

O USO DO WHATSAPP COMO FERRAMENTA DE COMUNICAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA: ESTUDO DE CASO NUMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA DE BRASÍLIA

Data de submissão: 11/01/2024

Data de aceite: 01/02/2024

Denise Gomes de Moura

Profa. Dra. Docente, no Instituto Federal de Brasília – IFB
Brasília – DF
<http://lattes.cnpq.br/8247574647416685>

Marta Tatiane de Araújo Ferreira

Egressa do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública, Instituto Federal de Brasília – IFB.
Brasília – DF
<http://lattes.cnpq.br/4955793047736719>

Bruna dos Santos Fernandes

Egressa do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública, Instituto Federal de Brasília – IFB.
Brasília – DF
<https://lattes.cnpq.br/4117193900817513>

RESUMO: Esta pesquisa se propôs a analisar o uso do WhatsApp como ferramenta de comunicação e apoio à gestão em uma instituição pública de ensino de Brasília. Trata-se de um estudo de caso realizado no âmbito de um Trabalho de Conclusão de Curso. Por meio da percepção de uma amostra de servidores técnicos administrativos da referida instituição, procurou-se identificar a frequência com

que o WhatsApp é utilizado. Buscou-se verificar se este auxilia no alcance de resultados, se há eficácia na comunicação interna com o uso do referido aplicativo e se seu uso acarreta em algum prejuízo ao servidor público que o utiliza. A partir das atividades laborais da vida cotidiana desses servidores, observou-se como o aplicativo pode auxiliar na otimização dos processos. No que se refere aos métodos, este estudo é considerado uma pesquisa de campo descritiva, de natureza aplicada, com uma abordagem qualitativa. Os dados foram coletados por meio de um questionário, enviado eletronicamente aos participantes da pesquisa. A análise de conteúdo, de Laurence Bardin, possibilitou chegar a algumas reflexões. Apesar de não ser um meio oficial de comunicação, o WhatsApp é apontado pelos respondentes da pesquisa como um dos principais canais de comunicação interna utilizados na troca de informações relacionadas ao trabalho.

PALAVRAS-CHAVE: TICs; Aplicativo; WhatsApp; Comunicação Interna.

THE USE OF WHASAPP AS A COMUNICATION TOOL IN PUBLIC MANAGEMENT. CASE STUDY IN A PUBLIC INSTITUTION IN BRASÍLIA

ABSTRACT: This research aimed to analyse the use of WhatsApp as a communication and management support tool in a public educational institution in Brasília. This is a case study carried out as part of a Course Completion Work. Through the perception of a sample of administrative technical employees from that institution, we sought to identify the frequency with which WhatsApp is used. We sought to verify whether it helps in achieving results, whether there is effectiveness in internal communication with the use of aforementioned application and whether its use results in any harm to the public servant who uses it. Based on the daily work activities of these employees, it was observed how the application can help optimize processes. Regarding methods, this study is considered descriptive field research, of an applied nature, with a qualitative approach. Data were collected through a questionnaire, sent electronically to research participants. Content analysis, by Laurence Bardin, made it possible to arrive at some reflections. Despite not being an official means of communication, WhatsApp is highlighted by survey respondents as one of the main internal communication channels used to exchange work related information.

KEYWORDS: ICTs; Application; WhatsApp; Internal Communication.

1 | INTRODUÇÃO

A história das tecnologias da informação e comunicação (TICs) começou a ser desenhada na segunda metade da década de 1970, um período da história que ficou marcado pelos grandes avanços e por suas várias transformações tecnológicas. Do ponto de vista histórico, a revolução da tecnologia da informação marcou um período importante para a sociedade mundial, uma vez que adentrou em todas as áreas da vida humana (BONILLA, 2012).

Nesta perspectiva, as TICs se referem “aos procedimentos, métodos e equipamentos para processar informação e comunicar” (RAMOS, 2008, p. 5). Com esta definição pode-se entender as TICs como todos os meios técnicos utilizados para tratar a informação e auxiliar na comunicação entre as pessoas. Quando se trata de comunicação interna, este é um processo importante, que está presente em todas as esferas de uma organização, seja no setor público ou privado. A comunicação interna é considerada o ponto de partida para o alinhamento do discurso em uma organização. Ou seja, é um processo comunicativo entre a organização e o seu público interno (MONTEIRO; KUHL; ANGNES, 2021).

Atualmente, com a necessidade que as organizações têm em inserir no seu ambiente organizacional recursos tecnológicos e digitais mais atuais, as organizações públicas e privadas cada vez mais, acrescentam diversas TICs para melhorar a comunicação entre os seus colaboradores (ARAÚJO FILHO, 2003). E o WhatsApp é uma dessas tecnologias que as organizações vêm incorporando no ambiente organizacional: um aplicativo de troca de mensagens instantâneas e chamadas de voz para *smartphones* criado há pouco mais de dez anos e que transformou a forma de interação das pessoas umas com as outras e

também com o mundo (BARBOSA, 2016).

Nesta pesquisa consideramos algumas hipóteses: este aplicativo pode ser visto como um otimizador de tempo institucional; um meio facilitador para tornar os processos da organização mais eficientes. Por outro lado, o uso do WhatsApp pode acarretar em trabalho extra, fora do horário do expediente. Assim, buscou-se verificar se este auxilia no alcance de resultados, se há eficácia na comunicação interna com o uso do referido aplicativo e se seu uso acarreta algum prejuízo ao servidor público.

Propôs-se um estudo de caso para responder o seguinte questionamento: Qual é a percepção dos servidores técnicos administrativos de uma unidade de determinada instituição pública de ensino, localizada no Distrito Federal, sobre a utilização do WhatsApp como ferramenta de comunicação e apoio à gestão no serviço público? Esta pesquisa procurou atingir os seguintes objetivos específicos:

- Identificar a frequência com que o WhatsApp é utilizado no dia a dia de trabalho dos servidores técnicos administrativos;
- Verificar como o WhatsApp auxilia na otimização dos processos realizados pelos servidores; e
- Identificar se existe alguma formalização ou política interna de orientação relativa ao uso do WhatsApp.

A justificativa para a realização desta pesquisa está baseada na possibilidade de buscar informações que possam contribuir para um novo debate relacionado à utilização do WhatsApp na comunicação interna e na gestão de organizações públicas. Considerando o fato de que há pouco material de caráter científico que relacione o uso do WhatsApp como uma ferramenta de comunicação nas instituições públicas, este estudo visa contribuir também para esta área científica.

2 | REFERENCIAL TEÓRICO

Quando se fala em definição das tecnologias da informação e comunicação, não podemos deixar de citar Castells (1999) que em sua obra considerou as novas tecnologias, como elas eram conhecidas na época, como um conjunto convergente de tecnologias que englobam a microeletrônica, computação (*software* e *hardware*), telecomunicações/radiodifusão e optoeletrônica entre outros. Além disso, Castells (1999, p. 43), declara: “a tecnologia é a sociedade, e a sociedade não pode ser entendida ou representada sem suas ferramentas tecnológicas”.

Segundo Pierre Lévy (1999) poderíamos pensar nas tecnologias como sendo produtos de uma sociedade e também de uma cultura. Já na visão de Petry (2006, p.110), o conceito de novas tecnologias está associado ao uso do computador pessoal e sua progressiva transformação em ferramenta de utilização nos processos de expressão e comunicação da subjetividade”. De acordo com Kenski (2007) o conceito de novas

tecnologias é variável e contextual sendo possível em muitos casos confundir-se com o conceito de inovação.

Mendes (2008) por sua vez definiu TICs como um conjunto de recursos tecnológicos que, se integrados entre si, proporcionam a automação e/ou a comunicação de vários tipos de processos que existem nos negócios, no ensino, na pesquisa científica etc. Em outras palavras, Mendes (2008, n.p.) afirma que as TICs “são tecnologias usadas para reunir, distribuir e compartilhar informações”. E como exemplos podemos citar: os sites da web, equipamentos de informática, telefonia, os balcões de serviços automatizados entre vários outros (MENDES, 2008).

Na percepção de Kenski (2007) o avanço tecnológico das últimas décadas assegurou novas formas de uso das TICs para produzir e propagar informações, além de proporcionar interação e comunicação em tempo real. Sobretudo, com a banalização do uso dessas tecnologias, o adjetivo “novas” muito usado anteriormente, foi sendo esquecido, ou seja, foi caindo em desuso e agora são chamadas apenas de TICs, independente das suas características, mas cada uma possui suas especificidades. Um outro ponto importante, é que quando as tecnologias são disseminadas socialmente, estas alteram as qualificações profissionais, e também a maneira como as pessoas vivem em seu cotidiano, a forma como trabalham, informam-se, e se comunicam com outras pessoas e com o mundo todo (KENSKI, 2007).

De acordo com esta autora, é através das tecnologias digitais que se torna possível representar e processar qualquer tipo de informação em seus ambientes que reúnem atualmente a computação (informática e suas várias aplicações) as comunicações (transmissão e a recepção de dados, imagens, sons e etc.). Além disso, com o uso das TICs se tem a possibilidade de fazer circular as mais diferentes formas de informações e manter a interação e a comunicação em tempo real no momento em que o fato em si acontece (KENSKI, 2007).

Conforme a visão de Tornero e Varis (2012) constata-se que as tecnologias digitais assim como as novas mídias: TICs acabaram se tornando o epicentro de nossas vidas. Porém, “foi a popularização da internet que potencializou o uso das TICs em diversos campos” (PACIEVITCH, 2014, n.p.). Foi através da internet que foram criados novos sistemas de informação e comunicação passando a formar uma verdadeira rede. Alguns exemplos dessas criações são: o e-mail, o chat, as comunidades virtuais, webcam, entre outros, que surgiram e revolucionaram os relacionamentos humanos (PACIEVITCH, 2014).

Pode-se constatar que a tecnologia TIC que mais evoluiu nos últimos tempos foi a telefonia móvel. De acordo com Costa (2020) o celular por vários anos tentou se tornar o aparelho mais compacto e prático da vida dos seus usuários. E, aos poucos, foi evoluindo para o atual *smartphone*, transformando-se numa máquina extraordinária e cheia de recursos que se tornou indispensável para as pessoas. Os *smartphones* são definidos também pela sua capacidade de executar *softwares* de terceiros, que popularmente são

conhecidos como aplicativos (LEE, 2010).

Sobre os vários aplicativos que são executados pela telefonia celular *smartphones*, existe um aplicativo de comunicação móvel muito conhecido atualmente, e que é bastante popularizado entre as pessoas. Este aplicativo é o WhatsApp, que foi oficialmente lançado no ano de 2009. “Foi fundado por Juan Koum e Brian Acton. Surgiu como uma alternativa ao sistema de SMS e agora possibilita o envio e recebimento de diversos arquivos de mídia: textos, fotos, documentos e localização, além de chamadas de voz” (WHATSAPP, 2021, n.p.). Com o passar dos anos, se consagrou como uma das plataformas mais populares em todo o mundo.

Atualmente, o aplicativo, está focado na missão de possibilitar que as pessoas se comuniquem sem barreiras, em qualquer lugar do mundo. Possui mais de 2 bilhões de usuários ativos espalhados pelo mundo e está presente em mais de 180 países (WHATSAPP, 2021). Para ter acesso ao aplicativo do WhatsApp basta apenas ter um aparelho de celular (*smartphone*), e/ou um computador para acesso do *WhatsApp web* conectado e com acesso à internet.

Para Macedo et al. (2018) a evolução das tecnologias na atualidade está cada vez mais baseada no desenvolvimento de aplicativos que tem a possibilidade de unir as pessoas. E este é o caso do WhatsApp, que “é um aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas e chamadas de voz” (SANTOS, 2018, p. 26). E os usuários têm a possibilidade de interagir com as outras pessoas de diversas formas, seja por mensagens, vídeos, áudios, fotos entre outros serviços.

Com a grande facilidade de comunicação e também a grande quantidade de pessoas inseridas neste meio utilizando o WhatsApp, foi que empreendedores de diversas áreas tanto no setor público quanto no privado, perceberam que poderiam utilizar o WhatsApp como uma ferramenta para o trabalho. Desta forma, várias esferas da sociedade começaram a adaptar o uso deste aplicativo às suas demandas (BARBOSA, 2016).

De acordo com Santos (2019), por ser considerado um canal de acesso rápido para a troca de informações, o WhatsApp passou a ser incorporado ao setor comunicacional de muitas organizações com diversas finalidades. Entre elas estão: a prestação de serviços, campanhas publicitárias, comunicação interna, atendimento ao consumidor/cidadão e atualização de notícias. Com relação ao uso do WhatsApp na organização pública, este aplicativo “pode proporcionar uma comunicação interna mais instantânea e direta, com quebra de hierarquias e ainda oferece diversas opções de formato para transmitir as informações” (SANTOS, 2019 p. 1).

No entanto, quando se trata de administração pública, adotar novas plataformas, sobretudo o WhatsApp na comunicação interna, requer um processo mais complexo. É necessário atentar-se ao princípio da legalidade e assim, cumprir o que está previsto na lei que regula os meios de comunicação oficiais. Dessa forma, evita-se transtornos futuros para servidores públicos, para a administração pública e, principalmente, para a sociedade

(SANTOS, 2019).

Na visão de Reinaldo, Mayer e Nogueira (2010) existe um consenso entre acadêmicos e profissionais sobre a necessidade que as organizações elaborem planos detalhados de comunicação interna que visem garantir uma aplicação adequada das várias ferramentas de comunicação disponíveis. Porém, quando isto não acontece, e não há uma gestão sobre as ferramentas de comunicação, elas passam a se desenvolver de forma desorganizada e desalinhada em relação ao planejamento estratégico da organização.

No que diz respeito à oficialização do uso do aplicativo na organização pública, Santos (2019) afirma que a comunicação interna por meio do WhatsApp, nas organizações, pode ter um sentido tanto formal quanto informal.

No momento em que ele é regulamentado e estabelecem-se normas de comportamentos nele, por exemplo, é uma comunicação formal. Caso contrário, será uma rede informal, porém nos dois sentidos, o aplicativo pode contribuir na realização das atividades organizacionais, se for usado com responsabilidade (SANTOS, 2019, p. 4).

Geralmente o aplicativo é usado no aparelho mobile pessoal dos funcionários, podendo não existir regulamentação para o seu uso. Porém, para estar em conformidade com a lei, alguns órgãos públicos já regulamentam o uso desta ferramenta na comunicação interna por meio de decretos e portarias, como é o caso da Prefeitura Municipal de Luzerna (SC) que instituiu o decreto nº 2654/2018 que dispõe sobre o uso corporativo do WhatsApp por servidores e gestores da administração municipal.

3 | METODOLOGIA

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa de campo descritiva de natureza aplicada, com abordagem qualitativa, que busca analisar a percepção dos servidores técnicos administrativos de uma unidade de uma instituição pública de ensino de Brasília. Avalia-se a percepção dos mesmos sobre a utilização do WhatsApp como ferramenta de comunicação e apoio à gestão no serviço público.

Segundo Marconi e Lakatos (2003) a pesquisa de campo objetiva conseguir informações e/ou conhecimentos em torno de um problema, para o qual procura-se uma resposta ou uma hipótese que se queira comprovar ou descobrir novos fenômenos ou as prováveis relações entre eles. De acordo com Gil (2002, p. 42) “as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial descrever as características de dada população, fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”.

Triviños (1987 apud DIAS FILHO, 2008) descreve que uma das características da pesquisa qualitativa é compreender a complexidade do cotidiano das pessoas, levando em consideração determinado contexto. Para ir um pouco além, esta pesquisa busca saber ainda, se existe alguma formalização ou uma política interna de orientação relacionada a este aplicativo na instituição pública de ensino na qual esta pesquisa foi aplicada.

O público-alvo selecionado como objeto da pesquisa foram servidores técnicos administrativos. Entre esses foram selecionados por conveniência aqueles que se dispuseram a responder o questionário, a fim de alcançar os objetivos propostos. O instrumento de coleta utilizado foi um questionário contendo 31 perguntas fechadas e abertas, enviado por meio eletrônico aos participantes da pesquisa, elaborado através do *Google Forms*. Os dados coletados para realização desta pesquisa foram tratados com sigilo e sob o amparo de um termo de consentimento livre e esclarecido, assinado por todos os respondentes. Porém, antes do início da coleta oficial de dados, foi feita a etapa de pré-teste e validação do questionário. Nesta etapa, foi enviada uma versão preliminar do questionário a uma pequena amostra de indivíduos para que fossem feitos os últimos ajustes na versão final.

Os dados foram analisados por meio do método de análise de conteúdo, de Laurence Bardin. Esta autora descreve a análise de conteúdo como um método empírico, dependente do tipo de fala que se dedica, e do tipo de interpretação que se pretende alcançar. Para Bauer e Gaskell (2008) a análise de conteúdo permite aos pesquisadores a reconstrução de indicadores e cosmovisões, valores, atitudes, opiniões, preconceitos e estereótipos de forma a compará-los entre comunidades.

Um dos critérios de escolha deste método para esta pesquisa foi porque conforme a visão de Bardin (1977) a análise de conteúdo é considerada um instrumento marcado por uma disparidade de formas sendo adaptável a um campo de aplicação muito vasto: as comunicações (BARDIN, 1977). Com a finalização da etapa da coleta de dados desta pesquisa iniciou-se a primeira fase do método de Bardin, momento em que foi realizada a leitura fluente de todo material disponível para conhecer e proporcionar para as pesquisadoras maior familiaridade com o seu conteúdo. Em seguida, foi feita a escolha do material para a constituição do *corpus* da pesquisa. Essa escolha foi feita com base em quatro regras da análise de conteúdo: a exaustividade, representatividade, homogeneidade e a pertinência. Com isso, foi possível fazer a separação dos materiais considerados mais importantes para esta pesquisa.

Dando continuidade às atividades do método, a *priori* foi realizada a formulação de algumas hipóteses, consideradas inicialmente, afirmações provisórias para determinar as dimensões e direções de análise e a *posteriori* verificá-las através dos procedimentos de análise. Dessa forma, as pesquisadoras partiram para a última atividade da pré-análise que é a preparação do material para então poder iniciar o processo de análise propriamente dita do conteúdo disponível. Na segunda fase do método, Bardin (1977) descreve de forma exata o que foi realizado pelas pesquisadoras deste estudo. A etapa chamada de exploração do material. É nesta fase onde realiza-se a codificação e a categorização do material. Para Bardin (1977, p. 103-104) “a codificação é o processo pelo qual os dados brutos são transformados sistematicamente e agregados em unidades, as quais permitem uma descrição exata das características pertinentes do conteúdo”.

A terceira fase do método realizado pelas pesquisadoras é denominado por Bardin (1977) como a fase de tratamento dos resultados, inferência e interpretação onde os resultados brutos são tratados de maneira a se tornarem significativos e válidos. É nesta fase, que após a categorização se faz a contagem e a análise/interpretação das unidades de conteúdo que compõem cada uma das categorias elaboradas. No caso desta pesquisa, as categorias foram contabilizadas e analisadas pelo número de repetições ou por semelhanças de sentido. O objetivo principal foi conseguir encontrar ligações entre as categorias, além de conceitos que permitissem às pesquisadoras deste estudo, construir pressuposições suficientemente válidas para realizar as devidas Inferências.

4 | RESULTADOS E DISCUSSÃO

O perfil dos respondentes da pesquisa aponta para 72,7% que se identificaram com o gênero feminino. As suas idades variam entre 30 e 40 anos. Cerca de 90,4% deles são servidores concursados efetivos, dos quais 54,5% têm formação em pós-graduação e 27,3% possuem mestrado. Destes, 40,9% ocupam função de coordenação. Já em relação ao tempo de trabalho, a maioria dos participantes tem em média entre 4 e 9 anos de serviços prestados na instituição.

Os colaboradores da pesquisa responderam que o WhatsApp não é um canal oficial, institucional e nem formal na instituição estudada. Segundo eles, “o aplicativo depende de aparelhos pessoais para o seu uso”. Além de a instituição não oferecer os instrumentos para o uso do aplicativo, este não é considerado um canal oficial de comunicação interna. Não há normas, nem regras formais para a sua utilização. Mesmo não havendo nenhuma formalização ou política interna relativa ao uso do WhatsApp na instituição estudada, o aplicativo é apontado como um dos principais canais de comunicação interna utilizados na troca de informações relacionadas a trabalho.

Algumas questões colocadas sobre o uso do aplicativo foram: “WhatsApp invade a privacidade, banaliza os horários de trabalho, torna a jornada de 8 horas diárias meramente uma formalidade, e é considerada uma comunicação informal”; “começam a existir demandas em horários além daqueles especificados em normativas internas, bem como, em finais de semana”. “O aplicativo não possui formalidade, legalidade, impessoalidade e validade jurídica.” Esta questão foi observada por seis respondentes. Dois disseram que “as mensagens, muitas vezes, são inapropriadas e fora de hora.”

Ao abordar a eficácia no serviço, proporcionada pelo uso do aplicativo, um percentual que corresponde a 59,1% dos respondentes considera que o WhatsApp é importante para que as entregas dos serviços sejam eficazes. Além disso, eles também acreditam que o WhatsApp contribui muito para que as informações cheguem a tempo. Porém, apenas 22,7% deles confiam em receber informações através deste aplicativo. Dos meios de comunicação que os colaboradores da pesquisa apontaram como confiáveis, o e-mail

aparece como primeiro, seguido das reuniões com superiores e as informações publicadas no site oficial da instituição. Foi observado ainda que os respondentes, em sua maioria, participam de dois ou mais grupos de trabalho no WhatsApp. Já com relação ao tempo, observou-se que os servidores passam de 1 a 3 horas por dia no aplicativo resolvendo assuntos de trabalho.

5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao que se pode observar, os objetivos propostos para a realização desta pesquisa foram alcançados, se considerarmos as etapas realizadas, até a obtenção final dos resultados. Para analisar a percepção dos servidores foram pensados os seguintes objetivos específicos: o primeiro que permitiu identificar a frequência com que o WhatsApp é utilizado no dia a dia de trabalho do servidor técnico administrativo; o segundo que teve a intenção de verificar como o WhatsApp auxilia na otimização dos processos. O terceiro teve a finalidade de identificar se existe alguma formalização ou política interna relativa ao uso do aplicativo.

Um dos resultados encontrados, é que o WhatsApp é considerado uma ferramenta muito importante para a comunicação interna. Apesar de ser um canal não oficial, sem institucionalidade e informal, o aplicativo é apontado por eles como uma comunicação fácil e de rápido acesso, principalmente pela disponibilidade e agilidade que o aplicativo proporciona. Os dados revelaram algumas características que são o grande diferencial do WhatsApp em relação aos outros meios: a celeridade, a agilidade e a eficiência. Além disso, a percepção dos servidores confirma uma das hipóteses levantadas neste estudo, de que o WhatsApp pode ser considerado um otimizador de tempo institucional. Isto porque, de acordo com a visão de pouco mais da metade dos colaboradores da pesquisa, o WhatsApp contribui em muito para que as informações necessárias na realização dos serviços cheguem a tempo.

Por outro lado, os resultados indicam que a implantação desta ferramenta na comunicação interna da organização pública pesquisada pode gerar alguns impactos negativos na vida privada dos servidores. Isto porque, o WhatsApp é um aplicativo que necessita do aparelho pessoal do servidor para ser utilizado. E isso pode acarretar em trabalho extra, fora do horário do expediente, que é a terceira hipótese confirmada neste estudo. Com base nos dados deste estudo, infere-se que para poder atenuar os impactos negativos e também otimizar o uso do WhatsApp como ferramenta de comunicação e apoio à gestão do serviço público faz-se necessário que as organizações públicas imponham certos limites para, desse modo, poder alcançar o uso eficiente desta ferramenta na comunicação interna e reduzir os prejuízos causados ao servidor.

Dado o contexto de trabalho remoto vivenciado durante todo o período da pesquisa (2021) devido a situação emergencial de pandemia da Covid-19, uma das limitações desta

pesquisa foi com relação à coleta de dados, que mediante a situação pandêmica não foi possível um contato presencial com os respondentes. Isto pode ser considerado como um fator limitante em relação ao aprofundamento das respostas dadas pelos participantes da pesquisa.

Indicamos que estudos futuros, por meio de entrevistas presenciais com os técnicos administrativos, possam se aprofundar um pouco mais nessas e em outras questões relativas a este tema. Além disso, novos estudos poderão ampliar esta pesquisa para outras unidades da instituição pública de ensino estudada. E assim, obter uma visão panorâmica sobre o tema; além de poder avaliar o uso desta ferramenta fora do contexto de pandemia. Pesquisas futuras poderão realizar um comparativo entre os períodos e identificar se existe alguma variação de resultados entre eles.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO FILHO, Alcides A. de. **A Comunicação Interna do Lançamento do Programa de Segmentação Comportamental e Marketing de Relacionamento Pessoa Física do Banco do Brasil”: Um Estudo de Caso**. 271 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.
- BARBOSA, Eline Araújo dos Santos. **Linguagem e interação no WhatsApp**. 94 f. Dissertação (Mestrado em Letras) - Fundação Universidade Federal de Rondônia, Porto Velho RO, 2016.
- BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Presses Universitaires de France, LISBOA Portugal, 1977.
- BAUER, Martin W.; GASKELL, George. **Pesquisa Qualitativa com Texto Imagem e Som: Um Manual Prático**. Tradução de Pedrinho A. Guareschi, 7 ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2008.
- BONILLA, Francy Milena. **Origen, Historia Y Evolución de Las TICS**, 2012. Disponível em: <https://sites.google.com/site/ticsyopal5/assignments>. Acesso em: 23.nov.2021.
- CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em rede – A era da informação: economia, sociedade e cultura**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- COSTA, Luís Antônio. **A História do Celular e do Smartphone: uma viagem tecnológica**. SHOWMETECH, 2020. Disponível em: <https://www.showmetech.com.br/historia-do-celular-e-smartphone/>. Acesso em: 18.nov.2021.
- DIAS FILHO, José Maria. **A Pesquisa Qualitativa sob a Perspectiva da Teoria da Legitimidade: Uma Alternativa para Explicar e Predizer Políticas de Evidenciação Contábil**. EnANPAD, Rio de Janeiro, 2008.
- GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas 2002.
- KENSKI, Vani Moreira. **Educação e Tecnologias: O novo ritmo da informação**. Campinas, São Paulo: Papirus Editora, 2007.
- LEE, Nicole. **The 411: Feature Phones Vs. Smartphones**. Cnet.com, 2010. Disponível em: <https://www.cnet.com/tech/mobile/the-411-feature-phones-vs-smartphones/>. Acesso em: 16.nov. 2021.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**, Rio de Janeiro: Editora 34, 1999.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas 2003.

MENDES, Alexandre. **TIC – Muita gente está comentando, mas você sabe o que é?**, 2008. Disponível em: <https://imasters.com.br/devsecops/tic-muita-gente-esta-comentando-mas-voce-sabe-o-que-e>. Acesso em: 26. out. 2021.

MONTEIRO, Caroline; KUHL, Marcos Roberto; ANGNES, Juliane Sachser. **O Processo de Comunicação Organizacional Interna: Um Estudo Realizado em Uma Associação Comercial e Empresarial do Paraná**. Perspectivas em ciência da informação, 2021. v. 26, n. 01. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/yhL5cnC49nFTxrFXRwNKRQv/?lang=pt#>. Acesso em: 13. dez. 2021.

PACIEVITCH, Thais. **Tecnologia da Informação e Comunicação**, 2014. InfoEscola. Disponível em: <https://www.infoescola.com/informatica/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/>. Acesso: 18.nov.2021.

PETRY, Luiz Carlos. **O conceito de novas tecnologias e a hipermissão como uma nova forma de pensamento**, 2006. Disponível em: https://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/854/1/cibertxt1_110-125_petry.pdf. Acesso em: 26. out. 2021.

RAMOS, Sérgio. **Tecnologias da Informação e Comunicação**, 2008. Disponível em: <https://docplayer.com.br/877920-Tecnologias-da-informacao-e-comunicacao.html>. Acesso em: 25. nov. 2021.

SANTA CATARINA, **Decreto nº 2654, de 16 de outubro de 2018**. Dispõe sobre o uso corporativo do WhatsApp no âmbito da prefeitura municipal de Luzerna (sc) e dá outras providencias. Santa Catarina: Sistema leis municipais, [2018]. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a1/sc/l/luzerna/decreto/2018/266/2654/decreto-n-2654-2018-dispoe-sobre-o-uso-corporativo-do-whatsapp-no-ambito-da-prefeitura-municipal-de-luzerna-sc-e-da-outras-providencias>. Acesso em: 8 maio 2021.

SANTOS, Valdenice da Conceição. **O WhatsApp como ferramenta de comunicação interna: Um Estudo de Caso na Prefeitura de São Félix-BA**. 52 f TCC (Tecnologia em Gestão Pública) - Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, Cachoeira, 2018.

SANTOS, Valdenice da Conceição. **WhatsApp na gestão municipal de São Félix-BA: inovação ou ilegalidade?**. GT 8: Inovação na Gestão Pública, Salvador. 2019. Disponível em: <https://ebap.online/ebap/index.php/ebap/viebam/paper/viewFile/638/209>. Acesso em: 21. nov. 2021.

TORNERO, José Manuel Pérez ; VARIS, Tapio. **Civilización Tecnológica y Cultura Mediática. In: Alfabetización Mediática y nuevo humanismo**. UNESCO, 2012.

WHATSAPP, whatsapp. **Sobre o whatsapp**, 2021. Disponível em: https://www.whatsapp.com/about/?lang=pt_br. Acesso em: 19.nov.2021