

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA
PARAÍBA
TECNOLOGIA EM SISTEMAS DE TELECOMUNICAÇÕES**

CARLOS EDUARDO VICENTE SILVA

**USO DO MICROSOFT TEAMS EDUCACIONAL COMO SOLUÇÃO CORPORATIVA
PARA COMUNICAÇÃO NO IFPB**

JOÃO PESSOA – PB

2026

CARLOS EDUARDO VICENTE SILVA

**USO DO MICROSOFT TEAMS EDUCACIONAL COMO SOLUÇÃO
CORPORATIVA PARA COMUNICAÇÃO NO IFPB**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Tecnologia em Sistemas de
Telecomunicações do Instituto Federal de
Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba,
como requisito parcial para obtenção do título
de Tecnólogo em Sistemas de
Telecomunicações.

Orientador: Prof. Michel Coura Dias

JOÃO PESSOA – PB

2026

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Biblioteca Nilo Peçanha do IFPB, *Campus* João Pessoa

S586u Silva, Carlos Eduardo Vicente.

Uso do *microsoft teams* educacional como solução corporativa para comunicação no IFPB / Carlos Eduardo Vicente Silva. - 2026.

46 f. : il.

TCC (Graduação – Curso Superior de Tecnologia em Sistemas de Telecomunicações) – Instituto Federal de Educação da Paraíba / Coordenação do Curso de Tecnologia em Sistemas de Telecomunicações, 2026.

Orientação: Prof^o MSc. Michel Coura Dias.

1. *Microsoft teams*. 2. Comunicação unificada. 3. Educação superior. 4. Institutos federais. 5. Transformação digital. I. Título.

CDU 621.391:378(043)

CARLOS EDUARDO VICENTE SILVA

**USO DO MICROSOFT TEAMS EDUCACIONAL COMO SOLUÇÃO
CORPORATIVA PARA COMUNICAÇÃO NO IFPB**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido à
Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em
Sistemas de Telecomunicações, do Instituto Federal da
Paraíba (IFPB), em cumprimento aos requisitos
institucionais para a obtenção do Título de Tecnólogo em
Sistemas de Telecomunicações.

Aprovado em 08 de julho de 2026.

BANCA EXAMINADORA

Prof. MSc. Michel Coura Dias

Instituto Federal da Paraíba (IFPB)
Orientador

Prof. Dr. Adaildo Gomes D'Assunção Junior

Instituto Federal da Paraíba (IFPB)
Examinador

Profa. Dra. Suzete Élide Nóbrega Correia

Instituto Federal da Paraíba (IFPB)
Examinadora

Documento assinado eletronicamente por:

- Michel Coura Dias, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 18/07/2026 08:12:48.
- Adaildo Gomes D Assuncao Junior, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 18/07/2026 09:39:15.
- Suzete Elida Nobrega Correia, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 29/07/2026 11:00:39.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 17/07/2026. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código: 906195
Verificador: 754302b696
Código de Autenticação:



AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por me conceder força e perseverança para chegar até aqui.

Aos professores, pela dedicação em transmitir conhecimento e pela paciência em guiar nossa caminhada acadêmica. Cada orientação, cada ensinamento e cada palavra de incentivo foram fundamentais para a construção deste trabalho e para meu crescimento pessoal e profissional.

Aos meus amigos da faculdade, que compartilharam comigo os desafios e as conquistas dessa jornada, tornando os dias mais leves e significativos.

Aos poucos, mas valiosos amigos de fora da faculdade, que mesmo à distância estavam sempre presentes com palavras de apoio, compreensão e incentivo.

A todos vocês, minha sincera gratidão.

Dedico este trabalho aos meus pais, que sempre me deram apoio, amor e incentivo em cada etapa da minha vida acadêmica. À minha família, que acreditou no meu potencial mesmo nos momentos mais difíceis, e aos amigos que estiveram ao meu lado me incentivando a terminar o curso, tornando-a mais leve e significativa.

“A adoção de uma inovação depende menos da sua complexidade técnica e mais de como ela é percebida pelos seus usuários.”

— Everett M. Rogers

RESUMO

Este trabalho analisa a viabilidade de adoção do Microsoft Teams Educacional como solução corporativa de comunicação no Instituto Federal da Paraíba (IFPB), diante da fragmentação atual dos canais utilizados pela comunidade acadêmica, como WhatsApp, Gmail, SUAP e Google Classroom. O objetivo central é verificar se a plataforma pode unificar e otimizar a comunicação institucional, promovendo maior eficiência, organização e segurança. Para alcançar esse propósito, adotou-se uma metodologia qualitativa, de caráter exploratório e descritivo, fundamentada em revisão bibliográfica sistemática e análise documental. A literatura internacional e nacional foi examinada a partir de bases de dados científicas, enquanto documentos institucionais e normativos serviram de referência para compreender o contexto específico do IFPB. Os resultados apontam que o Microsoft Teams Educacional apresenta benefícios relevantes, como centralização de informações, integração com o Microsoft 365 e redução de custos operacionais. Contudo, evidenciam também barreiras relacionadas à resistência cultural de usuários, à necessidade de capacitação contínua e às limitações técnicas de infraestrutura. Conclui-se que a implementação do Teams no IFPB é viável e estratégica, desde que acompanhada de políticas institucionais de treinamento, suporte técnico local e modelos de gestão que conciliam padronização com flexibilidade pedagógica.

Palavras-chave: Microsoft Teams. Comunicação unificada. Educação superior. Institutos federais. Transformação digital.

ABSTRACT

This study analyzes the feasibility of adopting Microsoft Teams for Education as a corporate communication solution at the Federal Institute of Paraíba (IFPB), considering the current fragmentation of communication channels used by the academic community, such as WhatsApp, Gmail, SUAP, and Google Classroom. The main objective is to assess whether the platform can unify and optimize institutional communication, promoting greater efficiency, organization, and security. To achieve this purpose, a qualitative, exploratory, and descriptive methodology was adopted, based on a systematic literature review and documentary analysis. International and national studies were examined through scientific databases, while institutional and regulatory documents were used to understand the specific context of IFPB. The results indicate that Microsoft Teams for Education offers relevant benefits, such as centralization of information, integration with Microsoft 365, and reduction of operational costs. However, they also highlight barriers related to cultural resistance among users, the need for continuous training, and technical infrastructure limitations. It is concluded that the implementation of Microsoft Teams at IFPB is both feasible and strategic, provided it is accompanied by institutional policies for training, local technical support, and management models that balance standardization with pedagogical flexibility.

Keywords: Microsoft Teams; Unified communication; Higher education; Federal Institutes; Digital transformation.

LISTA DE FIGURAS E TABELAS

Figura 1 - Teoria da Teoria da Difusão de Inovações aplicada à adoção do Microsoft Teams no IFPB.....	18
Figura 2 - Interface inicial do Microsoft Teams.....	33
Tabela 1 - Comparação das principais funcionalidades do Microsoft Teams Educacional e do Google Classroom.	20
Tabela 2 - Problemas atuais no IFPB versus benefícios relatados do Microsoft Teams.....	30

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT — Associação Brasileira de Normas Técnicas

TCC — Trabalho de Conclusão de Curso

IFPB — Instituto Federal da Paraíba

TI — Tecnologia da Informação

LGPD — Lei Geral de Proteção de Dados

SUAP — Sistema Unificado de Administração Pública

IoT — Internet das Coisas

IA — Inteligência Artificial

ROI — Return on Investment / Retorno sobre o Investimento

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	Objetivos	12
1.1.1	Objetivo Geral	12
1.1.2	Objetivos Específicos	13
1.2	Justificativa.....	13
1.3	Escopo e Delimitações.....	14
1.4	Organização do Trabalho	15
2	REFERENCIAL TEÓRICO E TRABALHOS RELACIONADOS	16
2.1	Conceitos Fundamentais	16
2.2	Estado da Arte.....	17
2.3	Síntese e Lacunas de Pesquisa	21
3	METODOLOGIA	24
3.1	Tipo e Método de Pesquisa.....	24
3.2	Materiais e Ferramentas	25
3.3	Procedimentos e Protocolo	26
3.4	Métricas e Análise de Dados	27
3.5	Considerações Éticas e LGPD	28
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	29
4.1	Apresentação dos Resultados.....	29
4.2	Análise Comparativa	30
4.3	Diretrizes para a Adoção do Microsoft Teams no IFPB	32
5	CONCLUSÕES	35
6	TRABALHOS FUTUROS.....	36
	REFERÊNCIAS	37

1 INTRODUÇÃO

A comunicação eficiente constitui-se em um dos pilares fundamentais para o bom funcionamento de instituições educacionais, especialmente em organizações multicampi que demandam constante alinhamento entre setores administrativos, docentes e discentes. No contexto brasileiro, pesquisas como a TIC Educação (CETIC.br, 2022; 2023) têm evidenciado que a fragmentação tecnológica e a carência de processos unificados representam barreiras significativas para a modernização da gestão acadêmica e para a consolidação de políticas institucionais de integração digital.

No Instituto Federal da Paraíba (IFPB), observa-se a utilização simultânea de diferentes ferramentas digitais, como WhatsApp, Gmail, Google Classroom e o Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP). Embora essas soluções atendam a necessidades pontuais, a ausência de padronização compromete a confiabilidade da comunicação institucional, ocasionando perda de prazos, duplicidade de esforços e dificuldades na rastreabilidade de informações (CETIC.br, 2022; Campos; Campos, 2022). Esse cenário não é exclusivo do IFPB: estudos em outras instituições públicas relatam que docentes frequentemente recorrem a aplicativos de mensagens instantâneas devido à familiaridade e à falta de capacitação específica para o uso de plataformas institucionais (Fonseca, 2021; Bastos, 2024).

Em contrapartida, experiências internacionais e relatórios independentes demonstram que a adoção de plataformas unificadas de comunicação pode gerar ganhos expressivos de eficiência. Um estudo conduzido pela Forrester Consulting (2019; 2023) aponta que organizações que centralizaram seus fluxos comunicativos no Microsoft Teams reduziram o tempo gasto em reuniões e tomadas de decisão, além de alcançarem maior conformidade com políticas internas e retorno sobre investimento até 40% superior. Em ambientes hospitalares, por exemplo, a adoção do Teams resultou em melhorias de priorização de tarefas e comunicação mais ágil entre equipes (Lawson; Summerhays; Rankin, 2023).

O Microsoft Teams Educacional, integrado ao pacote Microsoft 365, surge como alternativa viável nesse contexto. A ferramenta reúne em um único ambiente chat, videoconferência, armazenamento de arquivos e colaboração em tempo real, além de permitir integração com sistemas externos (Microsoft, 2025a).

O Teams Premium, lançado recentemente, amplia essas funcionalidades ao incorporar recursos de inteligência artificial, como resumos automáticos de reuniões, tradução simultânea em mais de 40 idiomas e mecanismos avançados de segurança (Microsoft, 2025b; Tecnoblog, 2025).

Apesar de tais benefícios, estudos apontam resistências significativas na adoção de tecnologias em instituições públicas, frequentemente relacionadas à percepção de complexidade, à falta de treinamento e ao apego a práticas já consolidadas (CETIC.br, 2022; Fonseca, 2021). Tais aspectos dialogam com a Teoria da Difusão de Inovações, de Rogers (2003), segundo a qual a adoção de inovações depende da percepção de vantagem relativa, compatibilidade e simplicidade de uso.

Do ponto de vista pedagógico, pesquisas nacionais como as de Caldas (2021) e Campos e Campos (2022) ressaltam que o sucesso da adoção do Teams depende de planejamento didático consistente, evitando a mera transposição de práticas presenciais para o meio digital. Do ponto de vista metodológico, a análise da viabilidade dessa implementação exige abordagens que considerem tanto indicadores objetivos quanto às percepções reportadas na literatura sobre resistências e barreiras de uso (Creswell; Plano Clark, 2017; Bardin, 2016).

Além disso, a discussão sobre a unificação de plataformas digitais no ensino federal conecta-se a políticas públicas de inovação e transformação digital, como a Estratégia Nacional de Internet das Coisas (Brasil, 2019) e a Lei Geral de Proteção de Dados (Brasil, 2018), que regulam aspectos de segurança, privacidade e gestão de dados educacionais.

Assim, este trabalho busca investigar a viabilidade de adoção do Microsoft Teams Educacional como solução corporativa para comunicação no IFPB, avaliando benefícios, limitações e condições necessárias para uma implementação bem-sucedida. Espera-se, com isso, contribuir para a melhoria da gestão da informação e da eficiência organizacional, além de enriquecer o debate científico sobre modernização digital no ensino público brasileiro.

Diante da divisão notável dos canais de comunicação no IFPB, o presente estudo concentra-se em analisar até que ponto o Microsoft Teams Educacional pode atuar como uma solução integrada, promovendo a unificação dos processos comunicacionais e a melhoria da eficiência administrativa e pedagógica da instituição.

1.1 Objetivos

1.1.1 Objetivo Geral

Analisar, a partir da literatura e da análise documental, a viabilidade de implementação do Microsoft Teams Educacional como solução corporativa e unificada de comunicação no Instituto Federal da Paraíba (IFPB), considerando dimensões técnicas, pedagógicas, organizacionais e culturais, de modo a verificar em que medida a plataforma pode contribuir

para a superação da fragmentação comunicacional atualmente existente.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Identificar, a partir da literatura e de documentos institucionais acessíveis, os principais problemas decorrentes da fragmentação dos canais de comunicação atualmente utilizados no IFPB, destacando impactos pedagógicos, administrativos e organizacionais.
- Avaliar, à luz da literatura e da análise documental, os benefícios e desafios relacionados à adoção do Microsoft Teams Educacional em instituições públicas de ensino superior, com ênfase no contexto brasileiro.
- Propor diretrizes estratégicas para a implementação do Microsoft Teams como plataforma oficial e unificada de comunicação no IFPB, considerando aspectos técnicos, pedagógicos, culturais e de gestão da mudança.

1.2 Justificativa

A escolha do tema se justifica pela crescente necessidade de modernização digital no ensino público brasileiro, especialmente em instituições federais multicampi, que enfrentam desafios para integrar fluxos de informação dispersos. A ausência de uma plataforma unificada de comunicação resulta não apenas em falhas organizacionais, mas também em custos ocultos relacionados à duplicidade de esforços e à falta de padronização. Estudos conduzidos pela Forrester Consulting (2019; 2023) evidenciam que organizações que adotaram o Microsoft Teams reduziram custos operacionais e alcançaram retorno sobre investimento até 40% superior, justamente pela centralização das comunicações e pelo aproveitamento de licenças já existentes do Microsoft 365.

Além disso, a comunicação fragmentada compromete a eficiência da gestão acadêmica e administrativa, aumentando a sobrecarga de trabalho e dificultando a tomada de decisões em tempo hábil. Pesquisas nacionais, como a TIC Educação (CETIC.br, 2022; 2023), mostram que docentes e discentes recorrem a múltiplas plataformas digitais, muitas vezes sem orientação institucional unificada, o que agrava a dispersão informacional e gera dificuldades no acompanhamento de atividades.

Sob o ponto de vista científico, a análise da implementação do Microsoft Teams no contexto dos Institutos Federais contribui para preencher uma lacuna na literatura nacional sobre a gestão da inovação tecnológica em instituições públicas de ensino, uma vez que

predominam estudos focados em soluções emergenciais de ensino remoto durante a pandemia (Fonseca, 2021; Campos; Campos, 2022; Caldas, 2021). Internacionalmente,

relatórios como os da Forrester (2019; 2023) e experiências em ambientes hospitalares (Lawson; Summerhays; Rankin, 2023) já demonstraram ganhos mensuráveis de produtividade e engajamento com o uso do Teams, mas sua aplicação no contexto educacional brasileiro ainda carece de investigações aprofundadas.

Sob a perspectiva teórica, a resistência observada em instituições brasileiras pode ser compreendida à luz da *Teoria da Difusão de Inovações*, segundo a qual a percepção de complexidade reduz a probabilidade de adoção tecnológica em larga escala (Rogers, 2003). Isso torna ainda mais relevante a investigação de estratégias que conciliam padronização tecnológica com flexibilidade pedagógica, respeitando os diferentes estilos de ensino e as necessidades específicas de cada curso.

Além disso, o tema dialoga com políticas públicas de transformação digital, como a Estratégia Nacional de Internet das Coisas (Brasil, 2019), e com marcos legais como a Lei Geral de Proteção de Dados (Brasil, 2018), que estabelecem diretrizes para a segurança, a privacidade e a governança de dados educacionais.

Do ponto de vista prático, espera-se que os resultados do presente estudo sirvam como subsídio para gestores e formuladores de políticas institucionais, orientando a tomada de decisão em relação à adoção de plataformas digitais. Para o IFPB, especificamente, a pesquisa pode oferecer caminhos para alcançar maior integração, eficiência e transparência nos processos comunicacionais, além de contribuir para que a instituição se torne referência em inovação digital na rede federal de ensino.

1.3 Escopo e Delimitações

O presente estudo concentra-se no Instituto Federal da Paraíba (IFPB), abrangendo docentes, discentes e técnicos-administrativos de diferentes campi. A análise considera os aspectos técnicos, organizacionais e pedagógicos relacionados à adoção do Microsoft Teams Educacional, bem como as percepções e resistências reportadas na literatura científica e em documentos institucionais acessíveis, a fim de avaliar a viabilidade de sua implementação como plataforma unificada de comunicação institucional.

Quanto às delimitações, o trabalho não tem como objetivo realizar uma comparação técnica aprofundada entre o Microsoft Teams e outras plataformas disponíveis no mercado, como Google Workspace, Zoom ou Slack, restringindo-se a menções pontuais extraídas de

publicações técnicas e de materiais de apoio institucionais (Microsoft, 2025a; Tecnoblog, 2025). Da mesma forma, não será conduzida uma análise financeira de longo prazo, limitando-se a dados secundários já sistematizados em relatórios internacionais, como os estudos de impacto econômico realizados pela Forrester Consulting (2019; 2023).

Essa definição de escopo justifica-se pela ênfase em compreender o contexto específico do IFPB, sem dispersar a análise em múltiplas soluções tecnológicas. Assim, o estudo mantém foco na investigação das condições institucionais, culturais e pedagógicas que influenciam a adoção do Microsoft Teams, em consonância com pesquisas nacionais que discutem as práticas de ensino remoto e o uso de plataformas digitais em instituições públicas brasileiras (Fonseca, 2021; Campos; Campos, 2022; Caldas, 2021).

1.4 Organização do Trabalho

Este Trabalho de Conclusão de Curso está estruturado em cinco capítulos principais. O primeiro capítulo apresenta a introdução ao tema, contextualizando o problema da comunicação fragmentada no Instituto Federal da Paraíba (IFPB), bem como os objetivos, a justificativa, o escopo e as delimitações do estudo. O segundo capítulo corresponde ao referencial teórico e aos trabalhos relacionados, reunindo conceitos fundamentais sobre comunicação institucional, plataformas digitais educacionais e experiências anteriores de adoção do Microsoft Teams em instituições públicas e privadas, de modo a identificar lacunas na literatura. O terceiro capítulo descreve a metodologia empregada, detalhando o tipo de pesquisa, os materiais e ferramentas utilizados, os procedimentos de coleta e análise de dados, bem como as considerações éticas. O quarto capítulo apresenta os resultados da pesquisa e realiza uma análise crítica comparativa à luz da literatura revisada, discutindo ainda limitações e ameaças à validade. Por fim, o quinto capítulo reúne as conclusões do estudo, destacando as contribuições obtidas, respondendo aos objetivos propostos e indicando recomendações práticas e sugestões de trabalhos futuros.

2 REFERENCIAL TEÓRICO E TRABALHOS RELACIONADOS

2.1 Conceitos Fundamentais

A comunicação institucional em ambientes educacionais constitui-se em um processo essencial para a integração entre docentes, discentes e setores administrativos. No caso das instituições públicas brasileiras, esse processo enfrenta desafios decorrentes da fragmentação dos canais utilizados, com o emprego simultâneo de ferramentas como WhatsApp, Gmail, SUAP e Google Classroom. Esse cenário resulta em falhas de coordenação, perda de informações relevantes e ausência de padronização nos fluxos comunicativos, o que compromete tanto a eficiência administrativa quanto a experiência acadêmica (CETIC.br, 2022; Campos; Campos, 2022).

Nesse contexto, ganha relevância o conceito de *comunicação unificada*, que consiste na integração de diferentes canais de mensagem em uma única plataforma, proporcionando eficiência, rastreabilidade e maior segurança organizacional. Relatórios independentes, como os estudos da Forrester Consulting (2019; 2023), demonstram que soluções desse tipo estão associadas a ganhos expressivos de produtividade, economia de tempo e redução de custos operacionais, especialmente quando integradas ao ecossistema Microsoft 365.

O Microsoft Teams Educacional, integrante do pacote Microsoft 365, insere-se nesse cenário como uma ferramenta que combina múltiplas funcionalidades: chat em tempo real, chamadas de vídeo, colaboração síncrona e assíncrona em arquivos, além de integração com sistemas institucionais já existentes (Microsoft, 2025a; UFU, 2025). Essa característica de interoperabilidade diferencia a plataforma de soluções isoladas, permitindo maior alinhamento entre processos administrativos e pedagógicos.

Além da integração nativa com os serviços do Microsoft 365, o Microsoft Teams também pode ser utilizado de forma complementar aos sistemas institucionais já existentes. No contexto do IFPB, por exemplo, é possível disponibilizar no SUAP links diretos de acesso às equipes (Teams), salas de aula virtuais, reuniões e demais ambientes colaborativos criados na plataforma. Essa integração permite que o SUAP continue desempenhando seu papel como portal institucional de gestão acadêmica e administrativa, enquanto o Microsoft Teams concentra as atividades de comunicação, colaboração e interação entre docentes, discentes e servidores. Dessa forma, evita-se a duplicidade de informações e proporciona-se uma experiência mais integrada aos usuários.

Além da versão padrão, destaca-se o Teams Premium, lançado recentemente, que amplia

as funcionalidades da plataforma por meio da incorporação de recursos de inteligência artificial. Entre os principais, estão a geração automática de resumos de reuniões, identificação de falas, atribuição de tarefas e tradução de legendas em tempo real em até 40 idiomas, o que elimina barreiras linguísticas em contextos de internacionalização do ensino. Soma-se a isso a presença de recursos avançados de segurança e personalização de eventos virtuais, ampliando seu potencial para o ambiente educacional (Microsoft, 2025b; Tecnoblog, 2025).

Por outro lado, é importante ressaltar que a adoção de ferramentas de comunicação digital depende de fatores culturais e pedagógicos. Segundo a *Teoria da Difusão de Inovações*, de Rogers (2003), a probabilidade de aceitação de uma inovação está relacionada à sua percepção de simplicidade, compatibilidade com práticas já existentes e vantagem relativa em relação a outras soluções.

Esse entendimento é fundamental para analisar as resistências que podem surgir quando se busca implementar o Microsoft Teams em instituições como o IFPB.

Outra dimensão, crucial para a compreensão da adesão a plataformas digitais em instituições públicas de ensino, está atrelada aos modelos teóricos sobre aceitação tecnológica, como o Technology Acceptance Model TAM de Davis, 1989 e o Unified Theory of Acceptance and Use of Technology UTAUT de Venkatesh e outros, de 2003. O TAM enfatiza: a intenção de uso de tecnologia é influenciada pela utilidade percebida e a facilidade de uso percebida, fatores muito ligados às barreiras observadas no IFPB, como complexidade sentida e a predileção por ferramentas não formais.

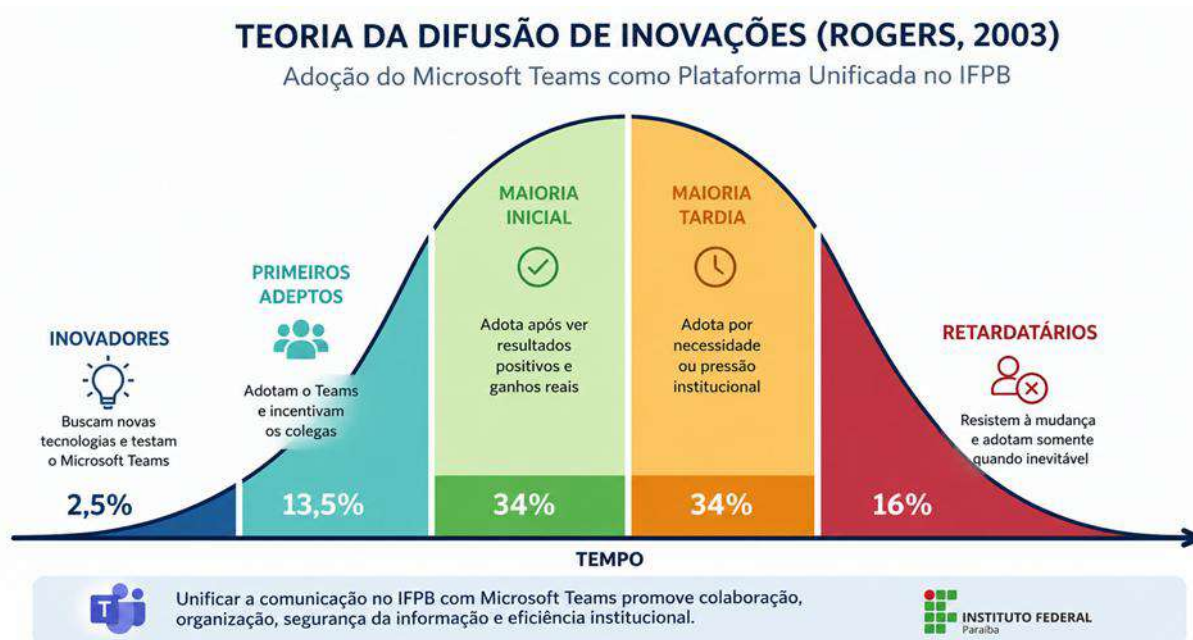
O UTAUT aprofunda, e bem, essa discussão incluindo fatores como expectativa de desempenho, expectativa de esforço, influência social, além das condições facilitadoras, elementos fortemente presentes na literatura do Brasil sobre a adoção do Microsoft Teams, que acentua a relevância de políticas institucionais claras, além de formação constante e suporte técnico forte. A consideração destes modelos impulsiona uma compreensão mais ampla das forças que moldam a aceitação e o uso eficiente do Teams, isso torna possível uma análise sistemática da maneira como os fatores socioculturais, organizacionais e tecnológicos influenciam a adesão da comunidade acadêmica.

2.2 Estado da Arte

Estudos recentes investigaram o impacto do Microsoft Teams e ferramentas parecidas em escolas, mostrando vantagens na unificação da comunicação, na agilidade administrativa e na coordenação da educação.

Pesquisas internacionais recentes, de 2022 a 2024, endossam isso. Relatórios, feitos pela Forrester Consulting (2019; 2023), mostram que sistemas de colaboração unificados podem aumentar a produtividade, diminuir gastos e dar um ROI até 40% maior em instituições públicas com licença do Microsoft 365. Esses relatórios também dizem, na edição de 2023, que organizações com boas políticas de adoção e treinamento contínuo veem mais resultados, diferente daquelas com implementações só técnicas.

Figura 1 - Teoria da Teoria da Difusão de Inovações aplicada à adoção do Microsoft Teams no IFPB.



Fonte: Elaborado pelo autor, adaptado de Rogers (2003).

Em locais de trabalho complexos, tipo saúde, a informação continua aparecendo. Estudos conduzidos em hospitais britânicos (Lawson; Summerhays; Rankin, 2023) revelam que o emprego do Teams acelerou a comunicação entre setores, minimizou o retrabalho e otimizou a coordenação dos fluxos de atendimento — demonstrando que o valor da ferramenta reside menos nas funções individuais e mais na sua função como infraestrutura organizacional coesa.

Já no cenário brasileiro, todavia, pesquisas atuais confirmam que a implementação eficaz de plataformas institucionais ainda se depara com barreiras estruturais e culturais. As edições de 2022 e 2023 da TIC Educação (CETIC. br) demonstram que, mesmo quando as instituições disponibilizam formalmente soluções como Microsoft Teams, Google Workspace ou Moodle, professores e alunos continuam a preferir o uso de apps de mensagens instantâneas, sobretudo o WhatsApp, por motivos como:

- maior familiaridade e a sensação de facilidade para usar;

- menos necessidade de aprender;
- falta ou inadequação de treinamento formal para usar as plataformas oficiais;
- percepção de que as ferramentas oficiais são excessivamente burocráticas ou ineficazes no atendimento às demandas dos usuários.

Esses resultados são coerentes com a Teoria da Difusão de Inovações, de Rogers (2003), ao demonstrar que a adoção de novas tecnologias ocorre de forma gradual e pode ser influenciada pela resistência à mudança, pelos hábitos já consolidados e pela percepção de valor da inovação.

Um aspecto recorrente na literatura nacional e internacional refere-se ao custo-benefício da adoção do Microsoft Teams em instituições públicas. Estudos da Forrester (2019; 2023) apontam que, embora a plataforma possa proporcionar ganhos em produtividade e redução de custos, sua implementação também envolve desafios relacionados à gestão da mudança.

- necessidade de capacitação contínua dos usuários;
- disponibilidade de suporte técnico;
- estabelecimento de políticas e diretrizes de governança digital;
- integração entre os setores administrativos e acadêmicos.

A literatura também demonstra que instituições que não investem em treinamento e acompanhamento dos usuários tendem a apresentar maior número de chamados técnicos, menor adesão à plataforma e baixo aproveitamento de seus recursos avançados.

Além dos aspectos técnicos e financeiros, o fator pedagógico também merece atenção. Estudos brasileiros recentes indicam que, embora o Microsoft Teams seja uma ferramenta eficiente para a gestão administrativa e para a comunicação institucional, sua utilização no contexto educacional requer planejamento pedagógico e estratégias metodológicas adequadas.

Nesse sentido, Fonseca (2021) destaca que, quando utilizado sem orientação metodológica, o Microsoft Teams pode limitar-se à simples troca de arquivos e à realização de videoconferências, sem explorar plenamente seu potencial para promover colaboração, interação e aprendizagem.

Autores, por exemplo Campos e Campos (2022), mostram que a participação dos alunos melhora muito quando o Teams se junta a metodologias ativas, aprendizado colaborativo e formas de avaliação que servem para acompanhar o progresso. Além disso, Caldas (2021; 2023) enfatiza que o uso da plataforma no ensino precisa ter um planejamento eficaz, seleção de materiais, e estratégias para guiar os alunos, indo além de só transportar o que se faz em sala de aula. No panorama geral, o estado da arte entre 2022 e 2024 sobre o uso do Microsoft Teams

em universidades públicas mostra algumas coisas:

- Verifica-se um progresso considerável na eficiência administrativa e integração de fluxos.
- A plataforma tem um potencial para inovar na educação, mas depende de treinamento, suporte técnico, e planejamento didático bom.
- Ainda enfrentamos resistências culturais, especialmente com o uso frequente de apps não oficiais.
- A ausência de políticas institucionais claras e de uma formação consistente é um grande problema que impede a adoção total da ferramenta.
- Faltam muitas pesquisas focadas nos Institutos Federais do Brasil como o IFPB, principalmente sobre como integrar a plataforma no ensino e no impacto nas práticas dos professores.

Diante disso, a situação atual destaca a necessidade de estudos mais aprofundados para entender como e em que situações o Microsoft Teams pode realmente ajudar nos processos de ensino e administrativos dos Institutos Federais, levando em conta as suas características próprias, tanto de organização, de cultura, e tecnologia.

Embora o Google Classroom seja amplamente utilizado no contexto educacional para gerenciamento de disciplinas e atividades, a literatura demonstra que o Microsoft Teams apresenta um conjunto mais amplo de funcionalidades voltadas à comunicação institucional, colaboração entre equipes e integração com ferramentas corporativas. A Tabela 1 apresenta uma comparação entre as principais funcionalidades das duas plataformas.

Tabela 1 - Comparação das principais funcionalidades do Microsoft Teams Educacional e do Google Classroom.

Funcionalidade	Microsoft Teams Educacional	Google Classroom
Comunicação em tempo real	✓ Chat individual, em grupo e por canais	✗ Não possui chat nativo (depende do Google Chat)
Comunicação institucional	✓ Adequado para setores administrativos e acadêmicos	✗ Focado principalmente em atividades de ensino
Integração com Microsoft 365	✓ Completa	✗ Não possui
Caderno digital	✓ OneNote Class Notebook integrado	✗ Não possui recurso equivalente

Funcionalidade	Microsoft Teams Educacional	Google Classroom
Comunicação em tempo real	✓ Chat individual, em grupo e por canais	✗ Não possui chat nativo (depende do Google Chat)
Comunicação institucional	✓ Adequado para setores administrativos e acadêmicos	✗ Focado principalmente em atividades de ensino
Integração com Microsoft 365	✓ Completa	✗ Não possui
Gravação automática das reuniões	✓ Sim	✓ Sim (dependendo do plano)
Resumo automático por IA	✓ Disponível no Teams Premium	✗ Não disponível
Segurança corporativa	✓ Microsoft Entra ID, MFA, DLP, políticas de segurança e conformidade	✓ Recursos do Google Workspace
Videoconferências	✓ Integrado ao Microsoft Teams, com gravação, legendas e IA (Premium)	✓ Integrado ao Google Meet
Gestão documental	✓ SharePoint integrado	▲ Limitada ao Google Drive

Fonte: Elaborado pelo autor, com base em Microsoft (2025), Google Workspace for Education (2025) e literatura consultada.

Legenda: ✓ = Possui nativamente; ▲ = Possui parcialmente ou depende de ferramentas adicionais; ✗ = Não possui.

Observa-se que ambas as plataformas oferecem recursos voltados ao ensino, como gerenciamento de atividades, compartilhamento de arquivos e videoconferências. Entretanto, o Microsoft Teams diferencia-se pela oferta de funcionalidades voltadas à comunicação corporativa, integração com o Microsoft 365, gestão documental, organização por equipes e canais, além de recursos avançados de segurança e colaboração, características que justificam sua adoção como solução institucional no contexto do IFPB.

2.3 Síntese e Lacunas de Pesquisa

A literatura recente aponta que o Microsoft Teams possui elevado potencial como solução unificada de comunicação no ensino superior, proporcionando benefícios mensuráveis

em termos de eficiência administrativa e organizacional. Relatórios internacionais da Forrester Consulting (2019; 2023) demonstram que a consolidação de fluxos comunicativos nesta plataforma pode reduzir significativamente o tempo de resposta a demandas acadêmicas e aumentar a conformidade com políticas institucionais, além de gerar retorno sobre investimento superior ao de soluções fragmentadas. Casos práticos, como o de hospitais britânicos, também reforçam que a adoção do Teams contribui para maior agilidade, colaboração e qualidade no processo de comunicação (Lawson; Summerhays; Ranking, 2023).

Contudo, quando se analisa o cenário brasileiro, emergem barreiras específicas de ordem cultural, pedagógica e técnica. Pesquisas da TIC Educação (CETIC.br, 2022; 2023) indicam que docentes e discentes continuam recorrendo a ferramentas como WhatsApp e Gmail mesmo diante da disponibilização de plataformas institucionais, devido à percepção de maior simplicidade e à falta de capacitação sistemática. Estudos acadêmicos reforçam que a adoção plena do Teams depende de estratégias pedagógicas consistentes e de ações de gestão da mudança, sob risco de reproduzir limitações já observadas no ensino remoto emergencial (Fonseca, 2021; Campos; Campos, 2022; Caldas, 2021).

Esses resultados dialogam diretamente com a *Teoria da Difusão de Inovações*, de Rogers (2003), segundo a qual tecnologias percebidas como complexas tendem a ter menor aceitação entre os usuários. Assim, embora o Microsoft Teams seja reconhecido por sua integração técnica e por vantagens econômicas comprovadas em diferentes contextos (Forrester Consulting, 2019; 2023), sua efetividade em instituições públicas brasileiras depende de condições complementares, como planejamento pedagógico, políticas institucionais de suporte e capacitação contínua.

No caso do Instituto Federal da Paraíba (IFPB), tais lacunas são particularmente relevantes. Apesar da ampla disponibilidade de plataformas digitais — como SUAP, Google Classroom, WhatsApp e Gmail —, a inexistência de diretrizes centralizadas de comunicação acadêmica tem resultado em duplicidade de esforços, perda de informações e sobrecarga administrativa. A hipótese norteadora deste trabalho é que o Microsoft Teams pode mitigar esses problemas, desde que sua implementação esteja vinculada a um programa estratégico que contemple aspectos técnicos, pedagógicos, organizacionais e culturais.

Dessa forma, identifica-se uma lacuna de pesquisa relacionada à análise crítica da viabilidade de implementação do Microsoft Teams no contexto dos Institutos Federais brasileiros, considerando não apenas os fatores técnicos e financeiros, mas também dimensões humanas, pedagógicas e legais, como a Lei Geral de Proteção de Dados (Brasil, 2018) e a Estratégia Nacional de Internet das Coisas (Brasil, 2019). Esse enfoque não apenas amplia o

debate sobre a modernização digital no ensino público, mas também contribui para subsidiar políticas institucionais mais eficazes, capazes de alinhar inovação tecnológica à realidade cultural e pedagógica da rede federal.

3 METODOLOGIA

3.1 Tipo e Método de Pesquisa

Este estudo adota uma abordagem metodológica qualitativa, de caráter exploratório e descritivo, fundamentada em revisão bibliográfica e análise documental. A revisão bibliográfica teve como finalidade identificar e sistematizar contribuições de autores nacionais e internacionais sobre comunicação institucional em ambientes educacionais, adoção de plataformas digitais e utilização do Microsoft Teams no ensino superior. A análise documental, por sua vez, concentrou-se em relatórios administrativos e documentos de acesso público disponibilizados pelo Instituto Federal da Paraíba (IFPB), além de legislações e políticas públicas voltadas à transformação digital, como a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e o Decreto nº 9.854/2019, que institui a Estratégia Nacional de Internet das Coisas.

A adoção de uma abordagem qualitativa justifica-se pelo fato de que o estudo não pretende quantificar ou mensurar estatisticamente os fenômenos observados, mas sim compreender em profundidade os desafios e oportunidades que envolvem a adoção de uma plataforma unificada de comunicação. De acordo com Creswell e Plano Clark (2017), pesquisas exploratórias qualitativas são adequadas quando se busca analisar fenômenos complexos ainda pouco investigados, oferecendo maior riqueza de detalhes sobre contextos institucionais específicos.

O caráter exploratório está associado à escassez de estudos sobre o uso do Microsoft Teams em instituições públicas brasileiras, especialmente em Institutos Federais. Nesse sentido, a pesquisa contribui para abrir novas perspectivas de investigação, ao mesmo tempo em que o caráter descritivo possibilita detalhar os elementos que caracterizam o problema de comunicação fragmentada no IFPB.

A análise documental foi particularmente importante porque permitiu compreender o funcionamento institucional a partir de registros oficiais, relatórios administrativos e normativas, que refletem tanto a realidade prática quanto os marcos legais que orientam a gestão educacional. A utilização de protocolos de análise de conteúdo (Bardin, 2016) garantiu rigor interpretativo, permitindo a identificação de padrões, barreiras e potenciais facilitadores da adoção do Microsoft Teams.

Esse delineamento metodológico, ao combinar revisão bibliográfica e análise documental, mostra-se apropriado para compreender o problema de pesquisa sem recorrer à

coleta de dados primários, respeitando as delimitações do estudo e mantendo consistência com seus objetivos.

3.2 Materiais e Ferramentas

Para a condução desta pesquisa, foram utilizados diferentes recursos que se complementam e fornecem a sustentação necessária tanto para a revisão bibliográfica quanto para a análise documental. Esses recursos podem ser agrupados em três dimensões principais: bases de dados científicas, ferramentas de análise bibliográfica e documentos institucionais e normativos.

As bases de dados científicas foram fundamentais para o levantamento de literatura recente e relevante. Entre as bases consultadas estão a IEEE Xplore, a Scopus, a ACM Digital Library e o Portal de Periódicos da CAPES, todas reconhecidas pela abrangência e qualidade acadêmica. Essas fontes possibilitaram o acesso a artigos que discutem a comunicação unificada, o uso de plataformas digitais de colaboração e a adoção do Microsoft Teams em contextos educacionais. A escolha por essas bases garantiu diversidade de perspectivas, incluindo tanto estudos internacionais quanto pesquisas desenvolvidas no Brasil.

No campo das ferramentas de análise bibliográfica, foram utilizados o Rayyan e o VOSviewer. O Rayyan desempenhou papel essencial na triagem e organização dos estudos durante o processo de revisão sistemática, permitindo aplicar critérios de inclusão e exclusão de maneira estruturada. O VOSviewer, por sua vez, foi empregado na construção de mapas de ocorrência e redes temáticas, o que possibilitou identificar tendências de pesquisa e relações entre os principais conceitos presentes na literatura selecionada (Van Eck; Waltman, 2010).

A pesquisa também se apoiou em documentos institucionais e normativos, que serviram como referência para compreender o contexto específico do Instituto Federal da Paraíba. Entre eles, destacam-se relatórios acessíveis e publicados sobre o uso de plataformas digitais, registros administrativos referentes à comunicação interna e legislações aplicáveis. Nesse conjunto, merecem menção a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), que estabelece diretrizes para o tratamento de informações pessoais em ambiente digital, e o Decreto nº 9.854/2019, que institui a Estratégia Nacional de Internet das Coisas, ambos relevantes para a análise da modernização tecnológica em instituições públicas de ensino.

Por fim, no que se refere à infraestrutura, foram utilizados recursos de hardware e software indispensáveis para a execução da pesquisa. O trabalho foi desenvolvido em

computador com sistema operacional Windows 10, utilizando a suíte Microsoft 365 e acesso à internet, condições necessárias para a realização das buscas bibliográficas, processamento de documentos e sistematização das informações coletadas.

3.3 Procedimentos e Protocolo

A pesquisa foi organizada em duas etapas principais e complementares. A primeira consistiu em uma revisão bibliográfica sistemática, conduzida com base em um protocolo inspirado no PRISMA 2020. Para tanto, foram utilizadas combinações de descritores em inglês e português em bases de dados como IEEE Xplore, Scopus, ACM Digital Library e Portal de Periódicos CAPES. A estratégia de busca incluiu operadores booleanos e variações terminológicas, de modo a garantir a abrangência da investigação. Em seguida, aplicam-se critérios de inclusão e exclusão que contemplaram apenas artigos publicados entre 2019 e 2024, em periódicos de relevância reconhecida (A1/CAPES e Core Rank A), além de estudos que apresentassem resultados práticos em instituições educacionais. O processo de triagem inicial resultou em 328 documentos, dos quais 33 foram eliminados por duplicidade. Após leitura de títulos, resumos e verificação de elegibilidade, 15 trabalhos foram selecionados para análise detalhada, compondo a base bibliográfica utilizada neste estudo.

A segunda etapa, foi de análise documental, documentos oficiais diversos foram analisados com muita atenção, a fim de obter uma compreensão mais profunda do contexto organizacional e tecnológico do Instituto Federal da Paraíba IFPB. Muitos e vários documentos importantes foram examinados. Especificamente, destacam-se:

- Relatórios anuais de gestão divulgados pelo IFPB, contendo indicadores institucionais completos, detalhamentos das atividades administrativas e balanços, proporcionando uma visão geral.
- O Plano de Desenvolvimento Institucional PDI, focando as principais diretrizes ligadas à inovação, infraestrutura tecnológica avançada e políticas educacionais, moldando o futuro.
- Relatórios elaborados pela Diretoria de Tecnologia da Informação DTI, abordando a infraestrutura digital disponível, a variedade de sistemas em uso e as estratégias de transformação digital, algo fundamental.

Normativas internas detalhadas, incluindo portarias, instruções normativas precisas e resoluções sobre:

- uso apropriado de plataformas digitais pela comunidade acadêmica, garantindo

conformidade com as regras.

- a implementação e gestão eficazes de ambientes virtuais de aprendizagem, crucial no ensino.
- a gestão eficiente das contas e dos serviços institucionais, mantendo a organização.
- regulamentos e políticas institucionais sobre o ensino, prestando especial atenção ao ensino à distância e o uso estratégico de tecnologias educacionais inovadoras.

Documentos públicos complementares, que integram políticas nacionais importantes, em particular:

- a Lei nº 13.709/2018, também chamada de Lei Geral de Proteção de Dados LGPD que protege dados.
- decreto nº 9. 854/2019, ou seja, Estratégia Nacional de Internet das Coisas.
- diretrizes e notas técnicas do Ministério da Educação, tudo sobre tecnologias digitais na educação.

Esse protocolo metodológico foi definido de modo a assegurar a reprodutibilidade do estudo, permitindo que pesquisadores interessados em contextos semelhantes possam replicar os procedimentos adotados. A combinação da revisão bibliográfica sistemática com a análise documental proporcionou uma base sólida para compreender as barreiras e as oportunidades relacionadas à adoção do Microsoft Teams Educacional no IFPB, respeitando as particularidades culturais, pedagógicas e organizacionais da instituição.

3.4 Métricas e Análise de Dados

A análise dos dados foi conduzida em duas frentes principais: bibliográfica e documental. No que se refere à revisão bibliográfica sistemática, os estudos selecionados foram organizados e avaliados a partir da aplicação do protocolo PRISMA 2020. Foram considerados critérios como o ano de publicação, restrito ao período entre 2019 e 2024, a área de concentração, que deveria estar relacionada a tecnologias educacionais e comunicação unificada, a relevância do periódico, priorizando revistas classificadas como A1/CAPES e eventos Core Rank A, além da aplicabilidade prática dos resultados. A análise desse conjunto de estudos foi realizada por meio de uma síntese comparativa, destacando benefícios, barreiras e condições associadas à adoção do Microsoft Teams em instituições de ensino.

No caso da análise documental, os dados qualitativos obtidos de relatórios acessíveis e publicados do IFPB foram examinados com base na técnica de análise de conteúdo temática,

conforme Bardin (2016). Essa abordagem permitiu identificar categorias recorrentes, tais como barreiras percebidas, benefícios esperados e condições necessárias para a implementação de uma plataforma unificada de comunicação.

Para complementar o tratamento dos dados, foram gerados mapas de ocorrência por meio do software VOSviewer (Van Eck; Waltman, 2010). Essa ferramenta possibilitou a visualização de padrões temáticos presentes na literatura nacional e internacional, além de revelar as relações conceituais mais frequentes entre os termos utilizados nos estudos.

Esse conjunto de procedimentos metodológicos tornou possível consolidar uma análise crítica e abrangente sobre a viabilidade do Microsoft Teams como solução de comunicação institucional no IFPB, sem recorrer a métodos estatísticos inferenciais, em razão do caráter bibliográfico e documental da pesquisa.

3.5 Considerações Éticas e LGPD

A pesquisa respeitou integralmente os princípios estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), mesmo não tendo envolvido a coleta direta de informações pessoais de participantes. O estudo foi conduzido exclusivamente a partir de fontes secundárias, como artigos científicos, relatórios institucionais e documentos públicos, todos de acesso aberto ou obtidos por meios oficiais, o que assegura transparência, confiabilidade e rastreabilidade às informações utilizadas.

Na análise documental, foram considerados apenas dados administrativos e normativos, sem qualquer informação individualizada que pudesse comprometer a privacidade de membros da comunidade acadêmica. Além disso, o uso de legislações e políticas públicas, como a própria LGPD (BRASIL, 2018) e o Decreto nº 9.854/2019, que institui a Estratégia Nacional de Internet das Coisas, teve caráter estritamente acadêmico e analítico, não havendo em nenhum momento o tratamento de dados sensíveis.

Esse cuidado ético foi fundamental para garantir a integridade científica do trabalho e sua conformidade com as exigências legais vigentes. Ressalta-se, ainda, que futuras pesquisas que venham a envolver a participação direta de usuários deverão necessariamente contemplar procedimentos adicionais de ética em pesquisa, como a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), a anonimização das respostas e o armazenamento seguro das informações coletadas, de modo a assegurar a proteção integral dos participantes, em consonância com as diretrizes nacionais e internacionais para pesquisas em educação.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Apresentação dos Resultados

A análise documental realizada no Instituto Federal da Paraíba (IFPB) evidencia que a comunicação institucional permanece fragmentada entre diferentes setores e campos. A investigação baseou-se em documentos institucionais de acesso público, como normativas, relatórios administrativos disponibilizados em portais oficiais e registros que tratam do uso de plataformas digitais pela comunidade acadêmica. Esses materiais revelam que ferramentas como WhatsApp, Gmail, SUAP e Google Classroom continuam sendo utilizadas de forma paralela, sem diretrizes centralizadas que orientem sua integração. Esse cenário resulta em duplicidade de informações, perda de documentos relevantes e ausência de padronização nos fluxos de comunicação, comprometendo tanto a eficiência administrativa quanto o acompanhamento pedagógico.

Os achados dialogam com a literatura revisada, que mostra que esse tipo de fragmentação não é exclusivo do IFPB, mas recorrente em instituições públicas brasileiras. Levantamentos nacionais, como os da pesquisa TIC Educação (CETIC.br, 2022; 2023), destacam que, mesmo em contextos nos quais o Microsoft Teams ou outras plataformas institucionais foram oficialmente adotados, muitos docentes continuam recorrendo a ferramentas externas, em especial o WhatsApp. As razões para esse comportamento estão associadas à percepção de maior simplicidade dessas ferramentas, à baixa flexibilidade das plataformas institucionais frente a práticas já consolidadas e à insuficiência de programas de capacitação. Tais evidências reforçam a importância de políticas institucionais voltadas à gestão da mudança e à formação continuada, de modo a assegurar não apenas a adoção, mas também a utilização efetiva da tecnologia.

Em contraste, pesquisas internacionais documentam ganhos expressivos quando plataformas unificadas de comunicação são implementadas de maneira planejada. Estudos de impacto conduzidos pela Forrester Consulting (2019; 2023) indicam redução significativa no tempo necessário para a tomada de decisões, maior integração entre setores e retorno sobre investimento até 40% superior em organizações que adotaram o pacote Microsoft 365, quando comparadas àquelas que permaneceram com soluções fragmentadas. Relatos de casos práticos, como a experiência de hospitais britânicos no uso do Teams, também apontam para avanços em agilidade, colaboração e qualidade no processo de comunicação (Lawson; Summerhays; Ranking, 2023).

Adicionalmente, relatórios técnicos e documentos oficiais da Microsoft (2025) ressaltam os diferenciais do Teams Premium, que incorpora recursos de inteligência artificial voltados à produtividade, como a geração automática de resumos de reuniões, a atribuição de tarefas e a identificação de falas. Outros elementos de destaque incluem a tradução de legendas em tempo real em mais de 40 idiomas e mecanismos avançados de segurança em reuniões virtuais, recursos que podem ser estratégicos para o fortalecimento da internacionalização acadêmica e para a proteção de dados em instituições públicas.

Dessa forma, os resultados documentais e bibliográficos permitem identificar um contraste claro: enquanto o IFPB enfrenta problemas de fragmentação e sobrecarga comunicacional, a literatura aponta que a adoção de uma plataforma unificada como o Microsoft Teams pode gerar benefícios mensuráveis e alinhar a instituição a práticas internacionais de modernização digital. Essa síntese comparativa está organizada no Quadro 1.

Tabela 2 - Problemas atuais no IFPB versus benefícios relatados do Microsoft Teams.

Problemas identificados no IFPB	Benefícios evidenciados na literatura
Fragmentação de canais de comunicação (WhatsApp, Gmail, SUAP, Classroom).	Centralização em uma única plataforma (FORRESTER CONSULTING, 2019; 2023).
Duplicidade de informações e perda de documentos.	Redução de tempo em decisões e maior integração administrativa (LAWSON; SUMMERHAYS; RANKING, 2023).
Dificuldade dos alunos em acompanhar prazos e atividades.	Melhoria na organização pedagógica e maior confiabilidade nos fluxos (CETIC.br, 2022; 2023).
Sobrecarga docente para centralizar avisos e materiais.	Retorno sobre investimento até 40% maior em instituições com Microsoft 365 (FORRESTER CONSULTING, 2023).
Ausência de padronização institucional.	Recursos avançados de IA, tradução e segurança no Teams Premium (MICROSOFT, 2025).

Fonte: Elaborado pelo autor (2025), a partir de CETIC.br (2022), Caldas (2021), Fonseca (2021), Forrester Consulting (2019; 2023), Microsoft (2025).

4.2 Análise Comparativa

A análise comparativa entre os documentos institucionais de acesso público do IFPB e os estudos revisados confirma tendências já apontadas pela literatura nacional e internacional. Pesquisas aplicadas em contextos estrangeiros demonstram que a adoção de plataformas unificadas de comunicação, como o Microsoft Teams, está associada a ganhos expressivos de

eficiência administrativa, maior integração entre setores e fortalecimento da conformidade institucional (Forrester Consulting, 2019; 2023). Esses resultados evidenciam que a unificação dos canais em um único ambiente digital pode contribuir de forma significativa para otimizar processos e reduzir a dispersão de informações.

Entretanto, o cenário brasileiro apresenta desafios adicionais. Estudos como os de CETIC.br (2022; 2023) e análises desenvolvidas por Campos e Campos (2022) e Caldas (2021) destacam que, em Institutos Federais e universidades públicas, a resistência de professores e a insuficiência de programas de capacitação constituem barreiras críticas para a adoção plena de ferramentas digitais institucionais. Essa constatação encontra eco no contexto do IFPB, uma vez que os relatórios acessíveis e normativas analisadas indicam a permanência de ferramentas como WhatsApp e Gmail como meios predominantes de comunicação acadêmica e administrativa, mesmo diante de iniciativas voltadas à modernização digital.

Sob a perspectiva pedagógica, pesquisas nacionais reforçam que o sucesso da implementação de plataformas de colaboração não depende apenas de sua disponibilidade técnica, mas de um planejamento didático consistente, capaz de alinhar a tecnologia às práticas de ensino (Fonseca, 2021; Caldas, 2021). Esse aspecto é particularmente relevante para o IFPB, já que a simples oferta do Microsoft Teams, sem integração com metodologias educacionais adequadas, poderia resultar em baixo engajamento discente ou até mesmo em rejeição por parte de docentes habituados a recursos mais informais.

Essas descobertas se conectam diretamente à Teoria da Difusão de Inovações, proposta por Rogers (2003), especialmente no que se refere aos fatores que influenciam a adoção de novas tecnologias em organizações complexas. A resistência observada entre o corpo docente e os setores administrativos do IFPB, somada à predileção por métodos não formais, evidencia aspectos relacionados à compatibilidade e à complexidade. Segundo Rogers (2003), esses fatores tendem a reduzir a aceitação de inovações. Da mesma forma, os benefícios identificados na literatura, como padronização, economia de tempo e unificação de processos, corroboram o conceito de vantagem relativa, considerado um elemento essencial para viabilizar a transição de sistemas fragmentados para uma plataforma centralizada. A diferença entre os resultados observados em contextos internacionais, mais favoráveis à adoção, e o cenário brasileiro, marcado por barreiras culturais e estruturais, sugere que a implementação do Microsoft Teams no IFPB depende não apenas de suas capacidades técnicas, mas também do desenvolvimento de condições organizacionais que favoreçam o processo de mudança, conforme os princípios da Teoria da Difusão de Inovações.

4.3 Diretrizes para a Adoção do Microsoft Teams no IFPB

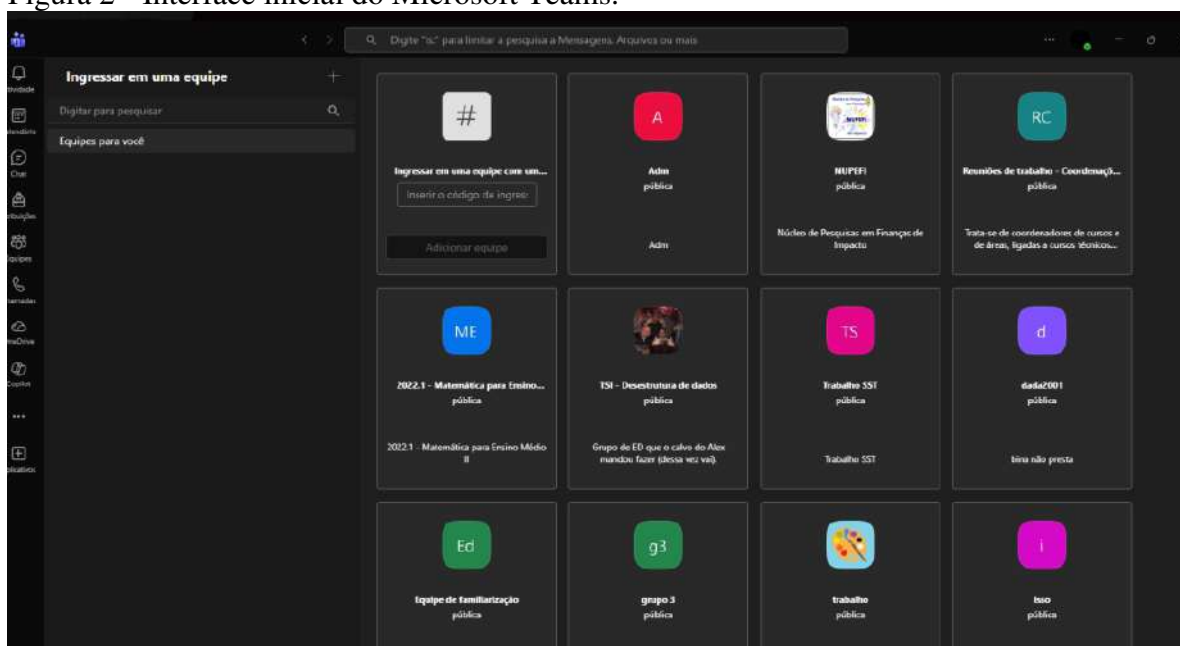
- **Uniformização Institucional:** Torna-se necessária a implementação de diretrizes unificadas para que a comunicação acadêmica e administrativa seja integrada. A ideia é diminuir consideravelmente as muitas plataformas diferentes, tipo WhatsApp, Gmail, SUAP, Classroom e outras.
- **Treinamento e Suporte:** é crucial ter programas para os professores, para ensinar a usar o Teams na sala de aula. Também, suporte técnico tem que ter sempre, para alunos, profs e técnicos.
- **Administração da Transição:** recomenda-se a implementação de estratégias de gestão da mudança que conciliam as diretrizes institucionais, a autonomia pedagógica e a adaptação gradual dos usuários ao uso da plataforma.
- **Infraestrutura Tecnológica:** é necessária uma infraestrutura tecnológica adequada para viabilizar videoconferências, armazenamento em nuvem e colaboração em tempo real.
- **Avaliação e Monitoramento:** fazer pesquisas com a comunidade acadêmica, usando questionários e entrevistas, para saber o que a comunidade acha. Estudar por um tempo, para medir o impacto em: como os alunos vão na escola, se estão felizes, e como as coisas funcionam na administração.
- **Análise Comparativa Institucional:** recomenda-se a realização de estudos comparativos com outros Institutos Federais e universidades públicas, com o objetivo de identificar boas práticas relacionadas à transformação digital e compreender estratégias de implementação bem-sucedidas.
- **Uso da Inteligência Artificial:** explorar os recursos de inteligência artificial no Teams Premium, incluindo a personalização da aprendizagem e da automação dos processos.

Do ponto de vista econômico, estudos internacionais reforçam que a adoção do Microsoft Teams pode ser financeiramente vantajosa quando associada a políticas de capacitação. A Forrester Consulting (2023) evidencia que instituições que já possuem licenciamento do Microsoft 365 alcançam ganhos significativos de sustentabilidade financeira, maximizando o retorno sobre investimento e reduzindo custos indiretos relacionados à falta de treinamento e suporte. Essa evidência reforça que, para o IFPB, a viabilidade do Microsoft Teams está condicionada não apenas à infraestrutura tecnológica, mas também à existência de

estratégias institucionais que priorizem treinamento regular, suporte técnico local e acompanhamento contínuo do processo de mudança.

A fim de evidenciar as distinções estruturais e pedagógicas entre os ecossistemas de aprendizagem analisados, apresenta-se na Figura 2 a interface inicial do Microsoft Teams. Ao contrário de plataformas voltadas exclusivamente à gestão de salas de aula tradicionais, a ferramenta da Microsoft adota uma perspectiva modular baseada em "equipes", o que redefine a dinâmica de interação entre docentes, discentes e grupos de trabalho.

Figura 2 - Interface inicial do Microsoft Teams.



Fonte: Captura de tela realizada pelo autor no Microsoft Teams (2026).

4.4 Limitações e Ameaças à Validade

Algumas limitações precisam ser consideradas na interpretação dos resultados deste estudo. A primeira refere-se ao alcance da análise documental realizada no Instituto Federal da Paraíba, que pode não refletir de maneira uniforme a realidade de todos os campi, já que as práticas de comunicação variam conforme o perfil dos cursos, dos docentes e da gestão local. Essa limitação de representatividade restringe a abrangência dos achados para além dos registros institucionais disponíveis, ainda que forneça uma visão consistente do cenário geral.

Outro aspecto relevante é a resistência cultural, frequentemente mencionada na literatura como um dos principais obstáculos à adoção de novas ferramentas digitais. Professores habituados ao uso de aplicativos informais, como o WhatsApp, tendem a manter essas práticas mesmo diante da disponibilização de plataformas institucionais mais robustas (CETIC.br, 2022; Fonseca, 2021; Caldas, 2021). Essa condição sugere que a adoção do

Microsoft Teams, por si só, não garante sua plena utilização no cotidiano acadêmico, exigindo medidas de sensibilização e capacitação contínuas.

Do ponto de vista técnico, também é necessário reconhecer a dependência de infraestrutura adequada, como acesso à internet estável e disponibilidade de dispositivos compatíveis. Esses fatores podem impactar diretamente a viabilidade da implementação de uma solução unificada, especialmente em regiões onde há desigualdade no acesso a recursos tecnológicos.

Por fim, cabe destacar que este estudo foi desenvolvido exclusivamente a partir de literatura científica e documentos institucionais, sem a realização de coleta de dados primários junto à comunidade acadêmica. Essa característica limita a validade interna e externa da pesquisa, uma vez que não permite verificar empiricamente as percepções de docentes, discentes e técnicos-administrativos. Dessa forma, a generalização dos resultados deve ser feita com cautela, embora os achados possam servir como importante referência e subsídio para a tomada de decisão em outras instituições da rede federal de ensino.

5 CONCLUSÕES

A investigação avaliou a viabilidade de usar o Microsoft Teams Educacional no IFPB, com a intenção de unificar a comunicação. Observaram que ao usarem vários meios ao mesmo tempo como WhatsApp, Gmail, SUAP, e Google Classroom resultava em desorganização das informações, muito trabalho, e dificuldades para acompanhar as tarefas da escola.

A análise da literatura e documentos provou que o Teams junta, num lugar só, ferramentas de mensagem, encontros virtuais, guardar arquivos, e colaboração ao mesmo tempo e em tempos diferentes. Estudos lá fora mostram que houve boas melhorias na produtividade e na organização da comunicação em instituições que usam o Microsoft 365, evidenciando maior eficiência operacional e a eliminação de tarefas redundantes (Forrester Consulting, 2019; 2023).

No IFPB, notaram que não existia uma direção clara para a comunicação interna, o que mostra a importância do Teams para diminuir essa separação. Mesmo assim, para o uso do Teams, precisa de treinamento constante, ajuda técnica organizada e uma combinação entre o ensino e a administração. O estudo atingiu o que queria ao mostrar os problemas de muitos canais, medir o que a plataforma pode fazer e fornecer diretrizes sobre a sua utilização.

Os resultados expostos impulsionam a conversa sobre a mudança digital nas escolas públicas, mostrando que a modernização tecnológica exige uma ligação entre a infraestrutura, os métodos de ensino, a alma da instituição e as regras, principalmente com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e as iniciativas nacionais de digitalização (Brasil, 2019).

Por outro lado, algumas dúvidas foram notadas: a ausência de dados empíricos originais restringe a compreensão das opiniões da comunidade acadêmica; os documentos das escolas analisados talvez não reflitam a experiência de todos os locais; e fatores como resistência à tecnologia e diferenças na infraestrutura conseguem influenciar a aceitação da plataforma (CETIC.br, 2022; Caldas, 2021; Fonseca, 2021).

6 TRABALHOS FUTUROS

Como perspectivas futuras, recomenda-se que novas pesquisas investiguem empiricamente a percepção da comunidade acadêmica por meio de questionários e entrevistas, permitindo avaliar de forma mais detalhada os impactos da adoção da plataforma. Também se sugere o desenvolvimento de programas de capacitação docente específicos para o uso pedagógico do Teams, bem como estudos longitudinais que acompanhem seus efeitos em indicadores de desempenho acadêmico e satisfação estudantil. Além disso, análises comparativas entre diferentes Institutos Federais e universidades públicas podem auxiliar na identificação de boas práticas de gestão da mudança digital. Outra frente importante é a exploração dos recursos de inteligência artificial disponíveis no Teams Premium, que podem ampliar a personalização da aprendizagem e automatizar processos administrativos.

Em síntese, a adoção do Microsoft Teams Educacional no IFPB tem o potencial de solucionar os problemas atuais de comunicação fragmentada e de inaugurar um processo mais amplo de modernização digital. Caso seja conduzida de forma estratégica, com apoio institucional e valorização do aspecto pedagógico, essa iniciativa pode transformar-se em um marco para a instituição e servir de referência para toda a rede federal de ensino.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. 2016. São Paulo: Edições 70.

BASTOS, Aline Tavares; MOMO, Fernanda da Silva; SCHIAVI, Giovana Sordi. Aceitação e uso da ferramenta Microsoft Teams no ensino remoto emergencial: aplicação do modelo UTAUT com docentes de Ciências Contábeis de uma universidade federal. **Revista de Contabilidade do Mestrado em Ciências Contábeis da UERJ**, [S. l.], v. 29, n. 2, p. 123–146, 2024. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/rcmccuerj/article/view/83271>. Acesso em: 22 nov. 2025.

BRASIL. Decreto nº 9.854, de 25 de junho de 2019. **Institui a Estratégia Nacional de Internet das Coisas**. 2019. Diário Oficial da União, Brasília, 26 jun. 2019. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 28 ago. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**. 2018. Diário Oficial da União, Brasília, 15 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm. Acesso em: 28 ago. 2025.

CALDAS, Andréa H. F. Plataforma Teams: interação e ensino. 2021. **PERcursos Linguísticos**, v. 11, n. 29. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/percursos/article/download/36614/24407> Acesso em: 28 ago. 2025.

CAMPOS, Maria Fernanda D.; CAMPOS, Kleber A. Ensino remoto e tecnologia: formas de uso da plataforma Microsoft Teams. 2022. **Projeção & Ciência: Humanas e Sociais**, v. 13, n. 1. Disponível em: https://revistasfaculadeprojecao.com.br/index.php/Projecao_Ciencia/article/download/1882/1531. Acesso em: 28 ago. 2025.

CETIC.br. **TIC Educação 2021 – Livro eletrônico**. 2022. São Paulo: NIC.br. Disponível em: https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/tic_educacao_2021_livro_eletronico.pdf Acesso em: 28 ago. 2025.

CETIC.br. **TIC Educação 2022/2023 – Relatórios**. 2023–2024. São Paulo: NIC.br. Disponível em: <https://cetic.br/pt/pesquisa/educacao/> Acesso em: 28 ago. 2025.

CRESWELL, John W.; PLANO CLARK, Vicki L. **Designing and conducting mixed methods research**. 2017. 3. ed. Thousand Oaks: SAGE Publications.

FONSECA, Eliana da S. O uso do ambiente Teams para o ensino híbrido durante a pandemia. 2021. **RECIMA21 – Revista Científica Multidisciplinar**, v. 2, n. 11, p. 1-15. Disponível em: <https://recima21.com.br/index.php/recima21/article/download/998/808> Acesso em: 28 ago. 2025.

FORRESTER CONSULTING. **The Total Economic Impact™ of Microsoft 365 Education**. 2018. Microsoft. Disponível em: https://www.microsoft.com/en-us/education/educationworkshop/assets/downloads/The_Total_Economic_Impact_of_Microsoft_365_Education.pdf Acesso em: 28 ago. 2025.

FORRESTER CONSULTING. **The Total Economic Impact™ of Microsoft Teams**. 2019. Microsoft. Disponível em: <https://www.microsoft.com/en/microsoft-365/blog/wp-content/uploads/sites/2/2019/04/Total-Economic-Impact-Microsoft-Teams.pdf>. Acesso em: 28 ago. 2025.

FORRESTER CONSULTING. **The Total Economic Impact™ of Microsoft Teams (as a platform)**. 2023. Microsoft Tech Community. Disponível em: <https://techcommunity.microsoft.com/t5/microsoft-teams-blog/the-total-economic-impact-of-microsoft-teams-as-a-platform/ba-p/3793670>. Acesso em: 28 ago. 2025.

LAWSON, Lucy; SUMMERHAYS, William; RANKIN, Thomas. Being a “Teams” player: a quality improvement project. 2023. **BMJ Open Quality**, v. 12, n. 1. Disponível em: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10884691/> Acesso em: 28 ago. 2025.

MICROSOFT. **Teams for Education (Microsoft Learn)**. 2025. Disponível em: <https://learn.microsoft.com/en-us/training/educator-center/product-guides/teams> Acesso em: 28 ago. 2025.

MICROSOFT. **Teams Premium – Overview for admins**. 2025. Disponível em: <https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/enhanced-teams-experience> Acesso em: 28 ago. 2025.

MICROSOFT. **Use live captions in Microsoft Teams meetings**. 2025. Disponível em: <https://support.microsoft.com/en-us/office/use-live-captions-in-microsoft-teams-meetings-4be2d304-f675-4b57-8347-cbd000a21260>. Acesso em: 28 ago. 2025.

ROGERS, Everett M. **Diffusion of innovations**. 2003. 5. ed. New York: Free Press.

TECNOBLOG. **O que é e como funciona o Microsoft Teams**. 2025. Disponível em: <https://tecnoblog.net/responde/o-que-e-e-como-funciona-o-microsoft-teams/> Acesso em: 27 abr. 2025.

UFU – Universidade Federal de Uberlândia. **Material de apoio: Microsoft Teams**. 2025. Disponível em: <https://ead.ufu.br/mod/book/view.php?id=82948>. Acesso em: 29 abr. 2025.

UNITED STATES. Cybersecurity and Infrastructure Security Agency (CISA). **Microsoft Teams M365 Minimum Viable Secure Configuration Baseline (Draft)**. 2022. Washington: CISA. Disponível em: <https://www.cisa.gov/sites/default/files/2023-01/Microsoft%20Teams%20M365%20Minimum%20Viable%20SCB%20Draft%20v0.1.pdf>. Acesso em: 28 ago. 2025.

	INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
	Campus João Pessoa - Código INEP: 25096850
	Av. Primeiro de Maio, 720, Jaguaribe, CEP 58015-435, João Pessoa (PB)
	CNPJ: 10.783.898/0002-56 - Telefone: (83) 3612.1200

Documento Digitalizado Ostensivo (Público)

TCC Versão Final

Assunto:	TCC Versão Final
Assinado por:	Gustavo Cavalcante
Tipo do Documento:	Dissertação
Situação:	Finalizado
Nível de Acesso:	Ostensivo (Público)
Tipo do Conferência:	Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

- Gustavo Araujo Cavalcante, COORDENADOR(A) DE CURSO - FUC1 - CCSTST-JP , em 31/08/2026 10:30:36.

Este documento foi armazenado no SUAP em 31/08/2026. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 1970814
Código de Autenticação: def1c5fb84

