

O USO DO FACEBOOK NO ENSINO-APRENDIZAGEM DE DISCENTES: UMA ABORDAGEM DO DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS

LANA GONÇALVES RODRIGUES
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS (UFAM)
lanarodrigues79@gmail.com

DANIEL REIS ARMOND DE MELO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS (UFAM)
armond@ufam.edu.br

FABIULA MENEGUETE VIDES DA SILVA
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS (UFAM)
fabiulamv@yahoo.com.br

O USO DO FACEBOOK NO ENSINO-APRENDIZAGEM DE DISCENTES: UMA ABORDAGEM DO DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS

1 INTRODUÇÃO

A utilização das Tecnologias da Informação se estabeleceu no meio acadêmico a partir da inserção dos computadores nas práticas de ensino, vindo logo em seguida com os aplicativos que rodavam em laboratórios e nos dispositivos portáteis possibilitando, naquele momento, a simplificação de atividades, o acesso à informação, o conhecimento mais estruturado e a organização do aprendizado. Entretanto novos paradigmas surgiram no meio educacional, como o desenvolvimento de ambientes virtuais de aprendizagem, ferramenta elementar para o ensino a distância; e as redes sociais, utilizadas para a potencialização da comunicação entre os alunos (WERHMULLER; SILVEIRA, 2012).

O advento da web 2.0 permitiu o desenvolvimento do conceito da utilização da informação, transpondo esse paradigma, para um conceito de transformação e partilha de conteúdo, obtido pelas várias mídias sociais, sendo elas, espaços colaborativos de compartilhamento das informações e construção coletiva de conhecimento.

E nesse novo contexto educacional, o desafio encontrado foi o de utilizar o fenômeno das redes sociais (mídias sociais) a favor do ensino e do aprendizado dos alunos. Dentre essas redes destaca-se o Facebook, devido ao seu alcance e sua facilidade de acesso. O Facebook além de ser uma plataforma de interação gratuita que possui recursos extremamente funcionais, é uma ferramenta de ensino relevante, que permite a troca de informações e experiências em tempo real (FUMIAN; RODRIGUES, 2013).

Levando em consideração a necessidade da inclusão de novos métodos de aprendizagem e o uso das redes sociais, este artigo elenca os resultados obtidos numa pesquisa, que objetivou identificar as competências gerenciais desenvolvidas por meio de uma página do Facebook, tendo como público alvo, os alunos de Administração da Universidade Federal do Amazonas (UFAM) no contexto da disciplina de Gestão de Tecnologia da Informação. Entende-se que é importante saber como as redes sociais virtuais, em todo esse processo dinâmico de comunicação e interação, podem contribuir com os professores na adoção de novos métodos complementares em sala de aula, e além de analisar a influência desses, no processo de ensino-aprendizagem dos discentes.

Assim, o presente artigo buscou responder a seguinte questão de pesquisa: Quais competências gerenciais são desenvolvidas no gerenciamento de uma página do Facebook na percepção dos discentes de GTI (Gestão de Tecnologia da informação)?

O artigo está estruturado em cinco partes, considerando a primeira esta introdução, a segunda parte discute o uso das redes sociais como ferramenta de ensino; na sequência são apresentadas as competências administrativas; a quarta detalha os procedimentos metodológicos; a quinta seção resgata a análise e os resultados da pesquisa; e, por fim, as considerações finais do estudo.

2 USO DAS REDES SOCIAIS COMO FERRAMENTA DE ENSINO

Diversas mudanças foram possíveis com o advento da internet, dentre essas modificações pode-se destacar a possibilidade de maior expressão e sociabilização através das ferramentas de comunicação. Nesse ambiente de construção, interação e comunicação com outros atores surgiu as redes sociais. Rede social é a relação ou conexão estabelecida entre dois ou diversos atores que possuem laços sociais (RECUERO, 2009).

Por meio das redes sociais um volume grande de informações é distribuído como notícias, curiosidades, dicas do cotidiano, dia a dia dos usuários e celebridades e etc. E para exemplificar essa contribuição, tem-se o *twitter*, o qual inicialmente era utilizado para postar pensamentos e coisas que os usuários estavam fazendo em determinado momento. Atualmente, o *twitter* está sendo utilizado por quase todos os telejornais das principais emissoras televisas brasileiras, deixando seus seguidores informados de novidades sobre política, economia, esportes, entre outros (CARITÁ et al, 2011).

Durante todo o século XX a educação estava centrada na acumulação de estoques de conhecimentos e habilidades cognitivas que poderiam ser utilizadas, ou não, em situações apropriadas, sendo uma abordagem que teve êxito naquele momento de estabilidade e de carreiras que duravam para a vida toda. Atualmente, os processos educacionais acabaram tomando ritmos/caminhos diferentes, necessitando de uma nova abordagem para a aprendizagem. Este novo movimento é caracterizado por uma demanda-puxar, na qual a prática e o conhecimento adquirido andam juntos (BROWN; ADLER, 2008). Esse é o grande desafio das instituições de ensino, que vêm tentando aproveitar ao máximo os recursos tecnológicos para o desenvolvimento de ambientes mais flexíveis de ensino-aprendizagem (MAIA, 2011).

O Facebook, uma das grandes redes sociais com milhões de adeptos, vem chamando atenção de vários educadores que demonstraram interesse de integrar essa rede social em seus planos de aula, com o intuito de agregar mais experiências, tornar atrativo o conteúdo ministrado, além de encorajar a contribuição dos alunos no processo de ensino-aprendizagem (PHILLIPS; BAIRD; FOGG; 2017).

Phillips, Baird e Fogg (2017) enfatizaram a oportunidade que o Facebook traz para os alunos demonstrarem mais suas ideias, liderarem discussões *online*, compartilharem conteúdos e entenderem a interação realizada com diversos públicos.

A seguir é apresentada figura que demonstra como os conteúdos são estabelecidos nas diversas mídias sociais:

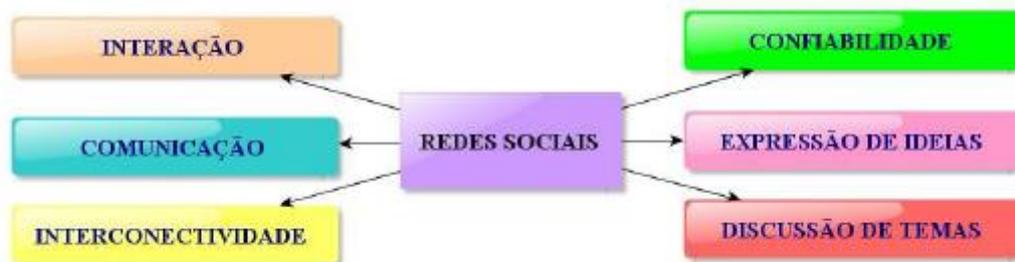


Figura 1 – Como os conteúdos são estabelecidos nas redes sociais.

Fonte: Werhmuller e Silveira (2012).

Nesse esquema, as redes sociais permitem o estabelecimento da interação que normalmente terá dois elementos: o alter e o ego, os quais representam os indivíduos no meio virtual. A ação de um deles vai depender estritamente da reação do outro. Tais ações são coordenadas por meio de conversas, tendo como ideal uma reciprocidade entre os atores. Assim, a interação vai ser um processo sempre comunicacional, obtendo um reflexo comunicativo entre os indivíduos e seus pares (RECUERO, 2009).

E nesse ambiente em que todos se mantém interconectados pelas ferramentas tecnológicas e onde ocorre a interação entre os indivíduos é que nasce a confiança, advinda das crenças na reciprocidade, no consenso e no senso cívico. A confiança será proveniente das escolhas no nível interpessoal, das interações que aos poucos permitirá uma troca demasiada de informações, isto é, de expressões de ideias e debates do assunto (RECUERO, 2009).

Werhmuller e Silveira (2012) relatam alguns exemplos das aplicações das redes sociais no meio acadêmico, como o caso de Minhoto e Meirinhos, que fizeram uma avaliação, em 2004 das potencialidades da rede social Facebook, criada pelos estudantes de Harvard nos Estados Unidos, no desenvolvimento das competências sociocognitivas dos estudantes da disciplina de Biologia do 12º ano do curso humanístico de Ciências e Tecnologias da Escola Secundaria Abade de Baçal, em Bragança, Portugal. A pesquisa contou com a participação de quinze alunos durante dez semanas. Nesse espaço de tempo foram realizadas diversas atividades, como partilhas de conteúdo, discussão de temas em fóruns e participação em *wikis*.

Ao final das dez semanas, foi realizada uma pesquisa pelos autores, na qual ficou demonstrado um maior envolvimento dos alunos, da comunicação, da colaboração e da partilha de informações, do desenvolvimento crítico e reflexivo, entre outros (WERHMULLER; SILVEIRA, 2012).

3 COMPETÊNCIAS ADMINISTRATIVAS

As competências administrativas são essenciais para a organização, uma vez que engloba os conhecimentos, métodos, técnicas, tecnologia e equipamentos necessários para a realização de tarefas específicas.

A competência é uma habilidade que implica no aprender fazendo. Existem milhares de maneiras de aprender e cada pessoa desenvolve suas habilidades conforme sua própria experiência pessoal. Assim, se o processo de treinamento dessas competências administrativas básicas for bem aplicada gerará as competências executivas de forma segura e rápida (KATZ, 1974).

Para Katz (1986 apud PELISSARI; GONZALEZ; VANALLE, 2011), as competências gerenciais são classificadas em três tipos básicos: técnica, humana e conceitual. A competência técnica é aquela que exige uma compreensão de um tipo específico de habilidade, incorporando desta forma métodos, processos, técnicas e procedimentos. Tal competência é a mais familiar de todas e está relacionada ao conhecimento especializado, a capacidade analítica e ao uso adequado das ferramentas e técnicas pertencentes a esse ramo específico. Por outro lado, a competência humana confere ao líder a capacidade de ter uma relação efetiva com os outros membros pertencentes ao grupo e fazer com que os esforços desses indivíduos se convertam em resultados. Já a competência conceitual confere ao líder a capacidade de enxergar a empresa como um todo, tendo em mente sempre que uma mudança em uma das funções acarretará em modificações no todo, visto que todos estão interligados (KATZ, 1974).

Vale ressaltar que, para cada nível da hierarquia, a importância dessas três competências se altera de acordo com a função que o indivíduo for desempenhar e a responsabilidade que vier a assumir. Com isso, os níveis mais baixos da hierarquia serão exigidos, principalmente no que se refere às competências técnicas e humanas, enquanto que no nível superior da hierarquia organizacional a competência conceitual é essencial (KATZ, 1974).

Para Fleury e Fleury (2004) competência é um saber agir sempre com responsabilidade e reconhecido, onde implicará em um mobilizar, integrar, transferir vários conhecimentos, recursos e habilidades, agregando valor econômico a organização e valor social ao indivíduo.

Nas organizações é possível identificar quatro níveis de competências: essenciais, voltadas para a atividade da corporação; distintivas, relacionadas ao modo como o cliente vê a organização; organizacionais, que englobam as ações coletivas; e individuais, envolvendo os vários meios que irão gerar o valor social ao indivíduo e o valor econômico para a empresa (FLEURY; FLEURY, 2004).

Assim, as competências individuais são as que mais ofereceram benefícios interna e externamente à organização, visto que a atuação da mesma dependerá dos indivíduos. O seu envolvimento só será possível com a troca de conhecimento, a fim de obter o status de

competência. Esse nível é composto de três categorias: competências de negócios, competências técnico-profissionais e competências sociais (FLEURY; FLEURY, 2004).

A competência de negócios está relacionada à compreensão dos negócios da organização dividida em duas subcategorias, sendo a primeira a visão estratégica, nela o indivíduo precisa conhecer o ambiente interno e externo da empresa, identificando os pontos fortes e fracos e assumindo as responsabilidades para auxiliar os outros no entendimento de seus papéis e das contribuições esperadas; e a segunda o Planejamento que visa estruturar e criar um sistema de ações para aproveitar os pontos fortes e minimize as ameaças, obtendo assim, o controle de tarefas e a otimização dos recursos existentes (FLEURY; FLEURY, 2004).

As competências técnico-profissionais visam ter conhecimentos técnicos e informações específicas em uma determinada área, estando sempre atualizadas para desenvolver projetos/produtos ou solucionar problemas, além de disseminarem tais conhecimentos dentro da organização.

Por fim, as competências sociais englobam a comunicação, garantindo o entendimento das mensagens e ideias por todos os membros; a negociação, sendo a capacidade de discutir ideias, estimular e influenciar por meio do consenso e colaboração dos demais, fazendo que o trabalho seja conduzido de maneira eficaz para atingir os objetivos organizacionais e os resultados satisfatórios para as partes envolvidas; e por último o trabalho em equipe, na qual grupos de pessoas em sua diversidade convergem seus esforços para que se tenha sinergia, evitando conflitos e obtendo controle das atividades (FLEURY; FLEURY, 2004).

As competências essenciais serão definidas a partir do conjunto de competências identificadas e validadas, levando-se em conta os processos existentes na empresa e suas necessidades, sendo definidas de acordo com o contexto de cada organização, classificadas assim em três tipos: organizacionais, técnicas e individuais (SILVA, 2005).

As competências organizacionais estão relacionadas à visão que os gestores têm do mercado e de suas tendências, podendo impactar o negócio de forma considerável, resultando em melhorias. Tais competências são mais duráveis e flexíveis, considerando as modificações ocorridas. Por outro lado, as competências técnicas, fazem parte do fator operacional de um negócio, tendo relação com a metodologia, com os procedimentos e com o controle sobre os resultados pretendidos. E as competências individuais já englobam o modo como a pessoa interage no ambiente, o seu comportamento e sua postura diante dos negócios (SILVA, 2005).

A competência não é uma propriedade e não pode ser reduzida apenas ao conhecimento ou aprendizagem prévia, pois possuir conhecimentos não significa ser competente. A competência faz parte de um eixo constituído pela formação pessoal, educacional e pela experiência profissional, onde é necessário ter a capacidade de mobilizar e aplicar as funções de um sistema com recursos diversos utilizando raciocínio, conhecimento e habilidades interpessoais (LE BOTERF, 1994).

Le Boterf (1994), define, portanto, competência como o conjunto de conhecimentos e a capacidades de envolver habilidades de percepção e avaliação, além dos recursos, atitudes, valores e normas, podendo ser alterada e enriquecida em diferentes contextos. O autor classifica as competências em três categorias: específica, relacionada com a profissão ou disciplina; transversal, compartilhada por meio de atividades de ordem intelectual, a qual visa a resolução de problemas, ordem metodológica, explorando a tecnologia da informação e a comunicação; e, por último, a de ordem pessoal e social, que objetiva desenvolver a identidade pessoal, mantendo relacionamentos interpessoais harmoniosos e cooperando com trabalho.

A partir da definição dada pelos estudos pesquisados, pode-se perceber uma aproximação nas suas definições e nas suas divisões, no que pertence à função das competências nas organizações e ao desenvolvimento destas através das próprias experiências, conforme se depreende do quadro 1 a seguir:

AUTOR	CONCEITO	TIPOS
KATZ (1974)	A competência é uma habilidade que implica no aprender fazendo, existindo milhares de maneiras de aprender, visto que cada pessoa desenvolve suas habilidades conforme sua própria experiência pessoal.	Competência Técnica; Competência Humana; Competência Conceitual.
FLEURY; FLEURY (2004)	Saber agir sempre com responsabilidade e reconhecido, onde implicará em um mobilizar, integrar, transferir vários conhecimentos, recursos e habilidades, agregando valor econômico a organização e valor social ao indivíduo.	Competência de Negócio; Competências Técnico- profissionais; Competências Sociais.
SILVA (2005)	Conjunto de ações identificadas e validadas de acordo com processos existentes na empresa conforme atendem a necessidade da mesma.	Competências Organizacionais; Competências Técnicas; Competências Individuais.
LE BOTERF (1994)	Eixo que se constituiu pela formação pessoal, educacional e pela experiência profissional, sendo necessário a capacidade de mobilizar e aplicar as funções de um sistema com recursos diversos utilizando raciocínio, conhecimento e habilidades interpessoais.	Competências Específicas; Competências Transversais; Competência pessoal e social.

Quadro 1: Conceito e tipos de competências por autor
Fonte: os autores (2017).

4 MÉTODO

A presente pesquisa é do tipo descritiva, tendo como objetivo identificar as competências gerenciais desenvolvidas por meio do gerenciamento de uma página do Facebook na percepção de discentes. Quanto aos meios, trata-se de pesquisa de campo, incluindo como elementos explicativos, entrevistas, aplicações de questionário, testes e observações de caráter quali-quantitativo (VERGARA, 2014).

A realização da pesquisa contou com a participação dos discentes do terceiro período do curso de Administração matutino da Universidade Federal do Amazonas, sendo todos matriculados na disciplina de Gestão de Tecnologia da Informação (GTI) e que executaram a atividade, que consistia na divisão dos alunos em grupos de 5 a 7 pessoas. Nos meses de abril a julho de 2017, cada equipe ficou responsável por uma semana na página da disciplina no Facebook. Foram postados resumos das aulas ministradas, com fotos e outras formas lúdicas, além da publicação de notícias sobre gestão de novas tecnologias que contribuíssem com a sociedade.

Para coleta de dados, o instrumento básico adotado foi o questionário estruturado com perguntas fechadas. O questionário continha 28 perguntas, divididas em três categorias, sendo 16 questões referentes às competências sociais, que subdividia-se em 5 questões relacionadas à comunicação, 5 referentes à negociação, e 6 ao desenvolvimento do trabalho em equipe; 4 questões relacionadas às competências técnicas; e 8 questões relativas às competências de negócio, as quais se subdividiram em 4 questões de visão estratégica, e 4 questões relacionadas ao planejamento.

Vale ressaltar, que a elaboração do questionário teve como base as competências individuais propostas por Fleury e Fleury(2004). Assim como o autor, que procurou categorizá-las em três grandes blocos, as perguntas sobre o gerenciamento da página foram centradas nas

categorias supracitadas, buscando identificar quais delas foram desenvolvidas pelos alunos envolvidos na atividade. Para análise, foi adotada a escala Likert, exigindo que os participantes indicassem um grau de concordância e discordância. Cada item da escala contou com cinco categorias de resposta, indo do “discordo totalmente” a “concordo totalmente” (MALHOTRA, 2001).

O questionário foi enviado em formato eletrônico para o grupo do *WhatsApp* da disciplina GTI, tendo como suporte a ferramenta *Google Docs*. As respostas foram aceitas num período de 9 dias, e obteve a participação de 53 alunos. Os dados foram compilados e analisados utilizando-se a planilha eletrônica Excel.

Além do questionário, a pesquisa foi complementada por uma entrevista estruturada aplicada à professora da disciplina. Foram feitas as seguintes perguntas: como surgiu a ideia de utilizar uma página do Facebook como ferramenta; o porquê da utilização do Facebook; o ano que foi implantado e as primeiras impressões; as dificuldades encontradas ao inserir essa ferramenta como método de aprendizagem; se houve uma boa aceitação por parte dos alunos; quais os objetivos pretendidos; se essa atividade teve os resultados esperados pela professora; as competências técnicas, de negócio e sociais que podem ser desenvolvidas e se houve uma evolução dos alunos em relação a tais competências; se a gestão da página foi importante para entender o conteúdo programático da disciplina, e por fim, se a partir da gestão da página foi possível entender os pontos fortes e fracos de uma gestão.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Para a realização da análise e interpretação dos dados obtidos, utilizou-se de instrumentos como o estudo de porcentagem e a média ponderada. Atribui-se a cada afirmação, um valor numérico de 1 a 5, onde concordo totalmente valia 5; concordo, 4; indiferente, 3; discordo, 2 e discordo totalmente, 1.

Semelhante ao estudo de Cabete (2016), a média ponderada pode ser descrita pela seguinte fórmula:

$$M = \frac{\sum f(x)P(x)}{Tf}$$

Onde:

$f(x)$ = frequência de respostas a escala

$P(x)$ = pontuação atribuída a escala

$\sum f(x)P(x)$ = Soma das pontuações das respostas analisadas

Tf = Total de frequências analisadas

M = Média das pontuações das respostas analisadas

Foi ainda adotada uma escala com base na média da pontuação de aceitação dos participantes, conforme a seguir:

- a) Média de 0,00 a 2,00 – avaliação pela não concordância;
- b) Média de 2,01 a 3,99 – avaliação pela indecisão;
- c) Média de 4,00 a 5,00 – avaliação pela concordância.

Abaixo, seguem as tabelas com os resultados obtidos

5.1 Competências sociais

As competências sociais estão intimamente ligadas as atitudes sustentadas pelo comportamento dos indivíduos, sendo ela necessária para que se ocorra o processo de interação. Fleury e Fleury (2004), divide as competências sociais em: comunicação, negociação e trabalho em equipe. Por meio da tabela 1 são apresentados os dados coletados.

5. 1.1 COMUNICAÇÃO	Grau de Concordância					Média
	Discordo Totalmente (%)	Discordo (%)	Indiferente (%)	Concordo (%)	Concordo Totalmente (%)	\bar{X}
1. Estava informado (a) de todas as decisões tomadas por minha equipe.	0	1,9	20,8	11,3	66	4,42
2. Comuniquei-me com outras equipes a respeito de notícias repetidas que eram postadas.	20,8	9,4	24,5	11,3	34	3,28
3. Comuniquei-me de forma escrita e falada com a professora sobre as dúvidas que apareceram.	15,1	17	18,9	18,9	30,2	3,32
4. Comuniquei-me de maneira clara e objetiva na forma escrita para com o público da página.	0	1,9	9,4	20,8	67,9	4,55
5. Compreendi de maneira clara as informações passadas pelo público da página.	0	0	11,3	18,9	69,8	4,58

Tabela 1 - Comunicação
Fonte: os autores (2017).

Na primeira tabela é apresentado a subcategoria comunicação ligada ao processo de troca de mensagens (faladas e escritas) e ideias dos membros, assim como a garantia de entendimento das mesmas (FLEURY; FLEURY, 2004). Observou-se dessa forma, três escores médios mais elevados das 5 questões. Segundo o grau de importância a questão 5 (“Compreendi de maneira clara as informações passadas pelo público da página”) teve a maior média, com 4,58, seguida da questão 4 (“Comuniquei-me de maneira clara e objetiva na forma escrita para com o público da página”) com 4,55 e a questão 1 (“Estava informado (a) de todas as decisões tomadas por minha equipe”) com média equivalente a 4,42. Já nas outras questões (2 e 3), houve indecisão por parte dos alunos, tomando como base a escala média, isto é, a comunicação entre as equipes representou 45,3%, revelando que a interação entre os alunos da turma é baixa.

5.1.2 NEGOCIAÇÃO	Grau de Concordância					Média
	Discordo Totalmente (%)	Discordo (%)	Indiferente (%)	Concordo (%)	Concordo Totalmente (%)	\bar{X}
1. Entrei em consenso com os horários de postagens propostos.	0	1,9	5,7	22,6	69,8	4,6
2. Soube escutar efetivamente os integrantes de minha equipe.	0	0	1,9	34	64,2	4,62
3. Propus e discuti de maneira clara ideias relacionadas a página.	0	0	9,4	20,8	69,8	4,6
4. Fui ouvido pelos demais membros da equipe.	0	0	13,2	32,1	54,7	4,42
5. Soube negociar minhas aspirações com os demais membros.	0	0	20,8	34	45,3	4,25

Tabela 2 – Negociação
Fonte: os autores (2017)

A subcategoria negociação, destaca segundo Fleury e Fleury (2014) a capacidade de discussão de ideias, obtenção de consenso e colaboração dos membros. Nesta obteve-se um nível de concordância pela aceitação para todas as afirmações feitas, sendo a questão 2 (“Soube escutar efetivamente os integrantes de minha equipe”), a que mais teve destaque com 98,2% das respostas, variando entre concordo e concordo totalmente. Seguindo os scores, a questão 1 obteve 92,4% de respostas positivas, seguida de perto pela questão 3. E por último, as questões 4 e 5 obtiveram os últimos lugares no grau de concordância.

5.1.3 TRABALHO EM EQUIPE	Grau de Concordância					Média
	Discordo Totalmente (%)	Discordo (%)	Indiferente (%)	Concordo (%)	Concordo Totalmente (%)	\bar{X}
1. Respondia comentários nas notícias de membros da equipe.	13,2	5,7	15,1	13,2	52,8	3,87
2. Colaborei com sugestões de notícias os membros da equipe e de outras.	22,6	15,1	11,3	13,2	37,7	3,28
3. Cumpri com os objetivos propostos pela equipe.	0	0	9,4	13,2	77,4	4,68
4. Ajudei membros da equipe e de outras no entendimento do funcionamento da página.	11,3	11,3	17	26,4	34	3,6
5. Contribuí para a sinergia entre os membros da equipe no período de gestão da página do Facebook.	1,9	7,5	9,4	28,3	52,8	4,22
6. Realizei junto com minha equipe uma gestão eficiente da página.	0	0	11,3	26,4	62,2	4,51

Tabela 3 - Trabalho em equipe
Fonte: os autores (2017)

Já o trabalho em equipe, onde os esforços individuais são convergidos, apresentou para as afirmações 1, 2 e 4 uma avaliação para indecisão, sendo a afirmação 2 (“Colaborei com sugestões de notícias para os membros da equipe e de outras”) a que apresentou o menor score. A de maior concordância foi a afirmação 3, demonstrando que em questão de cumprimento dos objetivos, os alunos apresentaram 90,6% das respostas.

Com isso, o nível de formação das competências sociais, na qual estão incluídos o saber se comunicar, a capacidade de negociação e o trabalho em equipe, obteve um grau de concordância pela aceitação, em relação ao desenvolvimento de tais competências.

5.2 Competências técnicas

Por meio das competências técnicas, os conhecimentos técnicos e informações específicas de uma determinada área são exigidas (FLEURY; FLEURY, 2004). Tendo em vista isso, as afirmações da quarta tabela, conhecimentos específicos, subcategoria das competências técnicas, giram em torno de tais métodos.

5.2.1 CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS	Grau de Concordância					Média
	Discordo Totalmente (%)	Discordo (%)	Indiferente (%)	Concordo (%)	Concordo Totalmente (%)	\bar{X}
1. Possuía conhecimento dos recursos da página do Facebook.	7,5	9,4	11,3	26,4	45,3	3,93
2. Monitorei as notícias postadas por mim e minha equipe.	0	3,8	9,4	15,1	71,7	4,55
3. Cumpri com o cronograma proposto dentro da minha equipe.	0	1,9	13,2	22,6	62,3	4,45
4. Adquiri novos conhecimentos sobre a utilização da página do Facebook.	3,8	1,9	9,4	11,3	73,6	4,49

Tabela 4 - Conhecimentos específicos

Fonte: os autores (2017)

Desse modo, nota-se na quarta tabela um grau de concordância para o desenvolvimento das competências técnicas, tendo apenas a afirmação 1 (“Possuía conhecimento dos recursos do Facebook”) com nível de indecisão, ou seja, 28,2% (Discordo totalmente a Indiferente) desconheciam os recursos que o Facebook proporciona para aqueles que utilizam páginas.

5.3 Competências de negócio

A parte que compreende o entendimento dos negócios da organização estão relacionadas as competências de negócio, que se divide em duas subcategorias, sendo a visão estratégica a primeira e o planejamento, a segunda (FLEURY; FLEURY, 2004).

5.3. 1 VISÃO ESTRATÉGICA	Grau de Concordância					Média
	Discordo Totalmente (%)	Discordo (%)	Indiferente (%)	Concordo (%)	Concordo Totalmente (%)	\bar{X}
1. Compreendi o objetivo da atividade de gerenciamento da Página.	3,8	1,9	11,3	11,3	71,7	4,45
2. Estabeleci metas para o Gerenciamento da página.	1,9	7,5	17	11,3	62,3	4,25
3. Compreendi a missão da página ao estabelecer um processo de interação com o público (seguidores da página).	3,8	0	15,1	26,4	54,7	4,28
4. Utilizei-me de estratégias diversificadas para obter mais seguidores para a página.	0	11,3	20,8	24,5	43,4	4

Tabela 5 - Visão estratégica

Fonte: os autores (2017)

Na parte da visão estratégica, referente ao conhecimento do indivíduo ao ambiente interno e externo da empresa, obteve-se concordância para todos os níveis, sendo destaque a afirmação 1, que está relacionada à compreensão do objetivo da atividade de gerenciamento da página.

5.3.2 PLANEJAMENTO	Grau de Concordância					Média
	Discordo Totalmente (%)	Discordo (%)	Indiferente (%)	Concordo (%)	Concordo Totalmente (%)	\bar{X}
1. Participei do planejamento do cronograma de postagens.	9,4	1,9	7,5	15,1	66	4,26
2. Decidi junto com a equipe as notícias a serem publicadas.	3,8	5,7	24,5	22,6	43,4	3,96
3. Planejei junto com minha equipe maneiras de controlar /gerenciar o número de seguidores, comentários e compartilhamentos.	7,5	9,4	30,2	11,3	41,5	3,7
4. Segui à risca as datas e horários planejados pela equipe.	0	5,7	20,8	20,8	52,8	4,21

Tabela 6 – Planejamento

Fonte: os autores (2017)

Já no planejamento, que visa a estruturação e criação de um sistema de ações, duas afirmações, 1 e 4, obtiveram concordância por parte dos alunos. E as afirmações 2 e 3, relacionadas, respectivamente, ao planejamento das notícias a serem publicadas, e ao planejamento do controle de seguidores, comentários e compartilhamentos obteve um score de indecisão, por parte dos alunos. Por fim, nas competências de negócio houve, de maneira geral, uma concordância plena, ou seja, os alunos desenvolveram tais competências.

Na entrevista a professora relatou que antes mesmo de utilizar a página do Facebook como ferramenta em suas aulas, criou primeiramente uma atividade de montar sites com seus alunos, depois foram os blogs e por fim, devido a ascensão das redes sociais, veio a página do

Facebook. O ano de implantação foi em 2014, sendo um ano de intenso aprendizado para todos os envolvidos. Alguns alunos não utilizavam as redes sociais e não estavam tão preparados, mas os que possuíam certo conhecimento passaram as informações necessárias para os demais. Os acertos com o passar do tempo foram intensificados e as falhas foram trabalhadas com as turmas seguintes. As dificuldades encontradas nesses primeiros anos foram mais em relação a um ou outro grupo que não conseguia dá prosseguimento na atividade pela falta de união/trabalho em equipe entre os membros para planejamento das ações.

Segundo a professora o principal objetivo da atividade é expor os alunos o contexto das práticas de gestão geral e gestão da informação, como por exemplo, a realização de planejamento das atividades; organização; coordenação de equipes; produção; análise de marcas; gerenciamento e compartilhamento de informações; a importância das fontes de informação, e principalmente o gerenciamento das redes sociais. Os resultados segundo a professora, sempre são alcançados havendo erros ou não, levando em consideração que dois fatores são observados pela mesma, sendo o primeiro a compreensão da gestão da informação como atividade de alta responsabilidade tanto com o público interno e externo; e o segundo é a própria compreensão de que o trabalho em uma empresa virtual inclui atividades presenciais, como o planejamento, organização, controles e gestão nas diversas áreas.

A questão da utilização dos recursos da página em si, para gerenciamento e compartilhamentos das informações, foram as principais competências técnicas almejadas pela professora. Já as competências de negócio, o discente é treinado para ter autonomia e tomar decisões a todo momento, tendo como incentivo a utilização do ciclo PDCA (Plan, Do, Check and Action) e 5W2H (What, Why, Where, When, Who, How and How Much) na prática, bem como outras estratégias de administração que vão sendo impulsionadas na necessidade de responder as demandas da página. E as competências sociais, vão desde do momento em que o discente é inserido no processo de convivência com seus colegas de grupo, vivenciando a prática organizacional, e a utilização da comunicação verbal, formal e tecnológica com eles, assim como com as pessoas (clientes) que interagem nas páginas.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa propôs identificar as competências gerenciais desenvolvidas por meio de uma página do Facebook na percepção de discentes, utilizando-se como instrumento básico para a coleta de dados o questionário com perguntas fechadas, sendo complementado por uma entrevista com a professora da disciplina.

Através da pesquisa foi possível verificar que as competências sociais, as quais estão relacionadas ao saber se comunicar, ao saber negociar e ao saber trabalhar em equipe obteve um resultado de concordância pela aceitação. Mas vale ressaltar que a questão da comunicação da turma entre si e com a professora apresentou uma avaliação pela ‘indecisão’, assim como, na subcategoria trabalho em equipe, cujo o processo de colaboração dos membros do grupo com respostas aos comentários, com sugestões de notícias e ajuda aos seus companheiros, mostrou um desenvolvimento pela sua maioria, mas não na totalidade, apresentando a necessidade de trabalhar nesses pontos. Além disso, a subcategoria negociação foi desenvolvida com êxito, visto que obteve para todas as afirmações feitas uma avaliação para a concordância.

Em relação as competências técnicas, uma das afirmações feitas está diretamente associada aos conhecimentos dos recursos disponíveis da página do Facebook, obtendo a avaliação pela indecisão, sendo um ponto normal, visto que nem todos os alunos tinham conhecimento desses meios presentes nas mídias sociais. No mais, as outras afirmações feitas obtiveram aceitação pela concordância, ou seja, foram desenvolvidas.

Já a de negócio, última competência avaliada, apresentou em sua subcategoria visão estratégica, uma concordância para aceitação em todas as afirmações, além disso, a subcategoria planejamento, obteve indecisão em relação aos processos de tomada de decisão do que a equipe iria publicar na página e o planejamento a ser feito para manter o controle dos seguidores, comentários e compartilhamentos, tendo no mais, um desenvolvimento pela sua maioria, mas não na sua totalidade.

Dado as informações expostas, foi possível identificar o desenvolvimento pelos alunos das competências gerenciais, sendo as competências técnicas, diretamente relacionadas aos conhecimentos específicos, a que teve mais destaque, seguida das competências de negócio e das competências sociais.

Em vista disso, pode-se verificar o grande potencial de contribuição das redes sociais no campo do ensino- aprendizagem, beneficiando tanto os alunos, cujas aptidões de interação podem ser utilizadas de maneira mais produtiva, como os professores, que podem envolver as redes sociais a seu favor, como complemento às aulas presenciais. Assim, considera-se importante a realização de estudos ou novos experimentos como esse em outras instituições, contribuindo assim para o desenvolvimento do ensino e da pesquisa em Administração, e principalmente com o desenvolvimento dos indivíduos quanto a suas competências gerenciais.

No mais, a repetição de tal análise em outras áreas propiciará a comparação das diversas realidades existentes. Como sugestão para futuros estudos, indica-se ampliar a população de estudantes, além da inclusão de novos questionamentos para obtenção de resultados mais precisos, visto que alguns pontos da análise houve certa indecisão por parte dos discentes envolvidos.

REFERÊNCIAS

- BROWN, John; ADLER, Richard. Minds on Fire: Open Education, the Long Tail, and Learning 2.0. **EDUCAUSE Review**, v. 43, n. 1. Jan-fev 2008.
- CABETE, Moisés da Silva. **Gestão de acervo enxuto para bibliotecas escolares**. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Amazonas, 2016.
- CARITÁ, Edilson; PADOVAN, Victor; SANCHES, Leandro Manuel Pereira. **Uso de redes sociais no processo ensino aprendizagem: avaliação de suas características**. 2011. Disponível em: < <http://www.abed.org.br/congresso2011/cd/61.pdf>>. Acesso em: 19 jun. 2017.
- FLEURY, Afonso; FLEURY, Maria Tereza. **Estratégias empresariais e formação de competências**. São Paulo: Atlas, 2004.
- FUMIAN, Amélia; RODRIGUES, Denise. O Facebook enquanto plataforma de ensino. **R. B. E. C. T.**, Paraná, v. 6, n. 2, p. 173- 182, mai-ago. 2013.
- JULIANI, Douglas; JULIANI, Jordan; SOUZA, João; BETTIO, Raphael. Utilização das redes sociais na educação: guia para o uso do Facebook em uma instituição de ensino superior. **RENOTE - Revista Novas Tecnologias na Educação**, Rio grande do Sul, v. 10, n.3, p.1-11, dez, 2012.
- KATZ, Robert. **Skills of an effective administrator**. Disponível em: <<https://hbr.org/1974/09/skills-of-an-effective-administrator>>. Acesso em: 28 jun. 2017.
- LE BOTERF, Guy. **De la compétence: essai sur un attracteur étrange**. Paris: Editions d'Organizations, 1994.
- MAIA, Marta Campos. Educação aberta e as redes sociais. 17. **Congresso Internacional de Educação a Distância**. Manaus: ABED, 2011. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2011/cd/284.pdf>>. Acesso em 19 jun. 2017.
- MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. Tradução de: Nivaldo Montingelli Jr. E Alfredo Alves de Farias. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

PELISSARI, Anderson Soncini; GONZALEZ, Inayara; VANALLE, Rosângela. Competências Gerenciais: um estudo em pequenas empresas de confecções. **Revista Eletrônica de Administração (READ)**, Porto Alegre, v.17, n. 1, p. 149-180, jan /abr. 2011.

PHILLIPS, Linda Fogg.; BAIRD, Derek. **Facebook for educators**. Disponível em: <<http://www.k12.wa.us/safetycenter/InternetSafety/pubdocs/FacebookforEducators.pdf>>. Acesso em: 19 jun. 2017.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Editora Meridional, 2009.

SILVA, Mateus de Oliveira. **Gestão de pessoas através do sistema de competências**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

VERGARA, Sylvia. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

WERHMULLER, Cláudia Miyuki; SILVEIRA, Ismar Frango. **Redes sociais como ferramentas de apoio à educação**. Anais do II Seminário Hispano Brasileiro - CTS, p. 594-605, 2012.