

Edição N° 1 . Ano 2023

REVISTA

# CONEXÃO

GESTÃO, TECNOLOGIA & NEGÓCIOS

## Uso de aplicativo Whatsapp como Ferramenta de comunicação interna no ambiente escolar

**Faustino Manuel Rodrigues**

**Ana Cristina Batista dos Santos**



EDITORA  
**FMB**

REVISTA

Edição Nº 1 . Ano 2023

# CONEXÃO

GESTÃO, TECNOLOGIA & NEGÓCIOS



EDITORA  
**FMB**



 [editora.faculdadefmb.edu.br](http://editora.faculdadefmb.edu.br)

Todos os direitos desta edição  
reservados para: Editora FMB Ltda.

# Sumário

- Capítulo **1** **Página 08**  
Metodologia
- Capítulo **2** **Página 10**  
Referencial Teórico
- Capítulo **3** **Página 13**  
Resultados e Discussões



Faustino Manuel Rodrigues  
Ana Cristina Batista dos Santos

## Resumo

Este trabalho objetiva compreender o uso do aplicativo WhatsApp como ferramenta de comunicação interna no ambiente escolar. O estudo sobre o uso da tecnologia de informação e comunicação no trabalho vem crescendo de forma rápida e complexa. Atualmente, pode-se identificar a presença do celular, tablet, Ipad, computadores e muitos outros tipos de tecnologias utilizadas para se comunicar em instituições escolares. Essa comunicação por mensagens instantâneas é adotada pelas organizações que buscam a melhorar a difusão de informações e conteúdos entre os colaboradores e gerentes no ambiente organizacional. Para a produção deste trabalho, utilizamos o método qualitativo com a abordagem exploratória-descritiva. A realização da entrevista de profundidade foi essencial para obtenção de dados empíricos que foram fundamentais na construção de corpus. Desta forma, foram entrevistadas seis pessoas de diferentes setores de atuação e de nível hierárquico institucional. Utilizamos o roteiro de entrevista semiestruturada como instrumento de coleta de informações que, posteriormente analisamos os conteúdos temáticos. O aplicativo WhatsApp é um instrumento utilizado pelas escolas privadas de Fortaleza com intuito de facilitar a comunicação institucional e para compartilhar os recursos didáticos digitais, permitindo execução das atividades operacionais. Nesse ambiente virtual, percebemos que a relação dos profissionais no grupo de WhatsApp é de respeito e de cooperação, proporcionando assim uma maior interação entre os sujeitos, nas quais assumem um nível de confiabilidade necessário para exercer suas atividades de maneira satisfatória.

**Palavras-chave:** comunicação instantânea, ambiente escolar, relação no grupo, aplicativo whatsapp.

## Introdução

Os estudos apontam um enorme crescimento do uso de recursos tecnológicos em organizações contemporâneas. Essa evolução se dá com o surgimento de altas tecnologias de comunicação e de criação de aplicativos, como facebook, telegram, WhatsApp, Instagram e entre outros aplicativos que permitem a relação próxima de pessoas e o envio de mensagens instantâneas para várias pessoas de diferentes lugares. Essa agilidade de comunicações desperta atenção de organizações educacionais a adotarem novas formas de comunicação informal e relevante por meio de aplicativos, principalmente WhatsApp. O aplicativo WhatsApp é cem por cento usado para comunicar e informar aos colaboradores das instituições de ensino particular no ambiente escolar.

As empresas vêm buscando cada vez mais melhorar a capacidade de produção e prestação de serviços de qualidade com a perspectiva de atender as demandas dos clientes e superar os desafios de mercado competitivo, a partir de utilização de conhecimentos táticos que proporcionam o desenvolvimento de ações operacionais e estratégicas, permitindo alcançar objetivos da organização de forma holística. (ROSENFELD et al 2015; KUMAR, SHARMA, 2016).

A utilização de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) em ambientes organizacionais é de suma importância para a melhor performance das atividades no âmbito empresarial. Desse modo, as empresas devem capacitar seus profissionais no intuito de estimulá-los para que desempenhem sua rotina de forma eficiente. Assim, os colaboradores devem estar preparados para lidar com instrumentos informáticos, tais como a internet, o e-mail, o Skype e o operador de Windows (Excel, Power point, entre outros) e a utilização de celulares inteligentes (smart phones), pois os quais possibilitam o uso do WhatsApp (aplicativo grátis e acessível pela internet no playstore e no android). Esse aplicativo permite o envio e recebimento de SMS, vídeos, mensagens de voz instantâneas através do celular ou do computador. (STATISTIC..., 2018).

Aplicativo WhatsApp é um dos instrumentos tecnológicos mais utilizado para a comunicação de mensagens instantâneas entre as pessoas atualmente no mundo. Ele foi disponibilizado para o público em 2009. Devido à sua praticidade, o aplicativo obteve mais de 900 milhões de usuários em 2015 (ROSENFELD et al, 2015).

A utilização dessa ferramenta no meio social e organizacional trouxe benefícios para a sociedade, pois ela permite o envio das informações de forma rápida e econômica. Além disso, também pode ser utilizada para a comunicação tanto no privado quanto no grupo de várias pessoas que têm objetivo comum e desejam compartilhar as informações e conhecimentos de maneira mais rápida e sem custos.

Outra potencialidade desse aplicativo é de estreitar as relações entre as pessoas inseridas numa determinada organização através das redes conectadas pela internet. (ROSENFELD et al 2015; KUMAR, SHARMA, 2016).

Nota-se que o uso dos aplicativos de WhatsApp tem crescido bastante nas escolas de uma forma geral. Esse crescimento se verifica por grande volume de informações que precisam ser processadas pelos profissionais da educação e os permitem tomar decisões importantes. Além disso, essa ferramenta auxilia aos professores e aos alunos na realização de algumas tarefas de ensino-aprendizagem, como a participação nas discussões sobre um determinado conteúdo ou tema exposto no grupo de WhatsApp.

Santos, Rodrigues, Melo (2017) afirmam que a realização de um estudo interdisciplinar possibilita uma discussão crítica de diferentes pensamentos teóricos, na qual o pesquisador tenha uma visão holística sobre a produção do conhecimento científico a partir do contexto da inovação tecnológica, gestão e a relação dos gestores com os funcionários em ambiente organizacional.

Sendo assim, este estudo colabora com a produção de conhecimento científico no contexto de uso da tecnologia da informação em gestão escolar, na qual os gestores se comunicam pelo meio de mensagens instantâneas no ambiente escolar. Neste sentido, o nosso objetivo é identificar e problematizar os comportamentos e as atitudes que os gestores e professores adotam em comunicação virtual e como os funcionários se sentem no meio desse fluxo de informações. Portanto, este trabalho buscou-se responder a seguinte questão: como funciona a comunicação interna dos funcionários de uma escola por meio de mensagens instantâneas na gestão escolar?

Este trabalho foi desenvolvido por meio de uma pesquisa exploratória-descritiva, a qual contém as seguintes fases: coleta de dados, procedimentos de pesquisa e análise dos dados.

Na primeira, coleta dos dados, foi realizado um estudo bibliográfico no qual buscou-se compreender a epistemologia teórica da natureza do recorte aqui feito: o uso do aplicativo WhatsApp no ambiente escolar. Além disso, tal procedimento epistemológico nos permitiu identificar as lacunas do problemática aqui exposta, tendo como base uma literatura consistente organizada a partir da revisão da literatura das obras que já se debruçaram sobre essa temática.

No segundo momento, a pesquisa procedeu-se com estudo empírico, no qual foram realizadas entrevistas com os professores e gestores da instituição em questão. Segundo Richardson (2012), as técnicas de entrevista individual, tendo o roteiro semiestruturado de perguntas abertas direcionadas aos funcionários e gestores duma escola particular na cidade de Fortaleza, no estado do Ceará/Brasil.

## Quadro 1 Caracterização dos sujeitos entrevistados

Sujeito	Idade	Sexo	Estado Civil	Escolaridade	Formação	Cargo/Função	Tempo de função
S1	47	F	Casada	Superior	Letras Inglês	Auxiliar de Coordenador e professora	24 anos
S2	28	M	Solteiro	Superior	Educação Física	Professor	7 anos
S3	28	M	Solteiro	Superior	Cursando Letras Portuguesa	Professor	2 anos
S4	37	F	Solteira	Superior	Pedagogia e especialização em alfabetização	Coordenadora	12 anos
S5	45	M	Solteiro	Superior	Educação Física e especialização exercícios físicos	Professor	21 anos
S6	48	F	Solteira	Superior	Pedagogia e pós-graduação em Psicopedagogia	Supervisora	25 anos

Fonte: elaborado pelo autor, 2018.



A escola é uma das mais antigas da cidade de Fortaleza e tem três sedes que estão funcionando plenamente em diferentes localidades da cidade. Ela presa pelos princípios e valores conservadores, religiosos e possui profissionais, técnicos, gestores e professores comprometidos com esses valores e princípios adotados pela instituição.

A composição desta pesquisa foi formada por seis participantes cujas formações superiores, dentre os quais três são colaboradores e três gestores, ambos trabalham na mesma escola e diferentes sedes da referida instituição.

Na última fase deste trabalho, análise dos dados, foi realizada a técnica de análise de temática de conteúdo dos professores e gestores que participaram no processo da entrevista. Essa técnica é utilizada nos estudos das ciências sociais aplicadas com intuito de identificar os sentidos e os conteúdos, símbolos e gestões dos participantes envolvidos.

## REFERENCIAL TEÓRICO

## 2

### 2.1

#### **Tecnologia de informação e comunicação**

O uso da tecnologia de informação (TI) e da comunicação em ambiente organizacional tem crescido nos últimos anos. Isso facilita a realização das atividades complexas em organizações que adotam um sistema rápido e eficiente de comunicação, os quais permitem aos gestores tomarem decisões inteligentes na busca de alcançar os objetivos da organização e a melhoria de qualidade de serviços de forma holística. A comunicação interna por meio de aplicativos instantâneos é indispensável para a realização de serviços organizações no mundo contemporâneo, pois a sua aplicação em ambientes organizações tem apresentado agilidades no envio e recebimento das informações (SANTOS, RODRIGUES, MELO 2017; MARCHIORI, 2010).

A comunicação pelo uso de aplicativo WhatsApp oportuniza às pessoas a autonomia e a liberdade de enviar e receber várias mensagens instantâneas com poucos custos econômicos (SOUZA; ALTOÉ, 2016). Essa fácil acessibilidade consegue atingir muitos usuários. Em diálogo com essa questão, Cappellozza, Moraes e Muniz (2017) afirmam que é perceptível o uso abusivo de celulares no ambiente de trabalho, cujo objetivo é agilizar as trocas tanto de experiências quanto de informações/dados entre os profissionais e os clientes. Além de melhoras muitas vezes a relação interpessoal dos funcionários

Na esteira dessa discussão, Santos, Rodrigues e Melo (2017) alertam que é preciso o controle do uso dessa ferramenta no ambiente profissional, pois ela permite o desempenho eficiente das atividades laborais na gestão organizacional. Além disso, o aplicativo tem a capacidade de enviar mensagens para muitas pessoas de uma só vez.

Essa mesma postura crítica é confirmada por Horta e Mascarenhas (2017), os quais afirmam que a tecnologia pode ser aliada essencial para o desenvolvimento do trabalho, mas que também pode ser um fracasso. Desse modo, recomenda-se que os profissionais se utilizem da sabedoria e do bom senso na aplicação desse aplicativo na gestão do planejamento empresarial.

### 2.2

#### **Uso do aplicativo whatsapp em ambiente organizacional**

O aplicativo WhatsApp permite a comunicação rápida através do envio de mensagens instantâneas as quais alcançam várias pessoas de espaços geograficamente distantes, além de possibilitar a aproximação dos sujeitos no mundo virtual.

O WhatsApp Messenger é um aplicativo que permite trocar mensagens pelo celular sem pagar por SMS. Está disponível para iPhone, BlackBerry, Android, Windows Phone, e Nokia podendo trocar além de mensagens básicas, mensagens ilimitadas com imagens, vídeos e áudio, além de criar grupos. O objetivo do aplicativo foi criar uma alternativa melhor que o SMS. (HORTA; MASCARENHAS, 2017 p.02).

As novas tecnologias de comunicação, como o telefone celular smart phone, tornaram-se dispositivos móveis acessíveis a qualquer pessoa se comunicar de uma forma imediata a qual permite a relação virtual de indivíduos em espaços distantes e conectados à internet, com intuito de trocar experiências profissionais e realizar atividades de interesses comum.

Tal aproximação online, rompe com alguns princípios tidos como regras de comportamentos vistos como barreiras no ato de comunicação no ambiente organizacional e pessoal (SOUZA; ALTOÉ, 2016). Portanto, a comunicação virtual horizontaliza o sistema de informação e de comunicação a nível de gestão, permitindo a agilidade do processo de tomada de decisão.

As organizações vêm utilizando instrumentos de otimização de serviços frequentemente no trabalho, porque visam a comunicação de pessoas em massa. Portanto, é fundamental que a organização tenha profissionais capacitados além de um sistema de comunicação adequado com o modelo da organização adotado, pois isso reflete na construção da estrutura organizacional. De acordo com Marchiori (2010), o modelo orgânico proporciona o sistema de comunicação flexível e democrático no ambiente organizacional.

## 2.3

### Relação de pessoas no ambiente de trabalho

As pessoas são seres humanos que se relacionam para completar um ao outro tanto no âmbito pessoal assim como profissional, elas precisam de si para trocar experiências que permitem o desenvolvimento pessoal e profissional. Segundo Souza e Altoé, (2016) as ações individuais e coletivas são construídas entre as pessoas que convivem em um espaço social comum através dos seus comportamentos. Esses mesmos autores completam que o surgimento da tecnologia facilita às relações de pessoas no mundo virtual de uma forma horizontal e democrática, pois os indivíduos comunicam em tempo real sem respeitar as normas e princípios organizacionais. Cappellozza, Moraes e Muniz (2017) e Souza e Altoé (2016) criticam que a falta de engajamento e distração de profissionais no trabalho com o uso de TI pode ser motivado pelos gestores que não criam ambientes adequados onde os profissionais possam compartilhar suas ideias e se interagir pessoalmente na organização.

Para Santos; Rodrigues e Melo (2017) a comunicação por meio de aplicativo de WhatsApp estreitam laços de profissionais e rompem com as fronteiras identificadas em estruturas organizacionais tradicionais que possuem características formais de comunicação. O uso de aplicativo permite a relação flexível entre chefia e funcionário da empresa no mundo

conectado à internet, portanto a relação de gestão e funcionário não é de comando, mas sim de cooperação.

Os gestores de organização têm um papel importante no processo de comunicação interna em ambiente organizacional. De acordo com Amorim (2017) o gestor deve ter um perfil de lidar com as tecnologias de informação e comunicação para atender as exigências da sociedade. Por isso ele deve ter a competência de lidar com inovações tecnológicas que possibilitam a integração de equipe de profissionais e, fazer controle de fluxo de sistema de informação.

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

### 3

Os resultados e discussões apresentados nessas sessões, são dados empíricos coletados no campo de estudo que contribuem para o desenvolvido este trabalho. Da mesma forma que as informações dos participantes foram essenciais na discussão sistemática sobre a problemática estudada.

#### 3.1

#### Tecnologia de informação e comunicação no trabalho

Os professores e gestores que participaram na entrevista todos afirmaram que utilizam tecnologia no trabalho para a realização de suas tarefas de dia-dia. De acordo com (S1) “na sala de aula eu utilizo IPAD, eu utilizo a internet por meio do meu celular, para ter acesso os livros de lestining, utilizo também speaker [...] muito computador, meu e-mail e utilizo outras ferramentas de Windows como para fazer vídeos. O (S3) afirmou que utiliza tablet e projetor. Mas os profissionais desta instituição de ensino usam ferramentas de acordo com serviços que desempenham na empresa. No caso dos professores da educação física e arte usam pouca tecnologia em relação aos professores e gestores. (S2) “com relações as artes a parte tecnológica que eu uso é mais essas coisas que eu pesquiso na internet a ideias de modelos para trabalhar, eu uso muito pouco. O professor da área esportiva mencionou a importância de uso da tecnologia na área porque serve como instrumento de desenvolvimento esportiva. (S5)” para aulas práticas a gente não utiliza nenhum tipo de tecnologia, poderíamos nos usar, então assim alguns jogos eletrônicos sendo inseridos em algumas práticas esportivas,”.

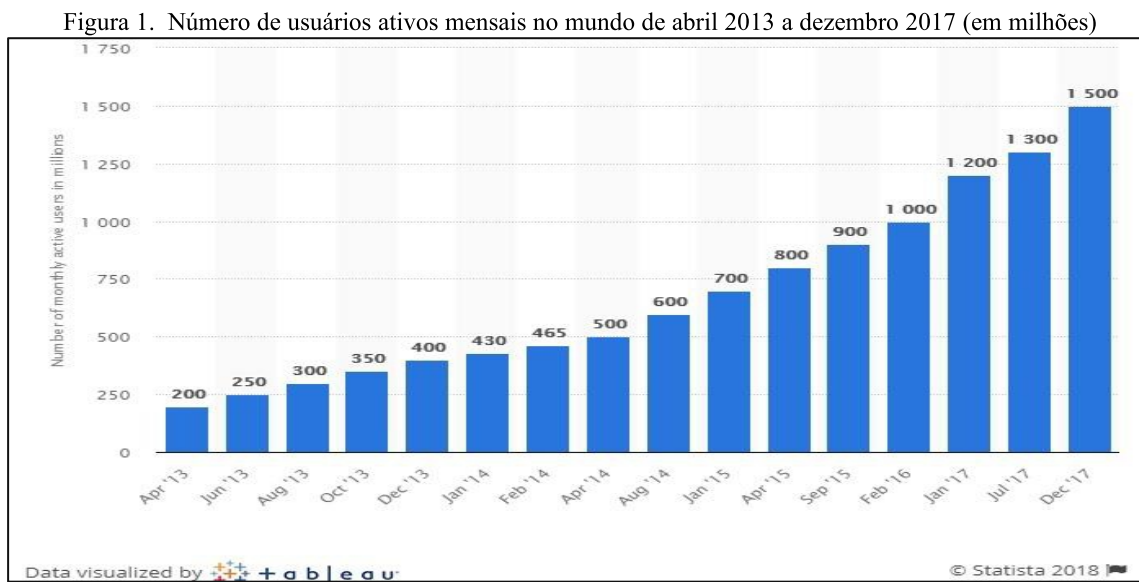
Compreende-se que a tecnologia é bastante utilizada na escola pelos profissionais porque auxiliá-los a realizar atividades com maior precisão tanto em sala de aula como em setores administrativos. Os professos usam frequentemente computador, Ipad, celular, tablet e projetor para a preparação das aulas e pesquisar os modelos de materiais adequados que são utilizados em sala de aula. Os gestores utilizam tecnologia no trabalho com intuito de realizar serviços relacionados a gerenciamento de atividades de alto nível de gestão em que buscam alcançar os objetivos maiores da empresa. (S6) “no dia-dia agente utiliza muito computador, todas as atividades, planejamentos todos digitalizados enviado pelo e-mail e a gente tenta olhar e acompanhar o nosso contato com a gráfica tudo pelo e-mail e os documentos envolta”. Portanto, a tecnologia é algo de grande importância que deve ser usado em organizações.

**3.2**

**Grupo de whatsapp no ambiente escolar**

Atualmente, a tecnologia de informação e comunicação instantânea mais utilizado em ambiente escolar é o WhatsApp. A criação do grupo de WhatsApp parte de uma iniciativa de coletivos de supervisores antigos que acharam a necessidade de comunicação de pessoas em massa. Todos os participantes da pesquisa afirmaram que utilizam o aplicativo no trabalho para enviar e receber mensagens instantâneas de texto, áudio e vídeo. De acordo com eles o WhatsApp é mais rápido, prático, econômico e simples. (S3) “WhatsApp é mais usado, esporadicamente é ligação com colegas e gestão, WhatsApp é a ferramenta de comunicação mais usada.

**Figura 1** Número de usuários ativos mensais no mundo de abril 2013 a dezembro 2017 (em milhões)



Fonte: The statistic ..., 2018.

Em estudo realizado em vários países percebe-se que cresceu bastante o número de ativos usuários de aplicativo WhatsApp no mundo. A figura acima demonstra a evolução mensal de último estudo realizado sobre a utilização de aplicativo no mundo, existem mais 1.5 milhões de usuários de WhatsApp entre 2013 e 2017.

Essa ferramenta de comunicação permite realizar informação e comunicação em massa em curto prazo de tempo, principalmente no caso de aviso de reunião, substituição de um professor doente e resolver problema de um aluno da escola.

Segundo eles a utilização de WhatsApp em ambiente escolar trouxe benefícios incontáveis. Mas isso acontece quando está sendo utilizado com limite e para fins de trabalho da escola, e os conteúdos de mensagens devem ser simples e objetivos, em que não compromete a sensibilidade dos colegas do grupo.

Porém, alguns dos entrevistados afirmaram que existem casos em que outros publicam assuntos políticos e religiosos. Isso acaba trazendo discussões e problemas de relacionamento em ambiente escolar porque segundo eles esse não é o objetivo do grupo.

A visão dos coordenadores e supervisores sobre o grupo de WhatsApp é de grande relevância porque permite aos professores compartilharem conhecimentos assim como criar a rede de contato entre gestão e professores. Porém, o grupo também pode trazer competição no meio dos professores da escola. De acordo com (S6) “a gente tem o cuidado em algum momento pode gerar competição também, não era esse objetivo, teve um momento em que a sensação, algumas professoras comentaram, parece que a gente está competindo”. Deste modo é preciso prudência na utilização desse instrumento.

Os entrevistados divergiram opiniões sobre regra e horário de comunicação no grupo, alguns disseram que recebem mensagens até as 18: hs da noite, há alguns casos excepcionais em que recebem mensagens anoite e de manhã cedo quando tem algo de urgência na escola, mas a maioria dos entrevistados afirmaram que não há regra nem horário combinado no grupo, recebem mensagens até aos finais de semana. “Grupo de gestão vai de bom senso, não há regra, mas a gente sabe que não pode postar qualquer coisa. Nunca foi dito que a gente pode e a gente não pode, mas a gente deve ter bom senso, limita mais ao trabalho a alguma coisa que tem a ver com a nossa realidade interna. (S4). A mesma opinião foi reforçada pelo (S6) “não foi estabelecido nenhuma regra, nem foi nem um combinado, simplesmente muito se adiciona as pessoas e começamos a usar, nem horário”. Então existe o zelo, respeito e bom senso no grupo da escola.

### 3.3

## Relação profissional em diferentes setores no grupo de whatsapp

A relação profissional é fundamental para a concretização de serviços laborais, por isso um comportamento exemplar e respeito são elementos essenciais que permitem um relacionamento profissional de diferentes setores da organização, facilitando a realização das atividades de ensino e aprendizagem. Por isso o grupo de WhatsApp aprimora o desenvolvimento de trabalho em equipe como vemos abaixo na Figura 2.

Figura 2

Relação dos profissionais em diferentes setores da escola no grupo de WhatsApp



Figura 2: Elaborado pelos autores, 2018.

De acordo com (S1) “no meio onde tem muita gente boa e educada, eu me sinto muito bem, nunca tivemos nenhum problema em relação a isso e as pessoas sempre têm um bom senso, sem está entrando na particularidade da pessoa, na intimidade da pessoa”. A relação de grupo de WhatsApp no meio escolar tem sido estabelecida de uma forma mais profissional e de cooperação.

Mesmo com a criação de grupo de WhatsApp na gestão escolar, a relação dos profissionais não mudou significativamente. A maioria dos entrevistados afirmou que a relação profissional entre os colaboradores na escola melhorou de forma virtual. Nota-se que existe pouca relação presencial, porque muitos têm dificuldade de conversar com os seus pares na escola como havia antes em momentos da confraternização e eventos acadêmicos que aconteciam antes da criação de grupos de WhatsApp dos colaboradores na escola.

Apesar disso, a relação entre os funcionários e os gestores superiores melhorou bastante, pois há um grau de liberdade de informação e comunicação em relação a nível de subordinação na empresa. A comunicação é mais flexível e horizontal, ou seja, não há relação de comando, mas sim de cooperação, respeito e parceria entre os profissionais de diferentes categorias e setores da escola.



## Considerações Finais

A comunicação interna em ambiente organizacional contribui no desenvolvimento das atividades empresárias através de uso da TI, principalmente com a utilização de aplicativo WhatsApp, recurso acessível a todas as pessoas e ágil que possibilita a criação de redes virtuais de contatos de pessoas da mesma instituição que procuram exercer serviços eficientes e eficaz. Este estudo compreende a relação da equipe de gestão e os funcionários, assim o nível de estrutura organizacional com o uso dessa ferramenta quebra as barreiras geográficas e burocráticas na tomada das decisões. Apesar disso, a aproximação dos profissionais acontecem excepcionalmente através de uma comunicação de mensagens instantâneas virtual do que pessoal.

A utilização de TI sem controle pessoal prejudica o desempenho das atividades profissionais, por isso a criação das normas ou regras de utilização de tecnologia inteligente em ambiente institucionais é fundamental para a produção de serviços de qualidade. Por outro lado, a comunicação interna pelo WhatsApp demanda grande quantidade de serviços aos funcionários de uma forma continuada. Isso interfere diretamente em seus comportamentos na organização.

## Referências

AMORIM, A. **Gestor escolar inovador:** educação da contemporaneidade. Revista Lusófona de Educação, 35, 2017.

CAPPELLOZZA, A. MORAES; G.H.SM. MUNIZ, L.M. **Uso Pessoal das Tecnologias no Trabalho:** Motivadores e Efeitos à Distração Profissional. RAC, Rio de Janeiro, v. 21, n. 5, art. 1, pp. 605-626, setembro/outubro, 2017.

HORTA, D.S. MASCARENHAS, M.P. **Aplicativo Whatsapp como Ferramenta de Trabalho.** Revista Brasileira de Gestão e Engenharia – ISSN 2237-1664. Jan-jun 2017.

KUMAR, N; SHARMA, S. Survey Analysis on the usage and Impact of Whatsapp Messenger. Author Revert: 25-Sep-2016; **Camera-Ready-Copy:** 30-Sep-2016.

MARCHIORI; M. **Os desafios da comunicação interna nas organizações.** Conexão – Comunicação e Cultura, UCS, Caxias do Sul, v. 9, n. 17, jan./jun. 2010.

RICHARDSON, et al. **Pesquisa social:** métodos e técnicas. -. 3. ed. - 14. reimpr. - São Paulo: Atlas, 2012.

ROSENFELD, A. et al: **WhatsApp Usage Patterns and Prediction Models.** 1<http://fortune.com/2015/09/04>.

SANTOS; A. C. B; RODRIGUES, M.C.A; Melo; W.C.C: **O Trabalho Mediado por Tecnologias da Informação e Comunicação:** Uso Corporativo do Aplicativo WhatsApp. Curitiba, EnADI – 2017.

SOUZA, K.B; ALTOÉ, G. **O Whatsapp como Ferramenta de Transformação das Interações Sociais**1. XVIII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Centro-Oeste – Goiânia - GO – 19 a 21/05/2016.

THE STATISTIC PORTAL. Disponível em [www.statistic.com](http://www.statistic.com) acesso em: 29 de jun. 2018.



EDITORA  
**FMB**

 [editora.faculdadefmb.edu.br](http://editora.faculdadefmb.edu.br)