vantagens disponíveis através do aplicativo.

5 MATERIAIS E MÉTODOS

5.1 Comentário Inicial

Esse trabalho teve origem através da visão da autora de mostrar uma melhor forma de comunicação eficaz para o âmbito escolar. Foi realizado pesquisas bibliográficas sobre o tema, para se ter maior profundidade sobre o assunto abordado. Disponibilizando assim um referencial teórico e prático sobre a proposta de aquisição de um *software* de gestão escolar, ou seja, um aplicativo móvel com informações específicas.

5.2 Local de Desenvolvimento da Pesquisa

O estudo foi realizado na escola triângulo, localizada na zona sul de São Paulo, a mesma é particular e possui duas unidades. Somando as duas unidades o número de alunos fica em torno de 1200. A unidade I possui Educação Infantil, que são crianças a partir de 2 anos de idade até 5 anos. E Ensino Fundamental 1, que seria do 1º ano ao 5º ano; crianças de 6 a 10 anos. A unidade II possui Educação Infantil, Ensino Fundamental 1, e Ensino Fundamental 2. O Ensino fundamental 2 é do 6º ano ao 9º ano; sendo crianças de 11 a 14 anos de idade.

A escola também conta com três horários diferenciados para alunos até o 3º ano do Ensino Fundamental 1, a saber:

- Meio período, sendo meio período manhã ou meio período à tarde.
- Semi-integral, que consta um período manhã que funciona de 07h30 às 13h30, e o período da tarde que funciona de 11h às 17h.
- Período integral, a criança passa o dia na escola, sendo o horário das 07h às 17h.

A escola disponibiliza de salas de aula, laboratórios de informática, biblioteca, quadra esportiva, pátio, cantina, e um laboratório destinado somente para as aulas de inglês – esse laboratório é encontrado apenas na unidade 2.

5.3 Descrição da Proposta da Pesquisa

A proposta do trabalho é realizar a substituição da agenda escolar de papel, por um *software* de gestão escolar. Esse sistema vai tanto realizar tudo que já era feito através da agenda, quanto também realizar o que diz respeito a comunicação da gestão da escola com os pais e vice-versa.

5.4 Análise sobre a Agenda e seus Desafios

Nessa escola especificamente, todo aluno novo que faz matrícula recebe uma agenda de papel, que é fornecida pelo colégio sem custo adicional. Na agenda os alunos, ou os professores para os menores, anotam as tarefas diárias e assuntos particulares da vida pedagógica. Comunicados gerais são enviados através dessa agenda, bem como os boletos financeiros, incluindo também assuntos relacionados particularmente para cada aluno. Alguns comunicados são feitos nos portões da escola e pelas mídias sociais reforçando assim o que já foi enviado pela agenda aos pais. O caso é que nem sempre os pais ou responsáveis olham o que é enviado na agenda, ou nem sempre os comunicados chegam até eles, inclusive as advertências que são também enviadas por esse meio de comunicação. O risco de extravio, proposital ou não, é grande. Muitos dos casos os pais não entendem o comunicado passado na agenda pelos professores e acabam congestionando os telefones ou até mesmo o atendimento na recepção da escola, devido ao fato da comunicação não ser passada por meio adequado. Outra dificuldade do dia a dia que a escola enfrenta, trata da necessidade de uma interação mais rápida entre os responsáveis e a escola. Desta maneira, quando se tem que comunicar qualquer incidente com o aluno ou até mesmo falta de água na escola, o colégio acaba tendo por optar por outros meios de comunicação mais eficazes.

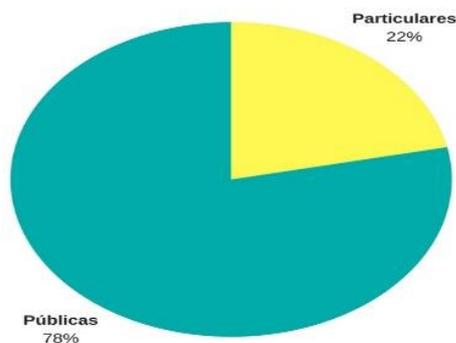
Outro desafio encontrado na agenda física é voltado para a praticidade de encontrar e organizar as mensagens. Quando o pai precisa encontrar talvez uma mensagem que foi enviada meses atrás, o tempo que isso vai demandar até ele encontrar será grande. A agenda também exige de professores e gestores um processo de elaboração dos comunicados, e dos responsáveis que em certos momentos necessitam fornecer *feedback* dos comunicados, e conseqüentemente interfere na dinâmica atribulada dos responsáveis.

Voltado ainda para o assunto tempo, o tempo que leva para os comunicados serem editados, impressos, xerocados, recortados e depois colados pelos professores é enorme e ineficiente. Esse e muitos outros desafios, acabam gerando conseqüências graves para a boa comunicação.

5.5 Vantagens do Software de Gestão Escolar

O mundo passou por diversas transformações nas últimas décadas. A forma como acessamos a informação, como compramos, e até como ouvimos música. É claro que na educação não seria diferente. Segundo o Censo Escolar de 2018, o Brasil tem mais de 184 mil escolas. Como observado no gráfico 1, 21,7% dessas são particulares, e as demais apresentam uma realidade muito diferente de comunicação, e, portanto, toda essa dificuldade prejudica muito a inovação.

Gráfico 1 – Porcentagem de escolas públicas e particulares no Brasil



Fonte: (CENSO ESCOLAR, 2018)

Quadro 1 – Benefícios do software de Gestão Escolar

Benefícios do software de Gestão Escolar		
1	Comunicação Rápida	Em poucos cliques, é possível enviar mensagens com seleção múltipla de usuários. Sendo possível a comunicação com os pais, com alunos e até mesmo com os próprios colaboradores da escola.
2	Segurança na Informação	Usando um app escolar, você tem total controle da informação, podendo os gestores definir quem vai ter acesso a cada canal. A comunicação e os dados trocados estão sob a sua gestão.
3	Organização do Calendário Escolar	Com a ferramenta de comunicação escolar, você pode criar todos os tipos de calendário e compartilhar.
4	Menos gasto com papel e ligações	O custo por aluno ao usar a ferramenta é muito baixo. E este custo por estudante é reduzido quanto mais alunos a instituição tiver.
5	Maior Engajamento dos Pais	Com o aplicativo escolar, você consegue saber como os pais estão interagindo com os conteúdos enviados pela escola.
6	Informativos eletrônicos da Escola	Com a otimização do tempo usando a tecnologia, escolas podem fazer comunicados mais elaborados, com um design atraente, para enviar aos pais.
7	Diminuir a Inadimplência	Boletos podem ser enviados pelo aplicativo; solicitação de segunda via; lembrete das datas de vencimento; em casos de inadimplência, com a privacidade oferecida na troca de mensagens no aplicativo é possível negociar e entender melhor os motivos do não pagamento.
8	Agendamento de envio de mensagens	Basta agendar o envio das mensagens. Você cria o conteúdo, e escolhe quando ela vai ser enviada, definindo a data e até o horário exato. Isso facilita o planejamento para a comunicação escolar.
9	Melhoria na Taxa de Retenção dos Alunos	Se antecipando aos anseios dos pais sua escola pode agir para diminuir insatisfações e aprimorar processos.
10	Total Gestão da Comunicação	O gestor pode definir as permissões que cada perfil tem.
11	Relatórios de Uso e Conectividade	É possível saber a quantidade de famílias que estão conectadas, o percentual de usuários, a quantidade de mensagens enviadas por dia, isso vendo as métricas por segmentos, séries, grupos ou turmas. Ou seja, o gestor pode entender com clareza em quais cenários a comunicação com os usuários está sendo mais efetiva.
12	Otimização do Tempo de Trabalho dos Colaboradores	É possível usar o diário de turma e em poucos minutos compartilhar informações ainda mais relevantes para os pais. Como da lição de casa, cardápio, ocorrência, sono, enfermaria, entre outros vários modelos.

13	Certeza da Leitura do Comunicado	É possível saber exatamente quem leu o comunicado ou não e quem recebeu.
14	Histórico de Mensagens	É possível pesquisar mensagens antigas pelo conteúdo, remetente, data enviada e tipos de mensagem.
15	Coleta de Autorizações para Eventos e Passeios	Basta enviar uma mensagem com solicitação de resposta. Você define o prazo que os pais têm para responder, e enquanto não respondem aparecem uma notificação em “pendências”, dentro do app.
16	Enquetes e Pesquisas	A vantagem é que fica mais fácil para os usuários responderem, já que recebem no smartphone. Além disso, o sistema organiza todas as respostas, facilitando a análise por parte da escola.

Fonte: A Autora (2018)

5.6 Custo do Aplicativo

O custo para adquirir um aplicativo de gestão escolar normalmente é mensal. Tirando como base o aplicativo escolhido pela pesquisa para a implementação: ClassApp. O custo mensal que a escola paga para o detentor do *software*, gira em torno de R\$1.200,00 ao mês.

5.7 Dificuldades na Implantação do Software

Durante todo o desenvolvimento do trabalho foi observado dificuldades existentes na implantação do software na instituição de ensino. Dentre essas dificuldades estão:

- Definição das pessoas responsáveis para a alimentação de informações no aplicativo, as quais fariam todos os apontamentos correspondentes nas abas específicas.
- Houve problemas quanto a duplicidade de informações passadas aos pais e responsáveis. As mesmas eram enviadas também por outros meios de comunicação.
- O recurso para informações financeiras não era utilizado pois não se estabeleceu quem poderia realizar a inclusão das informações no aplicativo,

consequentemente foi gerado uma ineficiência da ferramenta disponível pelo *software*.

- A restrição do uso do aplicativo para comunicação direta entre os responsáveis e os professores. Isso acarretou em uma quantidade maior de informações concentradas em um determinado setor.
- Inutilização de abas existentes no software, havendo sub uso do aplicativo no início.

Essas dificuldades surgiram logo no início da implementação, por ser uma inovação sendo incluída em um ambiente com costumes tradicionais voltados para a era do papel, e não para algo tecnológico. Qualquer empresa que busque inovar precisa estar preparada para mudanças, e certas dificuldades iniciais.

5.8 Pesquisa de Satisfação

Houveram várias rodadas de pesquisas de satisfação, na qual os responsáveis reportaram que:

- Quando houve a divulgação da implementação do aplicativo, os responsáveis demonstraram bastante entusiasmo referente a nova ferramenta que seria adquirida pela instituição.
- De início houve uma certa rejeição também por alguns responsáveis que não estavam familiarizados com a nova tecnologia.
- Alguns reclamaram sobre a demora, referente as repostas das mensagens. Como ainda não havia sido definido quem ficaria responsável por esta atento ao aplicativo, muitas vezes as mensagens eram respondidas depois de horas, e isso gerou uma certa insatisfação de início.
- Depois de um período de adaptação com o novo *software*, os responsáveis se mostraram mais adeptos ao novo recurso de comunicação.

- Em uma das ultimas pesquisas realizadas, ficou claro a maior satisfação dos responsáveis quanto ao uso do aplicativo. “Veio no momento certo. Ajudou muito na rotina”, alguns reportaram.

6 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Após todas as pesquisas realizadas e a implementação do sistema de gestão escolar na instituição, notou-se claramente a otimização do processo de comunicação.

Mesmo com todas as dificuldades no início da implantação, os resultados não deixaram de ser positivos. Isso fica claro também nas pesquisas de satisfação que foram realizadas. Como é evidente a mudança nas opiniões dos responsáveis depois de um tempo adequado para a adaptação dos mesmos.

Entre os muitos resultados apresentados, os principais observados foram à rápida maneira como a comunicação entre escola e responsável pelo docente estava sendo efetuada. As mensagens sendo respondidas com prontidão, e esclarecendo as dúvidas dos responsáveis com maior comodidade para a escola. Os outros resultados foram consequência disso, o fluxo de atendimento presencial para esclarecimento de dúvidas com relação a parte pedagógica diminuiu.

Outro ponto positivo foi os comunicados de ordem financeira e da secretaria, contribuindo para uma melhor concentração das tarefas internas da instituição. Também foi possível notar ganhos com a não impressão de comunicados e boletins escolares. As mídias digitais suprimiram as impressões e deixaram a comunicação muito mais dinâmica e eficaz.

Tais resultados contribuíram para uma valorização do cargo, diminuindo a pressão sobre os colaboradores que se concentraram em novas atividades, com a diminuição drástica dos atendimentos presenciais.

7 CONCLUSÕES

Com a realização deste trabalho foi possível mostrar como a tecnologia de informação voltada para a comunicação é relevante no âmbito educacional, e conseqüentemente incorporar uma tecnologia adequada a um sistema tradicional de ensino o qual era desenvolvido com relativa burocracia e deficiência.

Dentre os aspectos positivos destaca-se a aplicação da tecnologia na comunicação, de forma simples, com o uso de um *software* de gestão escolar.

Desta forma, fica demonstrado por meio deste trabalho que a comunicação no ambiente escolar pode ajudar a instituição a se mostrar mais competitiva, já que esse sistema é um diferencial para a escolha dos responsáveis que compram esse tipo de serviço. Além de ser um diferencial, simplifica os procedimentos e agiliza as atividades no ambiente de trabalho.

Por outro lado, a introdução de uma nova tecnologia pode provocar mudança na cultura e no comportamento organizacional, causando um desconforto nos colaboradores. Entretanto, estas mudanças tendem a modificar o panorama da instituição, e ao alterar a forma como a informação é disseminada para seus clientes e internamente, e isso acaba por contribuir para sua sobrevivência no mercado.

É possível também, identificar o desafio da implementação de um software de gestão escolar, comparável com a implementação de um sistema de controle de produção nas organizações. O nível de dificuldade acaba por se igualar as particularidades como o lançamento constante e sistêmico das informações, de todas as áreas relativas, e confiabilidade dos processos garantindo que todos os recursos sejam disponibilizados visando facilitar as atividades no âmbito de trabalho.

REFERÊNCIAS

BERRY, Leonard; SHANKAR, Venkatesh. A inovação de serviços que abre mercados. **HSM Management**, São Paulo, v. 10, n.58, p 412, set./out. 2006.

BLOG ESCOLA EM MOVIMENTO. **41 razões para as escolas abandonarem a agenda de papel e usarem um aplicativo escolar**. São Paulo. 2018. Disponível em: < <https://www.escolaemmovimento.com.br/blog/aplicativoescolar/> > acesso em 21 agos 2018.

BLOG ESCOLAS EXPONENCIAIS. **Trocar a agenda por app de comunicação escolar**: porque essa mudança aumenta a eficiência da comunicação na sua escola? São Paulo. 2017. Disponível em: < <https://escolasexponenciais.com.br/mudanca-de-agenda-para-app-escolar-aumenta-eficiencia-na-comunicacao/> > Acesso em 23 agos. 2018.

BLOG POR VIR. **8 ferramentas para facilitar a aproximação entre famílias e escolas**. São Paulo. 2016. Disponível em: < <http://porvir.org/8-ferramentas-para-facilitar-aproximacao-entre-familias-escolas/> > Acesso em 22 agos. 2018.

CAMPOLI, Clara; G1. **52% das instituições de educação usam celular em atividades escolares**. São Paulo. 2017. Disponível em: < <https://g1.globo.com/educacao/noticia/52-das-instituicoes-de-educacao-basica-usam-celular-em-atividades-escolares-aponta-estudo-da-cetic.ghtml> > Acesso em 20 agos 2018.

CLARO, Marcelo. **Ferramentas facilitam a comunicação com a escola e incentivam a participação dos pais na rotina escolar dos filhos**. São Paulo. 2016. Disponível em: < <https://www.moodlelivre.com.br/noticias/1293-ferramentas-facilitam-a-comunicacao-com-a-escola-e-incentivam-a-participacao-dos-pais-na-rotina-escolar-dos-filhos> > Acesso em 23 agos. 2018.

CORRÊA, Henrique; CAON, Mauro. **Gestão de Serviços: Lucratividade Por Meio de Operações e de Satisfação Dos Clientes**. São Paulo: Atlas, 2012.

EGOSHI, K. **Gestão do Conhecimento da Era Internet**. 2006. Artigo em Hipertexto. Disponível em: < http://www.infobibos.com/Artigos/2006_2/Gestão_Internet/Index.htm > Acesso em: 15 de agos 2018.

FITZSIMMONS, James; FITZSMMONS, Mona. **Administração de Serviços**. 6. Ed. Porto Alegre (RS): Brookman, 2010.

G1. Escolas usam aplicativo que mostram desempenho escolar de estudantes. Itapetinga. 2016. Disponível em: < <http://g1.globo.com/sao-paulo/itapetinga-regiao/noticia/2016/05/escolas-usam-aplicativo-que-mostra-desempenho-escolar-de-estudantes.html> > Acesso em 20 agos 2018.

GIANESI, Irineu; CORRÊA, Henrique. **Administração Estratégica de Serviços: Operações Para a Satisfação do Cliente**. São Paulo: Atlas, 1994.

HUMES, Leila Lage; REINHARD, Nicolau. A adoção de software livre na universidade de são Paulo. **Revista de Administração**, São Paulo v.41, n.03, p.221-231, jul./set. 2006.

JOHNSTON, Robert; CLARK, Graham. **Administração de Operações de Serviço**. São Paulo: Atlas, 2002.

KOTLER, Philip / ARMSTRONG, Gary. **Princípios de Marketing**. 12. Ed. São Paulo: Pearson, 2008.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Comunicação e educação: caminhos cruzados**. São Paulo: Loyola University Of Chicago, 1986.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi; GARCIA, Maria Teresa; TEIXEIRA, Alexandre Marinho; SUSZCK, Ana Claudia. **Diferenciação e inovação em marketing: estratégias diferenciadas de marketing aplicadas aos diversos segmentos de mercado**. São Paulo: Saraiva, 2007.

SABATINO, Luiz. **Fidelização: a ferramenta de marketing que promove relacionamentos duradouros com os clientes**. Rio de Janeiro: Reichmann E Affonso, 2003.

SALDAÑA, Paulo. G1. **Uso de aplicativos para celular ganha força nas escolas.** São Paulo. 2015. Disponível em: < <https://educacao.estadao.com.br/noticias/geral,uso-de-aplicativos-para-celular-ganha-forca-na-escola,1749345> > Acesso em 20 agos 2018.

SEABRA, Carlos. **Tecnologia nas escolas.** Porto Alegre. 2010. Disponível em: < https://pt.scribd.com/document/41921420/Tecnologias-na-Escola#fullscreen&from_embed > Acesso em 21 agos 2018.

TURBAN, Efraim; RAINER JUNIOR, R. Kelly; POTTER, Richard E. **Administração de tecnologia da informação: teoria e prática.** 2. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

VERGUEIRO, Waldomiro; MIRANDA, Angélica C.D. **Administração de unidades de informação.** Rio Grande: Fundação Universidade do Rio Grande, 2007.

VIEIRA, Fatima; TERESA, Maria. **Novas tecnologias e educação: ensinar a aprender, aprender a ensinar.** Portugal: biblioteca digital de letras da universidade do Porto, 2014. Disponível em: < <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/13021.pdf> > Acesso em: 21 agos 2018.

