
PORTAL E APLICATIVO ESCOLAR

Gestão Sustentável e Profissional para Escolas.
Uma evolução no relacionamento Escola - Família.

Prêmio Ozires Silva – Fundação Getúlio Vargas

Categoria: Empreendedorismo Educacional

Case: Escola O Pequeno Polegar.



***“Empreendedores são aqueles que entendem que há uma pequena
diferença entre obstáculos e oportunidades e são capazes de
transformar ambos em vantagem”***

(Nicolau Maquiável)

Sumário

INTRODUÇÃO	4
OBJETIVOS DO PORTAL E APLICATIVO ESCOLAR	5
REFERENCIAL TEÓRICO	5
DETALHES DA AÇÃO	9
ETAPAS DE DESENVOLVIMENTO	13
RESULTADOS ALCANÇADOS	14
DADOS E FATOS COMPROVADORES	16
CONSIDERAÇÕES FINAIS	26
REFERÊNCIAS	28

INTRODUÇÃO

A gestão de organizações educacionais tem sido pauta de inúmeros estudos nacionais e internacionais. Ainda entre os principais temas abordados nas pesquisas, destacam-se mais os de cunho pedagógico envolvendo a aprendizagem, a proposta pedagógica e a prática docente. Ainda são pouco expressivos os estudos voltados a gestão da informação escolar, tema do presente projeto.

A justificativa para esse estudo está embasada em um novo contexto enfrentado pelas escolas, em especial aquelas de educação primária. Perante várias variáveis como a pressão do orçamento familiar, a saída da mulher para o mercado de trabalho e crescimento acentuado das escolas em tempo integral, a educação das crianças tem ficado cada vez mais por conta das instituições de ensino, que tem assumido responsabilidades diversas, além da educação.

Por conta destes eventos, o momento entre “pais e filhos” tem sido cada vez mais restrito e o tempo para estudos e acompanhamento das atividades escolares cada vez menor. A rotina do dia a dia e as cobranças empregatícias, tem diminuído a participação das famílias na escola, que têm se mantido mais distante das reuniões, dos dados, dos fatos e das atividades. Outro agravante é que as escolas, em geral, têm apresentado poucas alternativas de interação, além da trivial reunião de pais e dos murais dispostos pela escola. Os mais significativos meios digitais para comunicação têm sido sites e redes sociais, deixando vulneráveis as crianças e expondo os trabalhos pedagógicos e fatos na mídia.

Por isso, esse trabalho busca demonstrar uma nova forma de fazer as famílias se relacionarem com as escolas: mais sustentável, em tempo real, de qualquer lugar, de maneira rápida e conectada, representando um salto perante as tradicionais agendas escolares e os portais existentes. Objetiva expor os benefícios de uma plataforma *on line* completa, via acesso local e tecnologia móvel, para acesso dos pais a tudo que acontece no dia a dia dos filhos, como tentativa de aproximar família da escola. Além disso, demonstra possibilidades de relacionamento que agregam valor à instituição, quando disponibiliza às famílias total transparência com atividades escolares, extratos financeiros, consumos alimentícios, notas, acessos, mensagens de professores e informações institucionais.

Os estudos sobre a plataforma trazem luz para três problemas: I) a sustentabilidade

das escolas ao utilizar o meio digital; II) a profissionalização da gestão da informação escolar, também necessária e evidente nos dias atuais, tanto no setor público, quanto privado; III) a atualização dos meios de comunicação das escolas, disponibilizando aos seus usuários mobilidade para acessarem a informações estratégicas em tempo real, de qualquer lugar, proporcionando maior participação na vida escolar dos filhos, sendo assim, uma fonte de transformação social.

OBJETIVOS DO PORTAL E APLICATIVO ESCOLAR

O projeto teve como pretensão atingir os seguintes objetivos:

- a. Apresentar duas plataformas de interação: uma no formato convencional, “Portal”, e uma em formato de aplicativo para tecnologia móvel¹, “Aplicativo”, com a finalidade de gerir o processo de informação entre a escola e seus clientes – pais dos alunos.
- b. Demonstrar uma possibilidade sustentável e segura para gestão da informação e processos da escola.
- c. Otimizar a gestão escolar com ênfase em processos de comunicação em tempo real.
- d. Inserir uma nova forma de gestão, mais sustentável, atual e adaptada à realidade de clientes do séc. XXI.

REFERENCIAL TEÓRICO

O Brasil ainda caminha a passos lentos quando o assunto são projetos de tecnologia aplicados à gestão educacional. Em escolas, o tema ainda é relacionado, predominantemente, ao processo educacional e não a gestão educacional (Moran, 2003). Ainda para a maioria dos dirigentes das escolas brasileiras, o assunto é restrito à computadores, vídeos, *sites*, *softwares* e *internet* e *tablets* em sala de aula quando na realidade tudo isso é apenas uma parte da tecnologia, que possui um conceito muito mais amplo. Aprofundar o conhecimento da tecnologia apresenta às organizações uma oportunidade para trabalhar com a informação e, com visão estratégica, angariar substantivas vantagens competitivas.

Para Keen (1993), a tecnologia também envolve aspectos humanos, administrativos e organizacionais, além de sistemas de informação, informática e conjunto de *hardwares*. A partir deste conceito, cada gestor escolar é convidado a

rever os processos internos de sua organização, seu capital humano e seus fluxos de trabalho, assumindo essas variáveis como sendo tecnologias que podem aperfeiçoar-se e renovar-se constantemente, visando a inovação e atualização. O resultado desse processo poderá ser uma maior entrega de “valor percebido” ao cliente seja no produto recebido ou no serviço prestado, no caso do Portal e Aplicativo Escolar, este último.

Apenas neste segundo trimestre de 2014 foram vendidos mais de 13 milhões de aparelhos celulares com tecnologia móvel no Brasil, representando um crescimento de 22%, número recorde segundo estudo da empresa de consultoria International Data Corporation (Portal G1, 2014). Com esse resultado, os celulares com tecnologia móvel - *smartphones*, passaram a representar no final de maio de 2014, 76% do mercado de celulares, segundo a Associação Brasileira de Indústria Elétrica e Eletrônica (Abinee, 2014).

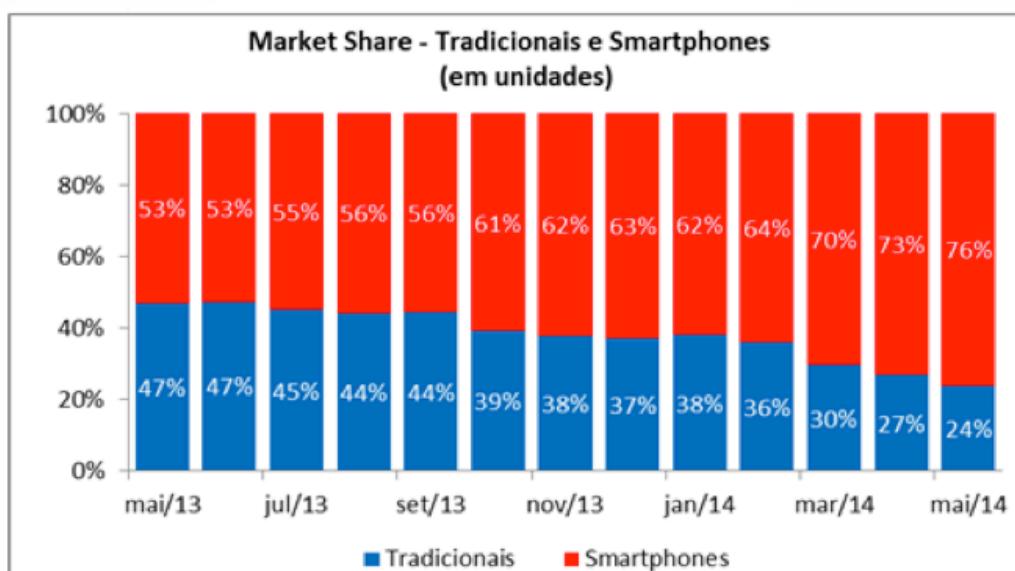


Figura 1 – Evolução do mercado de smartphones no Brasil.

Fonte: Abinee – Associação Brasileira de Indústria Elétrica e Eletrônica.

Contudo, mesmo com o avanço rápido e disseminado da tecnologia entre todos os setores, no ramo educacional a entrada destas inovações encontra resistência pela incompatibilidade de pressupostos entre a área gerencial e pedagógica. Mesmo as universidades, *locus* responsável pela produção e disseminação do conhecimento,

1. *Tecnologia Móvel: Tecnologia que permite o usuário ter a comunicação literalmente em suas mãos, podendo captar e produzir conteúdos e informações do ambiente onde esteja, de modo instantâneo, pela internet. Exemplos: aparelhos como iPads, Smartphones e Tablets.*

ainda não são exemplos claros de gestão da informação e de gerenciamento estratégico de seus recursos, embora dependam de alunos, recursos e prestígio para sobreviverem (Meyer Jr; Pascucci e Mangolin, 2013). Ainda possuem sistemas de gestão centrados no planejamento e armazenamento de dados, com portais com pouco relacionamento direto com seus clientes, além do que ainda não há nenhum caso de aplicativo para tecnologia móvel de celulares nestas organizações, o que representa um retrocesso frente as possibilidades de benefícios deste recurso.

As escolas, da mesma forma, ainda são retrógradas e ultrapassadas quando o assunto é inovação, informação e valor entregue ao cliente, pois são focadas ao serviço pedagógico prestado aos alunos, menosprezando a dimensão “gerencial” ligada aos serviços, que gera também valor percebido, pois comunica, dissemina e multiplica as ações pedagógicas realizadas dia a dia. A competitividade, que também pressiona o setor educacional, demanda que ambas as dimensões estejam em sincronia: a dimensão pedagógica e a gerencial; respectivamente a dimensão interna do que se faz e a dimensão externa do que se mostra e presta contas aos clientes, em termos de dados e atividades estratégicas realizadas.

Boa parte deste contexto educacional, em especial escolar, deve-se ao fato de que as organizações deste setor são pouco voltadas à gestão estratégica destas organizações ou possuem uma visão muito limitada desta abordagem. Em geral, as escolas têm sido administradas por pedagogos ou professores que desconhecem a complexidade gerencial da organização escola, embora conheçam profundamente seu funcionamento e sua dinâmica. Neste caso, a administração das escolas fica limitada a uma visão professoral e não gerencial, frente a melhorias de processos e avanços de gestão. Na realidade pública, o problema é ainda maior, pois os dirigentes são escolhidos com base em um sistema equivocado de democracia, que prevalece a escolha por outros critérios, políticos por exemplo, que não só a competência profissional e aptidão ao cargo.

Pesquisas, em especial internacionais, revelam que as escolas, dentre os hospitais e as universidades, são tipos de organizações “complexas, profissionalizadas e pluralísticas” que exigem um tipo especial de gestão adequada a sua realidade (Jarzabkowski e Felton, 2006; Richardson, 2011; Stacey, 2012; Meyer Jr., Pascucci e Mangolin., 2013). São complexas, devido a natureza de seu trabalho e ambiguidade de seus objetivos; pluralísticas pela heterogeneidade de seus objetivos, interesses

e vulnerabilidade ao ambiente externo, mais forte neste tipo de organização; e por fim profissionais pela característica do trabalho que exige níveis avançados de conhecimento e especialização por parte dos professores, agrupados em diferentes áreas do conhecimento (Etzioni, 1961; Cohen e March, 1974; Weick, 1976; Baldrige e Deal, 1983; Birnbaum, 2000; Jarzabkowski e Felton, 2006). Continuar com uma gestão professoral ao invés de profissional seria impedir essas organizações de ter desempenho superior frente às demandas da sociedade por conhecimentos e inovações em suas tecnologias, no sentido amplo do conceito.

É lamentável, mas para a maioria dos dirigentes das escolas públicas e privadas, a tecnologia quando não está na sala de aula por meio de laboratórios de informática, *hardwares* e *softwares*, está na administração, por meio de um programa de gestão que emite centenas de relatórios, porém, com poucas funcionalidades estratégicas para a Instituição, sendo raramente compartilhados com outros setores ou clientes. A função que seria de gestão da informação, neste caso, é administrada por professores e pedagogos que foram angariados para a função de gestores. Neste caso, esses profissionais apresentam total domínio de conteúdos e informações, mas acentuada limitação e fraqueza quanto à utilidade destes dados à estratégia da escola, isso quando essa última é conhecida e disseminada, porque geralmente é confundida com a proposta pedagógica institucional.

O conceito do Portal e Aplicativo Escolar também sustenta uma maior segurança digital para as organizações educacionais. Afinal, a mídia tem demonstrado, em especial no Brasil, o crescimento de crimes envolvendo as escolas e a internet, tornando as instituições que divulgam todas as suas fotos em meios públicos mais suscetíveis a ações criminosas (Portal G1, 2014). O desafio tem sido a busca de plataformas seguras e acessos restritos para divulgação de imagens como forma de divulgar e se proteger, ao mesmo tempo. Assim, o Portal e Aplicativo Escolar tornou-se uma forma de, com segurança, proporcionar o acesso restrito de usuários conhecidos para obter todas as informações, fotos e dados escolares, diminuindo os riscos.

Além disso, o Portal e Aplicativo Escolar também tem a função de profissionalizar e atualizar a gestão das escolas, trazendo para essa instituição centenária e de grande importância social, uma nova forma de gerir sua informação, seus diferenciais pedagógicos, seus objetivos estratégicos e seu alinhamento de informações com pais, alunos e colaboradores, a fim de executar sua estratégia plenamente.

DETALHES DA AÇÃO

O Portal e Aplicativo Escolar é um projeto piloto realizado na Escola O Pequeno Polegar, instituição particular, microempresa, de gestão familiar e 31 anos de existência na cidade de São José dos Pinhais, região metropolitana de Curitiba. Atualmente atende os segmentos da educação infantil até as classes iniciais do ensino fundamental, com perfil de clientes classe A-B e um quantitativo de 402 alunos aproximadamente.



Foto 1 – Imagem da Escola

Fonte: O Autor.

A ação foi considerada empreendedora no setor, pois até o presente momento, não há registros de outra plataforma igual no Brasil. O que há no mercado hoje são portais educacionais genéricos, ofertados em geral pelos próprios sistemas de ensino educacionais. Tais portais apresentam funções padrões, onde a máxima padronização da escola é a inserção de logomarca, ficando impossibilitada de demais desenvolvimentos ou alterações específicas para seu negócio. Além disso, no Brasil, nenhuma plataforma dessas possui integração com *mobiles* e disponibilização de informação em tempo real.

O projeto Portal e Aplicativo Escolar inclui duas plataformas que trabalham

simultaneamente, sendo uma para acesso via *internet* convencional e local e outra para tecnologia móvel. No caso da Escola O Pequeno Polegar, a plataforma para acesso local chama-se “Portal Polegar” e foi lançada em junho/2013 e a de tecnologia móvel chama-se “Aplicativo Portal Polegar”, lançada em outubro/2014.

A iniciativa foi concebida com a finalidade de suprir várias necessidades internas de comunicação e relacionamento com clientes da escola. Foi identificado que todos os sistemas internos, dentre eles o de controle acadêmico/pedagógico, financeiro, alimentar, acesso, e de comunicação existiam, porém não eram integrados entre si, tampouco com os clientes a fim de disponibilizar informações estratégicas sobre a rotina da escola.

Com o Portal e Aplicativo Escolar, a instituição vislumbrou a oportunidade de proporcionar aos pais, em tempo real, informações sobre a alimentação diária de seus filhos, as notas obtidas, a hora que entram e saem da escola, além de liberar extratos financeiros e avisos rotineiros. Com a rotina cada vez mais acelerada dos pais e as exigências do mercado de trabalho, foi uma forma encontrada pela escola para que os clientes pudessem acessar as informações antes de chegarem em casa, proporcionando aos pais uma melhor gestão do seu tempo e uma maior entrega de valor percebido pelo cliente.

Na escola, o projeto visou principalmente as necessidades abaixo:

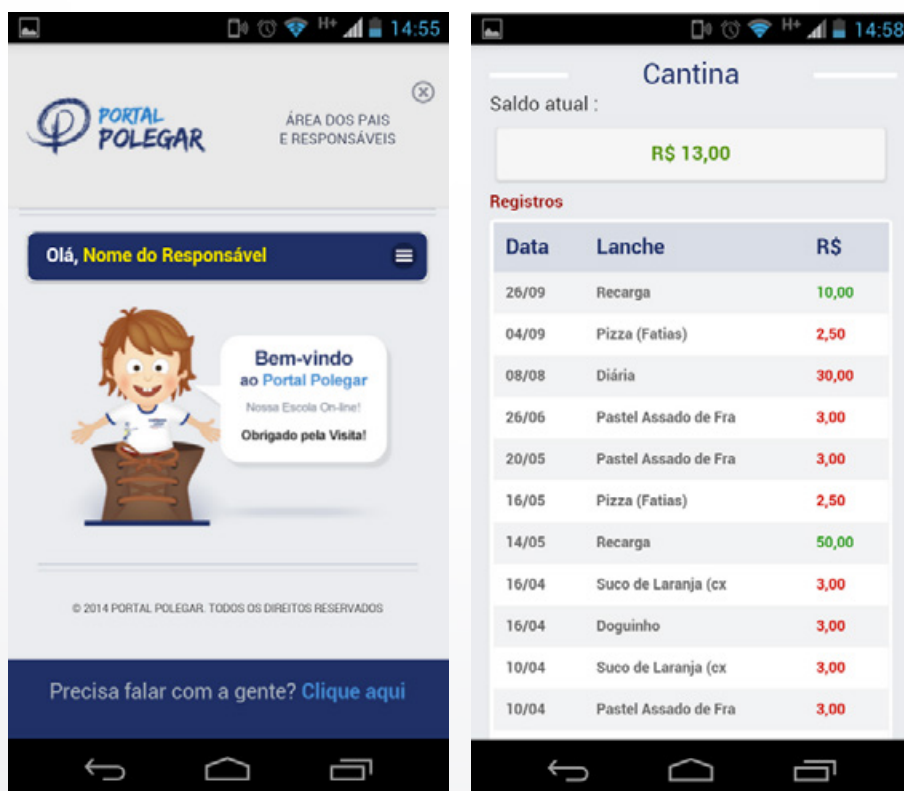
- a. Proporcionar acesso às informações da escola com a mobilidade dos dias atuais, tanto entre professores e instituição, quanto entre clientes e escola;
- b. Desenvolver maior relacionamento com os clientes;
- c. Informar os clientes por meios mais atualizados que a tradicional agenda escolar;
- d. Usar a tecnologia a favor da escola, de maneira segura e personalizada.
- e. Divulgar fotos e vídeos dos alunos em uma plataforma restrita.
- f. Divulgar os acessos dos alunos à escola, informando hora de entrada e saída;
- g. Comunicar em tempo real e lembrar a agenda de eventos escolares.
- h. Disponibilizar loja on line para abertura do *e-commerce* de uniformes e livros didáticos.
- i. Demonstrar as refeições servidas aos alunos, bem permitir aos clientes monitorar gastos dos filhos com alimentação.
- j. Integrar os sistemas internos alimentar, administrativo, pedagógico e acesso.
- k. Possibilitar que a integração seja controlada pelos pais.

Abaixo seguem algumas imagens que ilustram as telas do Portal e Aplicativo Escolar, já com a identidade de Portal e Aplicativo Polegar.

Imagem de divulgação:



Telas do Aplicativo Portal Polegar:



Telas do Aplicativo Portal Polegar:



O Portal e Aplicativo Escolar conta com uma área administrativa *on line*, onde todos os usuários envolvidos nesta operação podem trabalhar com segurança e controle de permissões às telas correspondentes. Nestas áreas que os professores realizam as postagens sobre a rotina da turma e a administração da escola publica os informativos, vídeos e outras informações relevantes. Também é esse sistema que é capaz de integrar-se a todas as bases de dados dos sistemas internos da escola, recebendo, tratando e divulgando os dados, conforme articulação dos administradores.

A vantagem desta plataforma é que ela dispensa a aquisição de um novo sistema de gestão, que demanda custos elevados e treinamentos. A plataforma do Portal e Aplicativo Escolar integra-se com as bases de dados dos sistemas internos da escola e publica em sistemas *on line* restritos, devidamente adequados em termos de arquitetura da informação e layout, visando a melhor satisfação dos usuários com a comunicação e o relacionamento com a escola.

ETAPAS DE DESENVOLVIMENTO

Visando atender todas as demandas de informação e relacionamento, o Portal e Aplicativo Escolar contemplou as seguintes etapas:

- Acesso às bases de dados dos sistemas internos da instituição, como: gestão financeira, pedagógica, acesso e alimentação, utilizando das tabelas de dados para promover integração. Todos os acessos às bases de dados foram no formato “somente leitura” para que o sistema fosse altamente confiável e não gerasse informações divergentes ou duplicadas;
- Análise e seleção dos dados obtidos, separando dados de informações estratégicas;
- Incorporação de outras formas de relacionamento, a medida que funcionalidades como notícias, fotos, fatos e eventos foram sendo criadas na plataforma. Houve uma análise particular de cada funcionalidade e do nível de relevância de determinado dado estar em tempo real ao alcance dos clientes.
- Desenvolvimento de layout para plataforma Portal Polegar, respeitando a arquitetura de informação e realização de testes de navegabilidade;
- Desdobramento do Portal Polegar para o Aplicativo Polegar, com realização de

testes de navegabilidade;

- Programação das notificações do aplicativo, definindo formas de integração e texto das mensagens enviadas em tempo real;
- Desenvolvimento de painel de controle para que os clientes pudessem definir quais notificações desejariam receber e quais não, conforme sua disponibilidade;
- Execução dos testes de funcionamento;
- Publicação do Portal Polegar em endereço oficial e Aplicativo Portal Polegar na loja de aplicativos;
- Monitoramento dos resultados;
- Reavaliação constante do sistema, com respostas em tempo real a não conformidades de dados, relatórios, visualizações de fotos, navegabilidade, dentre outras ocorrências com usuários.

RESULTADOS ALCANÇADOS

1. No primeiro semestre/2014 foram 8.449 acessos dos pais ao Portal Polegar , o que demonstra o **interesse das famílias** por acompanhar, via tecnologia, a rotina escolar de seus filhos.
2. A escola conseguiu estabelecer uma **maior confiança** com os pais à medida que fotos do dia a dia foram sendo postadas, além de extratos sobre a rotina alimentar, prestação de contas financeiras e relatórios de acesso de entrada e saída de seus filhos da escola. É muito comum hoje, os clientes, pais dos alunos, habilitar principalmente o menu “acessos” da plataforma, pois aqueles que possuem os filhos em conduções escolares sabem exatamente a hora em que o filho entrou na escola, monitorando inclusive indiretamente a prestação de serviços destes terceiros.
3. **Maior transparência e relacionamento com os pais**, à medida que demonstrava dia a dia a rotina atualizada dos filhos e todas as informações referentes aos serviços educacionais prestados, gerando comentários e postagens na plataforma entre

escola-cliente e também em rede cliente-cliente.

4. **As famílias tornaram-se mais participativas** à medida que interagiam com a equipe da escola e comentavam as atividades realizadas pelos alunos, inclusive com comentários direcionados aos professores ou a outros pais, formando uma rede maior de relacionamento, muito salutar para o convívio escolar.
5. **Maior agilidade e responsividade aos clientes**, à medida que todas as mensagens enviadas pelos clientes puderam ser respondidas em tempo real, o que demonstra uma estrutura de atendimento preparada, moderna e ágil, agregando valor à escola.
6. **Maior sustentabilidade nos processos de gestão**, ao realizar toda comunicação *on line*, sem uso de papéis. Além disso, o sistema permite um maior controle sobre as visualizações, podendo checar se os clientes, de fato, tiveram acesso a informação, o que é dificultado quando relacionado ao meio físico, onde o processo é bem mais lento, oneroso e burocrático.

Com a implantação do Portal e Aplicativo Polegar, a escola apresentou aos clientes uma nova forma de se comunicar e de aproximar famílias e escola, via tecnologia, **sinalizando tendências em comunicação do sustentável futuro próximo**, face ao desenvolvimento acelerado deste setor e das tecnologias móveis (Portal G1, 2014), que apresentam infinitas possibilidades de inovação aos serviços prestados.

Todo o sistema de Portal e Aplicativo Polegar se encontra no formato de computação “em nuvem”, o que aumenta a eficiência profissional do sistema, com benefícios ao meio ambiente, pela redução do consumo de energia, diminuição das emissões de carbono e dos investimentos em TI (*Carbon Disclosure Project/CDP*, 2011).

O projeto também demonstra às organizações educacionais uma forma de buscar a sustentabilidade gerencial da organização, uma vez que angaria uma vantagem competitiva de comunicação atualizada, moderna, rápida e com baixo custo, pois não utiliza da telefonia e do SMS, mas sim da rede de dados já acessível à maioria da população.

DADOS E FATOS COMPROVADORES

Para coletar dados que comprovassem a utilização do Aplicativo e Portal Polegar, bem como a mensuração dos efetivos resultados, foi realizada uma pesquisa interna com clientes, com questões objetivas de múltipla escolha acerca da satisfação e grau de importância da plataforma. A pesquisa coletou uma amostra de 120 clientes.

Ao serem questionados sobre a frequência de acesso ao Portal Polegar, 20% dos respondentes afirmaram que acessam a plataforma pelo menos três vezes na semana e 20% acessam a plataforma todos os dias, fato que atesta o acesso dos pais ao portal e também a facilidade de acompanhamento da rotina dos filhos a qualquer momento, pela tecnologia.

Qual a sua frequência de acesso ao Portal Polegar?

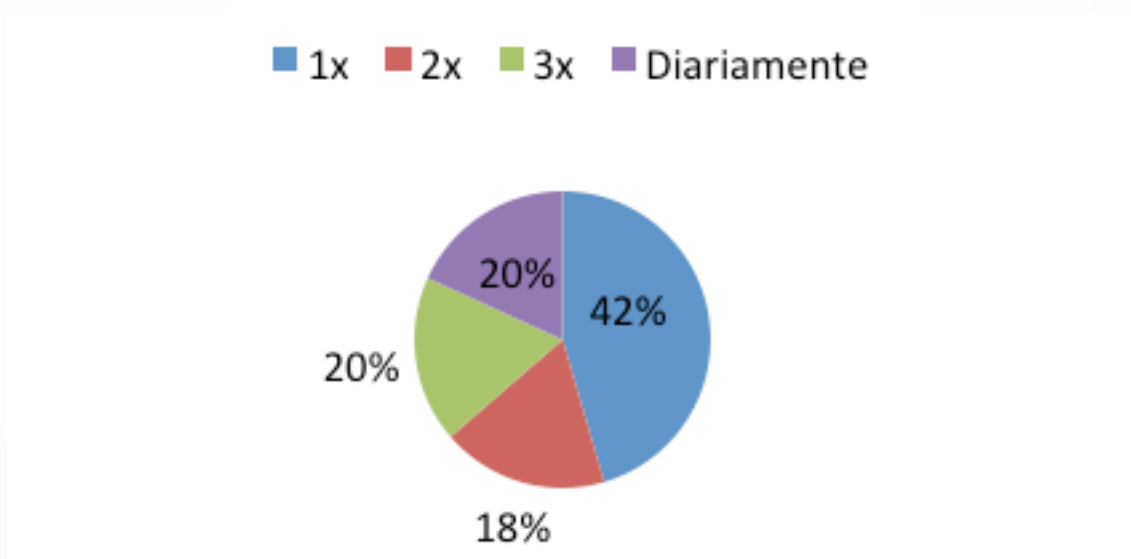


Gráfico 1 – Frequência de acessos dos clientes ao Portal Polegar.

Fonte: A Pesquisa.

A presença dos pais na plataforma também foi comprovada pelas estatísticas geradas pelo próprio sistema, conforme quadro abaixo:

Mês/2014	Visitantes únicos	Numero de visitas
Janeiro	223	404
Fevereiro	863	1378
Março	821	1305
Abril	829	1331
Maio	669	1075
Junho	554	945
Julho	385	658
Agosto	745	1353
Setembro	1122	1897

Tabela 1 – Número de acessos ao Portal Polegar.

Fonte: Estatísticas do sistema.

As estatísticas foram geradas até o mês de setembro/2014, sendo computados até esta data 6211 visitantes únicos, caracterizadas pelas visitas advindas de um mesmo *IP* – identificação individual de um dispositivo em uma rede privada ou pública; e 10346 visitas ao Portal Polegar advindas de usuários repetidos durante o mês, embora todas sejam originárias dos apenas 402 clientes da escola, que possuem cada um, seu *login* e senha de acesso restrito ao seu filho(a). Os meses que foram observados menos acessos dos clientes foram aqueles em que a escola estava de férias (Janeiro e Julho), sendo os acessos, em geral, voltados a obtenção de informações de datas, impressão de 2^{as} vias de boletos bancários e acesso à galeria de fotos passadas.

Observou-se também que, para 95% dos respondentes, com a implantação do Portal e Aplicativo Polegar, o nível de confiabilidade aumentou em relação à Escola.

Saber que horas seu filho entrou e saiu da escola, ver os extratos de consumo da cantina, bem como diversas fotos do dia a dia escolar, aumentam sua confiabilidade na escola?

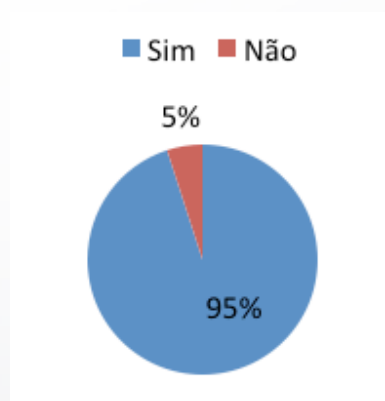


Gráfico 2 – Nível de confiabilidade na Escola. Fonte: A Pesquisa.

Os clientes concordam que as funcionalidades do Portal e Aplicativo Polegar como os horários de entrada e saída da escola, extratos de consumo da cantina e as fotos do dia a dia de seus filhos aumentam seu grau de confiabilidade na escola à medida que acompanham com maior proximidade o dia a dia dos filhos.

A pesquisa revelou também que, para 97% dos respondentes, as funcionalidades de envio de circulares por e-mail e notificações de celular, bem como lembretes dos eventos, notas das avaliações, pareceres e até ocorrências disciplinares são avaliados como um diferencial pelos clientes, sendo para a escola uma forma de agregar valor aos serviços e uma importante fonte de vantagem competitiva perante os demais competidores.

Hoje o Portal envia todas as circulares por e-mail. Em breve, poderá enviar lembretes de eventos, notas das avaliações, pareceres e até ocorrências disciplinares do dia a dia. Você Pais veem isso como um diferencial?

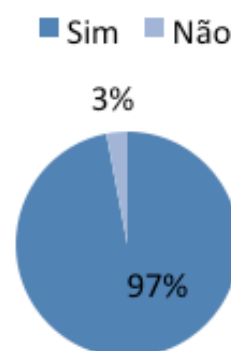


Gráfico 3 – Nível de percepção de diferencial. Fonte: A Pesquisa.

Os clientes também se mostraram receptivos a tecnologia do Aplicativo Polegar, com aceitação de 97%, avaliando como um excelente e moderno recurso para aproximar a família da escola, por meio da tecnologia, sendo que, dos respondentes, 87% já se encontram plenamente satisfeitos com a plataforma do Portal Escolar e 13% encontram-se, hoje, parcialmente satisfeitos, sugerindo outras funcionalidades de relacionamento.

Para 2015, a escola lançará um aplicativo do Portal Polegar para celulares. Isto é, vocês Pais poderão receber notificações e fotos em tempo real da rotina de seus filhos, gratuitamente. Você seria receptivo a baixar um aplicativo deste tipo?



Gráfico 4 – Nível de percepção de diferencial. Fonte: A Pesquisa.

Qual é o seu nível de satisfação com o Portal Polegar?

■ Plenamente satisfeitos ■ Parcialmente satisfeitos

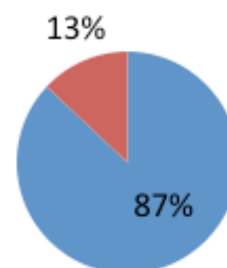


Gráfico 5 – Nível de satisfação dos clientes. Fonte: A Pesquisa.

Quando questionados sobre a segurança, 95% dos clientes demonstraram-se satisfeitos com a ferramenta, uma vez que os acessos são visualizados apenas por clientes, pais de alunos, não terceiros, evitando a exposição a todas as possibilidades de crimes de internet.

Você concorda que o Portal Polegar é uma forma mais segura de divulgar as fotos dos alunos, pois o acesso é restrito aos pais?



Gráfico 6 – Percepção de segurança da plataforma. Fonte: A pesquisa.

A pesquisa também apurou desenvolvimentos futuros da plataforma e o real interesse dos clientes. Auferiu-se que os clientes estariam propensos a, mediante necessidade, realizarem as reuniões com a escola de maneira *on line*, com momentos coletivos e individuais, evitando o deslocamento dos clientes. Para esse tipo de tecnologia, à primeira vista, 79% dos pais seriam receptivos.

Hoje a tecnologia permite a realização de reuniões de pais coletivas e *on line*, evitando o deslocamento dos pais, que podem participar de qualquer lugar do mundo, com alta definição de imagem e áudio. Você seria receptivo a um método desses?



Gráfico 7 – Receptividade dos clientes para reuniões *on line*. Fonte: A pesquisa.

Por fim, o Portal e Aplicativo Polegar também mediu o impacto da plataforma na vida dos clientes, quando 98% das famílias afirmaram que a plataforma contribuiu para ajudar a gerir melhor o tempo do dia a dia, podendo participar mais ativamente na vida dos filhos, o que beneficia indiretamente também a escola, pois a família é condição para que o ensino de educação primária, dos 10 primeiros anos de vida, aconteça plenamente.

Receber as informações da escola via aplicativo e e-mail em tempo real te ajuda a gerir melhor o seu tempo no dia a dia, podendo participar mais ativamente da vida escolar do seu filho(a)?

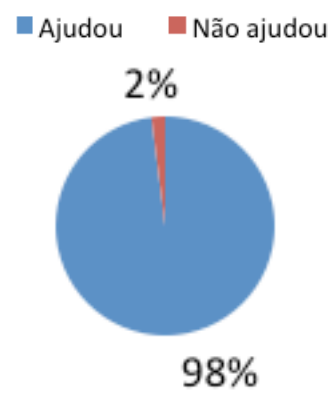


Gráfico 8 – Nível de contribuição na gestão do tempo dos clientes. Fonte: A pesquisa.

Pode-se considerar que o relacionamento entre escola-família aumentou consideravelmente com a plataforma. Os clientes, ao acessarem o Portal e Aplicativo Polegar, sentiram-se mais a vontade para comentar e externalizar seus sentimentos e emoções dia a dia sobre dada atividade, comemoração ou evolução do aluno. Abaixo, foram selecionados alguns destes comentários, colhidos da própria plataforma, com sua respectiva referência.

Comentário	Comentário referente a:
“Que gostoso o passeio”.	Aula de campo 2014
“Que passeio especial, aprender brincando”	Aula de campo 2014
“Obrigada pela homenagem, esses pequenos são nossos maiores presentes.”	Homenagem ao Dia das Mães.
“Amo ver nossos pequenos...”	Volta às aulas 2014
“Que lindos, adoro ver o dia a dia deles! Parabéns as Professoras! “O que se faz agora pelas crianças, é o que elas farão depois com a sociedade.”	Atividade de pintura em sala.
“Parabéns, ficou bonita a escola. A equipe está de parabéns e eu tenho orgulho em dizer que minha filha estuda em uma escola acolhedora, com valores e comprometida com uma educação de qualidade. Parabéns à todos e que este ano seja de muitas conquistas e muito sucesso... Abraços!”	Festa de lançamento de um novo espaço 2014.

Tabela 2 – Exemplos de comentários e interações dos clientes na plataforma.

Fonte: Sistema.

Por fim, foi deixado um campo em aberto na pesquisa para que os clientes pudessem manifestar sua opinião sobre a Portal e Aplicativo Polegar. Foram selecionados 20% dos comentários, visando manter a ideia central passada em todos os relatos.

Comentários sobre a relevância do Portal Polegar
Me ajuda a gerir melhor o tempo, sem ter que esperar chegar em casa para ver a agenda e me atualizar. É um sistema moderno, seguro e totalmente adaptado aos dias atuais. Um sistema inteligente para pais exigentes e conectados ao século XXI.
O portal é uma ferramenta importante, pois nele vejo tudo o que acontece na vida escolar do meu filho, e a qualquer hora e a qualquer dia...acho um meio confiável e seguro e de fácil acesso.
O Portal Polegar é uma ferramenta que aproxima os pais da escola e do dia a dia de seu filho, especialmente em relação às crianças do período integral.
Sendo simples, ágil, com informações diárias para que nós pais tenhamos notícias de nossos filhos de tudo que acontece. Porque no mundo em que vivemos hoje todo cuidado e informação é muito importante para a segurança de nossos filhos, que são as joias de nossas vidas.
A troca de informações dinâmicas se tornou indispensáveis para o dia a dia das pessoas, principalmente para nós (pais) que trabalhamos e queremos saber como estão nossos filhos. É de tamanha importância as informações que o Portal Polegar oferece, a parte que eu mais amo são as fotos, adoro ver como eles se divertem e principalmente ver como eles estão tão bem e felizes em sua 2ª casa!
Nós, como a maioria dos pais, temos pouco tempo para estar indo a escola para saber como anda tudo que envolve nossos filhos, com o portal podemos estar sempre atentos ao que está acontecendo podendo assim termos uma vida mais participativa com nossos filhos. Isso facilita muito a nossa vida!!

O Portal nos ajuda a acompanhar as atividades dos nossos filhos e a cada melhoria da escola, pois a correria do dia a dia nos prejudica um pouco! Poderia ter câmeras de segurança para podermos acompanhar um pouquinho as atividades em casa ou no trabalho no horário de aula dos pequenos, cada pai poderia pagar uma taxa a parte para poder ter este benefício!! Fica a dica!

Trazendo a praticidade de interagir online com a escola, criando assim uma integração de pais e mestres no desenvolvimento do aluno.

Com as dificuldades do cotidiano, o portal polegar facilita a interação entre nós pais e o colégio e por consequência conseguimos acompanhar em tempo real o crescimento e o aprendizado de nossos filhos, confiando plenamente no cuidado e lapidação de nossas joias mais preciosas, nossas crianças.

A informatização em todos os sentidos só vem nos acrescentar segurança e conforto. Obrigada pelo cuidado, atenção e carinho.

Através de uma interatividade maior entre os pais e os professores, em vez da agenda, poderia ser feito também através do portal.

Sou totalmente adepta ao Portal, trabalho longe da escola e meu filho vai de transporte, ou seja, hoje meu principal canal de comunicação com a escola é o Portal e através das circulares enviadas digitalmente. Como sugestão, poderia ser criando um canal entre o Prof. e pais, isto também facilitaria a comunicação além da agenda escolar. Futuramente, câmeras em tempo real também poderiam ser disponibilizadas para acesso de imagens no portal.

O portal da escola facilita o fluxo das informações, o exemplo mais claro disto é receber as informações da escola como passeios por exemplo mesmo quando seu filho esta doente. Isso evita transtornos de um bilhete perdido ou esquecido e a informação chegando ao seu destino.

Aproximando mais ainda os pais da escola e principalmente dos nossos filhos em tempo real, isso é muito importante.

Ali no portal ficamos sabendo todas as informacoes que estao ocorrendo na escola. Assim a escola e nos temos mais tempo para nos dedicarmos aos nossos filhos. Grata por existir essa escola maravilhosa!

O portal disponibiliza as informações necessárias quanto ao dia a dia e quanto ao crescimento escolar dos nossos filhos, isso nos traz muito mais confiança na escola e fortalece a parceria entre pais e escola que é de extrema importância em nossas vidas.

Com o Portal podemos ter mais contato com o que acontece na escola em horários alternativos facilitando o dia para nós pais sem precisar estar diretamente na escola. Tempo ganho com qualidade sem perder a ligação entre pais e escola.

Hoje em dia estamos muito ligados a tecnologia, redes sociais, internet, e etc. Acredito que tendo o "Portal Polegar" para nosso meio de comunicação pais e escola é muito importante, pois podemos mesmo longe saber do dia a dia de nossos pequenos na escola, o que eles comem na hora do lanche, os passeios que fazem. Sem contar que podemos ter em acesso rápido as circulares, controlar os saldos da cantina, e o mais importante, ter o controle de entrada e saída com horários dos acessos deles na escola.

Em meio a uma vida corrida, o Portal Polegar, oferece uma grande e rápida quantidade de informações, onde quer que as pessoas mais interessadas, nós os pais, estejamos, de forma restrita. Quem resiste a dar uma espiadinha no que seu pequeno anda fazendo na escola?

O Portal pode nos ajudar a acompanhar quase em tempo real as atividades e o desenvolvimento do nosso filho. Além disso facilita a interação e diálogo, pois podemos ver as atividades realizadas e perguntar sobre elas. O portal também permite conhecermos por meio das fotos, os coleguinhas. Sem contar que podemos ter acesso as informações em qualquer dia e horário. Podemos acompanhar os pagamentos, cantina, horários de entradas e saídas (que foi maravilhoso), o calendário anual (ótimo)!

Quadro 1 - Comentários da Pesquisa On Line sobre o Portal Polegar.

Fonte: A pesquisa.

Os comentários deixam claro que **aumentou significativamente a qualidade do relacionamento entre famílias e a escola**, o que agregou valor substantivo aos serviços educacionais ofertados aos clientes, além de vantagem competitiva perante os competidores.

Assim, o relacionamento entre família e escola tem acontecido de maneira intensa, como de fato deve ocorrer, tanto nos meios presenciais, quanto digitais, agregando valor à proposta pedagógica e estratégica da escola, aumentando o nível de satisfação dos clientes, que se sentem seguros, motivados e felizes com a escola de seus filhos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Todas as empresas encontram desafios quando buscam diferenciais competitivos e a sobrevivência no mercado. Interpretar as forças macroambientais políticas, sociais, econômicas, tecnológicas e culturais têm sido pauta de muitas organizações brasileiras, visando a sustentabilidade.

Quando o assunto é transposto à realidade escolar, o desafio é ainda maior, por duas questões substantivas: estão em questão uma das organizações mais antigas e mais importantes da sociedade, as escolas e; por segundo, são organizações tipicamente resistentes às mudanças que, embora sejam as grandes formadoras de conhecimento e cidadãos, são as que menos inovam quando o assunto é sustentabilidade de sua gestão e modernização de seus processos.

Lançar o Portal e Aplicativo Polegar foi um grande desafio, pois revelou uma forma de mudar um paradigma instaurado sobre as escolas, quando o assunto era uso de tecnologia e profissionalização da gestão. Até então, os processos eram burocráticos e focados sempre no uso do papel, centralizadas em um espaço físico chamado secretaria, sem um uso da tecnologia efetivamente para se relacionar com as famílias. Questões como “afastamento da família da escola”; “rotina assoberbada dos pais” e “falta de tempo” têm sido um grande problema enfrentado pelas organizações educacionais de educação primária, principalmente. Esse problema tem afastado cada vez mais as famílias do dia a dia escolar, comprometendo o trabalho pedagógico da escola, não só referente aos alunos, mas também em relação a organização dos trabalhos, comparecimento em eventos e acompanhamento da rotina escolar, pois a comunicação pelo método convencional está desatualizada frente as possibilidades dos dias atuais.

O Portal e Aplicativo Polegar revelou-se uma excelente ferramenta de comunicação e relacionamento com pais, sendo ágil, moderna e segura. A plataforma conseguiu resgatar a família para perto da escola, só que de uma outra forma, pelo uso da tecnologia. O relacionamento não foi substituído pelo digital, mas foi sim incrementado, inovado. Ainda se observam muitos clientes que comparecem a escola e buscam saber informações, sendo essa presença fundamental e motivada por todos os agentes internos da escola; mas hoje a escola apresenta mais uma opção de relacionamento que permite aos pais, mesmo distantes, estarem próximos e atuantes, agregando valor

para a escola e para a família.

Além do benefício do relacionamento, o Portal e Aplicativo Polegar também agregou segurança e transparência aos pais que sabem exatamente a que horas os filhos entram e saem da escola, do que se alimentam, o que fazem e no que estão com dificuldades no ensino. Para completar, a plataforma apresentou-se como uma forma mais sustentável de comunicação entre pais e escola e entre escola e professores, pela não necessidade de papéis, que muito são consumidos na comunicação destas instituições. O meio digital, indiscutivelmente, foi mais rápido, seguro e prático aos usuários, que se comunicam em tempo real.

Desenvolvimentos futuros já estão sendo preparados para aprimorar cada vez mais a tecnologia de relacionamento com clientes, de controles de visualizações e de interação, trazendo cada vez mais utilidade e funcionalidades para a plataforma.

Na realidade, a escola entrou no dia a dia dos pais, se mostrou presente a participativa. Com o uso da tecnologia e do empreendedorismo, família e escola ficaram ainda mais pertos. Se é pela educação que se muda o mundo, são nas escolas que essa mudança vai começar. O Portal e Aplicativo Polegar foram só as primeiras iniciativas.

REFERÊNCIAS

ABINEE – Associação Brasileira de Indústria Elétrica e Eletrônica. Notícia: Smartphones já representam 76% do mercado de celulares. Disponível em <http://www.abinee.org.br/noticias/com282.htm>. Acesso em 30/09/2014.

COHEN, M. e MARCH, J. (1974), *Leadership and ambiguity: the American College President*. 2. ed. Boston: Harvard Business School Press.

BALDRIDGE, J. V. e DEAL, T. (1983), *The dynamics of organizational change in educations*. California: McCutchan Publishing Corporation.

BIRNBAUM, R. (2000), *Management fads in higher education: where they come from, what they do, why they fail*. San Francisco: Jossey-Bass.

ETZIONI, Amitai. *A comparative analysis of complex organizations*. Nova York: The Free Press of Glencoe, 1961.

JARZABKOWSKI, P. e FENTON, E. (2006), *Strategizing and organizing in pluralistic contexts*. *Long Range Planning*, vol. 39, pp. 631-648.

KEEN, P.G.W. *Information technology and the management theory: the fusion map*". *IBM Systems Journal*, v.32, n.1, p.17-38, 1993.

MEYER Jr, V.; PASCUCCI, L.; MANGOLIN, L. *Gestão estratégica: um exame de práticas em universidades privadas*. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, 2012, p.49-70.

MORAN, J.M. *Gestão inovadora da escola com tecnologias*. In. Vieira, Alexandre (org.) *Gestão educacional e tecnologia*. São Paulo, Avercamp, 2003, p.151-164.

PEREIRA, Ademar B.; PEREIRA, Esther C. *Filhos na escola integral: considere essa opção na sua família*. Editora Inventa. Curitiba, 2013.

PORTAL G1. Notícia: Cresce o número de denúncias de crimes na internet. Disponível em :<http://g1.globo.com/al/alagoas/noticia/2014/09/cresce-numero-de-denuncias-de-crimes-na-internet-em-al-diz-policia.html>. Acesso em 20/09/2014.

PORTAL G1. Notícia: Vendas de smartphones passam de 13 milhões no Brasil no 2º trimestre. Disponível: <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2014/09/venda-de-smartphones-passam-de-13-milhoes-no-brasil-no-2-trimestre.html>. Acesso em 30/09/2014.

RICHARDSON, K. A. (2011), Complexity and management: a pluralistic view. In Peter Allen; Steven Maguire y Bill McKelvey (Eds.). The SAGE Handbook of Complexity and Management (pp. 366-382). London: Sage Publications Ltd.

STACEY, R. (2012), Tools and techniques of leadership and management: meeting the challenge of complexity. London: Routledge.

WEICK, K. E. (1976), Educational organization as loosely coupled systems. Administrative Science Quarterly, vol. 21, pp. 1-19.



www.opequenopolegar.com.br