INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA, INOVAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA – PROFEPT
MESTRADO PROFISSIONAL EM EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

GABRIEL DEMÉTRIUS GOMES LOPES SANTA ROSA

USO INSTITUCIONAL DO WHATSAPP NA COMUNICAÇÃO ESCOLA-FAMÍLIA NO ENSINO MÉDIO INTEGRADO: POSSIBILIDADES E LIMITES PARA O ACOMPANHAMENTO DA TRAJETÓRIA ESCOLAR E POSSÍVEIS RELAÇÕES COM A PERMANÊNCIA E O ÊXITO

JOÃO PESSOA – PB
2026

GABRIEL DEMÉTRIUS GOMES LOPES SANTA ROSA

USO INSTITUCIONAL DO WHATSAPP NA COMUNICAÇÃO ESCOLA-FAMÍLIA NO ENSINO MÉDIO INTEGRADO: POSSIBILIDADES E LIMITES PARA O ACOMPANHAMENTO DA TRAJETÓRIA ESCOLAR E POSSÍVEIS RELAÇÕES COM A PERMANÊNCIA E O ÊXITO

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Educação Profissional e Tecnológica, ofertado pelo campus João Pessoa do Instituto Federal da Paraíba, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Educação Profissional e Tecnológica.

Orientador: Prof. Dr. Luís Gomes de Moura Neto

JOÃO PESSOA – PB

2026

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Biblioteca Nilo Peçanha - *Campus* João Pessoa, PB.

S231u Santa Rosa, Gabriel Demétrius Gomes Lopes.
Uso institucional do whatsapp na comunicação escola-família no ensino médio integrado : possibilidades e limites para o acompanhamento da trajetória escolar e possíveis relações com a permanência e o êxito / Gabriel Demétrius Gomes Lopes Santa Rosa. – 2026.
237 f. : il.
Inclui o Produto educacional apresentado na seção 5 da dissertação através de um guia.
Dissertação (Mestrado – Educação Profissional e Tecnológica) - Instituto Federal de Educação da Paraíba / Programa de Pós-Graduação em Educação Profissional e Tecnológica (PROFEPT), 2026.
Orientação : Prof. Dr. Luís Gomes de Moura Neto.
1. Comunicação escola-família. 2. Whatsapp. 3. Ensino médio integrado. 4. Educação profissional e tecnológica. 5. Permanência e êxito. I. Título.
CDU 37.064:004.773(043)

Elaboração: Lucrecia Camilo de Lima, Bibliotecária – CRB 15/132

INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA
Autarquia criada pela Lei n° 11.892, de 29 de dezembro de 2008

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

GABRIEL DEMÉTRIUS GOMES LOPES SANTA ROSA

USO INSTITUCIONAL DO WHATSAPP NA COMUNICAÇÃO ESCOLA-FAMÍLIA NO ENSINO MÉDIO INTEGRADO: POSSIBILIDADES E LIMITES PARA O ACOMPANHAMENTO DA TRAJETÓRIA ESCOLAR E POSSÍVEIS RELAÇÕES COM A PERMANÊNCIA E O ÊXITO

DISSERTAÇÃO submetida ao Mestrado Profissional em Educação Profissional e Tecnológica (ProfEPT), do Instituto Federal da Paraíba (IFPB), linha de pesquisa: "Práticas Educativas em Educação Profissional e Tecnológica (EPT)", em cumprimento aos requisitos institucionais para a obtenção do Título de **MESTRE.**

Aprovado em 29 de outubro de 2026.

Banca Examinadora

Prof. Dr. Luís Gomes de Moura Neto
Instituto Federal da Paraíba (IFPB)
Orientador

Prof. Dr. Josias Silvano de Barros
Instituto Federal da Paraíba (IFPB)
Examinador Interno

Profa. Dra. Darliane Silva do Amaral
Universidade Federal do Cariri (URCA)
Examinador Externo

Documento assinado eletronicamente por:

- **Luis Gomes de Moura Neto**, **PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO**, em 29/10/2026 16:03:01.
- **Josias Silvano de Barros**, **PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO**, em 29/10/2026 16:11:52.
- **Darliane Silva do Amaral**, **PROFESSOR DE ENSINO SUPERIOR NA ÁREA DE ORIENTAÇÃO EDUCACIONAL**, em 29/10/2026 16:17:27.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 09/10/2026. 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 949463
Verificador: f76d66d4de
Código de Autenticação:

Dedico, com carinho, esta dissertação aos estudantes historicamente “desfavorecidos da fortuna” (Brasil, 1909); às famílias estruturalmente afetadas pela reprodução das desigualdades sociais no sistema de ensino (Bourdieu; Passeron, 1992); às equipes escolares que, todos os dias, transformam a comunicação com as famílias em uma prática de cuidado, escuta e apoio à permanência dos estudantes.

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao meu pai *(in memoriam)* e à minha mãe pela educação familiar que me proporcionaram e por terem me inserido, desde os primeiros anos de vida, no universo da educação formal.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Luís Gomes de Moura Neto, agradeço pela confiança e pela autonomia concedidas na condução da pesquisa. Ao Prof. Dr. Josias Barros e à Profa. Dra. Darliane Amaral, pelas provocações reflexivas que despertaram meu olhar para pontos sensíveis e para as potencialidades do estudo, contribuindo para a qualidade da investigação, a prudência das análises e o rigor da escrita acadêmica. Aos professores do ProfEPT, turma 6, especialmente aos da Linha 1, agradeço pelos conhecimentos compartilhados, pelas contribuições às nossas pesquisas e pela construção de um olhar mais crítico sobre as contradições e o horizonte formativo da Educação Profissional e Tecnológica. Registro, de modo especial, minha gratidão à Dra. Jamylle, à Dra. Deyse, à Dra. Girlene, à Dra. Andrea, ao Dr. Macário, ao Dr. Italan e ao Dr. Emmanoel.

Aos colegas da turma do mestrado, agradeço pelo apoio, pela colaboração, pelo esclarecimento de dúvidas, pelo compartilhamento das angústias próprias desse percurso e pelas discussões ricas e instigantes durante as aulas: Guilherme, Saulo, Iordan, Any, Juliana, Wellington, Girleno, Rozana, Daniele, Vandikson, Priscila, Bruno, Pedro, Conan, Adriano e Noberto. De modo particular, agradeço a Leewerton pela disposição em sacrificar momentos importantes de sua formação e de sua vida pessoal em defesa da categoria dos técnico-administrativos em educação.

Aos amigos do IFRN – Campus São Paulo do Potengi, onde estive em exercício durante a realização da pesquisa, especialmente André, Silvio, Agnaldo e Dante, agradeço pela escuta, pelo interesse e pelos diálogos frequentes sobre o estudo. Aos amigos do IFCE – Campus Baturité, que, mesmo à distância, permaneceram presentes e me proporcionaram conforto, apoio e amizade genuína, minha gratidão. A todos os amigos e amigas que prestigiaram minha qualificação e minha defesa, registro meu agradecimento especial: Lourival, Gil, Temilson, Wodson, Kayciane, Flávia, Lene, Max, Samuel, Airlis, Gisele, Dante, Carlos Henrique, Erivan Jr., Ramon, Ellen, Laura, André (pai), André (filho), Larissa, Gilton, Wilton, Eduarda, Marcelo, Luciana, Sávio, Pádua, Levi, Pedro, Joanileny e Eudamazio. A presença de vocês tornou esses momentos ainda mais significativos.

Agradeço ao amigo Everson Pinheiro pela disponibilidade e contribuição na etapa final do projeto gráfico, da diagramação e da editoração do Produto Educacional.

Às famílias e aos servidores que participaram da pesquisa, agradeço pela disponibilidade e pelas contribuições que tornaram possível a realização deste estudo e a elaboração do Produto Educacional. De modo especial, agradeço aos responsáveis que participaram da última reunião do ano letivo de 2022 e propuseram a criação do Grupo Escola e Famílias. A iniciativa e a disposição para o diálogo contribuíram para transformar uma necessidade percebida coletivamente em uma prática concreta de aproximação entre escola e famílias e de acompanhamento compartilhado da trajetória escolar.

Agradeço a mim mesmo por não ter desistido.

> Por essa condição de ensaio e mesmo com todas as contradições que, por vezes, fragilizam ou esvaziam a proposta de integrar formação humana e técnica [...] Acredito que dos IF's virá o primeiro grito poético e musical ao qual aludi [...] rumo à "educação do futuro"!
>
> (Della Fonte, 2018, p. 17)

RESUMO

Esta dissertação, desenvolvida no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Educação Profissional e Tecnológica (ProfEPT), apresenta uma pesquisa de natureza aplicada, caráter exploratório e abordagem quali-quantitativa sobre o uso institucional do WhatsApp na comunicação escola-família no Ensino Médio Integrado. O objetivo foi investigar como se configuram as possibilidades e os limites dessa mediação entre o IFRN – Campus São Paulo do Potengi e as famílias dos estudantes, considerando o acompanhamento da trajetória escolar e suas possíveis relações com a permanência e o êxito. O percurso metodológico articulou um estado da arte, um estudo de campo e o desenvolvimento de um produto educacional. A revisão reuniu 36 produções, e o estudo de campo envolveu 100 responsáveis familiares, 10 profissionais da gestão e dos setores de atendimento ao estudante e 18 docentes do Ensino Médio Integrado. Os dados foram produzidos por meio de questionários eletrônicos com questões fechadas e campos textuais e analisados mediante procedimentos descritivos e análise de conteúdo categorial temática. Entre os responsáveis, 98% indicaram preferência pelo WhatsApp; 75% residiam fora do município-sede; 53% relataram barreiras ao comparecimento presencial; 98% perceberam contribuição da estratégia para a participação; 91% avaliaram positivamente seu apoio ao acompanhamento de notas; e 85%, ao acompanhamento da frequência. A análise integrada dos três segmentos evidenciou possibilidades relacionadas à agilidade, ao acesso à informação, à mobilização das famílias, à contextualização de situações escolares e ao encaminhamento de demandas, ao lado de limites referentes à privacidade, à autonomia progressiva dos estudantes, à organização dos fluxos comunicacionais e às fronteiras do trabalho profissional. Conclui-se que o WhatsApp pode constituir uma mediação comunicacional complementar para o acompanhamento da trajetória escolar, mas os dados não autorizam atribuir ao aplicativo efeitos diretos sobre frequência, rendimento, permanência ou êxito, compreendidos como fenômenos multifatoriais. Como desdobramento aplicado, foi elaborado um guia formativo e prático para a organização institucional da comunicação e do atendimento pedagógico via WhatsApp Business. Ao reunir perspectivas de famílias, profissionais da gestão e docentes em um campus interiorano da Rede Federal e focalizar o Ensino Médio Integrado, para o qual o estado da arte não identificou produção específica no corpus, o estudo acrescenta evidências sobre condições territoriais, relacionais e institucionais que qualificam o uso educacional de aplicativos de mensagens.

Palavras-chave: Comunicação Escola-Família; WhatsApp; Ensino Médio Integrado; Educação Profissional e Tecnológica; Permanência e Êxito.

ABSTRACT

This dissertation, developed within the scope of ProfEPT, presents an applied, exploratory mixed-methods study on the institutional use of WhatsApp in school-family communication in Integrated Secondary Education. The study aimed to investigate the possibilities and limitations of this mediation between IFRN – São Paulo do Potengi Campus and students' families, considering the monitoring of school trajectories and their possible relationships with retention and academic success. The methodological design combined a state-of-the-art review, a field study, and the development of an educational product. The review included 36 studies, while the field study involved 100 family members, 10 management and student-support professionals, and 18 teachers. Data were collected through electronic questionnaires with closed-ended and open-text questions and analyzed using descriptive procedures and thematic categorical content analysis. Among family respondents, 98% preferred WhatsApp, 75% lived outside the campus municipality, 53% reported barriers to in-person attendance, 98% perceived a contribution to participation, 91% positively evaluated support for monitoring grades, and 85% for monitoring attendance. The integrated analysis identified possibilities related to agility, access to information, family mobilization, contextualization of school situations, and referral of demands, alongside limitations concerning privacy, students' progressive autonomy, communication flows, and professional boundaries. The study concludes that WhatsApp can function as a complementary communication mediation for monitoring school trajectories, but the data do not support attributing direct effects on attendance, academic performance, retention, or success to the application. As an applied outcome, a practical and formative guide was developed to support institutional communication and pedagogical assistance via WhatsApp Business. By bringing together the perspectives of families, management and student-support professionals, and teachers at an inland campus of the Federal Network, and by focusing on Integrated Secondary Education, for which the state-of-the-art review identified no specific study in the corpus, the study adds evidence on territorial, relational, and institutional conditions that shape the educational use of messaging applications.

Keywords: School-Family Communication; WhatsApp; Integrated Secondary Education; Professional and Technological Education; Retention and Academic Success.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Municípios de procedência dos estudantes do IFRN – Campus São Paulo do Potengi 19

Figura 2 – Capa do Produto Educacional 88

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Perfil sociodemográfico, territorial e barreiras relatadas pelos responsáveis familiares (N = 100) 60
Tabela 2 – Indicadores de comunicação, parceria e mobilização percebida no segmento famílias (N = 100)..... 61
Tabela 3 – Composição e denominadores da questão aberta condicional Q11a 63
Tabela 4 – Avaliação do diálogo, da parceria, da acessibilidade e da inclusão no segmento gestão e atendimento ao estudante (N = 10)..... 67
Tabela 5 – Mudança percebida na participação presencial e no engajamento familiar pelo segmento gestão e atendimento ao estudante (N = 10) 68
Tabela 6 – Avaliação da aproximação da família à vida escolar e contribuição percebida para permanência e êxito no segmento gestão e atendimento ao estudante (N = 10) 69
Tabela 7 – Contribuição percebida das estratégias para o envolvimento profissional no segmento gestão e atendimento ao estudante (N = 10) 70
Tabela 8 – Mudança percebida na participação e no engajamento familiar pelo segmento docentes (N = 18) 72
Tabela 9 – Mudanças percebidas na frequência, no comportamento e no rendimento acadêmico pelo segmento docentes (N = 18) 73
Tabela 10 – Eficácia percebida das estratégias de comunicação no apoio ao trabalho docente (N = 18) 75

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Etapas e critérios temáticos da triagem do estado da arte 47
Quadro 2 – Síntese dos instrumentos de coleta de dados 51
Quadro 3 – Exemplo do processo de codificação e construção das categorias temáticas 53
Quadro 4 – Matriz de integração dos achados entre os segmentos 77
Quadro 5 – Caracterização técnica do Produto Educacional 83
Quadro 6 – Correspondência entre achados da pesquisa e componentes do Produto Educacional 85
Quadro 7 – Organização sintética da versão final do guia 88

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BDTD – Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações
CAAE – Certificado de Apresentação de Apreciação Ética
CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CAPS – Centro de Atenção Psicossocial
CEP – Comitê de Ética em Pesquisa
CGI.br – Comitê Gestor da Internet no Brasil
CNE – Conselho Nacional de Educação
CNS – Conselho Nacional de Saúde
CONEP – Comissão Nacional de Ética em Pesquisa
CP – Conselho Pleno
CRAS – Centro de Referência de Assistência Social
DIAC – Diretoria Acadêmica
ECA – Estatuto da Criança e do Adolescente
EMI – Ensino Médio Integrado
EPT – Educação Profissional e Tecnológica
ETEP – Equipe Técnico-Pedagógica
IFCE – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará
IFES – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo
IFPB – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
IFRN – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte
IFs – Institutos Federais
INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
LDB – Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MS – Ministério da Saúde
NAPNE – Núcleo de Apoio às Pessoas com Necessidades Educacionais Específicas
PDF – Portable Document Format
PNE – Plano Nacional de Educação
PPP – Projeto Político-Pedagógico
PRISMA – Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses
ProfEPT – Programa de Pós-Graduação em Educação Profissional e Tecnológica
PTT – Produto Técnico-Tecnológico
Saeb – Sistema de Avaliação da Educação Básica
SEAC – Secretaria Acadêmica
SECNS – Secretaria-Executiva do Conselho Nacional de Saúde
SPP – São Paulo do Potengi
SUAP – Sistema Unificado de Administração Pública
SUS – Sistema Único de Saúde
TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
UBS – Unidade Básica de Saúde

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 16
1.1 Justificativa 18
1.2 Objetivos 20
1.2.1 Objetivo geral 20
1.2.2 Objetivos específicos 21
1.3 Síntese da pesquisa e organização da dissertação 21
2 REFERENCIAL TEÓRICO 23
2.1 A formação humana integral no sentido omnilateral 23
2.1.1 Da unilateralidade do trabalho à formação omnilateral 23
2.1.2 Trabalho como princípio educativo, politecnia e formação integrada na Educação Profissional e Tecnológica 25
2.1.3 Os limites estruturais: formação integral, emancipação e a sociabilidade do capital 26
2.1.4 A formação integral na prescrição normativa e no projeto institucional 28
2.2 A relação escola-família e o acompanhamento da trajetória escolar no Ensino Médio Integrado 29
2.2.1 A separação histórica de funções e o campo de tensão 30
2.2.2 Capital cultural, habitus e as assimetrias de participação 30
2.2.3 Corresponsabilidade educativa: fundamentos normativos e participação democrática 32
2.2.4 Perspectivas do desenvolvimento humano e das relações sociais na relação escola-família 33
2.2.5 Modelos de engajamento familiar e evidências empíricas 34
2.3 A comunicação escola-família mediada por aplicativos de mensagens: mediações, potencialidades e limites 36
2.3.1 A comunicação escola-família como mediação sociotécnica 36
2.3.2 O WhatsApp como interface de comunicação e a complementaridade entre interações presenciais e digitais 38
2.3.3 Comunicação digital e gestão pedagógica 39
2.3.4 Limites da comunicação digital e exigências de governança institucional 40
2.3.5 Comunicação digital e trajetória escolar: mediações possíveis em relação à permanência e ao êxito 42
2.4 Síntese do estado da arte e lacuna investigativa 43
3 METODOLOGIA 45
3.1 Delineamento e contexto da pesquisa 45
3.2 Estado da arte 46
3.3 Participantes, amostragem e procedimentos de coleta 48
3.3.1 Responsáveis familiares 49
3.3.2 Profissionais da gestão e dos setores de atendimento ao estudante 50
3.3.3 Docentes do Ensino Médio Integrado 51
3.4 Instrumentos, tratamento e análise dos dados 51
3.5 Aspectos éticos da pesquisa 55
3.6 Desenvolvimento do Produto Educacional 57
3.6.1 Concepção e elaboração 57
3.6.2 Avaliação prevista do Produto Educacional 58
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS 59
4.1 Famílias 59
4.1.1 Caracterização dos participantes e limites da base 59
4.1.2 Perfil, território e barreiras ao comparecimento presencial 59

4.1.3 Comunicação, parceria e participação híbrida *61*
4.1.4 Acesso às informações acadêmicas: complementaridade e consistência entre canais *64*
4.1.5 Rotina, comportamento e autonomia estudantil *65*
4.1.6 Comunicação individualizada e acesso aos docentes *65*
4.1.7 Síntese parcial do segmento famílias *66*
4.2 Gestão e setores de atendimento ao estudante **67**
4.2.1 Caracterização dos participantes e limites da base *67*
4.2.2 Diálogo, parceria, acessibilidade e inclusão *67*
4.2.3 Participação presencial e engajamento familiar *68*
4.2.4 Aproximação da família à vida escolar e apoio percebido à permanência e ao êxito *69*
4.2.5 Envolvimento profissional, institucionalização e fluxos internos *70*
4.2.6 Síntese parcial do segmento gestão e atendimento ao estudante *71*
4.3 Docentes **71**
4.3.1 Caracterização dos participantes e limites da base *72*
4.3.2 Participação presencial e engajamento familiar *72*
4.3.3 Frequência, comportamento e rendimento acadêmico *73*
4.3.4 Apoio ao trabalho docente e conhecimento do contexto discente *75*
4.3.5 Feedback interno, moderação e carga de trabalho *75*
4.3.6 Síntese parcial do segmento docentes *76*
4.4 Integração dos resultados **77**
4.4.1 Matriz-síntese dos achados entre os segmentos *77*
4.4.2 Diferenças de perspectiva e tensões *79*
4.4.3 Governança, proteção de dados e sustentabilidade institucional *80*
4.4.4 Alcance dos achados e síntese interpretativa *81*
5 PRODUTO EDUCACIONAL **82**
5.1 Natureza, tipologia e finalidade do Produto Educacional **82**
5.2 Processo de elaboração e fundamentos do Produto Educacional **84**
5.2.1 Da necessidade investigada à concepção do guia *84*
5.2.2 Fundamentos formativos, relacionais, comunicacionais e sociotécnicos *84*
5.2.3 Correspondência entre os achados da pesquisa e o guia *85*
5.3 Descrição e organização do guia **87**
5.3.1 Organização geral e identidade editorial *87*
5.3.2 Estrutura temática *88*
5.3.3 Recursos operacionais e de apoio *89*
5.4 Avaliação prevista, situação alcançada e validação **90**
5.4.1 Procedimento de avaliação inicialmente previsto *90*
5.4.2 Avaliação formal não realizada e alcance da limitação *91*
5.4.3 Validação pela banca examinadora *91*
5.5 Acesso, disponibilização e desdobramentos **92**
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS **93**
6.1 Retomada do percurso e resposta à questão de pesquisa **93**
6.2 Síntese integrada dos achados e alcance dos objetivos **94**
6.3 Contribuições da pesquisa e do Produto Educacional **95**
6.4 Limitações da investigação e possibilidades para pesquisas futuras **96**
6.5 Reflexão final **97**
REFERÊNCIAS **99**
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO FAMÍLIAS **107**
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO GESTÃO/ATENDIMENTO **111**

APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO DOCENTES 114
APÊNDICE D – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO PRODUTO EDUCACIONAL 116
APÊNDICE E – TCLE FAMÍLIAS 118
APÊNDICE F – TCLE GESTÃO/ATENDIMENTO AO ESTUDANTE, DOCENTES E AVALIAÇÃO DO PRODUTO EDUCACIONAL 123
APÊNDICE G – RELAÇÃO DAS PRODUÇÕES QUE COMPUSERAM O CORPUS DO ESTADO DA ARTE 128
APÊNDICE H – PRODUTO EDUCACIONAL 132
ANEXO A: PARECER CONSUBSTANCIADO DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA DO IFPB 222
ANEXO B: PARECER CONSUBSTANCIADO DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA DO IFRN 231

1 INTRODUÇÃO

A criação dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, instituídos pela Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008 (Brasil, 2008), inseriu-se na política de expansão e interiorização da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica e representou um marco na democratização do acesso à educação pública de qualidade socialmente referenciada no Brasil.

Por meio dessa política, a oferta da Educação Profissional e Tecnológica (EPT) em território nacional tem se consolidado como importante vetor de transformação de vidas e de realidades em regiões historicamente desfavorecidas, ao proporcionar oportunidades de formação profissional onde antes não existiam, contribuindo, assim, para a redução das desigualdades sociais e para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária (Brasil, 2010).

A inserção dos Institutos Federais (IFs) nos diferentes territórios, nesse contexto, confere à sua atuação uma abrangência que ultrapassa a oferta de cursos, ao articular formação profissional e tecnológica às características e demandas locais e ao desenvolvimento regional. Oliveira (2020, p. 40) reforça essa compreensão ao afirmar:

> [...] a criação dos Institutos Federais é um marco gigantesco no processo de democratização do ensino público – da Educação Profissional mais especificamente –, pelo menos em termos de alcance e abrangência, especialmente porque contemplou diversas regiões do país, aumentando significativamente o número de vagas e as possibilidades de formação.

No entanto, a expansão da Rede Federal também apresenta desafios. Souza e Medeiros Neta (2021), ao discutirem o processo de expansão entre o otimismo e suas limitações, enfatizam que, apesar dos avanços, um dos pontos que suscitam discussões é a interiorização dos campi e sua integração com a sociedade. Essa integração se expressa, entre outras frentes, na relação entre a instituição e as famílias dos estudantes do Ensino Médio Integrado (EMI), recorte que interessa particularmente a esta pesquisa.

Esse desafio adquire particular importância no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN) – Campus São Paulo do Potengi em razão da abrangência territorial da unidade e do atendimento a estudantes oriundos de diferentes municípios. A distância geográfica entre o município-sede do campus e os municípios por ele

atendidos pode representar uma barreira ao comparecimento presencial das famílias à instituição. Essa condição territorial, combinada a outras condições de vida próprias de cada núcleo familiar, pode agravar as dificuldades de contato com a instituição. Consideradas essas circunstâncias, canais que não dependam exclusivamente da copresença podem ampliar as possibilidades de comunicação entre escola e famílias.

Nesse sentido, ao compreender a relação escola-família como um aspecto relevante do acompanhamento da trajetória escolar dos estudantes do EMI, que também se insere no debate sobre permanência e êxito, evidencia-se a necessidade de buscar formas de estreitar essa relação no contexto da expansão e da interiorização da Rede Federal, especialmente diante das particularidades do IFRN – Campus São Paulo do Potengi.

Diante desse desafio, as Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação apresentam potencial para ampliar as formas de contato entre a instituição e as famílias e contribuir para atenuar parte dos efeitos de barreiras geográficas, comunicacionais e sociais.

Entre essas tecnologias, destacam-se os aplicativos de mensagens, especialmente o WhatsApp, não por uma suposta superioridade tecnológica, mas por sua ampla inserção no cotidiano, pela familiaridade e facilidade de uso e por seu potencial para compor formas complementares de comunicação entre escola e famílias (Moreira; Trindade, 2017; Pinheiro; Valim; Moraes, 2024).

Assim, a investigação foi orientada pela seguinte questão de pesquisa: Como se configuram as possibilidades e os limites do uso institucional do WhatsApp na comunicação e na interlocução entre o IFRN – Campus São Paulo do Potengi e as famílias dos estudantes do Ensino Médio Integrado, em relação ao acompanhamento da trajetória escolar e às possíveis relações desse acompanhamento com a permanência e o êxito?

A questão foi examinada sob uma abordagem não causal, reconhecendo que permanência e êxito são fenômenos multifatoriais e que a comunicação digital constitui apenas uma das mediações possíveis na relação entre escola, famílias e trajetória escolar. A análise foi sustentada pelo horizonte da formação humana integral em sentido omnilateral (Ciavatta, 2005a; Frigotto, 2012), por perspectivas que problematizam as relações e assimetrias entre escola e famílias (Bourdieu; Passeron, 1992; Lahire, 2004), pela orientação dialógica da comunicação em Freire (1987), pela perspectiva das mediações de Martín-Barbero (1997) e pela compreensão crítica da tecnologia de Feenberg (2002).

No âmbito do ProfEPT, a pesquisa vincula-se à Linha 1 — Práticas Educativas em EPT, especificamente ao Macroprojeto 3 — Práticas Educativas no Currículo Integrado, por investigar uma prática educativa institucional situada no Ensino Médio Integrado,

compreendendo a relação escola-família como uma mediação que atravessa o acompanhamento da trajetória formativa dos estudantes.

1.1 Justificativa

A pesquisa também se justificou pela trajetória profissional do pesquisador, servidor da Rede Federal desde 2018, ocupante do cargo de Técnico em Assuntos Educacionais e lotado no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE). Em colaboração técnica no IFRN – Campus São Paulo do Potengi, atuou, antes do período de coleta, junto ao setor pedagógico, realizando atividades de acompanhamento da trajetória escolar dos estudantes. No trabalho com as famílias, realizou atendimentos presenciais, mobilização para reuniões e eventos escolares e participou da organização da comunicação mediada pelo WhatsApp.

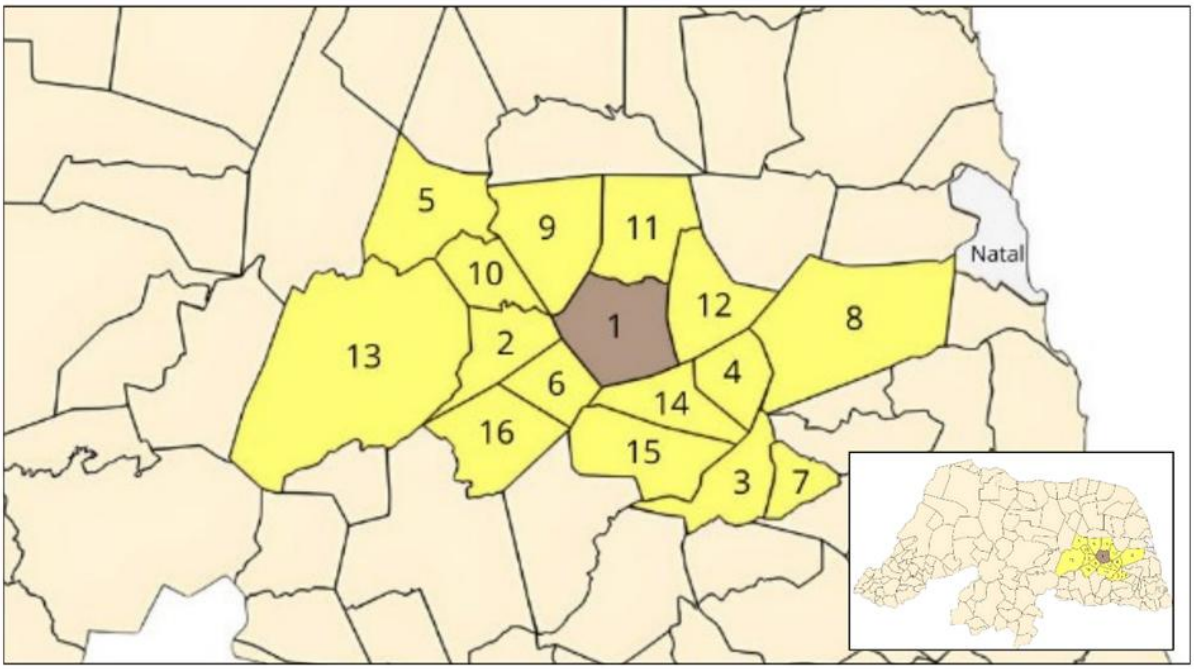
Durante a experiência profissional que antecedeu a pesquisa, o pesquisador observou baixo comparecimento às reuniões direcionadas às famílias. Em algumas delas, a observação do pesquisador indicava a presença de cerca de 30 responsáveis em atividades destinadas às famílias de aproximadamente 700 estudantes do Ensino Médio Integrado. Por se tratar de estimativa oriunda da experiência profissional, esse registro foi considerado elemento motivador da investigação, e não dado empírico para mensuração da participação familiar.

Além disso, o pesquisador observou, de forma recorrente, no cotidiano institucional, a presença de discursos que associavam a ausência física das famílias à falta de interesse ou de responsabilidade pela escolarização dos filhos. Entre os aspectos que motivaram a pesquisa também esteve a necessidade de problematizar essa interpretação, considerando que comparecimento presencial, participação, acompanhamento e interesse não são categorias equivalentes; sua interpretação requer considerar as condições de vida das famílias e as diferentes formas de relação com a instituição escolar.

Costa (2024), em estudo que incluiu famílias de estudantes do Ensino Médio de uma escola estadual de Minas Gerais, identificou o trabalho e os horários das reuniões entre os fatores apontados pelas próprias famílias como limitadores de sua participação na escola. O estudo ilustra como condições concretas de vida podem interferir nas possibilidades de comparecimento presencial.

O IFRN – Campus São Paulo do Potengi atende estudantes provenientes de 16 municípios, cuja distribuição territorial é representada na Figura 1.

Figura 1 – Municípios de procedência dos estudantes do IFRN – Campus São Paulo do Potengi



Legenda: 1 – São Paulo do Potengi (município-sede); 2 – Barcelona; 3 – Boa Saúde; 4 – Bom Jesus; 5 – Caiçara do Rio dos Ventos; 6 – Lagoa de Velhos; 7 – Lagoa Salgada; 8 – Macaíba; 9 – Riachuelo; 10 – Ruy Barbosa; 11 – Santa Maria; 12 – São Pedro; 13 – São Tomé; 14 – Senador Elói de Souza; 15 – Serra Caiada; 16 – Sítio Novo. O município-sede está destacado em marrom e os demais municípios em amarelo.
Nota cartográfica: representação destinada à localização relativa dos municípios; a figura não contém escala gráfica e não deve ser utilizada para mensuração de distâncias.
Fonte: elaboração própria (2025).

A abrangência territorial implica deslocamentos intermunicipais para parte das famílias. O transporte escolar disponibilizado pelas prefeituras viabiliza parcialmente o deslocamento dos estudantes, mas não se estende aos responsáveis familiares, cujo comparecimento depende de meios próprios ou de outras alternativas de transporte. A esse quadro soma-se um aspecto socioeconômico contextual: segundo informação fornecida por profissionais do Serviço Social do campus, mais de 90% das famílias atendidas pelo setor apresentam perfil socioeconômico de baixa renda. Essa informação é utilizada exclusivamente para contextualização do lócus e não integrou o corpus empírico da pesquisa. A combinação entre dispersão territorial e outras condições de vida justifica, portanto, a investigação de canais complementares de comunicação.

A demanda por formas complementares de comunicação também antecedeu a realização da pesquisa. Um pequeno grupo de familiares havia solicitado a criação de um grupo de comunicação pelo WhatsApp para o diálogo sobre questões de interesse comum entre as famílias e a escola. Essa solicitação integrou o conjunto de experiências que

motivaram a investigação, sem que se atribuísse previamente ao aplicativo a capacidade de solucionar as dificuldades observadas.

No campo acadêmico, o estado da arte realizado no âmbito deste estudo reforçou a pertinência científica da pesquisa. Considerando o recorte da comunicação entre escola e família mediada por aplicativos de mensagens, o levantamento indicou concentração das produções em experiências desenvolvidas no período pandêmico e em etapas iniciais da Educação Básica, baixa incidência de investigações voltadas ao Ensino Médio Regular e ausência de produção específica sobre o Ensino Médio Integrado no corpus analisado. Essa lacuna sustentou a necessidade de investigar essa forma de comunicação na Educação Profissional e Tecnológica e de ampliar o conhecimento sobre sua organização institucional.

A pesquisa gerou, como desdobramento aplicado, um Produto Educacional formativo e prático voltado à organização institucional de um canal de atendimento pedagógico e de um grupo de comunicação entre escola e famílias por meio do WhatsApp Business no Ensino Médio Integrado. Fundamentado no referencial teórico e nos resultados da investigação, o material sistematiza princípios e procedimentos relacionados à comunicação e ao atendimento pedagógico e oferece subsídios para a incorporação dessas práticas ao cotidiano institucional. O guia foi concebido para uso contextualizado e apresenta potencial de adaptação a outros campi, instituições de ensino ou setores educacionais, respeitadas suas normas, condições de funcionamento e características das comunidades atendidas.

A contribuição social e institucional da pesquisa reside na produção de conhecimentos e subsídios que podem ampliar as possibilidades de comunicação e interlocução entre escola e famílias, especialmente quando o comparecimento presencial é dificultado por condições de diferentes naturezas. Os canais digitais são, nesse sentido, compreendidos como complementares às demais formas de contato com a instituição, e não como substitutos da participação ou do atendimento presencial.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo geral

O estudo teve como objetivo geral investigar como se configuram as possibilidades e os limites do uso institucional do WhatsApp na comunicação e na interlocução entre o IFRN – Campus São Paulo do Potengi e as famílias dos estudantes do Ensino Médio Integrado, em

relação ao acompanhamento da trajetória escolar e às possíveis relações desse acompanhamento com a permanência e o êxito.

1.2.2 Objetivos específicos

Para alcançar o objetivo geral, buscou-se:

- analisar as percepções dos responsáveis familiares sobre o uso do WhatsApp na relação escola-família, considerando a comunicação, a participação familiar e o acompanhamento da trajetória escolar dos estudantes;
- analisar as percepções dos profissionais da gestão e dos setores de atendimento ao estudante sobre o uso do WhatsApp na comunicação e na interlocução entre escola e famílias;
- analisar as percepções dos docentes sobre o uso do WhatsApp na relação escola-família, considerando suas possíveis relações com a participação familiar, a trajetória escolar dos estudantes e o trabalho docente;
- elaborar um guia formativo e prático, fundamentado nos resultados da pesquisa e no referencial teórico, para a organização institucional de um canal de comunicação e atendimento pedagógico entre escola e famílias por meio do WhatsApp Business no Ensino Médio Integrado.

1.3 Síntese da pesquisa e organização da dissertação

Quanto ao percurso metodológico, foram combinados um estado da arte, um estudo de campo com responsáveis familiares, profissionais da gestão e dos setores de atendimento ao estudante e docentes do Ensino Médio Integrado, e o desenvolvimento de um Produto Educacional. Os dados de campo foram produzidos por questionários eletrônicos e analisados por estatística descritiva e análise de conteúdo categorial temática.

Em síntese, os resultados situaram o uso institucional do WhatsApp como mediação complementar na comunicação e no acompanhamento da trajetória escolar, com possibilidades e limites relacionados a condições relacionais, institucionais e de governança. As evidências produzidas não autorizam atribuir à estratégia efeitos diretos sobre frequência, rendimento, permanência ou êxito.

Além desta Introdução, a dissertação está organizada em outras cinco seções primárias. A seção 2 apresenta o referencial teórico e a síntese do estado da arte; a seção 3 descreve o percurso metodológico da investigação; a seção 4 apresenta e discute os resultados do estudo de campo, inicialmente por segmento e, posteriormente, de forma integrada; a seção 5 aborda o Produto Educacional, seus fundamentos, processo de elaboração, organização e situação avaliativa; e a seção 6 reúne as considerações finais, retomando a questão de pesquisa, o alcance dos objetivos, as contribuições, as limitações e as possibilidades de continuidade da investigação.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este referencial articula quatro eixos: a formação humana integral no Ensino Médio Integrado, a relação escola-família, a comunicação mediada por aplicativos de mensagens e a lacuna identificada no estado da arte. Em conjunto, esses fundamentos orientam a interpretação das possibilidades e dos limites da estratégia institucional investigada.

2.1 A formação humana integral no sentido omnilateral

A formação humana integral em sentido omnilateral é o horizonte formativo a partir do qual esta pesquisa compreende o EMI. Essa delimitação explicita que a integração entre formação geral e formação profissional ultrapassa a mera justaposição de componentes curriculares e a preparação imediata para o mercado. Na tradição crítica aqui mobilizada, a omnilateralidade remete a uma concepção de ser humano e de educação voltada à superação da fragmentação das capacidades humanas e à articulação entre trabalho, ciência e cultura.

A expressão formação integral circula com frequência no discurso educacional e, por isso, pode adquirir sentidos distintos. Empregada de modo genérico, pode designar a ampliação da jornada escolar ou o acréscimo de atividades extracurriculares — sentidos que não correspondem à tradição teórica mobilizada nesta pesquisa. Formação integral, no sentido aqui adotado, não é sinônimo de formação em tempo integral nem de um currículo apenas mais extenso: inscreve-se na crítica à fragmentação da formação humana historicamente produzida pela divisão social do trabalho e é compreendida à luz da omnilateralidade.

2.1.1 Da unilateralidade do trabalho à formação omnilateral

Compreender a omnilateralidade exige partir da unilateralidade produzida pela divisão social do trabalho, que separa concepção e execução e restringe o desenvolvimento humano às exigências de funções produtivas específicas. Essa separação também se expressa na cisão entre trabalho intelectual e manual e na redução das possibilidades formativas do trabalhador. Na crítica de Marx e Engels, a educação submetida a essa lógica pode reproduzir a fragmentação; uma educação orientada à emancipação, ao contrário, busca ampliar o desenvolvimento das capacidades humanas (Marx; Engels, 2007).

Frigotto (2012, p. 267) explicita o caráter histórico e multidimensional da educação omnilateral nos seguintes termos:

> Omnilateral é um termo que vem do latim e cuja tradução literal significa “todos os lados ou dimensões”. Educação omnilateral significa, assim, a concepção de educação ou de formação humana que busca levar em conta todas as dimensões que constituem a especificidade do ser humano e as condições objetivas e subjetivas reais para seu pleno desenvolvimento histórico. Essas dimensões envolvem sua vida corpórea material e seu desenvolvimento intelectual, cultural, educacional, psicossocial, afetivo, estético e lúdico. Em síntese, educação omnilateral abrange a educação e a emancipação de todos os sentidos humanos, pois os mesmos não são simplesmente dados pela natureza.

A definição desloca a formação de uma concepção naturalizada do desenvolvimento humano para uma compreensão histórica e social, vinculando o desenvolvimento das capacidades humanas às condições objetivas e subjetivas da existência.

A distinção em relação à polivalência decorre desse fundamento. A polivalência refere-se a uma formação orientada ao desempenho de múltiplas funções operacionais e à adaptação flexível do trabalhador às exigências do mercado (Machado, 1992 apud Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, 2012). Nesse caso, a ampliação de habilidades pode permanecer subordinada à lógica produtiva e à intensificação da produtividade (Ciavatta, 2014; Frigotto, 2012). O critério da omnilateralidade, por sua vez, é formativo: orienta-se ao desenvolvimento do ser humano em múltiplas dimensões e à superação da fragmentação do trabalho.

Mario Alighiero Manacorda aprofunda as implicações pedagógicas dessa crítica ao retomar, em Marx, a articulação entre educação intelectual, corporal e tecnológica. Na formulação marxiana recuperada pelo autor, a educação destinada à classe trabalhadora deveria possibilitar a apropriação dos princípios gerais e científicos do processo de produção, em lugar do treinamento restrito a um ofício específico (Manacorda, 2011, p. 10; Marx; Engels, 2011, p. 85-86). Essa leitura vincula a formação omnilateral ao domínio dos fundamentos científicos do trabalho e à ampliação das possibilidades de compreensão da atividade produtiva.

Da crítica à unilateralidade derivam categorias pedagógicas que orientam a organização da educação e do currículo, entre as quais se destacam a escola unitária, o trabalho como princípio educativo, a politecnia e a formação integrada.

2.1.2 Trabalho como princípio educativo, politecnia e formação integrada na Educação Profissional e Tecnológica

Na organização escolar, Gramsci (2001) formula a escola unitária como resposta à separação entre a formação destinada a dirigentes e aquela reservada aos trabalhadores. Nessa proposta, o trabalho integra o processo formativo como princípio de compreensão das relações entre produção, conhecimento e vida social. Como princípio educativo, o trabalho não designa preparação imediata para o emprego: é tomado como mediação para compreender a produção da existência humana e para articular conhecimentos científicos, históricos e sociais à formação. Essa concepção orienta a aproximação entre formação geral e formação profissional sem reduzir a educação às demandas imediatas do mercado.

Dermeval Saviani (2025, p. 94) define a politecnia pelo domínio dos fundamentos científicos que sustentam as diferentes técnicas empregadas na produção moderna, favorecendo a compreensão dos princípios que organizam o trabalho em lugar do treinamento especializado. O contraste, portanto, não se estabelece entre politecnia e formação profissional, mas entre a formação politécnica e uma profissionalização restrita ao treinamento operacional.

Maria Ciavatta desenvolve essas categorias no terreno específico do Ensino Médio Integrado por meio do conceito de formação integrada. A autora define a integração como recomposição daquilo que a divisão social do trabalho separou:

> A formação integrada sugere tornar íntegro, inteiro, o ser humano dividido pela divisão social do trabalho entre a ação de executar e a ação de pensar, dirigir ou planejar. Trata-se de superar a redução da preparação para o trabalho ao seu aspecto operacional, simplificado, escoimado dos conhecimentos que estão na sua gênese científico-tecnológica e na sua apropriação histórico-social. Como formação humana, o que se busca é garantir ao adolescente, ao jovem e ao adulto trabalhador o direito a uma formação completa para a leitura do mundo e para a atuação como cidadão pertencente a um país, integrado dignamente à sua sociedade política (Ciavatta, 2005b, p. 2-3).

A formulação de Ciavatta associa a formação integrada à recomposição das relações entre trabalho, conhecimento, cidadania e leitura do mundo. Em texto posterior, a autora relaciona esse projeto à formação do ser humano em sua integralidade física, mental, cultural, política e científico-tecnológica (Ciavatta, 2014, p. 190).

O Documento Base da Educação Profissional Técnica de Nível Médio Integrada ao Ensino Médio incorpora essa concepção ao plano político-educacional ao organizar a formação humana em torno da articulação entre trabalho, ciência e cultura:

> [A proposta expressa] uma concepção de formação humana, com base na integração de todas as dimensões da vida no processo educativo, visando à formação omnilateral dos sujeitos. Essas dimensões são o trabalho, a ciência e a cultura. O trabalho compreendido como realização humana inerente ao ser (sentido ontológico) e como prática econômica (sentido histórico associado ao modo de produção); a ciência compreendida como os conhecimentos produzidos pela humanidade que possibilita o contraditório avanço das forças produtivas; e a cultura, que corresponde aos valores éticos e estéticos que orientam as normas de conduta de uma sociedade (Brasil, 2007, p. 40-41).

Ao associar trabalho, ciência e cultura à integração entre educação geral e profissional, o Documento Base aproxima a política educacional da concepção de formação integrada de Ciavatta (2005a, p. 84-85) e estabelece uma mediação político-pedagógica entre o horizonte omnilateral e a organização do EMI (Brasil, 2007).

A coexistência da formação geral e da formação profissional em uma mesma matriz curricular não assegura, por si, sua integração. Esta exige articulação entre conhecimentos, finalidades formativas e organização curricular e pode realizar-se de maneira incompleta e tensionada, preservando aspectos da dualidade que o EMI busca enfrentar.

Escola unitária, trabalho como princípio educativo, politecnia e formação integrada conferem densidade pedagógica ao horizonte omnilateral, cuja realização permanece tensionada pelas condições históricas em que a educação se concretiza.

2.1.3 Os limites estruturais: formação integral, emancipação e a sociabilidade do capital

A crítica à fragmentação do trabalho conduz ao exame dos limites impostos pela sociabilidade capitalista à realização plena da formação omnilateral e das possibilidades de ação educativa diante desses condicionamentos.

Ivo Tonet leva essa crítica ao limite ao vincular formação integral e emancipação humana. Para o autor, “Se definimos a formação humana integral como o acesso, por parte do indivíduo, aos bens, materiais e espirituais, necessários à sua autoconstrução como membro pleno do gênero humano, então formação integral implica emancipação humana” (Tonet, 2006, p. 6). Com isso, formação integral deixa de significar apenas ampliação de oportunidades pedagógicas e passa a remeter às condições sociais necessárias à apropriação ampla das objetivações humanas. Nessa concepção, uma formação plenamente integral não se realiza sob a sociabilidade regida pelo capital, porque a divisão social do trabalho, a desigualdade e a apropriação privada das condições de existência limitam o desenvolvimento omnilateral.

Tonet também admite a realização de atividades educativas orientadas por finalidades emancipatórias, desde que fundadas na compreensão crítica dos fins e das condições histórico-sociais em que se realizam:

> Isto considerado, desenvolver atividades educativas que pretendam contribuir para a construção de uma sociedade em que a formação integral dos indivíduos seja possível implica, em primeiro lugar, o conhecimento claro, sólido e racionalmente sustentado dos fins que se quer atingir. Fins esses que devem brotar da análise do processo histórico-social real e não da mera subjetividade (Tonet, 2006, p. 10).

A prática educativa pode, portanto, ampliar possibilidades formativas e contribuir para condições históricas mais favoráveis à formação integral, sem se confundir com a realização imediata da emancipação humana. A ênfase de Tonet no processo histórico-social afasta tanto o voluntarismo pedagógico quanto a ideia de inutilidade da ação educativa.

István Mészáros (2005) desenvolve crítica convergente ao examinar os limites da educação sob o que denomina “incorrigível lógica do capital” (Mészáros, 2005, p. 25). Os processos educativos participam, nessa leitura, de um sistema amplo de internalização de valores, relações e formas de sociabilidade que reproduzem fragmentação e alienação. A educação é compreendida em articulação com a totalidade das práticas sociais, políticas e culturais, o que desloca a transformação para além da escola isolada. Ao mesmo tempo, pode participar de processos de mudança quando se converte em prática de contrainternalização, isto é, de contestação crítica dos valores e relações socialmente interiorizados, vinculada a ações de transformação social.

Paulo Freire ocupa posição própria nesse campo ao atribuir centralidade à práxis educativa — ação e reflexão articuladas sobre a realidade — na formação de sujeitos capazes de compreendê-la criticamente e intervir sobre ela (Freire, 1987). O autor reconhece os condicionamentos históricos e, simultaneamente, faz da leitura crítica do mundo, do diálogo e da participação vias de ampliação da capacidade de ação dos sujeitos. A educação libertadora orienta-se, assim, para a intervenção crítica sobre a realidade, em contraste com práticas voltadas apenas à adaptação à ordem existente.

Em suas diferenças, Tonet, Mészáros e Freire convergem na compreensão de que finalidades formativas emancipatórias articulam ação educativa e condições sociais de realização. Suas formulações preservam a distinção entre finalidades formativas e possibilidades históricas concretas, sem atribuir ao currículo formal ou à vontade pedagógica capacidade autônoma de produzir emancipação.

2.1.4 A formação integral na prescrição normativa e no projeto institucional

Diferentes marcos jurídicos e institucionais incorporam finalidades relacionadas à formação integral. Sua presença no ordenamento educacional e no projeto pedagógico institucional é considerada aqui como expressão normativa desse horizonte, sem pressupor equivalência conceitual automática com a omnilateralidade nem sua realização concreta.

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) estabelece, no art. 2º, que a educação visa ao pleno desenvolvimento do educando, ao preparo para o exercício da cidadania e à qualificação para o trabalho (Brasil, 1996). No ensino médio, o art. 35 inclui a formação ética, a autonomia intelectual e o pensamento crítico entre suas finalidades; na redação atual, o art. 35-B, § 2º, também menciona o desenvolvimento integral nas dimensões física, cognitiva e socioemocional (Brasil, 1996). A LDB enuncia, portanto, finalidades multidimensionais, embora não as formule a partir da crítica à divisão social do trabalho que estrutura o conceito de omnilateralidade adotado nesta pesquisa.

Para além das metas quantitativas de expansão, o Plano Nacional de Educação (PNE), aprovado pela Lei nº 15.388/2026, apresenta finalidades qualitativas que podem ser lidas à luz do referencial adotado. O art. 4º, inciso I, orienta a educação nacional para a "formação humanística, profissional, cultural, científica, tecnológica, crítica, criativa e cidadã dos estudantes" (Brasil, 2026, art. 4º, inc. I). O Objetivo 6, por sua vez, trata da ampliação da educação integral, e a Estratégia 6.3 prevê a articulação intencional de tempos educativos e de atividades acadêmicas, científicas, tecnológicas, artísticas e culturais, com vistas ao desenvolvimento integral dos estudantes (Brasil, 2026). A referência normativa à educação integral não é tomada, neste estudo, como equivalente à formação humana integral em sentido omnilateral; algumas de suas formulações multidimensionais, contudo, podem ser colocadas em diálogo com esse horizonte.

A Resolução nº 1/2021 do Conselho Nacional de Educação (CNE), aprovada pelo Conselho Pleno (CP), que define as Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais para a Educação Profissional e Tecnológica, inclui entre seus princípios a "centralidade do trabalho assumido como princípio educativo e base para a organização curricular" (Brasil, 2021b, art. 3º). A expressão dialoga com categorias desenvolvidas pela tradição crítica, mas a resolução não deve ser tomada como adesão integral a essa matriz teórica, pois também mobiliza linguagem de competências profissionais, articulação com o setor produtivo e inserção laboral. Sua leitura, portanto, evidencia aproximações e tensões entre o horizonte omnilateral e a normatividade contemporânea da EPT.

O Projeto Político-Pedagógico (PPP) do IFRN explicita o compromisso com a formação humana integral ao definir, em sua função social, o objetivo de ofertar uma educação:

> profissional e tecnológica – de qualidade referenciada socialmente e de arquitetura político-pedagógica capaz de articular ciência, cultura, trabalho e tecnologia – comprometida com a formação humana integral, com o exercício da cidadania e com a produção e a socialização do conhecimento, visando, sobretudo, a transformação da realidade na perspectiva da igualdade e da justiça sociais (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, 2012, p. 21).

Considerado em seu conjunto, o PPP articula omnilateralidade, politecnia e formação integrada como referências de seu projeto educativo e expressa o compromisso do IFRN com esse horizonte formativo.

Os fundamentos filosóficos, as categorias pedagógicas e os marcos normativos e institucionais discutidos sustentam a compreensão da formação humana integral como horizonte histórico e projeto educativo, não como resultado assegurado. Sua realização ultrapassa o currículo formal e a ação isolada da escola. Esse horizonte também orienta a compreensão de êxito adotada nesta pesquisa, retomada adiante, que não se reduz a indicadores isolados de desempenho.

2.2 A relação escola-família e o acompanhamento da trajetória escolar no Ensino Médio Integrado

Entre as relações que atravessam a trajetória formativa dos estudantes, interessa a esta pesquisa a relação entre escola e famílias. O PPP do IFRN afirma que as práticas educativas devem estar “associadas, permanentemente, às relações estabelecidas na família [...]” (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, 2012, p. 35), oferecendo respaldo institucional para a consideração da dimensão familiar nas práticas educativas do EMI. A literatura mobilizada nas subseções seguintes provém, em grande medida, de estudos da Educação Básica; sua leitura para o Ensino Médio Integrado considera as especificidades da adolescência, a autonomia progressiva dos estudantes e as condições institucionais da Rede Federal.

Para evitar que a ideia de integração entre escola e família seja confundida com a categoria teórica de formação integrada discutida em 2.1, emprega-se relação escola-família para nomear o campo mais amplo de vínculos entre esses espaços. O termo articulação

designa os processos institucionais que os aproximam. Comunicação, participação e engajamento são categorias relacionadas desse campo, mas não equivalentes entre si.

2.2.1 A separação histórica de funções e o campo de tensão

A relação entre escola e família no Brasil foi historicamente marcada por delimitações de funções e assimetrias de participação. Desde a organização do sistema escolar no país ao longo do século XIX, essas relações foram atravessadas por expectativas nem sempre convergentes entre as duas instituições (Faria Filho, 2000). Com a modernização e a consolidação da escolarização no início do século XX, afirmou-se uma relação assimétrica na qual a escola se fortalecia como espaço privilegiado da formação, enquanto à família era atribuído um papel complementar e, em grande medida, subordinado à ação escolar. Esse processo acompanhou a institucionalização da educação escolar, que ampliou a centralidade da escola na formação do cidadão e redefiniu o lugar da família no processo pedagógico oficial (Faria Filho, 2000).

Esse processo histórico contribuiu para configurar um campo de interdependência e tensão ainda perceptível nas relações escolares. As escolas operaram historicamente com o pressuposto de que as famílias reconhecessem sua autoridade técnico-pedagógica, enquanto responsáveis, sobretudo de grupos populares, podiam experimentar distanciamento diante de linguagens, rituais e expectativas institucionais pouco familiares (Faria Filho, 2000; Lahire, 2004). A participação, portanto, não decorre apenas de disposição individual: é atravessada por condições sociais de reconhecimento e interlocução. Essas assimetrias também se inserem em desigualdades historicamente constituídas de classe, raça e território (Arroyo, 2011), reconhecidas aqui como condicionantes do campo relacional, embora não sejam desdobradas como categorias analíticas autônomas nesta seção.

2.2.2 Capital cultural, habitus e as assimetrias de participação

Compreender as assimetrias de participação exige considerar os modos pelos quais a instituição reconhece como legítimas determinadas formas de presença e interlocução familiar. O capital cultural, mobilizado por Bourdieu e Passeron na análise da reprodução escolar, ajuda a desnaturalizar essas diferenças. Em A reprodução, Bourdieu e Passeron (1992)

analisam como o sistema de ensino tende a legitimar formas culturais mais próximas das classes dominantes e a converter vantagens socialmente distribuídas em diferenças percebidas como mérito individual. O capital cultural incorporado abrange disposições, hábitos linguísticos, referências simbólicas e modos de relação com o conhecimento adquiridos ao longo da socialização, sobretudo, mas não exclusivamente, familiar. A proximidade entre esses recursos e os códigos valorizados pela escola pode facilitar a compreensão de expectativas implícitas e a interlocução com a instituição. A escola também participa da aquisição e legitimação desses recursos culturais. Lahire (2004), por sua vez, mostra que as trajetórias individuais resultam de configurações sociais mais complexas do que a posição de origem isoladamente considerada.

O conceito de *habitus*, desenvolvido na sociologia de Bourdieu, aprofunda a análise ao remeter a disposições duráveis formadas nas condições sociais de existência e mobilizadas na percepção e na ação (Bourdieu, 1989). Na relação com a escola, o *habitus* ajuda a compreender modos de perceber a instituição, antecipar suas expectativas e posicionar-se nas interações. Famílias cujas experiências sociais produzem maior familiaridade com os modos escolares de agir podem participar com mais desenvoltura e ter sua presença mais prontamente reconhecida como engajamento; outras podem valorizar intensamente a escolarização e, ainda assim, encontrar barreiras às formas convencionalmente esperadas de participação (Lahire, 2004).

A noção de *ethos* familiar, mobilizada por Bourdieu e Passeron (1992), acrescenta que expectativas e estratégias diante da escolarização variam segundo posições e trajetórias sociais. Em termos gerais, grupos sociais distintos podem apresentar diferentes graus de familiaridade com estratégias de investimento escolar e com os códigos institucionais. Trata-se de tendências sociológicas, e não de características uniformes de cada classe: condições socioeconômicas e culturais participam da configuração do envolvimento familiar, mas não constituem medida direta do interesse atribuído à escolarização.

Essa leitura estrutural requer qualificação para evitar determinismos. Lahire (2004) adverte contra modelos que universalizam combinações específicas de condições morais, culturais, econômicas e políticas e deixam de perceber configurações familiares distintas sob resultados escolares semelhantes. A mesma cautela vale para a presunção de um modelo único de organização familiar. Em um campus da Rede Federal, Pereira (2016) identificou associações, nas percepções de gestores e docentes, entre dificuldades de aprendizagem e arranjos familiares distintos do modelo nuclear. Tal presunção desconsidera que a própria

família nuclear é uma construção histórica (Ariès, 1981 *apud* Pereira, 2016) e pode invisibilizar formas diversas de cuidado e acompanhamento.

Como contraponto à leitura que associa baixa escolaridade dos responsáveis a baixo envolvimento, estudos realizados em instituições da Rede Federal registram, entre estudantes com trajetórias de êxito, formas de apoio familiar centradas no encorajamento, na valorização do estudo e no acompanhamento da trajetória, inclusive quando os responsáveis apresentam baixa escolaridade ou reduzido capital econômico (Pereira, 2016; Sousa, 2021). Esses achados reforçam a heterogeneidade das trajetórias familiares e mostram que o envolvimento pode assumir formas pouco visíveis aos critérios convencionais de participação escolar.

2.2.3 Corresponsabilidade educativa: fundamentos normativos e participação democrática

A despeito das assimetrias descritas, o ordenamento jurídico brasileiro reconhece a articulação entre escola e família no processo educacional. O art. 205 da Constituição Federal define a educação como direito de todos e dever do Estado e da família, a ser promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, à cidadania e à qualificação para o trabalho (Brasil, 1988). A formulação fundamenta a compreensão da educação como responsabilidade compartilhada entre diferentes atores.

O Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) amplia esse enquadramento ao estabelecer, no art. 4º, o dever da família, da comunidade, da sociedade em geral e do poder público de assegurar direitos fundamentais e, no parágrafo único do art. 53, o direito dos pais ou responsáveis de ter ciência do processo pedagógico e participar da definição das propostas educacionais (Brasil, 1990). Esses dispositivos sustentam juridicamente o acesso dos responsáveis às informações e a possibilidade de participação, sem exigir que essa participação seja compreendida como ingerência irrestrita sobre decisões técnico-pedagógicas.

A LDB atribui aos estabelecimentos de ensino a incumbência de “articular-se com as famílias e a comunidade, criando processos de integração da sociedade com a escola” (Brasil, 1996, art. 12, inc. VI). Na redação vigente do art. 14, a gestão democrática envolve a participação dos profissionais da educação na elaboração do projeto pedagógico e a participação das comunidades escolar e local em Conselhos Escolares e Fóruns dos Conselhos Escolares ou equivalentes; pais ou responsáveis figuram expressamente entre os representantes do Conselho Escolar (Brasil, 1996, art. 14, inc. I e II, § 1º, inc. IV).

Em *Cartas a Cristina*, Paulo Freire (2020) relata, a partir de sua experiência no Serviço Social da Indústria (Sesi) de Pernambuco, uma gestão aberta à participação dos operários e de suas famílias e associa a aprendizagem democrática ao exercício concreto da participação. Embora situada em circunstâncias distintas, a experiência evidencia que a corresponsabilidade educativa pode incluir espaços institucionais de manifestação e participação em decisões apropriadas, como conselhos, reuniões e outras instâncias coletivas da vida escolar.

O PNE, aprovado pela Lei nº 15.388/2026, estabelece expressamente "o reconhecimento da importância da articulação entre família e escola para o processo educacional" como uma de suas diretrizes (Brasil, 2026, art. 3º, inc. VI). A legislação também prevê o estímulo a políticas públicas orientadas ao fortalecimento dessa relação e à participação dos pais ou responsáveis no desenvolvimento das atividades escolares, com vistas à melhoria do clima, da convivência escolar e da aprendizagem (Brasil, 2026, Estratégia 5.19).

Em conjunto, Constituição, ECA, LDB e PNE conferem respaldo jurídico à articulação, à participação e ao acesso das famílias a informações sobre o processo educacional.

2.2.4 Perspectivas do desenvolvimento humano e das relações sociais na relação escola-família

Os fundamentos sociológicos e normativos situam as condições e responsabilidades que atravessam a relação escola-família. Piaget, Vygotski, Erikson e Bronfenbrenner acrescentam, sob enfoques distintos, referências para compreender o estudante como sujeito em desenvolvimento, situado em diferentes contextos de vida e relações sociais.

Como referência geral ao desenvolvimento, Piaget e Inhelder (2006) compreendem o conhecimento como construção ativa do sujeito em interação com o ambiente. A perspectiva histórico-cultural de Vygotski aproxima-se mais diretamente do problema das mediações sociais ao atribuir centralidade às relações no desenvolvimento. O conceito de zona de desenvolvimento proximal descreve a distância entre aquilo que o sujeito realiza de forma independente e o que consegue realizar com apoio de um parceiro mais experiente (Vygotski, 1991). As relações familiares podem, assim, integrar o conjunto de mediações sociais do

desenvolvimento, sem que isso implique domínio dos conteúdos escolares ou substituição da função docente.

Ferreira (2019), em pesquisa fundamentada na Teoria Histórico-Cultural com estudantes do Ensino Técnico Integrado ao Médio e seus familiares, acrescenta evidência próxima ao objeto ao analisar sentidos construídos em torno da trajetória escolar. O estudo indica que expectativas comunicadas pelos familiares, formas de reconhecimento do esforço e cobranças centradas em resultados participam da maneira como estudantes interpretam sucesso, dificuldades e expectativas em relação ao próprio percurso escolar. Os achados de Ferreira (2019) permitem compreender o acompanhamento familiar para além de uma lógica restrita à transmissão de informações ou ao controle de tarefas, considerando também sua participação na produção de sentidos sobre a experiência educativa.

A teoria do desenvolvimento psicossocial de Erikson compreende a adolescência como período marcado pela tensão entre identidade e confusão de papéis (Erikson, 1971). O jovem articula experiências anteriores, relações presentes e projeções de futuro ao construir referências relativamente coerentes sobre quem é e sobre os lugares sociais que pretende ocupar. No EMI, a construção identitária ocorre em um percurso que articula formação geral, formação técnica e elaboração de projetos pessoais e profissionais. As relações familiares integram o conjunto de referências presentes nesse processo, cuja configuração se modifica à medida que a autonomia juvenil se amplia.

Bronfenbrenner (1996) descreve escola e família como microssistemas do estudante. O mesossistema corresponde às relações entre microssistemas dos quais o indivíduo participa, de modo que a conexão entre ambientes relevantes também integra seu desenvolvimento. As relações entre escola e família podem, portanto, variar em intensidade e qualidade e compor o conjunto de interações que atravessam a trajetória do adolescente.

Embora partam de genealogias e objetos distintos, essas abordagens convergem na compreensão do desenvolvimento como processo relacional e situado em contextos sociais.

2.2.5 Modelos de engajamento familiar e evidências empíricas

Os modelos de engajamento familiar ajudam a distinguir as formas que a participação pode assumir, as razões pelas quais responsáveis se envolvem de maneiras diferentes e as condições institucionais que podem favorecer ou limitar esse envolvimento.

Epstein (2001) compreende família, escola e comunidade como esferas de influência sobrepostas e organiza o engajamento familiar em seis tipos: parentalidade, comunicação, voluntariado, aprendizagem em casa, tomada de decisão e colaboração com a comunidade. O valor analítico dessa tipologia está em mostrar que "participação" não designa um comportamento único. Uma família pode acompanhar a trajetória em casa, responder a comunicações ou participar de decisões sem necessariamente realizar voluntariado presencial; da mesma forma, presença física frequente não assegura diálogo ou acompanhamento consistente.

Hoover-Dempsey e Sandler (1997) explicam por que os responsáveis decidem se engajar na escolarização dos filhos. O modelo destaca, entre outros fatores, a construção do papel parental, isto é, aquilo que os responsáveis entendem como parte de suas atribuições; o senso de eficácia, relacionado à percepção de que sua atuação pode ser útil; e a percepção de convites, demandas e oportunidades provenientes da escola e do próprio estudante. Esses elementos, articulados à história de vida e às dinâmicas familiares, ajudam a compreender por que disponibilidade afetiva não se converte necessariamente em presença observável.

O modelo também mostra que o engajamento não deve ser compreendido como característica fixa. Convites, acolhimento e clareza de expectativas por parte da escola podem ampliar as possibilidades de envolvimento, em articulação com a percepção de papel e o senso de eficácia dos pais. As oportunidades oferecidas pela escola articulam-se às condições de vida das famílias, de modo que disposição para participar e participação efetiva não coincidem necessariamente.

As evidências empíricas disponíveis apontam associações entre envolvimento familiar e variáveis relacionadas à trajetória escolar. McNeal Jr. (2014) identifica relações entre formas de envolvimento parental, expectativas educacionais, comportamentos escolares — como absenteísmo, realização de tarefas e faltas deliberadas às aulas — e desempenho acadêmico; Epstein e Sheldon (2002) observam associações positivas com indicadores de frequência e redução do absenteísmo; e Sheldon e Epstein (2005) identificam associação entre práticas de parceria voltadas ao apoio da aprendizagem de matemática em casa e maior proporção de estudantes em níveis de proficiência.

Em avaliações de larga escala, Sebastian, Moon e Cunningham (2017) observaram associações entre formas de envolvimento familiar e desempenho em matemática mesmo após controles socioeconômicos No Brasil, dados do Sistema de Avaliação da Educação Básica (Saeb) 2021, divulgados pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), registraram elevada frequência de apoio familiar às atividades escolares em

diferentes estratos socioeconômicos no contexto do estudo remoto (INEP, 2024). Embora esse indicador não seja equivalente às categorias de participação e engajamento adotadas nesta pesquisa, ele evidencia que o acompanhamento familiar pode assumir formas diversas para além da presença física na escola.

Estudos e relatos de experiências na Educação Básica também registram barreiras materiais e institucionais que condicionam a presença das famílias. Zanella *et al.* (2008) apontam que o comparecimento dos responsáveis ocorre sobretudo por convocação da escola (60,5%), identificando a falta de tempo associada ao trabalho e os horários das reuniões como obstáculos práticos, além de evidenciarem divergências entre as expectativas da equipe escolar e as formas de participação relatadas pelos pais. Em projeto de intervenção no Ensino Fundamental, Santana *et al.* (2022) assinalam o tempo restrito de responsáveis que trabalham fora e ressaltam a necessidade de ambientes institucionais acolhedores para favorecer a aproximação das famílias. Esses achados dialogam com as assimetrias históricas e institucionais discutidas em 2.2.1.

Tomados em conjunto, modelos de engajamento e estudos empíricos situam o envolvimento familiar como fenômeno relacional e heterogêneo, associado a diferentes aspectos da trajetória escolar. As evidências apresentam resultados variados e caráter predominantemente associativo, de modo que não autorizam inferir efeitos causais uniformes do envolvimento familiar sobre permanência, frequência ou desempenho. Nesse enquadramento, a comunicação integra a relação escola-família sem se confundir com participação ou engajamento e sustenta possibilidades de contato e interlocução ao longo da trajetória escolar. A partir dessa delimitação, a análise pode avançar para as condições sociotécnicas e institucionais em que a comunicação se realiza por aplicativos de mensagens.

2.3 A comunicação escola-família mediada por aplicativos de mensagens: mediações, potencialidades e limites

2.3.1 A comunicação escola-família como mediação sociotécnica

A comunicação escola-família por meios digitais altera temporalidades, possibilidades de acesso e registro, expectativas de resposta, circulação de mensagens e modos de participação. A tecnologia passa a integrar as condições concretas em que escola e família — microssistemas do estudante cujas inter-relações integram seu mesossistema — se relacionam

(Bronfenbrenner, 1996). Os aplicativos de mensagens podem reduzir a dependência da copresença física e ampliar a continuidade do contato, ao mesmo tempo em que reconfiguram assimetrias e formas de interação.

Na literatura brasileira mapeada pelo estado da arte realizado nesta pesquisa, o WhatsApp apareceu de forma recorrente como interface de comunicação entre escola e famílias. A recorrência do aplicativo não deve levar a tratá-lo como ferramenta neutra e meramente instrumental. Feenberg (2002) compreende a técnica como processo social atravessado por relações de poder, o que inscreve o uso do aplicativo nas dinâmicas de autoridade e diálogo entre escola e famílias. Kenski (2007), em complemento, ressalta que a presença da tecnologia, por si só, não implica inovação educacional, pois seus usos dependem das formas de apropriação e organização construídas pelos sujeitos e pelas instituições.

Martín-Barbero (1997) desloca o foco dos "meios" — o aplicativo em si — para as "mediações", dirigindo a atenção aos usos sociais, às temporalidades e às matrizes culturais que orientam a produção de sentidos. Nessa perspectiva, a análise do WhatsApp volta-se para as práticas e relações estabelecidas entre escola e famílias. Em escala macrossocial, Castells (1999) caracteriza a sociedade em rede pela centralidade dos fluxos de informação na organização social; no cotidiano da mobilidade digital, Lemos (2015) destaca a conectividade permanente e a reconfiguração das fronteiras de tempo e espaço, elementos que ajudam a compreender tanto a continuidade do contato quanto as expectativas de disponibilidade associadas aos dispositivos móveis.

Duas características do aplicativo importam particularmente à comunicação escola-família: flexibilidade temporal e multimodalidade. A interação pode ocorrer de forma síncrona ou assíncrona, permitindo leitura e resposta em momentos diferentes, enquanto texto, áudio, imagem, vídeo e documentos podem circular no mesmo canal (Moreira; Trindade, 2017). Essas possibilidades dependem das condições materiais de acesso, das características dos dispositivos e das habilidades digitais dos usuários, como indicam o Comitê Gestor da Internet no Brasil (2026) e Macià Bordalba e Garreta Bochaca (2018). Dependem também das sociabilidades já existentes. Hernández Rincón (2016) mostra que grupos digitais reorganizam trocas, opiniões e redes construídas em outros espaços de convivência escolar, em vez de produzir relações inteiramente novas.

A pandemia de Covid-19 acelerou a incorporação de aplicativos de mensagens e outras plataformas digitais às práticas educacionais e tornou mais visíveis desigualdades de acesso. Oliveira (2023) descreve esse período por meio do conceito de cronotopo pandêmico, isto é, uma reorganização das relações entre tempo, espaço e experiência escolar, na qual a escola

ampliou sua presença no ambiente doméstico por dispositivos móveis. A experiência pandêmica, contudo, não se confunde com o objeto desta pesquisa: enquanto o ensino remoto esteve voltado à continuidade curricular em situação emergencial, o uso institucional do WhatsApp na comunicação escola-família responde a finalidades e relações distintas.

2.3.2 O WhatsApp como interface de comunicação e a complementaridade entre interações presenciais e digitais

A escolha do WhatsApp como interface de comunicação pode ser explicada menos por superioridade técnica do que por sua presença prévia no cotidiano de muitas famílias. Em seu estudo, Pinheiro, Valim e Moraes (2024) registram familiaridade das famílias com o aplicativo e, em contraste, dificuldades relacionadas ao acesso e ao manejo de plataformas educacionais. Por já integrar práticas cotidianas de muitos usuários, o WhatsApp pode reduzir parte da demanda de aprendizagem associada à adoção de uma nova plataforma, embora não elimine dificuldades de uso ou desigualdades de acesso.

A familiaridade com o aplicativo não substitui as formas presenciais de contato: interações digitais e presenciais podem atuar de modo complementar. A comunicação remota amplia possibilidades de contato entre encontros presenciais, enquanto determinadas situações podem demandar copresença e escuta mais aprofundada (Mata; Pedro, 2021; Silva Filho, 2024a). Em questões complexas ou acadêmicas, a preferência pelo encontro presencial pode relacionar-se à disponibilidade de pistas não verbais úteis à interpretação das mensagens; os meios digitais, por sua vez, mostram-se especialmente convenientes para comunicações simples e objetivas (Macià Bordalba; Garreta Bochaca, 2019). Macià Bordalba e Garreta Bochaca (2018) também indicam que uma única forma de comunicação não atende igualmente a todas as situações. Retomando as barreiras já referidas, as alternativas propostas por Costa (2024) — grupo de WhatsApp entre família e escola, reuniões virtuais e projetos educacionais com participação das famílias — combinam contatos digitais e presenciais em vez de substituir um pelo outro.

No Ensino Médio Integrado, essa complementaridade precisa considerar a autonomia crescente dos adolescentes, discutida anteriormente a partir de Erikson (1971). Embora o estado da arte não tenha identificado produção específica sobre a relação escola-família via WhatsApp no EMI, Silva (2020), no Ensino Médio Regular, examina a participação das famílias na vida escolar dos estudantes e contribui para delimitar o problema nas etapas finais

da Educação Básica. Nesse contexto, o acompanhamento familiar precisa articular-se ao reconhecimento do estudante como interlocutor progressivamente autônomo nas relações comunicacionais.

2.3.3 Comunicação digital e gestão pedagógica

A organização das práticas comunicacionais integra a gestão escolar e insere-se no que Soares (2002) denomina gestão comunicativa: a capacidade institucional de planejar, implementar e avaliar processos destinados a criar e fortalecer ecossistemas comunicativos. Libâneo (2004) define a gestão escolar como o conjunto articulado de atividades de planejamento, organização, coordenação e avaliação que confere unidade e direção ao trabalho da escola em função de seus objetivos educacionais. No recorte desta pesquisa, a gestão pedagógica é considerada em sua função de articular profissionais e setores e de vincular as práticas comunicacionais às finalidades formativas. A incorporação da comunicação digital à vida institucional exige, portanto, intencionalidade pedagógica, construção coletiva e orientação clara para as interações.

Para fins analíticos, convém distinguir funções e formas de interação. Informação, resposta, diálogo e participação não são equivalentes: mensagens informativas podem cumprir funções legítimas de transmissão de comunicados e agilização de contatos institucionais (Gomes, 2022; Leoncio; Mesquita; Rabelo, 2023), enquanto diálogo e participação pressupõem possibilidades de interlocução e escuta responsiva (Oliveira, 2023). Nos aplicativos de mensagens, essas diferentes funções podem se expressar na circulação de informes, na interlocução pedagógica e na articulação de demandas (Carneiro, 2024; Costa, 2024). O aspecto central é observar como esses usos são organizados institucionalmente e que lugar conferem aos diferentes sujeitos na interação — se predominantemente como receptores de informações ou como interlocutores com possibilidades de resposta, manifestação e participação.

Freire (1987, p. 33) opõe a comunicação entre sujeitos aos “comunicados” da educação bancária, associados à lógica de depósitos de informação recebidos passivamente. Na relação escola-família, essa crítica ajuda a examinar a orientação do conjunto das práticas comunicacionais sem transformar toda mensagem informativa isolada em expressão de comunicação bancária.

Estudos empíricos registram a distância que pode existir entre circulação de informação e possibilidade de interlocução. Em estudo com pais, estudantes e professores de alunos com baixo desempenho, Marcondes e Sigolo (2012, p. 96) identificaram relações assimétricas, concebidas em termos da relação entre "especialistas e leigos", nas quais os profissionais da escola ocupavam posição de maior autoridade no tratamento das questões pedagógicas, enquanto as famílias reivindicavam maior espaço de voz, confiança, respeito e escuta. A circulação de informações pode, portanto, coexistir com possibilidades limitadas de interlocução e participação.

Silva Filho (2024a, 2024b) compreende a conversação como uma prática cooperativa que envolve compreensão do interlocutor, abertura ao desacordo e compromisso com contribuições relevantes na busca compartilhada de bens epistêmicos. Swick (2003) destaca, de modo complementar, abertura à aproximação, sensibilidade, flexibilidade e confiabilidade como atributos da comunicação entre profissionais da escola e famílias. Esses referenciais explicitam critérios relacionais para avaliar a qualidade das trocas institucionais.

2.3.4 Limites da comunicação digital e exigências de governança institucional

As possibilidades de uso da comunicação digital distribuem-se de forma desigual entre diferentes grupos sociais. Dados do CGI.br (2026) mostram que, em 2025, 87% dos usuários das classes DE acessavam a internet pelo telefone celular sem uso de computador e que 30% da população se encontrava no nível mais baixo de conectividade significativa, indicador composto utilizado pelo CGI.br para qualificar as condições efetivas de conexão e uso da internet. Embora provenientes de indicadores distintos, os dados mostram que o acesso à comunicação digital pode ocorrer sob condições limitadas de conectividade e de recursos tecnológicos disponíveis.

Motaung e Dube (2020), em universidade sul-africana, registraram limitações de conectividade, acesso a dispositivos e competências para o uso de tecnologias digitais. Procopio (2025), em atividades educacionais remotas, registra dificuldades financeiras e limitações de acesso à internet, além da necessidade de ampliação das condições de conexão para determinadas atividades. Por se originarem de configurações educacionais distintas da comunicação institucional rotineira na Rede Federal brasileira, esses estudos não são transpostos diretamente ao objeto desta pesquisa; funcionam como referências comparativas

para reconhecer limitações de acesso que também podem atravessar usos educacionais de aplicativos.

A participação das famílias também é atravessada por desigualdades de gênero. Carvalho (2000) discute a assimetria que faz recair sobre as mulheres, especialmente as mães, parcela significativa das responsabilidades relacionadas ao acompanhamento da escolarização dos filhos. Gomes (2022), por sua vez, chama atenção para a sobreposição entre a comunicação com a escola, o trabalho doméstico e outras tarefas de cuidado. Assim, a viabilidade da comunicação digital envolve, além da infraestrutura tecnológica, disponibilidade de tempo e divisão do trabalho familiar, condições que podem produzir assimetrias no acompanhamento da trajetória escolar e na interlocução com a escola.

A essas condições somam-se desafios propriamente comunicacionais. Trocas realizadas em grupos de WhatsApp podem favorecer mal-entendidos e conflitos decorrentes da interpretação das mensagens (Doğan, 2019). Golan e Albulescu (2020), em estudo sobre comunicação entre profissionais da educação infantil e famílias, destacam a ausência de reações face a face e assinalam que conversas por aplicativos de texto podem assumir forte carga emocional, sem que os interlocutores reflitam suficientemente sobre as palavras empregadas. Boatos e confusão entre opinião e informação oficial podem fragilizar a confiança, especialmente em subgrupos autônomos de responsáveis (Carneiro, 2024). Problemas de organização institucional também podem intensificar ruídos e comprometer a continuidade da comunicação (Doğan, 2019; Dan; Simon, 2021).

Quanto às condições de trabalho, Bouhnik e Deshen (2014) e Albuquerque, Dallagnol e Santos (2021) discutem sobrecarga, expectativa de disponibilidade e diluição das fronteiras entre trabalho e vida pessoal em situações de comunicação digital. Embora tratem de experiências distintas, os estudos apontam tensões laborais que também podem se manifestar na comunicação escola-família. A incorporação dessas práticas à rotina profissional depende, portanto, de condições institucionais que estabeleçam responsabilidades e limites compatíveis com a jornada de trabalho.

Quanto à privacidade, a exposição de informações individuais em espaços coletivos e a circulação ou o armazenamento inadequado de dados podem ampliar riscos. Nos aplicativos de mensagens, conteúdos originalmente compartilhados em determinada situação comunicacional podem permanecer registrados, ser encaminhados ou alcançar interlocutores além daqueles inicialmente previstos. A conectividade digital também torna menos nítidas as fronteiras entre os espaços institucionais e outras redes de interação. A discussão de Sibilia (2012) sobre as transformações produzidas pela cultura digital nos limites tradicionalmente

estabelecidos entre a escola e o mundo exterior ajuda a compreender a maior permeabilidade dos espaços escolares aos fluxos informacionais. Tais características ampliam a necessidade de cuidado com a exposição e a circulação de informações relativas à vida escolar dos estudantes.

Considerados em conjunto, os limites de acesso e participação, os ruídos comunicacionais, os riscos à privacidade e as tensões relacionadas às condições de trabalho mostram que ampliar possibilidades de contato não basta. Para fins desta pesquisa, governança da comunicação digital designa o conjunto de princípios, responsabilidades e procedimentos que orientam a segurança e a continuidade das práticas comunicacionais. Hernández Rincón (2016) indica que, para funcionar de maneira adequada e útil, grupos escolares de WhatsApp necessitam de regras claras de organização e funcionamento.

A proteção de dados ocupa lugar central nessa governança. A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) estabelece princípios como finalidade, adequação e necessidade e disciplina o tratamento de dados pessoais, determinando que, no caso de crianças e adolescentes, esse tratamento observe seu melhor interesse (Brasil, 2018). Na comunicação escolar, informações relativas a notas, frequência e registros acadêmicos, quando vinculadas a estudantes identificados ou identificáveis, constituem dados pessoais e devem ser tratadas em conformidade com a LGPD.

As exigências de governança, portanto, integram as condições de incorporação institucional dos aplicativos. A definição de responsabilidades, os cuidados com a circulação de informações, a proteção de dados e a delimitação das fronteiras profissionais contribuem para articular a comunicação digital às finalidades pedagógicas sem reduzi-la a uma solução meramente técnica.

2.3.5 Comunicação digital e trajetória escolar: mediações possíveis em relação à permanência e ao êxito

No acompanhamento da trajetória escolar, a autonomia progressiva dos adolescentes precisa ser considerada nas formas de comunicação com os responsáveis. A intensificação da mediação familiar pode tensionar seu desenvolvimento quando assume caráter de vigilância permanente. Wasserman e Zwebner (2017) alertam para o risco de desresponsabilização do estudante, enquanto Mandelert e Mocarzel (2023, p. 21) registram que as comunidades virtuais de famílias podem se transformar em “muletas” para os alunos, quando o

acompanhamento familiar passa a substituir iniciativas e responsabilidades que devem ser progressivamente assumidas pelo próprio adolescente.

Essa tensão reforça a necessidade de situar a comunicação digital como parte do acompanhamento da trajetória escolar, e não como explicação autônoma dos processos relacionados à permanência e ao êxito. Permanência e êxito são aqui compreendidos como fenômenos multifatoriais, mais amplos que indicadores isolados de frequência, rendimento ou conclusão. A permanência diz respeito, neste estudo, à continuidade da trajetória do estudante no curso. O êxito, por sua vez, retoma o horizonte da formação integrada e omnilateral delimitado em 2.1 e não se restringe à nota ou à aprovação (Ciavatta, 2005a; Frigotto, 2012). A articulação entre escola e família situa-se no mesossistema descrito por Bronfenbrenner (1996), e a comunicação constitui uma entre as diferentes mediações que atravessam esse acompanhamento (Martín-Barbero, 1997).

As características da comunicação digital discutidas nas subseções anteriores — como a continuidade do contato, a circulação de informações e a ampliação das possibilidades de interlocução — podem favorecer o acompanhamento da trajetória escolar ao diversificar as oportunidades de contato entre instituição e famílias. Essas possibilidades não operam isoladamente: dependem das formas de apropriação social do meio, das condições de acesso, da organização institucional e da qualidade das interações, cujos critérios relacionais foram discutidos em 2.3.3.

Desse modo, eventuais relações entre a comunicação mediada pelo aplicativo e a permanência e o êxito devem ser interpretadas à luz dessas diferentes condições, sem pressupor efeitos diretos ou autônomos. O alcance da comunicação escola-família reside, nesse sentido, em sua possibilidade de apoiar o acompanhamento da trajetória escolar em articulação com fatores pedagógicos, sociais, familiares, materiais e institucionais.

2.4 Síntese do estado da arte e lacuna investigativa

O estado da arte realizado nesta pesquisa, cujo percurso metodológico é apresentado na Seção 3.2, reuniu 36 produções e evidenciou forte concentração temporal e por etapa ou modalidade. Considerado o cenário empírico investigado, e não o ano de publicação, 32 das 36 produções (88,89%) situavam-se no contexto pandêmico; 21 concentravam-se na Educação Infantil (7) e nos Anos Iniciais do Ensino Fundamental (14), enquanto 4 focalizavam os Anos Finais, 1 o Ensino Médio Regular e 10 abrangiam múltiplas etapas ou

não apresentavam delimitação única. Não foi identificada produção específica sobre o Ensino Médio Integrado, que também não integrava a amostra de nenhuma das dez produções de múltiplas etapas. Essa distribuição evidencia que a produção sobre a mediação via WhatsApp na relação escola-família se concentrou sobretudo nas etapas iniciais da Educação Básica e em experiências associadas ao ensino remoto emergencial.

No plano temático, as produções caracterizaram o WhatsApp, em categorias não excludentes, como canal de comunicação institucional entre escola e família (16 estudos), espaço de mediação pedagógica com participação familiar (20) e ambiente de negociação, conflito e redefinição de fronteiras (16). Potencialidades relacionadas à agilidade comunicacional, à flexibilidade temporal, à familiaridade de uso e à manutenção do contato coexistiram com limites envolvendo desigualdades de acesso, sobrecarga de trabalho, ruídos comunicacionais e diluição de fronteiras institucionais e profissionais. A sobreposição dessas caracterizações reforça que o aplicativo não desempenha função única nem possui efeitos independentes das formas sociais e institucionais de apropriação.

Em conjunto, o mapeamento sustentou duas delimitações importantes para esta dissertação: a baixa incidência de pesquisas voltadas ao Ensino Médio Regular e a ausência de produção específica sobre o Ensino Médio Integrado no corpus analisado; e a menor atenção a usos institucionais estabilizados do WhatsApp em contextos de normalidade letiva. Esses achados evidenciam lacunas no corpus, sem permitir inferir a inexistência de estratégias dessa natureza na realidade escolar. Tais lacunas justificaram o recorte do estudo de campo no EMI e orientaram a investigação para as possibilidades, os limites e as condições institucionais da comunicação escola-família, sem transpor automaticamente para o contexto investigado conclusões produzidas em experiências pandêmicas ou em outras etapas de ensino.

3 METODOLOGIA

O percurso metodológico articulou uma revisão bibliográfica do tipo estado da arte, um estudo de campo com três segmentos e o desenvolvimento do Produto Educacional. Esta seção apresenta o delineamento da investigação, os procedimentos de coleta e análise dos dados, os cuidados éticos e as etapas relacionadas à elaboração do produto.

3.1 Delineamento e contexto da pesquisa

A pesquisa foi de natureza aplicada, caráter exploratório e abordagem quali-quantitativa. Sua natureza aplicada decorreu da relação entre a investigação do problema e o desenvolvimento de um Produto Educacional orientado à prática profissional. O caráter exploratório mostrou-se adequado à investigação de um objeto para o qual o estado da arte desenvolvido na pesquisa não identificou produção específica no contexto do EMI. Como assinala Gil (2002, p. 41), as pesquisas exploratórias "têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses". A abordagem quali-quantitativa foi adotada para combinar a descrição dos dados fechados com a interpretação das respostas textuais produzidas no estudo de campo. O percurso reuniu três frentes complementares: a revisão bibliográfica do tipo estado da arte, o estudo de campo e o desenvolvimento do Produto Educacional. A consulta a documentos normativos e institucionais também subsidiou a construção teórica da dissertação e um componente formativo do Produto Educacional, sem integrar o corpus empírico da análise dos resultados.

Considerando o caráter exploratório e os objetivos descritivo-interpretativos da investigação, não foram formuladas hipóteses para teste. A produção e a análise dos dados foram orientadas pela questão de pesquisa e pelos objetivos, em consonância com o enfoque não causal adotado.

O estudo de campo foi realizado no IFRN – Campus São Paulo do Potengi, unidade que atende estudantes oriundos de 16 municípios da região e oferta os cursos técnicos integrados de Edificações, Meio Ambiente e Informática para Internet, reunindo aproximadamente 700 estudantes nessa modalidade. O campus foi definido como lócus da investigação por sediar a estratégia institucional tomada como referência empírica do estudo. Durante a pesquisa, o pesquisador, servidor da Rede Federal lotado no IFCE, encontrava-se em colaboração técnica no IFRN – Campus São Paulo do Potengi. Antes da coleta, havia

atuado no setor pedagógico e participado da criação e da operacionalização da estratégia investigada.

A estratégia institucional de comunicação escola-família via WhatsApp Business encontrava-se em funcionamento desde 7 de março de 2023 e, no período investigado, compreendia um canal de atendimento pedagógico e um grupo de comunicação, utilizados, respectivamente, para atendimento individualizado de responsáveis e circulação de informações coletivas entre escola e famílias. A estratégia foi examinada retrospectivamente a partir das percepções dos três segmentos adultos considerados na investigação: responsáveis familiares, profissionais da gestão e dos setores de atendimento ao estudante e docentes do EMI. A expressão “estratégia de comunicação” é utilizada, nesta dissertação, para designar conjuntamente esses dois componentes quando não houver necessidade de diferenciá-los.

3.2 Estado da arte

A revisão bibliográfica foi desenvolvida na modalidade estado da arte, entendida como investigação de caráter bibliográfico voltada ao mapeamento e à discussão de uma produção acadêmica delimitada, de modo a reconhecer aspectos, dimensões e condições de produção privilegiados em determinado campo (Ferreira, 2002). Quanto à abordagem, essa etapa teve caráter predominantemente qualitativo, com suporte de dados quantitativos descritivos, e natureza exploratório-descritiva. No presente estudo, o mapeamento incidiu sobre produções acerca da mediação comunicacional via WhatsApp na relação escola-família na Educação Básica. Essa etapa foi conduzida mediante procedimentos sistematizados de busca, triagem temática, validação e análise do corpus. Embora não tenha assumido o formato estrito de revisão sistemática, o procedimento adotado dialogou, em parte, com a lógica de transparência e rastreabilidade preconizada pelo Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) na seleção dos estudos (Page et al., 2022).

O levantamento ocorreu entre 29 de janeiro e 3 de fevereiro de 2026 e contemplou publicações brasileiras produzidas entre 2016 e 2025, correspondentes aos dez anos completos anteriores às buscas, com textos em língua portuguesa. Foram consultados o Repositório Digital do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo (IFES), instituição coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Educação Profissional e Tecnológica (ProfEPT); o Repositório Digital do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), instituição associada na qual a pesquisa se vincula ao

Programa; o Observatório de Produtos Educacionais e Dissertações do ProfEPT, voltado à produção da rede; o Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES); e a Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD), ampliando a recuperação de artigos, dissertações e teses.

Em todas as fontes, utilizou-se a estratégia de busca (WhatsApp OR "Aplicativos de Mensagens" OR "Aplicativos de Conversa") AND Família AND (Escola OR Educa* OR Ensino), aplicada nos campos de busca oferecidos por cada plataforma. No Portal de Periódicos da CAPES, foram empregados adicionalmente, entre os filtros disponíveis nessa plataforma, acesso aberto, revisão por pares, produção nacional e área de Ciências Humanas. A busca inicial recuperou 667 registros: 2 no Repositório IFES, 2 no Repositório IFPB, 2 no Observatório ProfEPT, 117 na BDTD e 544 no Portal de Periódicos da CAPES. Antes da triagem temática, realizou-se conferência manual de possíveis duplicidades entre as fontes, com base em título, autoria, ano de publicação e natureza do documento. Não foram identificadas duplicidades. Assim, os 667 registros seguiram para a triagem temática.

A triagem foi conduzida sequencialmente com apoio do NotebookLM, utilizado exclusivamente como recurso auxiliar de organização e pré-classificação dos arquivos em formato Portable Document Format (PDF). Os documentos foram inseridos em blocos sucessivos de aproximadamente 67 textos e submetidos aos critérios e instruções sintéticas apresentados no Quadro 1.

Quadro 1 – Etapas e critérios temáticos da triagem do estado da arte

Etapa/critério	Procedimento de verificação	Decisão	Excluídos na etapa	Remanescentes / resultado
C1. Vínculo com a educação formal	Verificar se o estudo se situa na educação formal e institucional.	Excluir se não atender	467	200
C2. Inserção na Educação Básica	Verificar se o estudo se refere à Educação Básica.	Excluir se não atender	86	114
C3. Interlocução com as famílias	Verificar se o WhatsApp é utilizado apenas em interações didático-pedagógicas intraescolares, sem interlocução com as famílias.	Excluir se restrito ao intraescolar	77	37
C4. Convergência temática direta	Verificar se o WhatsApp constitui objeto de análise na relação escola-família na Educação Básica, e não apenas menção incidental.	Pré-selecionar se atender	—	37 pré-selecionados
Validação manual final	Conferência individual dos textos quanto à aderência efetiva ao objeto investigado e à disponibilidade do texto integral.	Consolidar o corpus	1	36 no corpus final

Fonte: elaboração própria (2026).

Para cada registro, a ferramenta indicava a manutenção ou exclusão na etapa correspondente e produzia uma síntese preliminar da finalidade atribuída ao uso do WhatsApp. A triagem preliminar incidiu sobre o conteúdo efetivamente disponibilizado em cada arquivo; a aderência temática e a disponibilidade do texto integral foram confirmadas posteriormente na validação manual. Essas sínteses serviram apenas à organização inicial da triagem; não constituíram a base analítica final. A decisão final de inclusão permaneceu sob responsabilidade do pesquisador.

Os textos pré-selecionados foram conferidos individualmente, mediante leitura dos contextos de ocorrência dos termos “WhatsApp”, “escola” e “família” e dos trechos necessários à verificação de aderência ao objeto. Na etapa de validação manual final, verificou-se que o arquivo recuperado para uma das 37 produções pré-selecionadas continha apenas o resumo; como a busca complementar não localizou o texto integral em acesso aberto, a produção foi excluída. Concluída a validação, o corpus final do estado da arte reuniu 36 produções.

Em seguida, o pesquisador realizou a leitura analítica e registrou, em planilha própria, informações relativas à identificação bibliográfica, à etapa ou modalidade da Educação Básica, ao cenário empírico investigado, à finalidade atribuída ao WhatsApp e aos sujeitos envolvidos. Para a classificação do cenário empírico, distinguiram-se produções pré-pandêmicas (dados anteriores a março de 2020), pandêmicas (práticas de Ensino Remoto Emergencial durante a Covid-19, entre 2020 e 2021), pós-pandêmicas (usos após o retorno à presencialidade, a partir de 2022) e de contexto não explicitado; essa classificação se refere ao período empírico investigado, e não ao ano de publicação. A análise assumiu caráter descritivo-interpretativo, articulando a sistematização das características bibliográficas e temáticas das produções à interpretação dos modos pelos quais a mediação via WhatsApp na relação escola-família foi caracterizada no conjunto selecionado. A relação das 36 produções selecionadas consta do Apêndice H.

3.3 Participantes, amostragem e procedimentos de coleta

O estudo de campo envolveu três segmentos vinculados ao EMI do IFRN – Campus São Paulo do Potengi: responsáveis familiares; profissionais da gestão e dos setores de atendimento ao estudante; e docentes. Para a delimitação dos universos e das bases de participantes, considerou-se a definição de Prodanov e Freitas (2013, p. 98), segundo a qual

“população (ou universo da pesquisa) é a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo”. Os procedimentos de elegibilidade, convite e composição da base final variaram de acordo com as características de cada segmento e preservaram o caráter voluntário da participação. Nos dois segmentos profissionais, o convite foi dirigido à totalidade dos respectivos universos elegíveis. A apresentação da pesquisa e o convite inicial a esses participantes ocorreram no encontro pedagógico. O acesso ao questionário foi disponibilizado individualmente, via WhatsApp, no dia seguinte, estabelecendo um intervalo entre o convite presencial e o acesso ao instrumento — medida destinada a reforçar a voluntariedade e reduzir a possibilidade de que as respostas fossem dadas sob efeito imediato do convite.

3.3.1 Responsáveis familiares

No segmento familiar, o universo operacional correspondeu a 500 vínculos família-estudante referentes aos estudantes regularmente matriculados entre o segundo e o quarto ano do EMI. Os familiares de aproximadamente 200 estudantes ingressantes no primeiro ano não integraram esse recorte, uma vez que o vínculo institucional recente poderia limitar a formação de percepções retrospectivas sobre a experiência de comunicação investigada. Solicitou-se uma única participação familiar por estudante, como regra de preenchimento destinada a evitar duplicidade de respostas. A conferência posterior da base verificou a ausência de duplicidade.

A base familiar foi delimitada em 100 responsáveis, quantitativo fixado no projeto e no protocolo submetido aos Comitês de Ética e correspondente numericamente a 20% do universo operacional. A seleção teve caráter voluntário, não probabilístico e intencional; o quantitativo não correspondeu a cálculo de representatividade. Como critério de elegibilidade, exigiu-se que o responsável tivesse participado de pelo menos uma das duas reuniões de famílias mais recentes realizadas anteriormente à coleta, condição verificada por meio das listas de presença. Os convites para essas reuniões haviam sido realizados exclusivamente por meio do grupo de famílias no WhatsApp Business. Uma dessas duas reuniões coincidiu com a ocasião em que a pesquisa foi apresentada ao segmento. O critério buscou assegurar experiência concreta com a estratégia de comunicação e com a passagem do convite digital à participação presencial; ao mesmo tempo, introduziu possível viés de seleção por

engajamento prévio, razão pela qual a base não foi tratada como representativa da totalidade das famílias do campus.

As listas de presença foram utilizadas exclusivamente para verificar a elegibilidade dos potenciais participantes e não integraram o corpus analítico nem foram utilizadas como medida de participação familiar ou de mudança no comparecimento presencial.

Posteriormente, os potenciais participantes receberam convite individual por meio do WhatsApp Business e, somente após os esclarecimentos, tiveram acesso ao formulário. O questionário esteve disponível entre 19 e 25 de fevereiro de 2026. Ao longo desse período, os convites foram enviados progressivamente. Como não foi preservado registro consolidado do total de convites efetivamente enviados, não se calculou taxa de adesão para o segmento familiar. Ao final do período, o formulário foi encerrado. Na etapa de consentimento, foram registradas 128 manifestações; duas pessoas assinalaram que não aceitavam participar e não prosseguiram no instrumento, resultando em 126 participações elegíveis. Como o quantitativo superou a base delimitada, realizou-se sorteio aleatório simples entre as 126 participações elegíveis para redução da base ao quantitativo fixado de 100, conforme previsto no protocolo aprovado. A aleatoriedade incidiu apenas sobre a redução do conjunto de participações voluntárias e elegíveis, não correspondendo a uma amostragem probabilística do universo operacional.

3.3.2 Profissionais da gestão e dos setores de atendimento ao estudante

O universo desse segmento reuniu 22 profissionais que, no período da coleta, exerciam funções de gestão ou atuavam em setores com participação direta no atendimento, acompanhamento ou comunicação com estudantes e famílias, abrangendo profissionais de gestão, equipe pedagógica, equipe multiprofissional e setores de atendimento e registros acadêmicos. O pesquisador não integrou esse universo porque, no período da coleta, encontrava-se realocado em outro setor administrativo, sem atuação no setor pedagógico nem participação direta nas atividades que definiam a elegibilidade. O convite foi dirigido aos 22 profissionais elegíveis.

O formulário permaneceu disponível de 12 a 25 de março de 2026. Ao final do período, foram registradas 10 respostas, correspondentes a 45,45% dos 22 profissionais convidados.

3.3.3 Docentes do Ensino Médio Integrado

No segmento docente, o universo elegível foi composto por 51 professores do EMI com, no mínimo, um ano de efetivo exercício no campus. Esse critério, definido previamente, buscou assegurar experiência institucional mínima para que os participantes pudessem se posicionar sobre a comunicação entre escola e famílias e sobre a estratégia investigada, reconhecendo-se que o tempo de exposição a essa estratégia poderia variar entre os docentes elegíveis. O convite foi dirigido aos 51 professores elegíveis.

O formulário permaneceu disponível de 12 a 25 de março de 2026. Ao final do período, foram registradas 18 respostas, correspondentes a 35,29% dos 51 professores convidados.

3.4 Instrumentos, tratamento e análise dos dados

A coleta foi realizada por meio de três questionários eletrônicos distintos, elaborados para os respectivos segmentos e disponibilizados na plataforma Google Forms. Na construção dos instrumentos, buscou-se preservar a correspondência entre as perguntas e os objetivos específicos, considerando a observação de Gil (2002, p. 116): “A elaboração de um questionário consiste basicamente em traduzir os objetivos específicos da pesquisa em itens bem redigidos.” Os instrumentos combinaram questões fechadas e campos textuais; conforme Cervo e Bervian (2002), perguntas abertas favorecem respostas mais amplas e diversificadas, enquanto as fechadas facilitam a organização e a tabulação das informações.

Antes da aplicação, o questionário destinado aos responsáveis familiares foi submetido à revisão de profissionais do próprio campus das áreas de Pedagogia, Psicologia e Serviço Social, além de um docente de Língua Portuguesa, com atenção à clareza e à adequação linguística ao público familiar. A revisão incidiu somente sobre o instrumento das famílias; os questionários destinados aos segmentos profissionais não passaram por essa etapa.

O Quadro 2 sintetiza a composição dos três instrumentos e indica os respectivos apêndices.

Quadro 2 – Síntese dos instrumentos de coleta de dados

Segmento	Composição do instrumento	Apêndice
Responsáveis familiares	5 questões iniciais de caracterização/contextualização, algumas acompanhadas de campos condicionais de especificação; 10 questões fechadas ordinais com quatro categorias de resposta; 1 questão fechada dicotômica, acompanhada de campo aberto condicional; 2 questões abertas facultativas.	Apêndice A

Segmento	Composição do instrumento	Apêndice
Gestão e setores de atendimento ao estudante	2 questões de perfil; 6 questões fechadas, desdobradas em 9 itens ordinais com quatro categorias de resposta, cada questão acompanhada de campo facultativo para comentário; 2 questões abertas facultativas.	Apêndice B
Docentes do EMI	2 questões de perfil; 3 questões fechadas, desdobradas em 6 itens ordinais com quatro categorias de resposta, cada questão acompanhada de campo facultativo para comentário; 2 questões abertas facultativas.	Apêndice C

Fonte: elaboração própria (2026).

Após o encerramento das coletas, as respostas foram exportadas do Google Forms e organizadas em planilhas do Microsoft Excel, utilizado na conferência, organização, pseudonimização e tabulação. Nos itens fechados, os denominadores foram definidos a partir das respostas registradas em cada questão. Campos abertos facultativos ou condicionais não preenchidos foram mantidos como não respostas e não convertidos em categorias substantivas. Respostas textuais efetivamente preenchidas que expressavam ausência de sugestão, satisfação com a estratégia ou desejo de sua manutenção foram tratadas como conteúdo substantivo do corpus, e não como não resposta.

Na dimensão quantitativa, os dados das questões fechadas foram tratados por estatística descritiva, com cálculo de frequências absolutas e relativas e apresentação das distribuições das alternativas. Prodanov e Freitas (2013, p. 70) destacam que “a pesquisa quantitativa considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las”.

Considerando sobretudo o caráter voluntário e não probabilístico das bases e os objetivos descritivo-interpretativos do estudo, não foram realizados testes inferenciais nem formuladas generalizações populacionais. A natureza ordinal de parte dos itens e os diferentes tamanhos dos segmentos também orientaram a preservação das distribuições originais e a cautela nas comparações. Quando categorias ordinais foram agregadas para fins de síntese expositiva, reuniram-se as duas alternativas superiores de cada item, mantendo-se a interpretação ancorada nas distribuições originais. No instrumento docente, o item “comportamento” apresentou formulação semanticamente ambígua; por isso, sua distribuição foi preservada na apresentação descritiva, sem interpretação direcional como melhora ou piora.

Na dimensão qualitativa, os excertos foram identificados por códigos alfanuméricos vinculados aos segmentos para preservar a confidencialidade dos participantes. No segmento familiar, utilizou-se o prefixo FAM, seguido de numeração pseudonimizada. No segmento gestão, os códigos GES identificaram unidades de sentido, permitindo que um mesmo respondente originasse mais de um código conforme a temática abordada. Entre os docentes,

os códigos DOC preservaram a ordem dos registros na base original, em vez de renumerar sequencialmente os 18 participantes da base final; por isso, podem não ser consecutivos e podem ultrapassar o número 18. Somente os registros dos quais foram selecionadas contribuições qualitativas aparecem na análise.

Leite e Possa (2013, p. 23) assinalam que a abordagem qualitativa "trabalha com interpretações, comparações e resultados que não podem ser mensuráveis numericamente". Para o tratamento do material textual, adotou-se análise de conteúdo categorial temática, fundamentada em Bardin (2011). O procedimento compreendeu leitura integral do corpus textual qualitativo, codificação inicial de caráter descritivo e indutivo, agrupamento dos conteúdos por proximidade semântica e construção, revisão e interpretação de categorias temáticas. Foram considerados conteúdos recorrentes, manifestações minoritárias, críticas, divergências e ambivalências. A codificação e a categorização foram conduzidas manualmente pelo pesquisador.

Na operacionalização da análise de conteúdo, a unidade de registro adotada foi o tema ou unidade de sentido identificável nas respostas textuais, enquanto a resposta integral ao respectivo campo constituiu a unidade de contexto. Uma mesma resposta pôde originar mais de uma unidade de sentido quando apresentava conteúdos semanticamente distintos. A revisão categorial considerou a coerência interna das categorias, a distinção entre agrupamentos e a aderência ao material empírico.

A organização analítica combinou elementos definidos *a priori* e elementos emergentes. Os eixos gerais foram derivados da questão de pesquisa, do objetivo geral, dos objetivos específicos e das dimensões operacionalizadas nos instrumentos — comunicação e interlocução escola-família; participação e engajamento familiar; acompanhamento da trajetória escolar e suas possíveis relações com permanência e êxito; e possibilidades, limites e condições institucionais do uso do WhatsApp na comunicação escola-família. No interior desses eixos, as categorias das respostas textuais foram construídas indutivamente a partir do material empírico. O referencial teórico subsidiou a interpretação e o diálogo analítico dos resultados, sem funcionar como sistema prévio de categorias. O Quadro 3 apresenta exemplos selecionados desse percurso de codificação e construção categorial.

Quadro 3 – Exemplo do processo de codificação e construção das categorias temáticas

Segmento	Unidade de sentido	Código inicial	Categoria	Subcategoria/sentido

Segmento	Unidade de sentido	Código inicial	Categoria	Subcategoria/sentido
Famílias	“nem todos sabem entrar no SUAP e verificar as notas” (FAM027)	dificuldade de acesso ao sistema	Acesso às informações acadêmicas e consistência entre canais	SUAP: acesso, uso ou complementaridade
Famílias	“as informações que visualizamos pelo SUAP não condizem com as que são enviadas pelo WhatsApp” (FAM012)	inconsistência percebida entre canais	Acesso às informações acadêmicas e consistência entre canais	Consistência entre WhatsApp e SUAP
Famílias	Pedido de fiscalização mais contínua da conduta e da circulação do estudante (FAM094)	monitoramento intensivo	Monitoramento intensivo e tensão com a autonomia	Vigilância/control e contínuo
Gestão/Setores	Envio rápido de informações e interação direta com as famílias (GES01)	agilidade e interação direta	Agilidade, alcance e proximidade comunicacional	Agilidade/interação direta
Gestão/Setores	Falta de dados para avaliar com precisão a relação entre participação familiar e êxito (GES10)	prudência sobre êxito	Limites de observação e prudência epistêmica	Prudência sobre permanência/êxito
Gestão/Setores	Atuação com familiares exige treinamento da equipe e oficialização da comunicação (GES11)	formação/oficialização	Governança, fluxos e sustentabilidade institucional	Formação/capacitação e oficialização
Docentes do EMI	Presença física não aumentou na disciplina, mas o engajamento digital pareceu mais efetivo (DOC003)	dissociação presencial-digital	Participação familiar e formas híbridas	Presença física versus engajamento digital
Docentes do EMI	“Não consigo fazer uma correlação direta...” porque outras variáveis podem produzir efeitos positivos (DOC013)	multifatoriedade	Prudência epistêmica e multifatoriedade	Fatores concorrentes
Docentes do EMI	Retornos rápidos foram associados pelo docente ao retorno de estudantes infrequentes e a melhoras percebidas (DOC005)	atribuição de repercussão na trajetória	Repercussões percebidas na trajetória escolar	Frequência/comportamento/rendimento

Nota: O quadro apresenta exemplos selecionados do percurso analítico e não esgota o corpus.
Fonte: elaboração própria com base nos dados da pesquisa (2026).

A integração ocorreu em dois níveis. No primeiro, intrassegmento, as distribuições das questões fechadas foram relacionadas, conforme a estrutura de cada instrumento, aos campos textuais complementares e às respostas abertas pertinentes, buscando reconhecer convergências, complementaridades, aprofundamentos, divergências, tensões e limites de evidência. Os conteúdos textuais não foram mobilizados apenas como ilustração das

frequências. No segundo nível, intersegmentos, compararam-se tendências e sentidos produzidos por instrumentos distintos, sem somar, ranquear ou tratar como diretamente equivalentes percentuais obtidos em bases de tamanhos e escalas diferentes.

Os dados foram tratados como percepções autorrelatadas e retrospectivas. O desenho, de natureza descritivo-interpretativa, não incluiu grupo de controle, linha de base nem integração sistemática com registros administrativos objetivos de frequência, rendimento, evasão ou participação presencial. A posição do pesquisador como participante da criação e da operacionalização da estratégia investigada também exigiu cautela quanto à possibilidade de desejabilidade social nas respostas e de influência de sua familiaridade com o campo sobre a interpretação. O recorte empírico concentrou-se nos três segmentos adultos definidos para a investigação; a perspectiva direta dos estudantes não integrou o desenho, o que circunscreve o alcance das interpretações. Em razão desses limites, o desenho não permite estabelecer relações causais entre o uso da estratégia de comunicação e desfechos como permanência e êxito, nem mudanças em rendimento, frequência ou comportamento; a análise concentrou-se na compreensão das possibilidades, dos limites e das relações percebidas no contexto investigado.

3.5 Aspectos éticos da pesquisa

Por envolver participantes humanos, a pesquisa observou os preceitos éticos aplicáveis às Ciências Humanas e Sociais e às coletas realizadas em ambiente virtual, especialmente a Resolução CNS nº 510/2016 (Brasil, 2016) e a Carta Circular nº 1/2021-CONEP/SECNS/MS (Brasil, 2021a). O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEP) do IFPB, sob o Parecer nº 8.164.429, de 10 de fevereiro de 2026, Certificado de Apresentação de Apreciação Ética (CAAE) nº 92947625.0.0000.5185, e pelo CEP do IFRN, sob o Parecer nº 8.174.568, de 14 de fevereiro de 2026, CAAE nº 92947625.0.3001.0225. O IFRN – Campus São Paulo do Potengi também concedeu autorização institucional para a realização do estudo.

O consentimento foi formalizado por meio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Foram adotadas duas versões do termo: uma destinada às famílias, com linguagem mais acessível, e outra comum aos segmentos de gestão/atendimento ao estudante e docentes, também prevista para a avaliação do Produto Educacional. As versões constam dos Apêndices E e F. Nos formulários eletrônicos, o termo antecedeu o acesso às questões e o

prosseguimento dependia do registro eletrônico de concordância. Os participantes receberam previamente informações sobre objetivos, procedimentos, possíveis riscos e benefícios e seus direitos, sendo assegurados a voluntariedade, a possibilidade de recusa e o direito de desistir sem prejuízo.

Os TCLEs reproduzidos nos Apêndices E e F preservam a redação utilizada na etapa de projeto submetida à apreciação ética, inclusive quanto ao título, ao objetivo e à referência a uma hipótese preliminar. Na dissertação, a redação analítica desses elementos foi refinada para explicitar o caráter não causal e descritivo-interpretativo assumido na leitura dos dados; os documentos de consentimento são mantidos sem alteração como registros da etapa em que foram apresentados aos participantes.

Conforme os procedimentos descritos na Seção 3.3, a coleta foi realizada em ambiente virtual, com o link de acesso aos formulários encaminhado individualmente via WhatsApp. Não houve aplicação de questionário impresso no segmento familiar, embora essa possibilidade tivesse sido prevista no planejamento inicial. Os dados de contato utilizados nos três segmentos já integravam registros institucionais aos quais o pesquisador tivera acesso funcional durante sua atuação no campus. No caso dos responsáveis familiares, esses contatos decorriam especificamente de sua atuação anterior no setor pedagógico. No âmbito da pesquisa, os dados foram utilizados exclusivamente para os procedimentos de convite e disponibilização do acesso aos formulários, conforme a dinâmica de cada segmento, com preservação da confidencialidade.

O duplo papel de servidor em exercício no campus e pesquisador foi reconhecido como potencial fonte de constrangimento, coerção percebida e desejabilidade social. No período das coletas, o pesquisador já se encontrava realocado em outro setor administrativo, sem atuação no setor pedagógico. Para preservar a voluntariedade e separar a função profissional da atividade de pesquisa, adotaram-se as seguintes medidas: apresentação dos direitos no TCLE; disponibilização do acesso aos questionários somente após a apresentação da pesquisa e os esclarecimentos; ausência de condicionamento entre participação e relação funcional com a instituição; e explicitação de que recusa, desistência ou conteúdo das respostas não produziriam consequências para os participantes.

Foram reconhecidos riscos mínimos relacionados a possíveis desconfortos decorrentes da reflexão sobre a relação escola-família e do preenchimento dos instrumentos, ao receio de manifestação de opiniões sobre a instituição diante do vínculo profissional do pesquisador e ao risco residual de confidencialidade inerente ao ambiente virtual. As medidas de minimização incluíram a possibilidade de interromper ou desistir da participação e o

tratamento confidencial das informações. Quando necessário, estava previsto acolhimento e apoio psicológico individual, presencial ou remoto, realizado por profissional externo habilitado e sem custo ao participante.

Após o encerramento das coletas, os dados foram transferidos para dispositivo de armazenamento físico protegido por senha e mantido sob guarda exclusiva do pesquisador, com retirada dos registros da plataforma virtual conforme previsto no protocolo. O material será conservado pelo período mínimo de cinco anos, conforme a Resolução CNS nº 510/2016 (Brasil, 2016), com proteção contra acesso, identificação ou divulgação indevida e observância das disposições aplicáveis da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018 (Brasil, 2018). A devolutiva dos principais resultados será realizada em até 90 dias após a defesa, por meio de documento resumido encaminhado aos endereços de e-mail informados pelos participantes no TCLE, previstos para o envio de cópia do termo, das respostas e da devolutiva.

3.6 Desenvolvimento do Produto Educacional

Esta etapa metodológica compreendeu a concepção e a elaboração do guia, bem como o planejamento de sua avaliação, apresentados separadamente a seguir.

3.6.1 Concepção e elaboração

O desenvolvimento do Produto Educacional integrou o percurso metodológico e tomou como base a fundamentação teórica da dissertação, o estado da arte, a experiência institucional no campus e os dados produzidos no estudo de campo. O processo compreendeu levantamento e organização dos fundamentos, planejamento da estrutura, produção textual e visual e organização editorial. Após a análise do estudo de campo, a estrutura preliminar foi revista, com ajustes em conteúdos, orientações e cuidados.

A caracterização técnica, a finalidade, o público-alvo, a estrutura e as correspondências entre os resultados da pesquisa e os componentes do Produto Educacional são apresentados na Seção 5.

3.6.2 Avaliação prevista do Produto Educacional

A avaliação formal do Produto Educacional foi prevista no IFRN – Campus São Paulo do Potengi, mediante apresentação do guia e aplicação de instrumento próprio a profissionais do contexto institucional. O instrumento foi elaborado e consta do Apêndice D desta dissertação. A atividade programada para 26 de agosto de 2026 não foi realizada e, por isso, não foram produzidos dados de avaliação do Produto Educacional. O procedimento previsto, a situação efetivamente alcançada e seus limites são detalhados na Seção 5.4.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A estratégia institucional examinada combinou, no WhatsApp Business, um canal de atendimento pedagógico individualizado e um grupo de comunicação com as famílias. Os resultados são apresentados por segmento — famílias, gestão e atendimento ao estudante e docentes do EMI — e, ao final, integrados em uma leitura qualitativa e descritiva intersegmentos, respeitando as diferenças de bases, instrumentos e referentes temporais. Ao longo da seção, utiliza-se "WhatsApp" quando o item ou o relato identifica diretamente o aplicativo e "aplicativos de mensagens" quando o instrumento empregou formulação mais ampla. Os excertos textuais são reproduzidos em sua redação original, inclusive quanto a particularidades ortográficas e sintáticas; supressões são indicadas por [...].

4.1 Famílias

Nesta seção, examinam-se as percepções dos responsáveis familiares sobre o uso do WhatsApp na relação escola-família, considerando comunicação, participação familiar e acompanhamento da trajetória escolar dos estudantes.

4.1.1 Caracterização dos participantes e limites da base

A base analítica reuniu 100 responsáveis, quantitativo fixado *a priori* e equivalente a 20% do universo operacional de 500 vínculos família-estudante. A participação foi voluntária, e a seleção da base teve caráter não probabilístico e intencional. O critério de inclusão pressupunha experiência prévia com a estratégia de comunicação; por isso, a composição da base pode ter favorecido responsáveis com maior engajamento prévio com a estratégia e com as atividades institucionais. Como descrito na Seção 3.4, os códigos FAM utilizados nos excertos correspondem a numeração pseudonimizada.

4.1.2 Perfil, território e barreiras ao comparecimento presencial

A Tabela 1 apresenta o perfil sociodemográfico e territorial e as barreiras relatadas para o comparecimento presencial.

Tabela 1 – Perfil sociodemográfico, territorial e barreiras relatadas pelos responsáveis familiares (N = 100)

Variável	Categoria	n (%)
Gênero	Feminino	92 (92%)
	Masculino	8 (8%)
Território	Outros municípios	75 (75%)
	São Paulo do Potengi (município-sede)	25 (25%)
Escolaridade	Não alfabetizado	2 (2%)
	Ensino Fundamental incompleto	5 (5%)
	Ensino Fundamental completo	6 (6%)
	Ensino Médio incompleto	10 (10%)
	Ensino Médio completo	34 (34%)
	Ensino Superior incompleto	8 (8%)
	Ensino Superior completo	10 (10%)
	Especialização ou acima	25 (25%)
Dificuldade para comparecimento presencial	Não relatou dificuldade	47 (47%)
	Trabalho	32 (32%)
	Falta de transporte	9 (9%)
	Distância até a escola	7 (7%)
	Cuidado com filho(s) ou familiar	5 (5%)

Nota: N corresponde ao total do segmento; n, à frequência de cada categoria. Os percentuais da tabela referem-se a N = 100; no texto, a distribuição interna das barreiras é calculada sobre os 53 participantes que relataram alguma dificuldade.
Fonte: elaboração própria com base nos dados da pesquisa (2026).

Dos 100 participantes, 92 eram mulheres. Esse perfil converge com a literatura sobre a feminização do cuidado e do acompanhamento escolar, atribuições frequentemente acumuladas com outras responsabilidades familiares e laborais (Carvalho, 2000; Gomes, 2022).

A escolaridade mostrou-se heterogênea: 34 participantes declararam Ensino Médio completo, 25 informaram especialização ou acima e 13 participantes informaram escolaridade igual ou inferior ao Ensino Fundamental completo, entre os quais 2 se autodeclararam não alfabetizados. Essa amplitude de trajetórias é relevante para pensar uma comunicação institucional acessível, sem permitir inferir competências individuais ou familiaridade uniforme com procedimentos escolares. A distribuição pode ser relacionada às desigualdades de capital cultural discutidas por Bourdieu e Passeron (1992), sem tomar a escolaridade como indicador automático da qualidade do acompanhamento familiar.

No plano territorial, 75 participantes residiam fora do município-sede do campus. Quanto ao comparecimento presencial, 53 relataram alguma barreira e 47 não indicaram

dificuldade, evidenciando que os obstáculos eram expressivos, mas não uniformes. Entre os 53 que relataram barreiras, o trabalho foi citado por 32 participantes (60,4%), a falta de transporte por 9 (17,0%), a distância até a escola por 7 (13,2%) e responsabilidades de cuidado por 5 (9,4%). Transporte e distância somaram 16 menções (30,2%), metade das referências ao trabalho. Os dados reforçam, assim, a necessidade de evitar a associação entre menor comparecimento presencial e desinteresse familiar, considerando que limitações de tempo relacionadas ao trabalho também podem condicionar a participação dos responsáveis, como observado por Santana *et al.* (2022).

4.1.3 Comunicação, parceria e participação híbrida

A Tabela 2 reúne os principais indicadores fechados de comunicação, parceria e participação familiar. Nesta análise, "participação híbrida" designa a coexistência entre interação digital e mobilização para atividades presenciais, sem tratar esses planos como equivalentes.

Tabela 2 – Indicadores de comunicação, parceria e mobilização percebida no segmento famílias (N = 100)

Dimensão	Categoria agregada apresentada	n (%)
Canal preferido para avisos e diálogo	WhatsApp	98 (98%)
Aproximação virtual (Q1)	Eficaz ou muito eficaz	99 (99%)
Parceria (Q2)	Fortalece ou fortalece muito	97 (97%)
Relevância do canal (Q3)	Importante ou fundamental	100 (100%)
Presença e envolvimento percebidos (Q4)	Contribui ou contribui muito	99 (99%)
Incentivo à presença (Q10)	Contribui moderadamente ou muito	98 (98%)
Atividade divulgada (Q11)	Sim	89 (89%)

Nota: As categorias agregadas sintetizam as duas alternativas superiores de cada item, exceto na Q11, apresentada pela resposta "Sim". O item "Canal preferido para avisos e diálogo" é de escolha única e não integra os itens ordinais.
Fonte: elaboração própria com base nos dados da pesquisa (2026).

No item de escolha única, 98 participantes escolheram o WhatsApp e 2, a alternativa presencial. Na Q3, 95 responsáveis marcaram "Fundamental, tem que continuar" e 5, "Importante, mas não fundamental"; assim, os 100% da Tabela 2 resultam da agregação das duas categorias positivas. Na Q1, a formulação avaliava explicitamente o WhatsApp em relação à distância entre residência e escola; por isso, os 99% de avaliações "Eficaz" ou

“Muito eficaz” correspondem à adesão a essa proposição específica, e não a uma medida independente de eficácia territorial. A forte concentração de avaliações favoráveis deve ser interpretada considerando a exposição prévia da base à estratégia e o risco de respostas de cortesia ou desejabilidade social associado à posição institucional prévia do pesquisador.

Na Q2, 97 responsáveis avaliaram que a comunicação pelo WhatsApp fortalece ou fortalece muito a parceria com a escola e, na Q4, 99 consideraram que o canal contribui ou contribui muito para sua presença e seu envolvimento na vida escolar do estudante. Os dois itens registram percepções de parceria e envolvimento, e não participação diretamente observada; sua leitura está, portanto, sujeita às mesmas ressalvas, especialmente à concentração no topo da escala e à exposição prévia da base à estratégia investigada. Em conjunto com Q10 e Q11, esses resultados permitem distinguir a percepção de parceria e de envolvimento da presença efetivamente declarada em atividades presenciais.

Quanto à mobilização, 98 participantes perceberam o diálogo e os convites via WhatsApp como contribuição moderada ou elevada para ampliar seu comparecimento à escola (Q10). Na Q11, 89 declararam ter participado de atividade presencial divulgada pelo canal. A Q11a, de preenchimento condicional, detalhou a atividade presencial informada. Q10 registra percepção de contribuição; Q11, declaração de participação; e Q11a, maior especificidade narrativa sobre a atividade informada. A Q11 possuía referente mais amplo que as duas reuniões utilizadas como critério de elegibilidade e, por isso, não foi utilizada para reconstituir ou validar esse critério.

Embora a elegibilidade tenha sido confirmada pelas listas de presença das duas reuniões utilizadas como critério de inclusão, a Q11 resultou em 89 respostas afirmativas. O registro de elegibilidade e o autorrelato da Q11 constituem medidas distintas; como o instrumento não investigou as razões dessa diferença, não foi realizada reconciliação individual entre esses registros. Assim, a Q11 é interpretada exclusivamente como autorrelato sobre participação em atividade presencial divulgada pelo canal.

A Tabela 3 explicita a composição e os denominadores da Q11a.

Tabela 3 – Composição e denominadores da questão aberta condicional Q11a

Situação analítica	n	Percentual
Elegíveis à Q11a após resposta “Sim” na Q11	89	100,0% dos elegíveis
Campos preenchidos na Q11a	85	95,5% dos elegíveis
Elegíveis que não preencheram a Q11a	4	4,5% dos elegíveis
Relatos com atividade presencial específica	83	97,6% dos campos preenchidos
Atividade não especificada	1	1,2% dos campos preenchidos
Relato de participação atribuída a outro familiar	1	1,2% dos campos preenchidos

Fonte: elaboração própria com base nos dados da pesquisa (2026).

Entre os campos preenchidos, 79 mencionaram reuniões de responsáveis. As demais menções incluíram feira de ciências/Expotec, apresentações culturais e outras atividades escolares e não foram contabilizadas separadamente, pois uma mesma resposta podia mencionar mais de uma atividade.

Na Q12, campo aberto facultativo de sugestões sobre a comunicação escola-família, 56 responsáveis preencheram o campo e 44 o deixaram em branco. FAM050 vinculou explicitamente o canal à dificuldade de comparecimento rotineiro: “Estou satisfeita com o aplicativo whatsapp, através dele tem nos aproximado mas da escola, devido a correria do dia a dia, em não poder ir sempre presencial na escola.”

Entre os 56 responsáveis que preencheram a Q12, 30 expressaram ausência de sugestão, satisfação com a comunicação existente ou desejo de continuidade da estratégia. Esse conjunto foi codificado na categoria “Satisfação e manutenção” e reforça qualitativamente a concentração de avaliações favoráveis observada nos itens fechados.

A associação entre o canal e a possibilidade de contato em rotinas de tempo restrito, exemplificada por FAM050, pode ser compreendida pelas mediações e pelos usos sociais discutidos por Martín-Barbero (1997) e pela reconfiguração das fronteiras de tempo e espaço na conectividade móvel analisada por Lemos (2015). Já a relação entre convites institucionais e comparecimento declarado em Q10, Q11 e Q11a aproxima-se do modelo de Hoover-Dempsey e Sandler (1997), no qual convites explícitos compõem as oportunidades de envolvimento familiar. Assim, os dados descrevem como o canal foi apropriado nas rotinas familiares e como os responsáveis participantes relacionaram os convites digitais às formas presenciais de participação no grupo investigado.

4.1.4 Acesso às informações acadêmicas: complementaridade e consistência entre canais

O acompanhamento de notas e frequência recebeu avaliações majoritariamente positivas. Na Q6, 91% dos responsáveis consideraram o WhatsApp satisfatório ou muito satisfatório para acompanhar as notas, ante 85% na Q7 para a frequência. As categorias inferiores concentraram 9% das respostas sobre notas e 15% sobre frequência; a diferença de seis pontos é apresentada apenas de forma descritiva.

Na Q13, campo facultativo sobre formas de apoio ao acompanhamento da trajetória escolar pelo WhatsApp, 57 dos 100 participantes preencheram o campo e 43 o deixaram em branco. Os conteúdos relativos a dados acadêmicos foram organizados na categoria "Acesso às informações acadêmicas e consistência entre canais". No corpus, surgiram dificuldades de acesso ou interpretação do Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP). FAM027 sugeriu: "Seria bom que todos os pais receberam as notas dos filhos acredito que nem todos sabem entrar no suap e verificar as notas [...]". FAM012 registrou divergência entre os dois meios: "Com relação a frequência, poderiam ajudar enviando as informações corretas, pois as informações que visualizamos pelo SUAP, não condizem com as que são enviadas pelo WhatsApp [...]". A segunda manifestação é singular e não permite identificar qual fonte continha a informação correta; evidencia, contudo, demanda por consistência entre os canais e por clareza quanto à fonte institucional de referência.

Consideradas conjuntamente as respostas abertas Q12 e Q13, a multimodalidade apareceu como sentido minoritário de acessibilidade comunicacional. Na Q12, FAM045 registrou: "[...] até mandam áudios para quem tem dificuldade de ler. Eu espero que continuem seguindo esse protocolo [...]". O uso de áudio pode ampliar a acessibilidade do formato, embora o alcance do canal continue condicionado por conexão, pacote de dados, dispositivo e habilidades de uso, aspectos discutidos na Seção 2.3.1 a partir do CGI.br (2026).

Parte dos participantes sugeriu o envio complementar de boletins, notas e frequência pelo WhatsApp. Essas sugestões expressam demanda por acesso adicional à informação oficial, e não pela substituição automática do SUAP. A circulação de dados acadêmicos por aplicativo impõe requisitos de proteção discutidos na Seção 4.4.3.

A centralidade das demandas por notas e frequência também expõe uma questão formativa. Esses indicadores são relevantes para o acompanhamento da trajetória escolar, mas não esgotam o significado de êxito no EMI nem a concepção de formação humana integral (Ciavatta, 2005a; Frigotto, 2012). O acompanhamento pedagógico precisa, portanto, alcançar dimensões que notas e frequência não capturam.

4.1.5 Rotina, comportamento e autonomia estudantil

Na Q5, 88% dos responsáveis afirmaram conversar sempre com os estudantes a partir das orientações e dos avisos recebidos, 11% responderam “Às vezes”, 1% “Raramente” e nenhum marcou “Nunca”. Na Q8, 87% avaliaram positivamente o auxílio ao acompanhamento do comportamento e, na Q9, 85% fizeram a mesma avaliação em relação à rotina de estudos; as categorias inferiores somaram 13% e 15%, respectivamente. Esses dados registram frequência de conversa e apoio percebido, sem observação direta do conteúdo ou da dinâmica das conversas domésticas.

No mesmo conjunto de 57 respostas à Q13, as solicitações relativas a faltas, rendimento, dificuldades, comportamento e participação foram organizadas na categoria “Alertas pedagógicos e devolutivas oportunas”. FAM095 considerou fundamental informar as famílias sobre “[...] qualquer comportamento anormal, baixa participação, notas baixas [...]”, demanda por informação e devolutiva sobre a trajetória escolar. Em poucas respostas surgiram pedidos de monitoramento mais intenso da conduta. FAM094, por exemplo, solicitou “[...] mas espetores observando se nossos filhos está gaseando namorando em corredor [...]”. Os alertas pedagógicos ordinários, portanto, foram distinguidos desse núcleo minoritário de monitoramento intensivo.

As demandas por acompanhamento, expectativas e cobranças familiares aproximam-se dos sentidos discutidos por Ferreira (2019), mas a frequência da conversa, por si só, não permite inferir a qualidade da mediação ou seus efeitos. A categoria “Monitoramento intensivo e tensão com a autonomia” permite problematizar uma tensão potencial entre acompanhamento familiar, controle e responsabilização progressiva do adolescente, em diálogo com Mandelert e Mocarzel (2023) e Erikson (1971). A pesquisa não mediu perda de autonomia nem demonstrou que o uso do WhatsApp produza vigilância; o achado permanece circunscrito a esse conjunto reduzido de manifestações.

4.1.6 Comunicação individualizada e acesso aos docentes

As 56 respostas da Q12, apresentadas na Seção 4.1.3, também reuniram demandas organizadas nas categorias “Governança e arquitetura dos canais” e “Comunicação

individualizada e acesso aos docentes", relativas à configuração dos canais, ao contato com professores e à comunicação individualizada em situações específicas.

A dificuldade de contato com docentes aparece de modo particularmente enfático em FAM059: "[...] ao tentar falar com uma professora foi a maior burocracia, teria sido mais fácil falar com o presidente da República [...]". FAM071 afirmou que a comunicação relativa a um estudante específico deveria ocorrer "de forma direta". Também houve sugestão de grupo por turma composto por responsáveis e professores, para concentrar questões daquele coletivo. Esses conteúdos mostram que a circulação de informes institucionais não equivale, necessariamente, à possibilidade de diálogo direto com os docentes, convergindo com Marcondes e Sigolo (2012) quanto à distância entre informação, voz e interlocução das famílias.

Embora o termo "privacidade" não apareça nos excertos, os pedidos de comunicação individualizada envolvem risco potencial de exposição de informações relativas a estudantes específicos. A ampliação do acesso aos docentes, por sua vez, envolve uma questão institucional e laboral: canais diretos podem melhorar a escuta, mas também ampliar expectativas de disponibilidade permanente, contrapartida retomada na Seção 4.3.5. Quanto à organização desses canais, Hernández Rincón (2016) ressalta que o funcionamento adequado dos grupos escolares de WhatsApp requer regras claras de organização e funcionamento, especialmente diante da ocorrência de conflitos, aspecto que, nesta pesquisa, articula-se às exigências de governança e moderação institucional.

4.1.7 Síntese parcial do segmento famílias

Na percepção dos responsáveis participantes, o WhatsApp foi associado à aproximação com a escola, à circulação de informações e ao acompanhamento da vida escolar. A leitura do contato remoto como via complementar decorre do conjunto formado pela dispersão territorial, pelas barreiras relatadas, pelos indicadores de mobilização e pelos relatos qualitativos. Nos campos abertos, satisfação e desejo de manutenção coexistiram com demandas de acesso adicional às informações acadêmicas, alertas e devolutivas oportunas, comunicação individualizada e contato com docentes. Também surgiram, em número reduzido, demandas de monitoramento intensivo que introduzem a questão da autonomia estudantil.

4.2 Gestão e setores de atendimento ao estudante

Nesta seção, examinam-se as percepções dos profissionais da gestão e dos setores de atendimento ao estudante sobre o uso do WhatsApp na comunicação e na interlocução entre escola e famílias.

4.2.1 Caracterização dos participantes e limites da base

Participaram 10 dos 22 profissionais convidados, correspondendo a 45,45%.

Dos 10 participantes, 6 atuavam em setores de gestão e 4 no atendimento direto ao estudante; 8 tinham mais de seis anos de atuação no campus e 2, até seis anos. As avaliações de mudança foram retrospectivas e dependem da recordação dos participantes sobre o período de funcionamento da estratégia. Com N = 10, cada resposta corresponde a 10 pontos percentuais; as distribuições são, portanto, tratadas descritivamente para o grupo respondente.

Como descrito na Seção 3.4, os códigos GES identificam unidades de sentido, e não participantes distintos. A chave interna de codificação permite reconhecer quando diferentes unidades provêm do mesmo participante. Entre os 10 participantes, 7 preencheram pelo menos um campo textual, totalizando 30 preenchimentos nos campos abertos ou complementares. A análise qualitativa considerou esse conjunto; os 14 códigos GES selecionados para apresentação nesta seção provêm de 4 participantes.

4.2.2 Diálogo, parceria, acessibilidade e inclusão

As avaliações fechadas de diálogo, parceria, acessibilidade e inclusão do segmento gestão e atendimento ao estudante são reunidas na Tabela 4.

Tabela 4 – Avaliação do diálogo, da parceria, da acessibilidade e da inclusão no segmento gestão e atendimento ao estudante (N = 10)

Dimensão	Muito eficaz	Eficaz	Pouco eficaz	Nada eficaz
Diálogo	8 (80%)	2 (20%)	0 (0%)	0 (0%)
Parceria	8 (80%)	2 (20%)	0 (0%)	0 (0%)
Acessibilidade	8 (80%)	2 (20%)	0 (0%)	0 (0%)
Inclusão	8 (80%)	2 (20%)	0 (0%)	0 (0%)

Nota: Percentuais calculados sobre N = 10.
Fonte: elaboração própria com base nos dados da pesquisa (2026).

As quatro dimensões apresentaram distribuição idêntica e concentrada nas duas categorias superiores, o que limita a diferenciação descritiva entre diálogo, parceria, acessibilidade e inclusão. A concentração no topo da escala também recomenda cautela à luz das condições de coleta e da posição institucional prévia do pesquisador já discutidas.

Na categoria "Agilidade, alcance e proximidade comunicacional", GES01 associou a eficácia à velocidade e ao contato direto: "[...] as estratégias de comunicação via WhatsApp têm sido eficazes para fortalecer o diálogo entre escola e famílias, pois permitem o envio rápido de informações e facilitam a interação direta [...]". GES02, por sua vez, justificou a adequação do canal por uma premissa geral sobre hábitos cotidianos de uso, afirmando que "[...] atualmente a maior parte das pessoas está constantemente verificando seus aplicativos de mensagem"; trata-se, portanto, de uma justificativa do respondente sobre o uso social dos aplicativos, e não de observação específica da experiência local.

A acessibilidade comunicacional foi associada ao uso de formatos multimídia. GES04 recomendou "[...] outros meios além da escrita para compartilhar informações, tais como áudios e vídeos", enquanto GES03 afirmou que mensagens sonoras "[...] ajudam a incluir aquelas famílias que por ventura tenha dificuldade na leitura". Esses sentidos convergem com o relato familiar apresentado na Seção 4.1.4 e reforçam o potencial de acessibilidade do formato, observados os limites de inclusão digital discutidos naquela seção. A agilidade informacional, contudo, não equivale à conversação cooperativa nos termos discutidos na Seção 2.3.3 a partir de Silva Filho (2024a, 2024b).

4.2.3 Participação presencial e engajamento familiar

As mudanças percebidas na quantidade de participação presencial e na qualidade do engajamento familiar estão sintetizadas na Tabela 5.

Tabela 5 – Mudança percebida na participação presencial e no engajamento familiar pelo segmento gestão e atendimento ao estudante (N = 10)

Dimensão	Aumentou muito	Aumentou pouco	Não houve alteração	Diminuiu
Participação presencial (quantidade)	8 (80%)	2 (20%)	0 (0%)	0 (0%)
Engajamento familiar (qualidade)	8 (80%)	2 (20%)	0 (0%)	0 (0%)

Nota: Percentuais calculados sobre N = 10.
Fonte: elaboração própria com base nos dados da pesquisa (2026).

As duas dimensões apresentaram a mesma concentração nas categorias superiores. GES05 associou o canal ao "[...] aumento progressivo e, hoje, expressivo da participação dos responsáveis nas reuniões de pais [...]". Em contraste com essa uniformidade, GES06 declarou não dispor de base para comparar a qualidade da presença familiar, por não ter acompanhado esse aspecto, o que introduz um limite observacional à leitura do item.

A tipologia de Epstein (2001) distingue diferentes formas de envolvimento familiar, entre elas comunicação, voluntariado e aprendizagem em casa, que não se confundem entre si. Nesse sentido, a coincidência das distribuições marginais deve ser lida como resultado dos itens aplicados, e não como equivalência entre quantidade de presença e qualidade do engajamento.

4.2.4 Aproximação da família à vida escolar e apoio percebido à permanência e ao êxito

A Tabela 6 reúne a avaliação da aproximação da família à vida escolar e a contribuição percebida para permanência e êxito.

Tabela 6 – Avaliação da aproximação da família à vida escolar e contribuição percebida para permanência e êxito no segmento gestão e atendimento ao estudante (N = 10)

Dimensão	Muito eficaz / contribui muito	Eficaz / contribui	Pouco eficaz / contribui pouco	Nada eficaz / não contribui
Aproximação da vida escolar	6 (60%)	4 (40%)	0 (0%)	0 (0%)
Permanência e êxito	7 (70%)	3 (30%)	0 (0%)	0 (0%)

Nota: Na dimensão "Aproximação da vida escolar", o item utilizou escala de eficácia; na dimensão "Permanência e êxito", utilizou escala de contribuição. O questionário mediu percepções, não desfechos objetivos de permanência, evasão ou desempenho.
Fonte: elaboração própria com base nos dados da pesquisa (2026).

Todos os participantes avaliaram positivamente a aproximação da família à vida escolar e a contribuição percebida para permanência e êxito. GES09 descreveu um encadeamento concreto: a assistência estudantil convoca responsáveis para atendimento multidisciplinar e, quando oportuno, entrega encaminhamentos para serviços externos como Unidade Básica de Saúde (UBS), Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) e Centro de Atenção Psicossocial (CAPS).

Esse encadeamento dialoga com Bronfenbrenner (1996), ao articular contextos familiar, escolar e serviços de apoio em torno do adolescente. De modo complementar e

circunscrito a esse achado, o relato aproxima-se de Nascimento (2018), ao destacar a articulação entre escola, família e rede de serviços diante de situações que demandam encaminhamentos para além do espaço escolar. Nesta análise, contato, atendimento e encaminhamento são tratados como processos intermediários de apoio.

Nesse eixo, emergiram duas categorias em contraponto. Na categoria "Permanência e êxito: atribuições percebidas", GES14 registrou que a comunicação e o vínculo escola-família "[...] fortalece as estratégias que mitigam a evasão escolar [...]". Em contraponto, na categoria "Limites de observação e prudência epistêmica", GES10 declarou não dispor de dados para avaliar com precisão a relação entre participação familiar e êxito. Consideradas em conjunto, as manifestações sustentam processos de contato, convocação, atendimento e encaminhamento, sem converter a avaliação positiva do item fechado em evidência direta de redução da evasão ou melhora do desempenho.

4.2.5 Envolvimento profissional, institucionalização e fluxos internos

A contribuição percebida das estratégias para o envolvimento profissional dos respondentes está sintetizada na Tabela 7.

Tabela 7 – Contribuição percebida das estratégias para o envolvimento profissional no segmento gestão e atendimento ao estudante (N = 10)

Dimensão	Contribui muito	Contribui	Contribui pouco	Não contribui
Envolvimento profissional	5 (50%)	3 (30%)	2 (20%)	0 (0%)

Nota: Percentuais calculados sobre N = 10.
Fonte: elaboração própria com base nos dados da pesquisa (2026).

A avaliação do envolvimento profissional foi mais heterogênea, incluindo respostas nas três categorias de contribuição. Embora não haja vínculo individual entre as respostas fechadas e os campos textuais, GES07 e GES08 oferecem elementos qualitativos relacionados às condições de envolvimento: um setor relatou acesso limitado ao grupo e às informações compartilhadas, enquanto outro descreveu atuação mais próxima dos estudantes do que diretamente dos familiares.

O relato de acesso interno limitado evidencia assimetria na circulação de informações entre áreas institucionais. Em diálogo com Libâneo (2004), o ponto central não é garantir acesso irrestrito aos grupos, mas organizar fluxos de encaminhamento e devolutiva entre setores em função da finalidade pedagógica.

A categoria “Governança, fluxos e sustentabilidade institucional” concentrou demandas de institucionalização. Em GES11, a atuação direta com familiares foi descrita como atividade que “[...] exige certo treinamento da equipe responsável [...]”, associado à oficialização da comunicação e à redução de custos dos atendimentos. GES12 sugeriu fornecimento institucional de chips ou linhas telefônicas, relacionando a sustentabilidade da estratégia a formação, recursos e definição de responsabilidades.

Além das demandas de institucionalização, surgiu pontualmente a proposta de utilizar enquetes ou formulários para que as famílias pudessem opinar, ao lado de recomendações sobre calendário, clareza das mensagens e horários de envio. A sugestão introduz um sentido de escuta e bidirecionalidade, aproximando-se da distinção freireana entre comunicação e simples transmissão de comunicados (Freire, 1987).

Em outro plano, GES13 registrou, em dois campos textuais do mesmo participante, receio de que a interação virtual substituísse a participação presencial. Mata e Pedro (2021) destacam a importância da comunicação presencial e, simultaneamente, reconhecem diferentes meios de comunicação com as famílias, o que permite compreender as interações digitais como formas complementares de contato.

4.2.6 Síntese parcial do segmento gestão e atendimento ao estudante

Os profissionais participantes destacaram a agilidade e a multimodalidade da comunicação e perceberam potencial de mobilização das famílias para atendimentos e atividades presenciais. Os campos textuais acrescentaram um relato de assimetria na circulação interna das informações e demandas de formação, custeio, linhas institucionais e mecanismos de escuta. Quanto às possíveis relações com permanência e êxito, coexistiram uma atribuição favorável à mitigação da evasão e uma manifestação explícita de falta de dados para avaliação precisa; por isso, o achado mais consistente desse eixo está nos processos intermediários de contato, atendimento e encaminhamento.

4.3 Docentes

Nesta seção, examinam-se as percepções dos docentes sobre as estratégias de comunicação via aplicativos de mensagens no contexto da relação escola-família,

considerando seus desdobramentos percebidos na participação familiar, na trajetória escolar dos estudantes e no trabalho docente.

4.3.1 Caracterização dos participantes e limites da base

Participaram 18 dos 51 docentes convidados, correspondendo a 35,29%. Dos 18 docentes, 14 atuavam em componentes da Formação Geral e 4 na Formação Técnica; 12 tinham mais de seis anos de atuação no campus.

Essa adesão parcial exige considerar, na leitura dos resultados, possíveis diferenças entre participantes e não participantes quanto à experiência ou à avaliação da estratégia. Conforme a Seção 3.4, os códigos DOC preservam a ordem dos registros na base original e, por isso, podem não ser consecutivos nem se limitar ao intervalo de 1 a 18.

4.3.2 Participação presencial e engajamento familiar

As distribuições marginais das percepções docentes sobre participação presencial e engajamento familiar constam da Tabela 8.

Tabela 8 – Mudança percebida na participação e no engajamento familiar pelo segmento docentes (N = 18)

Dimensão	Aumentou muito	Aumentou pouco	Não houve alteração	Diminuiu
Participação presencial (quantidade)	12 (66,7%)	6 (33,3%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Engajamento familiar (qualidade)	15 (83,3%)	1 (5,6%)	2 (11,1%)	0 (0,0%)

Nota: Percentuais calculados sobre N = 18; eventuais diferenças de 0,1 ponto percentual decorrem de arredondamento.
Fonte: elaboração própria com base nos dados da pesquisa (2026).

Todos os docentes indicaram algum aumento na participação presencial. No engajamento familiar, a concentração no topo da escala foi maior, embora 2 participantes tenham assinalado “Não houve alteração”. As distribuições marginais não permitem saber como cada docente combinou as duas respostas.

Na análise qualitativa, a categoria “Participação híbrida” reuniu comentários heterogêneos. DOC003 afirmou: “Do ponto de vista da minha discplina, a presença dos pais não parece ter aumentado. Mas me parece que o engajamento desses mesmos pais nos

instrumentos tecnológicos de comunicação para ter se tornado mais efetivo". Em outro registro, DOC012 avaliou o canal pelo alcance territorial, descrevendo-o como "[...] uma forma brilhante de reduzir as fronteiras geográficas entre as partes envolvidas [...]". O primeiro relato explicita um referente observacional mais restrito — a própria disciplina — e introduz diferença entre presença física e engajamento digital.

Essa variação reapareceu no relato singular de DOC016, que percebeu participação maior das famílias nos 1º e 2º anos, redução nos 3º e 4º anos e engajamento significativo entre famílias de estudantes atendidos pelo Núcleo de Apoio às Pessoas com Necessidades Educacionais Específicas (NAPNE). O registro acrescenta heterogeneidade interna ao corpus sem sustentar generalização por etapa ou perfil.

Em conjunto, as distribuições e os comentários são compatíveis com formas híbridas de participação, nas quais comunicação digital e presença física podem coexistir, mas variar conforme o horizonte de observação do docente. Essa leitura retoma a complementaridade entre interações presenciais e digitais discutida na Seção 2.3.2. Encontra respaldo em Mata e Pedro (2021), que destacam a necessidade de diversificar os meios de comunicação conforme suas finalidades, as características das famílias e o contexto, e em Macià Bordalba e Garreta Bochaca (2019), que identificam a conveniência dos meios digitais para determinadas interações, enquanto questões complexas ou acadêmicas podem favorecer formas presenciais de comunicação.

4.3.3 Frequência, comportamento e rendimento acadêmico

A Tabela 9 apresenta as mudanças percebidas na frequência, no comportamento e no rendimento acadêmico.

Tabela 9 – Mudanças percebidas na frequência, no comportamento e no rendimento acadêmico pelo segmento docentes (N = 18)

Dimensão	Aumentou muito	Aumentou pouco	Não houve alteração	Diminuiu
Frequência escolar	9 (50,0%)	6 (33,3%)	3 (16,7%)	0 (0,0%)
Comportamento*	9 (50,0%)	7 (38,9%)	1 (5,6%)	1 (5,6%)
Rendimento acadêmico	3 (16,7%)	12 (66,7%)	2 (11,1%)	1 (5,6%)

Nota: O item "Comportamento*" é semanticamente ambíguo: "aumentou" não permite distinguir melhoria da conduta, aumento de conflitos ou maior visibilidade dos episódios. O item é mantido para preservar a apresentação integral do instrumento aplicado; sua distribuição não é interpretada como melhora ou piora. Percentuais calculados sobre N = 18; eventuais diferenças de 0,1 ponto percentual decorrem de arredondamento.
Fonte: elaboração própria com base nos dados da pesquisa (2026).

Na frequência escolar, 15 dos 18 docentes indicaram algum aumento e 3, ausência de alteração. No rendimento acadêmico, 15 também indicaram aumento, mas a intensidade foi distinta: 9 docentes marcaram “Aumentou muito” para frequência, enquanto apenas 3 escolheram essa categoria para rendimento, que se concentrou em “Aumentou pouco” (12 respostas).

Na categoria “Repercussões percebidas na trajetória escolar”, DOC005 atribuiu à celeridade das devolutivas repercussões sobre frequência, comportamento e rendimento, afirmando que “[...] meus chamados apresentavam retornos céleres e efetivos, o que fez com que alunos que antes não eram frequentes em sala de aula retornassem aos seus devidos lugares [...]”.

A categoria “Multifatoriedade e limites de atribuição” reuniu comentários que recusaram interpretações lineares. DOC013 declarou: “Não consigo fazer uma correlação direta entre o perfil acadêmico dos estudantes e as estratégias utilizadas, visto que eu entendo que outras variáveis também possam causar efeito positivo [...]”. DOC021 introduziu fatores concorrentes concretos para os três indicadores: “Atribuo o aumento da frequência a outros fatores, como o programa Pé de meia, por isso não associo o aumento à comunicação” e acrescentou: “Quanto ao comportamento e ao rendimento acho q houve melhora, em alguns casos, os quais atribuo mais aos conselhos de classe que propriamente a melhoria na comunicação.” A referência ao Programa Pé-de-Meia e aos conselhos de classe explicita que os próprios docentes atribuíram parte das mudanças percebidas a fatores externos à comunicação.

Os relatos situam, portanto, as mudanças percebidas em condições sociais, institucionais e pedagógicas mais amplas, em coerência com as delimitações das Seções 2.2.5 e 2.3.5. Essa cautela também encontra respaldo na literatura sobre envolvimento familiar e trajetória escolar. McNeal Jr. (2014) identificou relações diferenciadas entre formas de envolvimento parental, atitudes, comportamentos escolares e desempenho acadêmico, enquanto Sebastian, Moon e Cunningham (2017) observaram associações entre modalidades de envolvimento familiar e desempenho que variaram conforme a dimensão e a fonte de informação analisadas. Esses resultados reforçam a necessidade de não interpretar as relações entre envolvimento familiar e indicadores escolares como uniformes ou diretamente causais. Sem linha de base administrativa integrada ou controle dos fatores concorrentes, as distribuições permanecem indicadores de mudança percebida, e não medidas de efeito.

4.3.4 Apoio ao trabalho docente e conhecimento do contexto discente

A Tabela 10 sintetiza a eficácia percebida das estratégias de comunicação no apoio ao trabalho docente.

Tabela 10 – Eficácia percebida das estratégias de comunicação no apoio ao trabalho docente (N = 18)

Dimensão	Muito eficaz	Eficaz	Pouco eficaz	Nada eficaz
Apoio ao trabalho docente	8 (44,4%)	9 (50,0%)	1 (5,6%)	0 (0,0%)

Nota: O item avaliou estratégias de comunicação via aplicativos de mensagens; por isso, a interpretação não é atribuída exclusivamente ao WhatsApp quando o instrumento não o isolou.
Fonte: elaboração própria com base nos dados da pesquisa (2026).

A avaliação do apoio ao trabalho docente concentrou-se nas categorias “Eficaz” e “Muito eficaz”. Na análise qualitativa, a categoria “Conhecimento do contexto” reuniu conteúdos relacionados à compreensão das situações vividas pelos estudantes. DOC004 explicou essa relação em termos práticos: “Quando a gente entende o que se passa com o aluno fica mais fácil ajuda-lo. Esse entendimento é em boa parte fruto de uma boa comunicação”.

Em relatos complementares, DOC009 observou aumento do contato dos responsáveis com diferentes setores do campus, mencionando a Equipe Técnico-Pedagógica (ETEP), a Secretaria Acadêmica (SEAC), o NAPNE e a Diretoria Acadêmica (DIAC). DOC013, por sua vez, afirmou que o contato mais próximo dos familiares com a escola pode favorecer a ciência da situação acadêmica dos estudantes e a busca conjunta, com profissionais da instituição, de melhorias para o desempenho acadêmico.

O apoio percebido concentra-se na contextualização das situações discentes, na articulação entre famílias e profissionais da escola e no encaminhamento de demandas. Esse papel é compatível com o PPP do IFRN (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, 2012), ao articular práticas educativas e contexto familiar. O achado não constitui aferição direta de formação humana integral.

4.3.5 Feedback interno, moderação e carga de trabalho

A demanda familiar por contato direto com docentes, discutida na Seção 4.1.6, encontra neste segmento a contrapartida das condições de trabalho e dos fluxos institucionais. Os comentários facultativos foram reunidos na categoria “Governança, feedback e condições

de trabalho". DOC018 solicitou uma devolutiva agregada na reunião pedagógica semanal sobre inquietações recorrentes das famílias, e não acesso ao conteúdo integral das conversas.

DOC003 destacou que a interação via WhatsApp é positiva por utilizar ferramenta socialmente disseminada, mas "[...] pode gerar também uma pressão indesejada dos pais em momentos cruciais [...]" e requer mecanismos de moderação. DOC004, por sua vez, sugeriu equipe maior e chamou atenção para a carga emocional de quem lida continuamente com essas situações. Em conjunto, os relatos sustentam a necessidade de feedback, moderação e distribuição institucional do trabalho. Em contexto de comunicação entre docentes e estudantes, Bouhnik e Deshen (2014) identificam expectativas de disponibilidade contínua e extensão da comunicação para além do horário de aula, achados que ajudam a compreender, por aproximação, tensões relacionadas aos limites temporais do trabalho docente neste estudo.

Também surgiram sugestões de integração com outros canais institucionais, criação de ferramentas restritas por turma e ampliação de equipe. A proposta de organização por turma converge pontualmente com sugestão familiar semelhante discutida na Seção 4.1.6. São recomendações cuja viabilidade depende de recursos, segurança, finalidade pedagógica e capacidade gerencial. O enquadramento comum de proteção de dados, moderação e fronteiras laborais é desenvolvido na Seção 4.4.3.

Também aqui, parte dos campos abertos registrou avaliações favoráveis, ausência de sugestões de mudança e pedidos de continuidade. Esses conteúdos foram reunidos na categoria "Satisfação e manutenção", também utilizada no segmento famílias.

4.3.6 Síntese parcial do segmento docentes

Houve predominância de percepção de aumento nas duas dimensões avaliadas, com concentração maior no topo da escala para o engajamento familiar (15 respostas) do que para a participação presencial (12). Os relatos qualitativos acrescentaram heterogeneidade por contexto de observação, apoio à compreensão das situações discentes e articulação com famílias e setores institucionais. Na trajetória escolar, coexistiram atribuições positivas de repercussão em frequência, comportamento e rendimento com manifestações explícitas de multifatoriedade e limites de atribuição. Feedback interno, moderação, carga emocional e condições de trabalho também emergiram como temas relevantes. Parte dos campos abertos registrou avaliações favoráveis, ausência de sugestões de mudança e pedidos de continuidade, codificados na categoria "Satisfação e manutenção", utilizada também no segmento famílias.

Em conjunto, os achados situam as estratégias como apoio às articulações entre família e escola e ao acompanhamento de situações escolares em um quadro multifatorial.

4.4 Integração dos resultados

Após a análise individual dos três segmentos, os resultados são examinados de forma integrada, buscando convergências, diferenças e tensões entre as perspectivas. Essa comparação considera as particularidades dos instrumentos e preserva a distinção entre percepções relatadas e evidências de efeitos sobre os desfechos escolares.

4.4.1 Matriz-síntese dos achados entre os segmentos

Como os instrumentos foram construídos segundo as posições e os objetivos de cada segmento, nem todas as dimensões foram contempladas em todos eles. O Quadro 4 sintetiza os principais achados dos três grupos e os limites necessários à sua leitura; a discussão seguinte enfatiza diferenças de perspectiva e relações analíticas entre os segmentos.

As sete dimensões organizadas no Quadro 4 expressam a integração intersegmentos e atravessam, sem correspondência unívoca, os eixos gerais definidos na Seção 3.4. Sua organização torna visíveis, em plano comparativo, aspectos de comunicação e interlocução, participação e engajamento, acompanhamento da trajetória escolar e possibilidades, limites e condições institucionais de uso.

Quadro 4 – Matriz de integração dos achados entre os segmentos

Dimensão	**Responsáveis familiares**	**Gestão e atendimento ao estudante**	**Docentes**	**Síntese descritiva e limite de leitura**
Acesso e agilidade	98% preferiram o WhatsApp no item de escolha única, em base previamente exposta à estratégia; notas e frequência também receberam avaliações majoritariamente positivas.	Agilidade, interação direta e uso cotidiano dos aplicativos sustentaram avaliações favoráveis.	O acesso a informações sobre o contexto discente foi percebido como apoio ao trabalho.	Os três grupos atribuíram utilidade comunicacional à estratégia; os itens e horizontes de observação, porém, foram distintos.

Dimensão	Responsáveis familiares	Gestão e atendimento ao estudante	Docentes	Síntese descritiva e limite de leitura
Território e barreiras	75% residiam fora da sede. 53 relataram barreira: 32 trabalho, 9 transporte, 7 distância e 5 cuidado; entre os 53, trabalho correspondeu a 60,4%.	—	Um relato associou o canal à redução de fronteiras geográficas.	Os dados quantitativos sobre território e barreiras concentram-se nas famílias; o relato docente acrescenta percepção qualitativa.
Participação híbrida	Q10: 98% perceberam contribuição moderada ou elevada; Q11: 89 responderam “Sim”; Q11a: 83 descreveram atividade específica própria.	Participação e engajamento tiveram distribuição 8/2 nas categorias superiores; o excerto GES06 registrou ausência de base para comparar a qualidade da presença.	Todos indicaram algum aumento na participação; no engajamento, 15 marcaram “Aumentou muito”, 1 “Aumentou pouco” e 2 “Não houve alteração”.	Os três segmentos registram participação em formas distintas; os instrumentos não medem os construtos de modo estatisticamente equivalente.
Multimodalidade e acessibilidade	Áudios foram valorizados como apoio a responsáveis com dificuldade de leitura.	Áudios e vídeos foram citados como recursos de acessibilidade comunicacional.	—	Áudios e vídeos podem ampliar a acessibilidade do formato; barreiras de conexão, dispositivo e habilidades permanecem fora desses itens.
Vida escolar	Q6: 91% avaliaram positivamente o acompanhamento de notas; Q7: 85% o de frequência. A Q13 trouxe demandas de acesso complementar e relato singular de divergência WhatsApp–SUAP.	Aproximação da vida escolar: 6/4 nas categorias superiores; permanência e êxito: 7/3. Os comentários remeteram a atendimentos e encaminhamentos.	Rendimento: 3 “Aumentou muito”, 12 “Aumentou pouco”, 2 “Não houve alteração” e 1 “Diminuiu”; comentários enfatizaram multifatoriedade.	Os achados sustentam acompanhamento percebido e processos intermediários; relações com desempenho, permanência e êxito permanecem multifatoriais.
Autonomia, copresença e limites	Alguns relatos solicitaram monitoramento intenso da conduta, introduzindo tensão com a autonomia progressiva do estudante.	Risco percebido de substituição da copresença foi registrado por um participante.	Item de comportamento ambíguo; o instrumento não incluiu medida específica de autonomia.	A autonomia emerge sobretudo dos relatos familiares; o item docente de comportamento não mede esse construto.

Dimensão	Responsáveis familiares	Gestão e atendimento ao estudante	Docentes	Síntese descritiva e limite de leitura
Governança e fluxos	Comunicação individualizada, contato docente e organização dos grupos foram solicitados; privacidade é uma implicação analítica desses pedidos.	Formação, custeio, linhas institucionais, oficialização e fluxos internos apareceram como condições percebidas.	Feedback, moderação, distribuição do trabalho e carga emocional foram destacados.	Convergem requisitos de finalidade, responsabilidades, proteção de dados, organização dos fluxos e limites laborais.

Nota: A matriz sintetiza resultados de instrumentos distintos; seus percentuais não devem ser somados, ranqueados ou interpretados como medidas estatisticamente equivalentes. O travessão indica dimensão não contemplada pelo instrumento do segmento. Na linha "Participação híbrida", a Q11 refere-se a atividade presencial divulgada pelo canal e possui referente mais amplo que as duas reuniões utilizadas como critério de elegibilidade.
Fonte: elaboração própria com base nos dados da pesquisa (2026).

4.4.2 Diferenças de perspectiva e tensões

A integração mostra que a concentração de avaliações favoráveis convive com limites explicitados nos campos textuais. Entre as famílias, a leitura permanece condicionada pela composição da base. Na gestão e no atendimento ao estudante, coexistiram atribuição favorável à mitigação da evasão e reconhecimento de falta de dados para avaliar essa relação com precisão; entre os docentes, um relato restringiu a percepção de aumento presencial ao contexto observado. A combinação de itens fechados e campos textuais permitiu, assim, revelar limites de observação, atribuições divergentes e diferenças de referente.

As diferenças entre os grupos decorrem também de suas posições institucionais e dos horizontes de observação dos instrumentos. Os responsáveis enfatizaram acesso, acompanhamento e possibilidades de contato; a gestão e os setores de atendimento destacaram mobilização, encaminhamentos e condições de institucionalização; e os docentes concentraram-se em participação, frequência, rendimento, conhecimento do contexto discente e organização do trabalho. Essas ênfases expressam perspectivas complementares sobre a mesma mediação institucional.

A participação híbrida constitui uma área de convergência analítica entre os segmentos. No segmento famílias, coexistiram barreiras materiais ao comparecimento e relatos de participação em atividades divulgadas pelo canal; um participante da gestão manifestou receio de substituição da copresença; e um relato docente distinguiu engajamento digital de presença no contexto observado. No conjunto analisado, os achados são

predominantemente compatíveis com uma relação de complementaridade entre interação digital e presença física.

No eixo do acompanhamento, um conjunto reduzido de relatos familiares demandou monitoramento mais intenso da conduta, enquanto notas e frequência apareceram de forma recorrente nas demandas de acompanhamento. A primeira questão se relaciona à autonomia progressiva discutida na Seção 4.1.5; a segunda, ao limite formativo estabelecido na Seção 2.3.5, segundo o qual o êxito no EMI não se reduz a esses indicadores. O conjunto reforça a necessidade de interpretar o uso institucional do canal em relação à autonomia do estudante e à concepção ampliada de êxito.

4.4.3 Governança, proteção de dados e sustentabilidade institucional

A leitura integrada dos achados dos três grupos permite situar a governança como eixo analítico de convergência. As demandas distribuem-se em três frentes: individualização e acesso às informações, entre as famílias; condições de operação — formação, custeio, linhas institucionais e fluxos —, na gestão; e feedback, moderação e distribuição do trabalho, entre os docentes. A convergência pontual entre famílias e docentes em propostas de organização por turma reforça a necessidade de arquitetura clara dos canais, enquanto o relato singular de divergência WhatsApp–SUAP (FAM012) acrescenta a exigência de consistência entre fontes institucionais.

Os pedidos familiares de envio complementar de boletins, notas e frequência tornam concreta a relação entre acesso e proteção de dados. Enquanto o estudante é criança ou adolescente, essa demanda também se relaciona ao direito dos pais ou responsáveis de ter ciência do processo pedagógico, previsto no parágrafo único do art. 53 do ECA (Brasil, 1990). No EMI, contudo, parte dos estudantes pode alcançar a maioridade ao longo do curso; nesses casos, o compartilhamento com familiares deve observar a base legal aplicável ao tratamento dos dados e os direitos do próprio titular. O uso de aplicativos para informações acadêmicas exige, em qualquer caso, finalidade, adequação, necessidade, segurança e prevenção, princípios previstos no art. 6º da LGPD (Brasil, 2018), além de identificação adequada do destinatário e controle de acesso.

A sustentabilidade envolve também condições de trabalho. Como discutido na Seção 4.3.5, a instantaneidade pode deslocar as fronteiras do tempo profissional. Em conjunto, as demandas por linhas institucionais, formação e ampliação de equipe indicam o risco de concentrar em poucos servidores a sustentação do vínculo comunicacional com as famílias.

No contato com os docentes, o desafio consiste em equilibrar acesso às informações e limites institucionais: a ausência de devolutiva pode limitar o acesso dos professores a informações relevantes para o acompanhamento, enquanto o acesso direto e irrestrito pode ampliar sobrecarga, exposição e conflitos. Os achados delimitam requisitos de circulação, privacidade e organização do trabalho, não um modelo operacional único.

4.4.4 Alcance dos achados e síntese interpretativa

As convergências intersegmentos permitem organizar a experiência em cinco processos intermediários, aqui compreendidos como funções mediadoras mais consistentes: circulação de informações, convite e mobilização institucional, contextualização de situações discentes, encaminhamento de demandas e manutenção do contato entre escola e famílias. Em menor escala, surgiram também demandas por mecanismos de escuta e bidirecionalidade. Essas funções situam, em plano interpretativo, a estratégia como mediação institucional.

A integração também delimitou condições que atravessam o uso institucional da estratégia, incluindo limites potenciais relacionados ao acesso e à inclusão digital, tensões entre acompanhamento e autonomia, proteção da privacidade, consistência entre canais, organização dos fluxos e fronteiras do trabalho profissional. Esses elementos circunscrevem o alcance da experiência investigada e precisam ser considerados em sua continuidade institucional.

Em síntese, a integração dos três segmentos situa a estratégia como mediação complementar, com possibilidades relacionadas à interlocução, ao acompanhamento da trajetória escolar e à articulação de encaminhamentos e devolutivas entre escola e famílias quando vinculada a práticas pedagógicas e fluxos institucionais. Esses achados e condições também subsidiam o Produto Educacional derivado da pesquisa, apresentado na Seção 5.

5 PRODUTO EDUCACIONAL

O desenvolvimento do Produto Educacional correspondeu ao quarto objetivo específico desta pesquisa. Esse objetivo consistiu na elaboração de um guia formativo e prático para a organização institucional de um canal de comunicação e atendimento pedagógico entre escola e famílias por meio do WhatsApp Business no Ensino Médio Integrado (EMI). Na versão final do Produto Educacional, esse canal foi operacionalizado em dois componentes complementares: um canal de atendimento pedagógico individualizado e um grupo de comunicação entre escola e famílias. O produto recebeu o título “Canal Escola-Família: comunicação e atendimento pedagógico via WhatsApp Business no Ensino Médio Integrado — guia formativo e prático” e constituiu o desdobramento aplicado da investigação.

Esta seção explicita as decisões que sustentaram a elaboração do produto e o vínculo entre pesquisa e guia, abrangendo sua organização, a correspondência com os achados empíricos e a situação da etapa avaliativa.

5.1 Natureza, tipologia e finalidade do Produto Educacional

O Documento de Área de Ensino 2025–2028 estabelece que a modalidade profissional deve articular a produção de conhecimento ao desenvolvimento de produto ou processo capaz de responder a problemas educacionais em contextos específicos (CAPES, 2025). No ProfEPT, o Produto Educacional integra o Trabalho de Conclusão de Curso e se articula ao referencial teórico-metodológico da pesquisa (ProfEPT, 2023).

No Documento de Área da CAPES (2025), guias de instruções, manuais de gestão e manuais de normas ou procedimentos integram a tipologia Manual/Protocolo. Por sua finalidade organizacional e procedimental, este Produto Educacional foi classificado como Produto Técnico-Tecnológico (PTT), tipologia 9 — Manual/Protocolo, assumindo, editorialmente, a forma de guia formativo e prático.

Diante da ampla utilização do WhatsApp e das demandas identificadas no estudo, o produto concentrou-se na qualificação institucional de uma interface já presente no cotidiano dos participantes. A análise integrada orientou sua estrutura para as condições institucionais e relacionais de uso identificadas na Seção 4.

O público-alvo é composto por profissionais envolvidos no acompanhamento pedagógico dos estudantes e na comunicação com as famílias, especialmente gestores

escolares e pedagógicos, pedagogos, técnicos em assuntos educacionais, equipes multiprofissionais e setores de atendimento ao estudante. A finalidade do produto é orientar equipes escolares na organização e na manutenção de dois componentes complementares, tomando como referência a experiência institucional investigada: um canal de atendimento pedagógico individualizado e um grupo de comunicação entre escola e famílias por meio do WhatsApp Business. A pesquisa contribuiu para revisar e qualificar essa organização à luz do referencial teórico e dos achados empíricos. Esses componentes se articulam aos atendimentos presenciais, aos sistemas acadêmicos e aos demais canais oficiais.

O Quadro 5 sintetiza a caracterização técnica do Produto Educacional.

Quadro 5 – Caracterização técnica do Produto Educacional

Elemento	**Caracterização**
Título	Canal Escola-Família: comunicação e atendimento pedagógico via WhatsApp Business no Ensino Médio Integrado — guia formativo e prático.
Autores	Gabriel Demétrius Gomes Lopes Santa Rosa e Luís Gomes de Moura Neto.
Tipologia	PTT, tipologia 9 — Manual/Protocolo.
Forma editorial	Guia formativo e prático, em formato digital e passível de impressão.
Extensão da edição autônoma	90 páginas.
Público-alvo	Profissionais envolvidos no acompanhamento pedagógico dos estudantes e na comunicação com as famílias, especialmente gestores escolares e pedagógicos, pedagogos, técnicos em assuntos educacionais, equipes multiprofissionais e setores de atendimento ao estudante.
Finalidade	Orientar equipes escolares na organização e na manutenção de um canal de atendimento pedagógico e de um grupo de comunicação por meio do WhatsApp Business, com vistas à articulação entre escola e famílias e ao acompanhamento corresponsável da trajetória escolar dos estudantes do Ensino Médio Integrado.
Base de elaboração	Fundamentação teórica, estado da arte, experiência institucional no IFRN – Campus São Paulo do Potengi e resultados do estudo de campo.
Avaliação	Avaliação com participantes prevista, mas não realizada; não foram produzidos dados de avaliação do Produto Educacional.
Validação	Realizada pela banca examinadora do ProfEPT em 29 de outubro de 2026, com aprovação do Produto Educacional, em etapa distinta da avaliação por participantes.

Fonte: elaboração própria (2026), com base na versão final do Produto Educacional.

5.2 Processo de elaboração e fundamentos do Produto Educacional

A passagem da pesquisa ao guia é apresentada a partir de sua concepção, dos fundamentos que orientaram sua elaboração e da correspondência entre os achados da investigação e os componentes incorporados ao Produto Educacional.

5.2.1 Da necessidade investigada à concepção do guia

Embora o projeto já previsse um guia voltado à comunicação escola-família por meio do WhatsApp Business, sua arquitetura e suas orientações foram revistas durante a pesquisa. A experiência institucional no IFRN – Campus São Paulo do Potengi funcionou como ponto de partida; à luz do referencial teórico, do estado da arte e dos dados do estudo de campo, foram incorporadas decisões como o reforço da separação entre comunicação coletiva e atendimento individualizado e a explicitação de cuidados relativos à governança e aos limites profissionais.

A passagem da pesquisa ao produto ocorreu por síntese interpretativa. Os achados foram confrontados com o referencial da dissertação, os limites do desenho metodológico e as exigências institucionais e legais. Sugestões pontuais foram convertidas em princípios ou procedimentos do guia quando encontraram sustentação no conjunto dos dados, no referencial ou nessas exigências. Esse critério orientou o tratamento de demandas por monitoramento, acesso a informações e disponibilidade digital, preservando a autonomia do estudante, a proteção de dados e os limites do trabalho profissional.

5.2.2 Fundamentos formativos, relacionais, comunicacionais e sociotécnicos

No plano formativo, o produto foi orientado pelo horizonte da formação humana integral em sentido omnilateral, desenvolvido na Seção 2. No guia, esse horizonte amplia o acompanhamento para além de notas, frequência e controle disciplinar: os indicadores acadêmicos são tratados como sinais parciais da trajetória, articulados a outras dimensões da formação. A comunicação com as famílias ocupa, nesse conjunto, o lugar de mediação

possível, preservando a centralidade do estudante e a construção progressiva de sua autonomia.

No plano relacional, o produto incorpora a concepção plural de participação familiar desenvolvida na Seção 2.2. Presença física, interesse, acompanhamento e participação são tratados como formas distintas de envolvimento, atravessadas por condições sociais, culturais e territoriais. No guia, essa concepção se traduz no reconhecimento de diferentes formas de apoio familiar e na leitura da ausência em reuniões como dado que precisa ser contextualizado, e não como indicador automático de omissão ou desinteresse.

No plano comunicacional, a orientação dialógica de Freire (1987) e a perspectiva das mediações de Martín-Barbero (1997), desenvolvidas na Seção 2.3, sustentam a distinção entre informar e dialogar. O guia reconhece a função dos avisos, mas organiza o canal de atendimento também para acolher dúvidas, promover escuta, encaminhar demandas e produzir devolutivas. O enquadramento sociotécnico desenvolvido na Seção 2 desloca a análise da ferramenta isolada para as formas de apropriação, as relações de poder, as temporalidades, os fluxos e as condições institucionais que configuram seu uso.

Essa leitura sociotécnica conduz à governança porque as possibilidades de uso do canal dependem de decisões institucionais sobre finalidade, responsabilidades, fluxos e proteção de dados. No produto, esses princípios orientam a separação entre comunicação coletiva e atendimento individualizado, a definição de destinatários e responsabilidades e o uso de registros institucionais. A LGPD (Brasil, 2018) fundamenta os cuidados com finalidade, necessidade, segurança e prevenção de exposição indevida.

5.2.3 Correspondência entre os achados da pesquisa e o guia

O Quadro 6 explicita a correspondência entre as principais evidências da Seção 4, as implicações atribuídas a elas e os componentes incorporados à versão final do guia. Essa correspondência é interpretativa: um mesmo componente pode responder a achados de mais de um segmento e também se apoiar no referencial teórico, no estado da arte ou em exigências legais e institucionais.

Quadro 6 – Correspondência entre achados da pesquisa e componentes do Produto Educacional

Achado/evidência	Segmento(s)	Implicação para o Produto Educacional	Componente do guia

Achado/evidência	Segmento(s)	Implicação para o Produto Educacional	Componente do guia
Barreiras territoriais, laborais e de cuidado ao comparecimento; contato remoto compreendido como forma complementar ao presencial.	Famílias	Prever comunicação digital como via complementar e adaptável, preservando formas presenciais e outros canais.	Guia: Contexto e necessidade; seção 2; seção 3.
Elevada preferência pelo WhatsApp em base previamente exposta à estratégia e avaliações favoráveis de agilidade e acesso.	Famílias; Gestão e setores de atendimento ao estudante	Utilizar uma interface familiar ao público, considerando limites de acesso e de inclusão digital.	Guia: Contexto e necessidade; seções 2.3 e 2.4; seção 3.
Mobilização para reuniões e atividades e coexistência entre participação digital e presencial.	Famílias; Gestão e setores de atendimento ao estudante; Docentes	Distinguir informar, mobilizar, dialogar e acompanhar; preservar complementaridade entre contato digital e copresença.	Guia: seção 1.6; seções 4.1 e 4.2.
Demandas por notas, frequência e orientação; relato singular de divergência percebida entre WhatsApp e SUAP.	Famílias	Orientar o acesso a sistemas e dados sem substituir a fonte oficial, contextualizar respostas e evitar circulação indevida de informação individual.	Guia: seções 4.3 e 4.6; seção 5.3.
Demanda por comunicação individualizada e risco analiticamente identificado de exposição de situações específicas.	Famílias	Separar comunicação coletiva, continuidade no privado e atendimento reservado; definir destinatários autorizados.	Guia: seção 4.2; seção 5.3; Apêndice A do guia — Checklist.
Multimodalidade e utilidade de áudios e outros formatos, com limites de acesso e inclusão digital a considerar.	Famílias; Gestão e setores de atendimento ao estudante	Diversificar formatos e considerar acessibilidade e condições de uso, mantendo formas complementares de atendimento.	Guia: seção 3.4; seção 5.4; Apêndice A do guia — Checklist.
Necessidade de formação, linhas institucionais, oficialização, custeio e fluxos internos.	Gestão e setores de atendimento ao estudante	Organizar a comunicação como processo institucional, com responsabilidades, recursos e fluxos definidos.	Guia: seção 2.5; seção 3; seções 5.1 e 5.2.
Demandas por feedback, moderação, distribuição do trabalho e atenção à carga emocional.	Docentes	Prever devolutivas internas, limites profissionais, divisão de responsabilidades e encaminhamento de situações complexas.	Guia: seção 4.4.1; seções 5.2 e 5.6.

Achado/evidência	Segmento(s)	Implicação para o Produto Educacional	Componente do guia
Demandas de monitoramento familiar e tensão analítica com a autonomia progressiva; necessidade de preservar uma concepção ampliada de êxito.	Famílias, diretamente; gestão e docentes, em dimensões correlatas, sem medida específica de autonomia.	Evitar transformar comunicação em vigilância ou agenda diária; preservar papel do estudante e corresponsabilidade com funções distintas.	Guia: seções 1.4 a 1.6; seção 5; Apêndice A do guia — Checklist.
Síntese integrada: o uso institucional da estratégia requer governança, proteção de dados, finalidade pedagógica e condições organizacionais.	Integração dos três segmentos	Organizar o produto como guia adaptável para implementação, uso, manutenção e revisão da estratégia.	Guia: arquitetura global; seção 5; Apêndice A do guia — Checklist.

Fonte: elaboração própria (2026), com base nos resultados apresentados na Seção 4 e na versão final do Produto Educacional.

5.3 Descrição e organização do guia

5.3.1 Organização geral e identidade editorial

O guia combina uma camada formativa com uma camada operacional. A primeira reúne fundamentos da relação escola-família, formação humana integral, corresponsabilidade, autonomia estudantil, comunicação dialógica e mediação sociotécnica. A segunda converte esses fundamentos em orientações de planejamento, configuração do WhatsApp Business, fluxos de atendimento, exemplos de mensagens, respostas rápidas, manutenção, privacidade e revisão periódica.

A identidade editorial utiliza predominantemente tonalidades de verde e referências visuais à interface do WhatsApp Business. Boxes, quadros, esquemas, telas simuladas e cards organizam a leitura e destacam cuidados. O material foi estruturado para leitura integral ou consulta pontual em meio digital, com títulos orientadores e navegação cruzada. A clareza da linguagem e a qualidade didática foram adotadas como critérios de projeto.

A estrutura foi concebida para favorecer a adaptação institucional ao distinguir princípios que devem permanecer — finalidade pedagógica, proteção de dados, respeito à autonomia e clareza dos papéis — de procedimentos ajustáveis às normas, à equipe disponível, aos sistemas utilizados e às características da comunidade. A adoção do WhatsApp Business é, nesse sentido, uma opção situada, a ser integrada à organização e aos canais já existentes em cada contexto.

A Figura 2 apresenta a capa da versão final do guia, na qual se materializam elementos dessa identidade editorial.

Figura 2 – Capa do Produto Educacional



Fonte: elaboração própria (2026).

5.3.2 Estrutura temática

A versão final inicia-se com a Apresentação e a seção Contexto e necessidade e, em seguida, desenvolve cinco seções temáticas que avançam dos fundamentos às condições de implementação, ao uso pedagógico e à manutenção da estratégia. O material se encerra com considerações finais, referências e o checklist-síntese. O Quadro 7 apresenta a função de cada bloco.

Quadro 7 – Organização sintética da versão final do guia

Bloco	**Função no produto**	**Principais conteúdos/recursos**
Apresentação	Situar o leitor, público-alvo, origem e modo de uso do material.	Finalidade, relação com a pesquisa, público-alvo e formas de consulta.

Bloco	Função no produto	Principais conteúdos/recursos
Contexto e necessidade	Explicitar o problema institucional e o vínculo com a pesquisa.	Interiorização, barreiras de comparecimento, estado da arte, necessidade identificada e alcance esperado.
1 – Fundamentos da integração escola-família	Oferecer a base formativa que antecede a implementação.	Formação humana integral, participação familiar plural, autonomia, corresponsabilidade e comunicação não improvisada.
2 – Bases para implementar o canal e o grupo	Apresentar condições institucionais e limites prévios.	Bases legais, relevância formativa, vantagens, limites práticos, equipe e organização.
3 – Como criar o canal e o grupo: passo a passo	Orientar a estruturação inicial da estratégia.	Diagnóstico, criação do canal, criação do grupo, configurações e carta de convivência.
4 – WhatsApp Business no atendimento pedagógico	Apoiar o uso cotidiano da estratégia.	Funções comunicativo-pedagógicas, fluxos coletivo/privado, respostas rápidas, atendimento, escuta, devolutiva e banco de mensagens.
5 – Manutenção, segurança e aprimoramento do canal e do grupo	Sustentar a estratégia ao longo do tempo.	Finalidade, equipe, horários, limites profissionais, segurança, privacidade, registros, linguagem e imagem institucional, desinformação, conflitos e avaliação contínua.
Elementos finais	Favorecer fechamento, consulta e revisão.	Considerações finais, referências e Apêndice A do guia — Checklist: planejamento, implementação, uso pedagógico e manutenção do canal escola-família.

Fonte: elaboração própria (2026), com base no sumário da versão final do Produto Educacional.

5.3.3 Recursos operacionais e de apoio

Os recursos operacionais foram organizados como apoio à tomada de decisão e à adaptação ao contexto. Entre eles estão fluxos de comunicação pedagógica, modelos de mensagens, respostas rápidas, orientações para criação e administração do grupo, carta de convivência, exemplos de encaminhamento e banco de mensagens. As respostas rápidas, por exemplo, são diferenciadas entre orientações padronizadas, que exigem poucas alterações, e modelos-base personalizáveis, utilizados como estrutura inicial em contatos sensíveis. Essa distinção busca reduzir o retrabalho e preservar a leitura do contexto quando a situação exige resposta individualizada.

O Apêndice A do guia — Checklist: planejamento, implementação, uso pedagógico e manutenção do canal escola-família — reúne 42 itens distribuídos em cinco blocos: fundamentos técnico-pedagógicos; planejamento da estratégia; implementação do canal e do grupo; uso pedagógico; e manutenção, segurança e aprimoramento. O checklist permite à equipe utilizar o produto como instrumento de planejamento, revisão e monitoramento do funcionamento do canal e do grupo. Em forma sintética, retoma princípios como institucionalização do número e da conta, definição de horários e responsabilidades, privacidade, acessibilidade, verificação de segurança, uso de registros oficiais e revisão periódica dos fluxos.

Nos exemplos visuais e nas mensagens-modelo, o guia orienta que as respostas sejam contextualizadas e revisadas antes do envio, sobretudo em situações sensíveis, e que a escolha entre comunicação coletiva, continuidade no privado e atendimento reservado considere a finalidade, os destinatários e o risco de exposição.

5.4 Avaliação prevista, situação alcançada e validação

A situação avaliativa do Produto Educacional exige distinguir o procedimento inicialmente previsto, sua não realização e a validação acadêmica pela banca examinadora. Essas etapas são apresentadas separadamente para delimitar o que foi planejado, o que efetivamente ocorreu e o alcance das conclusões possíveis sobre o produto.

5.4.1 Procedimento de avaliação inicialmente previsto

A avaliação formal do Produto Educacional foi planejada para profissionais vinculados à Diretoria Acadêmica, às coordenações dos cursos do Ensino Médio Integrado e aos setores de atendimento ao estudante do IFRN – Campus São Paulo do Potengi. Foi preparado um formulário eletrônico próprio, distinto dos instrumentos da pesquisa de campo, composto por uma questão de caracterização funcional, cinco questões fechadas e uma questão aberta facultativa. Os itens abrangiam o potencial do guia para a relação escola-família, sua relação com metas pedagógicas, a possibilidade de uso em outros setores, a recomendação do produto e critérios de qualidade.

Entre os critérios de qualidade previstos estavam clareza da linguagem, organização e estrutura lógica, qualidade didática, coerência do conteúdo, aplicabilidade prática e relevância

pedagógica. O instrumento, acompanhado dos procedimentos éticos correspondentes, consta do Apêndice D.

5.4.2 Avaliação formal não realizada e alcance da limitação

A avaliação formal planejada não pôde ser realizada. A atividade estava programada para 26 de agosto de 2026, após solicitação à Diretoria Acadêmica, mas uma intercorrência institucional imprevista inviabilizou o encontro. Até então, a Diretoria Acadêmica já havia recebido o guia para disponibilização aos profissionais convidados, e o pesquisador havia preparado uma versão resumida impressa, uma apresentação em slides, um exercício prático e o formulário de avaliação.

Diante do estágio avançado do cronograma acadêmico, o pesquisador e o orientador avaliaram que não havia tempo hábil para reprogramar o encontro, assegurar nova adesão e concluir a avaliação formal antes da conclusão do curso. Consequentemente, não foram produzidos dados sobre recepção, usabilidade, clareza ou aplicabilidade percebida, nem registros de alterações no produto decorrentes de avaliação sistemática.

Sem dados de avaliação por participantes, não é possível afirmar eficácia, impacto ou replicabilidade comprovada do Produto Educacional. Sua aprovação pela banca examinadora constitui validação acadêmica, mas não substitui a avaliação empírica de sua usabilidade, aplicabilidade ou efetividade. A coerência interna do guia decorre de sua articulação com o problema investigado, o referencial adotado e os achados que fundamentaram sua estrutura.

5.4.3 Validação pela banca examinadora

O Produto Educacional foi aprovado pela banca examinadora durante a defesa realizada em 29 de outubro de 2026, conforme o procedimento de validação previsto no Regulamento Geral do ProfEPT (2023). Sua versão final preserva a estrutura formativa e prática.

5.5 Acesso, disponibilização e desdobramentos

O guia foi desenvolvido em formato digital, passível de impressão. Sua versão definitiva será submetida aos procedimentos institucionais de registro e depósito em repositório de acesso aberto, conforme as exigências do ProfEPT e do IFPB.

O guia também foi utilizado como referência para a implantação de um canal de atendimento pedagógico e de um grupo de comunicação entre escola e famílias em uma escola estadual, por iniciativa de sua equipe pedagógica e com apoio da gestão. O episódio constitui um desdobramento espontâneo de circulação e uso do material. Como não houve coleta sistemática vinculada à experiência, ele não integra a avaliação formal do Produto Educacional.

O guia integral integra esta dissertação como Apêndice H, mantendo sua autonomia como Produto Educacional.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

6.1 Retomada do percurso e resposta à questão de pesquisa

Esta pesquisa examinou o uso institucional do WhatsApp na relação entre o IFRN – Campus São Paulo do Potengi e as famílias dos estudantes do Ensino Médio Integrado, buscando compreender possibilidades e limites dessa mediação para a comunicação, a interlocução e o acompanhamento da trajetória escolar, bem como suas relações percebidas com a permanência e o êxito. O percurso reuniu estado da arte, estudo de campo de abordagem quali-quantitativa com três segmentos adultos e desenvolvimento de um Produto Educacional de caráter formativo e prático.

Considerados em conjunto, os resultados permitem compreender o WhatsApp, na experiência investigada, como uma mediação comunicacional complementar. As evidências mais consistentes concentraram-se na circulação de informações, no convite e na mobilização institucional, na contextualização de situações vivenciadas pelos estudantes, no encaminhamento de demandas e na manutenção do contato entre escola e famílias. Assim, o principal alcance observado situa-se em processos intermediários de interlocução e acompanhamento, e não na demonstração de efeitos diretos sobre desfechos escolares.

Essa mediação também apresentou limites relacionados à tensão entre acompanhamento familiar e autonomia progressiva dos estudantes, à proteção da privacidade, à consistência entre canais, à organização dos fluxos e às fronteiras do trabalho profissional. Esses limites deslocam a interpretação dos atributos técnicos do aplicativo para as condições institucionais que organizam seu uso, incluindo finalidades pedagógicas, responsabilidades, encaminhamentos e devolutivas.

No que se refere à permanência e ao êxito, as evidências produzidas não autorizam atribuir ao WhatsApp mudanças objetivas em frequência, rendimento, permanência ou êxito. Esses fenômenos são multifatoriais e atravessados por condições pedagógicas, sociais, econômicas, familiares, institucionais e subjetivas. O que os dados sustentam são possíveis relações percebidas e predominantemente indiretas: a comunicação pode integrar o conjunto de mediações pelas quais escola e famílias acompanham a trajetória dos estudantes e respondem a situações relacionadas, entre outros fatores, à permanência e ao êxito.

6.2 Síntese integrada dos achados e alcance dos objetivos

O primeiro objetivo específico, voltado às percepções dos responsáveis familiares sobre comunicação, participação familiar e acompanhamento da trajetória escolar, foi contemplado pela análise do segmento famílias. Os resultados registraram elevada preferência pelo WhatsApp e avaliações majoritariamente favoráveis à aproximação, à parceria e ao acompanhamento, articuladas a barreiras concretas ao comparecimento presencial e a formas híbridas de participação. Esses achados permanecem circunscritos a uma base voluntária, intencional e previamente exposta à estratégia.

O segundo objetivo específico foi contemplado pela análise das percepções da gestão e dos setores de atendimento ao estudante sobre a comunicação e a interlocução com as famílias. Nesse segmento, a estratégia foi associada à agilidade, à mobilização, à acessibilidade comunicacional e à articulação de atendimentos e encaminhamentos, ao mesmo tempo em que surgiram demandas de institucionalização, formação, recursos, fluxos internos e mecanismos de escuta. As relações com permanência e êxito permaneceram no plano da contribuição percebida, sem evidência objetiva de desfechos.

O terceiro objetivo específico foi contemplado pela análise das percepções docentes sobre participação familiar, trajetória escolar e trabalho docente. Os docentes relataram mudanças percebidas em participação, engajamento, frequência e rendimento, mas também explicitaram fatores concorrentes e limites de atribuição; destacaram, ainda, o apoio da comunicação à compreensão do contexto discente e demandas relacionadas a feedback interno, moderação e carga de trabalho. A interpretação permaneceu descritiva e não causal, inclusive diante da ambiguidade do item “comportamento”.

O quarto objetivo específico materializou-se na elaboração do guia “Canal Escola-Família: comunicação e atendimento pedagógico via WhatsApp Business no Ensino Médio Integrado — guia formativo e prático”. Sua estrutura reuniu o referencial teórico, o estado da arte, a experiência institucional e os resultados do estudo de campo, convertendo achados e fundamentos em princípios, fluxos e procedimentos para a organização do canal de atendimento pedagógico e do grupo de comunicação com as famílias.

6.3 Contribuições da pesquisa e do Produto Educacional

No plano empírico, a pesquisa reuniu as perspectivas de responsáveis familiares, profissionais da gestão e dos setores de atendimento ao estudante e docentes sobre a comunicação escola-família no Ensino Médio Integrado. A leitura intersegmentos permitiu reconhecer convergências sem apagar diferenças de posição institucional, instrumento e horizonte de observação. O levantamento bibliográfico realizado no estudo indicou baixa incidência de pesquisas voltadas ao Ensino Médio Regular e não identificou produção específica sobre o Ensino Médio Integrado no corpus analisado; nesse cenário, o trabalho acrescenta evidências produzidas em um campus interiorano da Rede Federal e explicita condições territoriais e institucionais que atravessam a participação familiar. O estado da arte que fundamentou a delimitação da pesquisa também foi sistematizado em artigo publicado por Santa Rosa e Moura Neto (2026), na revista *Cadernos Cajuína*.

No plano analítico, uma contribuição central da pesquisa consiste em deslocar o foco da ferramenta isolada para as condições institucionais e relacionais que qualificam sua utilização. Rapidez e disponibilidade técnica não bastam, por si, para caracterizar uma comunicação educacionalmente qualificada: finalidade pedagógica, proteção de dados, autonomia estudantil, articulação entre setores, devolutivas e sustentabilidade do trabalho integram as condições de seu uso no acompanhamento escolar. A pesquisa também contribui ao compreender a participação familiar como fenômeno que pode assumir configurações híbridas, nas quais contato digital e copresença se combinam de modos distintos conforme as condições de participação. No EMI, esse enquadramento exige compatibilizar acompanhamento familiar, autonomia progressiva do estudante e uma concepção de êxito que não se restrinja a indicadores escolares isolados.

No plano social e institucional, a pesquisa contribui para problematizar leituras que equiparam ausência física das famílias a desinteresse pela escolarização. As barreiras relatadas pelos responsáveis participantes evidenciam que condições laborais, territoriais, de transporte e de cuidado podem interferir no comparecimento presencial. Nesse contexto, a diversificação das formas de contato pode ampliar oportunidades de comunicação sem dispensar a necessidade de encontros presenciais e de outras formas de participação. Essa compreensão também desloca a responsabilização exclusiva das famílias e chama atenção para a necessidade de a própria instituição organizar canais, convites, fluxos e formas de escuta compatíveis com as condições concretas de sua comunidade.

O Produto Educacional constitui o principal desdobramento aplicado da investigação. Em vez de propor a simples adoção de uma ferramenta, o guia sistematiza princípios e procedimentos para a organização institucional de um canal de atendimento pedagógico individualizado e de um grupo de comunicação com famílias por meio do WhatsApp Business. Seu potencial de utilização reside no apoio a práticas contextualizadas, e não na reprodução de um modelo universal; eventual adaptação a outros contextos requer análise das normas, condições de funcionamento, recursos e características das comunidades atendidas.

No âmbito do ProfEPT, especialmente da Linha 1 — Práticas Educativas em Educação Profissional e Tecnológica e do Macroprojeto 3 — Práticas Educativas no Currículo Integrado, a pesquisa contribui ao situar a comunicação escola-família como dimensão do trabalho pedagógico no Ensino Médio Integrado, articulando investigação e produção educacional aplicada. Para a EPT, essa contribuição insere-se no horizonte da formação humana integral, ao reconhecer a participação familiar e a autonomia estudantil como dimensões do acompanhamento da trajetória escolar, cuja organização institucional pode integrar esforços de apoio à permanência, sem que se atribuam à comunicação digital efeitos causais sobre esse desfecho.

6.4 Limitações da investigação e possibilidades para pesquisas futuras

O alcance das conclusões é circunscrito ao contexto e às bases efetivamente participantes. O estudo ocorreu em um único campus; no segmento familiar, o critério de elegibilidade e a adesão voluntária podem ter concentrado responsáveis com maior vínculo institucional; nos segmentos profissionais, a adesão foi parcial. Assim, os resultados permitem interpretar as percepções dos participantes, mas não sustentar generalizações populacionais nem transferência automática das conclusões para outras instituições.

Os três segmentos responderam a instrumentos diferentes, construídos conforme seus objetivos e posições na experiência investigada. A integração intersegmentos teve, portanto, caráter interpretativo e buscou reconhecer convergências, complementaridades, diferenças e tensões entre perspectivas, sem somar ou ranquear resultados como se constituíssem medidas estatisticamente equivalentes.

O caráter retrospectivo e autorrelatado dos dados, associado à ausência de triangulação sistemática com indicadores objetivos da trajetória escolar, limita as conclusões a relações percebidas e impede atribuir à estratégia mudanças em frequência, rendimento, permanência ou êxito. Como as condições de conexão, disponibilidade de dispositivos e habilidades

digitais não foram caracterizadas diretamente, também não é possível estimar quanto essas dimensões condicionaram o acesso à estratégia. A posição institucional prévia do pesquisador acrescenta cautela à interpretação diante da possibilidade de desejabilidade social e da familiaridade com o campo.

O recorte empírico concentrou-se nos três segmentos adultos, sem incluir a perspectiva direta dos estudantes. Também não foi possível conhecer as experiências e razões dos não respondentes. No instrumento docente, a formulação do item “comportamento” produziu ambiguidade semântica e inviabilizou uma interpretação direcional do resultado.

No Produto Educacional, a impossibilidade de realizar a avaliação formal planejada impediu a produção de dados sistemáticos sobre sua apreciação pelo público previsto. O uso posterior do guia em outra escola, registrado na Seção 5.5, não foi acompanhado por coleta de dados e não constitui avaliação, validação ou evidência de efetividade. Sua contribuição deve ser situada, nesta dissertação, na fundamentação teórico-empírica e no caráter propositivo.

Pesquisas futuras poderão ampliar o desenho com estudos longitudinais e multicampi, incluir diretamente os estudantes e alcançar perfis pouco representados nas bases de resposta. A combinação das percepções com registros de frequência, rendimento, evasão, atendimentos e participação presencial, além da caracterização das condições de acesso digital, poderá robustecer a análise das relações entre comunicação e trajetória escolar, preservada a compreensão multifatorial da permanência e do êxito.

Também se mostra pertinente comparar modelos de governança comunicacional quanto à qualidade do diálogo, à proteção de dados, à autonomia dos jovens, à carga de trabalho e à articulação entre setores. Em futuros instrumentos, o item relativo ao comportamento deve ser reformulado com alternativas semanticamente inequívocas. Para o Produto Educacional, recomenda-se avaliação sistemática de clareza, usabilidade, pertinência, aplicabilidade e necessidade de adaptação em distintos contextos.

6.5 Reflexão final

Aproximar escola e famílias em contextos marcados pela presença cotidiana das tecnologias digitais exige mais do que aumentar a velocidade ou a quantidade de mensagens. A comunicação adquire relevância educacional quando favorece compreensão, escuta, acesso à informação, corresponsabilidade e encaminhamentos proporcionais às necessidades dos estudantes, sem reduzir o acompanhamento familiar ao controle de notas, faltas ou

comportamentos e sem transferir às famílias responsabilidades que permanecem próprias da instituição escolar.

No Ensino Médio Integrado, essa interlocução precisa reconhecer o estudante como sujeito ativo de sua trajetória e ser compatível com uma concepção de formação humana integral que não se esgota no rendimento acadêmico ou na permanência formal. O acompanhamento pode contribuir para que dificuldades sejam percebidas, contextualizadas e encaminhadas, mas não substitui as condições pedagógicas, sociais e institucionais necessárias à formação. Da mesma forma, um aplicativo não produz, por si, vínculo, participação, permanência ou êxito: ele pode mediar relações cuja qualidade depende das finalidades e das práticas que as sustentam.

A experiência analisada indica, nesse sentido, que o uso institucional do WhatsApp pode ampliar possibilidades de interlocução entre escola e famílias quando empregado de forma complementar, ética, acessível e institucionalmente organizada. Seu limite e seu potencial encontram-se no mesmo ponto: a tecnologia aproxima apenas na medida em que é convertida em oportunidade de diálogo, escuta e ação educativa responsável. Mais do que substituir a presença, o desafio consiste em diversificar as condições pelas quais escola, famílias e estudantes possam manter vínculos e construir respostas compartilhadas diante das situações que atravessam a trajetória formativa. É nesse lugar de mediação — relevante, porém não autossuficiente — que a comunicação escola-família pode integrar esforços mais amplos em favor da permanência, do êxito e da formação humana integral.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, V. F.; DALLAGNOL, R.; SANTOS, L. I. S. Desafios no ensino e aprendizagem de línguas adicionais para crianças em tempos de COVID-19: vozes de professoras de um contexto mato-grossense. *Signo*, Santa Cruz do Sul, v. 46, n. 85, p. 97-107, jan./abr. 2021. DOI: https://doi.org/10.17058/signo.v46i85.15831.

ARROYO, M. G. *Currículo, território em disputa*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. Tradução de Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2011.

BOUHNIK, D.; DESHEN, M. WhatsApp goes to school: mobile instant messaging between teachers and students. *Journal of Information Technology Education: Research*, v. 13, p. 217-231, 2014. DOI: https://doi.org/10.28945/2051.

BOURDIEU, P. *O poder simbólico*. Tradução de Fernando Tomaz. Lisboa: DIFEL, 1989.

BOURDIEU, P.; PASSERON, J.-C. *A reprodução*: elementos para uma teoria do sistema de ensino. Tradução de Reynaldo Bairão. 3. ed. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1992.

BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF: Presidência da República, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 9 maio 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. *Resolução nº 510, de 7 de abril de 2016*. Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 24 maio 2016. Disponível em: https://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2016/Reso510.pdf. Acesso em: 25 abr. 2025.

BRASIL. *Decreto nº 7.566, de 23 de setembro de 1909*. Crêa nas capitaes dos Estados da Republica Escolas de Aprendizes Artifices, para o ensino profissional primario e gratuito. Diário Official, Rio de Janeiro, 26 set. 1909.

BRASIL. *Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990*. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 13563, 16 jul. 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm. Acesso em: 21 jul. 2025.

BRASIL. *Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996*. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 27833, 23 dez. 1996. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm. Acesso em: 9 maio 2025.

BRASIL. *Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008*. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 30 dez. 2008. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11892.htm. Acesso em: 10 dez. 2024.

BRASIL. *Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018*. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

(LGPD). Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 59, 15 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 5 set. 2026.

BRASIL. *Lei nº 15.388, de 14 de abril de 2026*. Aprova o Plano Nacional de Educação (PNE). Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ed. 71, p. 1, 15 abr. 2026. Disponível em: https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2026/lei-15388-14-abril-2026-798950-norma-pl.html. Acesso em: 5 set. 2026.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Conselho Pleno. *Resolução CNE/CP nº 1, de 5 de janeiro de 2021*. Define as Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais para a Educação Profissional e Tecnológica. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, n. 3, p. 19, 6 jan. 2021b.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. *Educação profissional técnica de nível médio integrada ao ensino médio*: documento base. Elaboração: Dante Henrique Moura, Sandra Regina de Oliveira Garcia e Marise Nogueira Ramos. Brasília, DF: MEC/SETEC, 2007. Disponível em: https://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/documento_base.pdf. Acesso em: 8 jul. 2025.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. *Um novo modelo em educação profissional e tecnológica*: concepção e diretrizes. Brasília, DF: MEC/SETEC, 2010. Disponível em: https://www.gov.br/mec/pt-br/assuntos/ept/rede-federal/institutos-federais-de-educacao-ciencia-e-tecnologia/principios-concepcoes.pdf. Acesso em: 10 dez. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva do Conselho Nacional de Saúde. Comissão Nacional de Ética em Pesquisa. *Carta Circular nº 1/2021-CONEP/SECNS/MS, de 3 de março de 2021*: orientações para procedimentos em pesquisas com qualquer etapa em ambiente virtual. Brasília, DF: CONEP, 2021a. Disponível em: https://www.gov.br/conselho-nacional-de-saude/pt-br/camaras-tecnicas-e-comissoes/conep/legislacao/cartas-circulares/carta-circular-no-1-de-3-de-marco-de-2021.pdf. Acesso em: 5 set. 2026.

BRONFENBRENNER, U. *A ecologia do desenvolvimento humano*: experimentos naturais e planejados. Tradução de Maria Adriana Veríssimo Veronese. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996.

CARNEIRO, F. *Família e escola*: dos grupos de WhatsApp à parceria do acompanhamento. 2024. 129 f. Dissertação (Mestrado em Gestão Educacional) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2024.

CARVALHO, M. E. P. de. Relações entre família e escola e suas implicações de gênero. *Cadernos de Pesquisa*, São Paulo, n. 110, p. 143-155, jul. 2000. DOI: https://doi.org/10.1590/S0100-15742000000200006.

CASTELLS, M. *A sociedade em rede*. Tradução de Roneide Venancio Majer, com colaboração de Klauss Brandini Gerhardt. 2. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 1. (A era da informação: economia, sociedade e cultura).

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. *Metodologia científica*. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CIAVATTA, M. A formação integrada: a escola e o trabalho como lugares de memória e de

identidade. In: FRIGOTTO, G.; CIAVATTA, M.; RAMOS, M. (org.). *Ensino médio integrado*: concepção e contradições. São Paulo: Cortez, 2005a. p. 83-105.

CIAVATTA, M. A formação integrada: a escola e o trabalho como lugares de memória e de identidade. *Revista Trabalho Necessário*, [S. l.], v. 3, n. 3, p. 1-20, 2005b. DOI: https://doi.org/10.22409/tn.3i3.p6122. Disponível em: https://periodicos.uff.br/trabalhonecessario/article/view/6122. Acesso em: 8 jul. 2025.

CIAVATTA, M. O ensino integrado, a politecnia e a educação omnilateral: por que lutamos? *Trabalho & Educação*, Belo Horizonte, v. 23, n. 1, p. 187-205, jan./abr. 2014. Disponível em: https://periodicos.ufmg.br/index.php/trabedu/article/view/9303. Acesso em: 8 jul. 2025.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL (CGI.br). *Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros*: TIC Domicílios 2025. São Paulo: CGI.br, 2026.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR (CAPES). *Documento de Área*: Ensino: Área 46: 2025-2028. Brasília, DF: CAPES, 2025. Disponível em: https://www.gov.br/capes/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/avaliacao/sobre-a-avaliacao/areas-avaliacao/sobre-as-areas-de-avaliacao/colegio-de-ciencias-exatas-tecnologicas-e-multidisciplinar/multidisciplinar/ensino. Acesso em: 5 set. 2026.

COSTA, C. C. *A participação das famílias na escola*: possibilidades e limites de aproximação em uma Escola Estadual de Minas Gerais. 2024. 148 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública) – Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2024.

DAN, A.; SIMON, E. WhatsApp: communication between parents and kindergarten teachers in the digital era. *European Scientific Journal*, v. 17, n. 12, p. 1-14, 2021. DOI: https://doi.org/10.19044/esj.2021.v17n12p1.

DELLA FONTE, S. S. Formação no e para o trabalho. *Educação Profissional e Tecnológica em Revista*, Vitória, v. 2, n. 2, p. 6-19, 2018. DOI: https://doi.org/10.36524/profept.v2i2.383. Disponível em: https://ojs.ifes.edu.br/index.php/ept/article/view/383. Acesso em: 14 set. 2026.

DOĞAN, S. The changing face of organizational communication: school WhatsApp groups. *Research in Pedagogy*, v. 9, n. 2, p. 231-244, 2019. DOI: https://doi.org/10.17810/2015.104.

EPSTEIN, J. L. *School, family, and community partnerships*: preparing educators and improving schools. Boulder, CO: Westview Press, 2001.

EPSTEIN, J. L.; SHELDON, S. B. Present and accounted for: improving student attendance through family and community involvement. *The Journal of Educational Research*, v. 95, n. 5, p. 308-318, 2002. DOI: https://doi.org/10.1080/00220670209596604.

ERIKSON, E. H. *Infância e sociedade*. Tradução de Gilberto Amado. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1971.

FARIA FILHO, L. M. de. Para entender a relação escola-família: uma contribuição da história da educação. *São Paulo em Perspectiva*, São Paulo, v. 14, n. 2, p. 44-50, 2000.

FEENBERG, A. *Transforming technology*: a critical theory revisited. 2. ed. New York: Oxford University Press, 2002. DOI: https://doi.org/10.1093/oso/9780195146158.001.0001.

FERREIRA, N. S. de A. As pesquisas denominadas 'estado da arte'. *Educação & Sociedade*, Campinas, v. 23, n. 79, p. 257-272, ago. 2002. DOI: https://doi.org/10.1590/S0101-73302002000300013.

FERREIRA, P. A. *Significados e sentidos de escolarização para famílias e estudantes do Ensino Técnico Integrado ao Médio*: um estudo à luz da Teoria Histórico-Cultural. 2019. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Federal de São Paulo, Guarulhos, 2019.

FREIRE, P. *Pedagogia do oprimido*. 17. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

FREIRE, P. *Cartas a Cristina*: reflexões sobre minha vida e minha práxis. Organização de Ana Maria Araújo Freire. 1. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2020. E-book.

FRIGOTTO, G. Educação omnilateral. In: CALDART, R. S. *et al.* (org.). *Dicionário da educação do campo*. Rio de Janeiro: Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio; São Paulo: Expressão Popular, 2012. p. 265-271.

GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOLAN, V.; ALBULESCU, I. WhatsApp with teacher-parent communication within kindergartens. In: CHIS, V. (ed.). *Education, Reflection, Development – ERD 2019*. European Proceedings of Social and Behavioural Sciences, v. 85, p. 208-217, 2020. DOI: https://doi.org/10.15405/epsbs.2020.06.21.

GOMES, A. P. M. *A comunicação eletrônica entre as professoras e as famílias durante o ensino remoto na rede pública de Viçosa (MG)*. 2022. 140 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, MG, 2022.

GRAMSCI, A. *Cadernos do cárcere, volume 2*: os intelectuais, o princípio educativo, jornalismo. Edição e tradução de Carlos Nelson Coutinho. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2001.

HERNÁNDEZ RINCÓN, M. L. Los grupos escolares de WhatsApp: un nuevo canal de comunicación para madres y padres (con luces y sombras). In: ROIG-VILA, R. (ed.). *Tecnología, innovación e investigación en los procesos de enseñanza-aprendizaje*. Barcelona: Octaedro, 2016. p. 644-652.

HOOVER-DEMPSEY, K. V.; SANDLER, H. M. Why do parents become involved in their children's education? *Review of Educational Research*, v. 67, n. 1, p. 3-42, 1997. DOI: https://doi.org/10.3102/00346543067001003.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE. *Projeto político-pedagógico do IFRN*: uma construção coletiva. Natal: IFRN, 2012. Disponível em: https://memoria.ifrn.edu.br/handle/1044/1066. Acesso em: 9 maio 2025.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). *Relatório de resultados do Saeb 2021 – volume 1*: contexto educacional e resultados em língua portuguesa e matemática para o 5º e 9º anos do ensino fundamental e séries finais do ensino médio. Brasília, DF: Inep, 2024. Disponível em:

https://download.inep.gov.br/educacao_basica/saeb/2021/resultados/relatorio_de_resultados_do_saeb_2021_volume_1.pdf. Acesso em: 6 maio 2025.

KENSKI, V. M. *Educação e tecnologias*: o novo ritmo da informação. 2. ed. Campinas, SP: Papirus, 2007.

LAHIRE, B. *Sucesso escolar nos meios populares*: as razões do improvável. Tradução de Ramon Américo Vasques e Sonia Goldfeder. São Paulo: Ática, 2004.

LEITE, F. C. de L.; POSSA, A. D. *Metodologia da pesquisa científica*. 2. ed. Florianópolis: IFSC, 2013.

LEMOS, A. *Cibercultura*: tecnologia e vida social na cultura contemporânea. 7. ed. Porto Alegre: Sulina, 2015.

LEONCIO, S.; MESQUITA, Z.; RABELO, R. S. A comunicação via WhatsApp na interação escola e família na educação infantil durante a pandemia de Covid-19. *RIAEE – Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação*, Araraquara, v. 18, e023055, 2023.

LIBÂNEO, J. C. *Organização e gestão da escola*: teoria e prática. 5. ed. Goiânia: Alternativa, 2004.

MACIÀ BORDALBA, M.; GARRETA BOCHACA, J. Accesibilidad y alfabetización digital: barreras para la integración de las TIC en la comunicación familia/escuela. *Revista de Investigación Educativa*, [S. l.], v. 36, n. 1, p. 239-257, 2018. DOI: https://doi.org/10.6018/rie.36.1.290111.

MACIÀ BORDALBA, M.; GARRETA BOCHACA, J. Digital media for family-school communication? Parents' and teachers' beliefs. *Computers & Education*, v. 132, p. 44-62, 2019. DOI: https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.01.006.

MANACORDA, M. A. Marx e a formação do homem. *Revista HISTEDBR On-line*, Campinas, n. esp., p. 6-15, abr. 2011.

MANDELERT, D. V.; MOCARZEL, M. S. M. V. A família está digitando... As comunidades virtuais de famílias no WhatsApp em escolas e seus desdobramentos para a coordenação pedagógica. *Revista Educação e Cultura Contemporânea*, Rio de Janeiro, v. 20, p. 1-29, 2023.

MARCONDES, K. H. B.; SIGOLO, S. R. R. L. Comunicação e envolvimento: possibilidades de interconexões entre família-escola? *Paidéia*, Ribeirão Preto, v. 22, n. 51, p. 91-99, jan./abr. 2012. DOI: https://doi.org/10.1590/S0103-863X2012000100011.

MARTÍN-BARBERO, J. *Dos meios às mediações*: comunicação, cultura e hegemonia. Tradução de Ronald Polito e Sérgio Alcides. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 1997.

MARX, K.; ENGELS, F. *A ideologia alemã*: crítica da mais recente filosofia alemã em seus representantes Feuerbach, B. Bauer e Stirner, e do socialismo alemão em seus diferentes profetas. Tradução de Rubens Enderle, Nélio Schneider e Luciano Cavini Martorano. São Paulo: Boitempo, 2007.

MARX, K.; ENGELS, F. *Textos sobre educação e ensino*. Coordenação de José Claudinei Lombardi. Campinas: Navegando Publicações, 2011.

MATA, L.; PEDRO, I. *Participação e envolvimento das famílias*: construção de parcerias em contextos de educação de infância. Lisboa: Ministério da Educação/Direção-Geral da Educação, 2021. Disponível em: https://dge.mec.pt/sites/default/files/EInfancia/documentos/participfamilias.pdf. Acesso em: 15 set. 2026.

MCNEAL JR., R. B. Parent involvement, academic achievement and the role of student attitudes and behaviors as mediators. *Universal Journal of Educational Research*, v. 2, n. 8, p. 564-576, 2014. DOI: https://doi.org/10.13189/ujer.2014.020805.

MÉSZÁROS, I. *A educação para além do capital*. Tradução de Isa Tavares. São Paulo: Boitempo, 2005.

MOREIRA, J. A.; TRINDADE, S. D. O WhatsApp como dispositivo pedagógico para a criação de ecossistemas educomunicativos. In: PORTO, C.; OLIVEIRA, K. E.; CHAGAS, A. (org.). *WhatsApp e educação*: entre mensagens, imagens e sons. Salvador: EDUFBA; Ilhéus: EDITUS, 2017. p. 49-68. DOI: https://doi.org/10.7476/9788523220204.0004. Disponível em: https://books.scielo.org/id/r3xgc/pdf/porto-9788523220204-04.pdf. Acesso em: 6 set. 2026.

MOTAUNG, L. B.; DUBE, B. WhatsApp Messenger as a mediating tool in times of COVID-19 for enhancing student engagement in e-tutorials at a rural South African university. *Journal of Educational and Social Research*, v. 10, n. 6, p. 214-224, nov. 2020. DOI: https://doi.org/10.36941/jesr-2020-0121. Disponível em: https://www.richtmann.org/journal/index.php/jesr/article/view/12268. Acesso em: 22 jul. 2025.

NASCIMENTO, J. A. do. *A educação como dispositivo de proteção integral à criança e ao adolescente*: um discurso de qualidade. 2018. Tese (Doutorado em Educação) – Centro de Educação, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2018.

OLIVEIRA, A. R. de. Os Institutos Federais no contexto da Educação Profissional no Brasil: entre gênese, concepção e desafios. In: OLIVEIRA, A. R. de; XAVIER, G. do C.; SILVA, J. F. da; OLIVEIRA, S. B. de (org.). *Educação profissional e tecnológica no Brasil*: da história à teoria, da teoria à práxis. Curitiba: CRV, 2020. p. 27-44.

OLIVEIRA, J. A. de. *Ensino remoto emergencial no cronotopo pandêmico*: entrando pelos portões das casas para conversar com as famílias. 2023. 96 f. Dissertação (Mestrado em Educação, Contextos Contemporâneos e Demandas Populares) – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Seropédica, 2023. Disponível em: https://rima.ufrrj.br/jspui/handle/20.500.14407/18643. Acesso em: 5 set. 2026.

PAGE, M. J. et al. A declaração PRISMA 2020: diretriz atualizada para relatar revisões sistemáticas. *Revista Panamericana de Salud Pública*, v. 46, e112, 2022. Disponível em: https://www.scielosp.org/article/rpsp/2022.v46/e112/pt/. Acesso em: 29 abr. 2026.

PEREIRA, E. A. *Relação família e escola*: estratégias de escolarização em cursos de educação profissional do Instituto Federal de Mato Grosso do Sul (IFMS) – Campus de Campo Grande/MS. 2016. 202 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Campo Grande, 2016.

PIAGET, J.; INHELDER, B. *A psicologia da criança*. Tradução de Octavio Mendes Cajado. 2. ed. Rio de Janeiro: Difel, 2006.

PINHEIRO, I. J.; VALIM, R. L. de M.; MORAES, R. C. P. de. Tecnologias utilizadas por regentes na educação infantil no contexto pandêmico: aspectos éticos e instrumentais. *EaD em Foco*, Rio de Janeiro, v. 14, n. 1, e2022, 2024. DOI: https://doi.org/10.18264/eadf.v14i1.2022.

PROCOPIO, E. R. *Relações entre famílias e escolas, durante a pandemia de covid-19*: um estudo com turmas de alfabetização de um município da zona da mata mineira. 2025. 164 f. Tese (Doutorado em Economia Doméstica) – Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, 2025.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. *Metodologia do trabalho científico*: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA (ProfEPT). *Regulamento Geral do ProfEPT*. Vitória, ES: Instituto Federal do Espírito Santo, 2023. Disponível em: https://profept.ifes.edu.br/regulamentoprofept. Acesso em: 5 set. 2026.

SANTANA, C. P. de; ROSSI, F. A. B.; SILVA, P. F. da; NARIMATSU, K. C. P. *Escola e família*: participação dos pais na escola. 1. ed. Guarujá, SP: Editora Científica Digital, 2022. DOI: https://doi.org/10.37885/978-65-5360-079-9.

SANTA ROSA, G. D. G. L.; MOURA NETO, L. G. de. A mediação comunicacional e sociotécnica do WhatsApp na relação escola-família na educação básica. *Cadernos Cajuína*, v. 11, n. 16, p. 1–24, 2026. DOI: https://doi.org/10.52641/cadcajv11i16.028. Disponível em: https://v3.cadernoscajuina.pro.br/index.php/revista/article/view/4361. Acesso em: 5 nov. 2026.

SAVIANI, D. *Educação, pedagogia histórico-crítica e BNCC*. 1. ed. São Paulo: Expressão Popular, 2025.

SEBASTIAN, J.; MOON, J.-M.; CUNNINGHAM, M. The relationship of school-based parental involvement with student achievement: a comparison of principal and parent survey reports from PISA 2012. *Educational Studies*, v. 43, n. 2, p. 123-146, 2017. DOI: https://doi.org/10.1080/03055698.2016.1248900.

SHELDON, S. B.; EPSTEIN, J. L. Involvement counts: family and community partnerships and mathematics achievement. *The Journal of Educational Research*, v. 98, n. 4, p. 196-207, 2005. DOI: https://doi.org/10.3200/JOER.98.4.196-207.

SIBILIA, P. *Redes ou paredes*: a escola em tempos de dispersão. Rio de Janeiro: Contraponto, 2012.

SILVA, C. J. A. *A participação das famílias na vida escolar dos alunos do Ensino Médio da Escola Estadual Prefeito Odílio Fernandes Costa*. 2020. 129 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública) – Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2020.

SILVA FILHO, W. J. Algumas virtudes intelectuais requeridas para uma conversação. In: BORBA, A. Z. de; LOPES, A. V. (org.). *Virtudes e vícios da mente humana*: uma antologia de ensaios sobre caráter intelectual. Cachoeirinha, RS: Editora Fi, 2024a. p. 293-306.

SILVA FILHO, W. J. (ed.). *Epistemology of conversation*: first essays. Cham: Springer, 2024b.

SOARES, I. de O. Gestão comunicativa e educação: caminhos da educomunicação.

Comunicação & Educação, São Paulo, n. 23, p. 16-25, jan./abr. 2002. DOI: https://doi.org/10.11606/issn.2316-9125.v0i23p16-25.

SOUSA, E. M. B. de. *Sucesso escolar na Educação Profissional e Tecnológica*: impactos das ações pessoais, familiares e institucionais. 2021. 142 f. Dissertação (Mestrado em Educação Profissional e Tecnológica) – Instituto Federal do Sertão Pernambucano, Campus Salgueiro, Salgueiro, 2021.

SOUZA, F. das C. S.; MEDEIROS NETA, O. M. de. Educação profissional e tecnológica no Brasil no século XXI: expansão e limites. *Educação Profissional e Tecnológica em Revista*, v. 5, n. 2, p. 109-125, 2021. DOI: https://doi.org/10.36524/profept.v5i2.1222.

SWICK, K. J. Communication concepts for strengthening family-school-community partnerships. *Early Childhood Education Journal*, v. 30, n. 4, p. 275-280, 2003. DOI: https://doi.org/10.1023/A:1023399910668.

TONET, I. *Educação e formação humana*. [S. l.: s. n.], 2006. Disponível em: https://ivotonet.xp3.biz/arquivos/EDUCACAO_E_FORMACAO_HUMANA.pdf. Acesso em: 8 jul. 2025.

VYGOTSKI, L. S. *A formação social da mente*: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores. Organização de Michael Cole, Vera John-Steiner, Sylvia Scribner e Ellen Souberman. Tradução de José Cipolla Neto, Luis Silveira Menna Barreto e Solange Castro Afeche. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1991.

WASSERMAN, E.; ZWEBNER, Y. Communication between teachers and parents using the WhatsApp application. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, v. 16, n. 12, p. 1-12, dez. 2017.

ZANELLA, A. V. *et al.* Participação dos pais na escola: diferentes expectativas. In: ZANELLA, A. V. et al. (org.). *Psicologia e práticas sociais*. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2008. p. 132-141.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO FAMÍLIAS

FORMULÁRIO PARA ANÁLISE DAS PERCEPÇÕES DOS RESPONSÁVEIS FAMILIARES.

Seção – Apresentação do TCLE
Versão virtual com botão "li e aceito participar" – APÊNDICE E.
Versão impressa, em duas vias, contendo espaço ao final para registrar a assinatura – APÊNDICE E.

Seção – Perfil do(a) participante
Qual o seu gênero? *
( ) Masculino
( ) Feminino
( ) Outro gênero
( ) Prefiro não responder
Se você marcou "outro gênero" e deseja responder, por favor, informe qual.

Qual é o seu nível de escolaridade? *
( ) Não alfabetizado(a)
( ) Fundamental incompleto
( ) Fundamental completo
( ) Médio incompleto
( ) Médio completo
( ) Superior incompleto
( ) Superior completo
( ) Especialização ou acima

Em qual cidade você mora? *
( ) Barcelona
( ) Boa Saúde
( ) Bom Jesus
( ) Caiçara do Rio dos Ventos
( ) Lagoa de Velhos
( ) Lagoa Salgada
( ) Macaíba
( ) Riachuelo
( ) Ruy Barbosa
( ) Santa Maria
( ) São Paulo do Potengi
( ) São Pedro
( ) São Tomé
( ) Senador Elói de Souza
( ) Serra Caiada
( ) Sítio Novo
( ) Outra cidade
Se você marcou "outra cidade", por favor, informe qual.

Qual é a sua principal dificuldade para comparecer à escola presencialmente? *

( ) Não possuo dificuldade(s) para comparecer à escola
( ) Cuidado com filho(s) ou outro familiar
( ) Distância até a escola
( ) Falta de transporte
( ) Meu trabalho
( ) Outra dificuldade
Se você marcou “outra dificuldade”, por favor, informe qual ou quais.

Como você prefere que a escola se comunique com você (para enviar avisos e para diálogo)? *
( ) Ligação telefônica
( ) WhatsApp (mensagem de texto ou áudio)
( ) Instagram da escola
( ) Site da escola
( ) E-mail
( ) Pessoalmente (na escola)
Se você marcou “outra forma”, por favor, especifique qual.

Seção – Melhoria da relação escola-família
1. Considerando a distância entre sua casa e a escola, você considera o WhatsApp uma opção eficaz para aproximá-lo(a) virtualmente da escola? *
( ) Muito eficaz.
( ) Eficaz.
( ) Pouco eficaz.
( ) Nada eficaz.

2. Na sua opinião, o uso do WhatsApp fortalece a relação de parceria entre você e a escola? *
( ) Fortalece muito.
( ) Fortalece.
( ) Fortalece pouco.
( ) Prejudica a relação.

3. Na sua opinião, o canal de comunicação entre escola e famílias pelo WhatsApp é:
( ) Fundamental, tem que continuar.
( ) Importante, mas não fundamental.
( ) Pouco relevante.
( ) Desnecessário.

Seção – Promoção da participação familiar
4. A seu ver, sua participação no WhatsApp contribui para que você se sinta mais presente e envolvido(a) na vida escolar do seu filho ou filha? *
( ) Contribui muito.
( ) Contribui.
( ) Contribui pouco.
( ) Não contribui.

5. Com que frequência você conversa com seu filho ou filha sobre as orientações e avisos enviados pelo WhatsApp da escola? *
( ) Sempre.
( ) Às vezes.

( ) Raramente.
( ) Nunca.

6. As orientações que a escola envia no WhatsApp ajudam você a acompanhar as **notas** do seu filho ou filha de forma: *
( ) Muito satisfatória.
( ) Satisfatória.
( ) Pouco satisfatória.
( ) Insatisfatória.

7. As orientações que a escola envia no WhatsApp ajudam você a acompanhar **frequência escolar** do seu filho ou filha de forma: *
( ) Muito satisfatória.
( ) Satisfatória.
( ) Pouco satisfatória.
( ) Insatisfatória.

8. As orientações que a escola envia no WhatsApp ajudam você a acompanhar o **comportamento** do seu filho ou filha de forma: *
( ) Muito satisfatória.
( ) Satisfatória.
( ) Pouco satisfatória.
( ) Insatisfatória.

9. As orientações que a escola envia no WhatsApp ajudam você a acompanhar a **rotina de estudos** do seu filho ou filha em casa, de forma: *
( ) Muito satisfatória.
( ) Satisfatória.
( ) Pouco satisfatória.
( ) Insatisfatória.

10. O diálogo e os convites feitos pelo WhatsApp contribuem para que você venha mais vezes à escola? *
( ) Contribui muito.
( ) Contribui moderadamente
( ) Contribui pouco.
( ) Não contribui.

11. Você já participou de alguma atividade presencial divulgada pelo WhatsApp da escola? *
( ) Sim.
( ) Não.
Se você marcou “Sim”, por favor, informe qual ou quais.

Seção – Sugestões e comentários
Versão virtual:
-Prezado(a) participante, as duas próximas perguntas não exigem resposta obrigatória. Se preferir, você pode deixá-las em branco, seguir diretamente para o final do questionário e clicar no botão "Enviar".
-No entanto, caso decida contribuir com uma breve sugestão, sua colaboração será de grande importância. Sinta-se à vontade para deixar comentários (positivos ou negativos) sobre sua

experiência de relação com a escola pelo aplicativo WhatsApp. Sua resposta será respeitada e devidamente valorizada nesta pesquisa.

Versão impressa:
-Prezado(a) participante, as duas próximas perguntas não exigem resposta obrigatória. Se preferir, você pode deixá-las em branco e finalizar suas respostas aqui.
-No entanto, caso decida contribuir com uma breve sugestão, sua colaboração será de grande importância. Sinta-se à vontade para deixar comentários (positivos ou negativos) sobre sua experiência de relação com a escola pelo aplicativo WhatsApp. Sua resposta será respeitada e devidamente valorizada nesta pesquisa.

12. Você tem sugestões para melhorar a comunicação e fortalecer a relação entre a escola e as famílias por meio do aplicativo WhatsApp? Se sim, qual ou quais?

13. Você tem sugestões para que a escola possa lhe ajudar a acompanhar melhor a vida escolar (notas, frequência, comportamento, participação) do seu filho ou filha por meio do aplicativo WhatsApp? Se sim, qual ou quais?

Agradecemos sinceramente pela sua participação nesta pesquisa. Caso surjam dúvidas ou deseje fornecer informações adicionais, fique à vontade para entrar em contato pelos canais abaixo:

-E-mail: gabriel.demetrius@academico.ifpb.edu.br
-Celular/WhatsApp: (85) 98219-1235
Atenciosamente,
Gabriel Demétrius Gomes Lopes Santa Rosa
Mestrando em Educação Profissional e Tecnológica (ProfEPT) – IFPB, Campus João Pessoa
Muito obrigado!

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO GESTÃO/ATENDIMENTO

FORMULÁRIO PARA EXAMINAR AS PERCEPÇÕES DA EQUIPE GESTORA.

Seção - Apresentação do TCLE
Botão "li e aceito participar" – APÊNDICE F

Seção – Perfil do(a) participante

Há quantos anos você trabalha no campus? *
( ) Menos de 1 ano
( ) 1 – 2 anos
( ) 3 – 4 anos
( ) 5 – 6 anos
( ) Mais de 6 anos

Qual cargo você ocupa: *
( ) Direção
( ) Coordenação de curso
( ) Profissional de atendimento ao aluno

Seção – Ampliar e fortalecer a relação entre escola e famílias
Prezado(a) participante, as perguntas a seguir (1 a 6) buscam investigar as **percepções** da equipe gestora acerca da eficácia dos aplicativos de mensagens em fortalecer e ampliar o vínculo entre famílias e escola. Para isso, é importante esclarecer que o campus SPP utiliza, há dois anos, duas estratégias de comunicação via WhatsApp: um "canal para atendimento pedagógico" e um "grupo de famílias".

1. Avalie, segundo sua percepção, a eficácia das estratégias de comunicação via WhatsApp implementadas pela escola para alcançar os objetivos de **diálogo e parceria:** *

Objetivo	Muito eficaz	Eficaz	Pouco eficaz	Nada eficaz
Promover o diálogo bidirecional entre a escola e as famílias.	( )	( )	( )	( )
Fortalecer a relação de parceria entre escola e as famílias.	( )	( )	( )	( )

Gostaria de deixar algum comentário para complementar sua resposta?

2. Avalie, segundo sua percepção, a eficácia das estratégias de comunicação implementadas pela escola para alcançar os objetivos de **inclusão e acessibilidade**. *

Objetivo	Muito eficaz	Eficaz	Pouco eficaz	Nada eficaz
Tornar a comunicação mais acessível às famílias.	( )	( )	( )	( )
Promover a inclusão das famílias na escola.	( )	( )	( )	( )

Gostaria de deixar algum comentário para complementar sua resposta?

3. De acordo com a sua percepção, avalie a **participação presencial das famílias** na escola

após a implementação das estratégias de comunicação, considerando os aspectos:*

Aspecto da participação	Aumentou muito	Aumentou pouco	Não houve alteração	Diminuiu
Quantitativo (número de participantes).	( )	( )	( )	( )
Qualitativo (nível de engajamento).	( )	( )	( )	( )

Gostaria de deixar algum comentário para complementar sua resposta?

4. A implementação das estratégias de comunicação via WhatsApp tem contribuído para que **você se sinta mais envolvido(a)** com as famílias dos estudantes do Ensino Médio Integrado? *

( ) Contribui muito.
( ) Contribui.
( ) Contribui pouco.
( ) Não contribui.
Gostaria de deixar algum comentário para complementar sua resposta?

5. Na sua opinião, o uso das estratégias de comunicação via WhatsApp tem sido eficaz para **aproximar as famílias da vida escolar dos estudantes** do Ensino Médio Integrado? *
( ) Muito eficaz.
( ) Eficaz.
( ) Pouco eficaz.
( ) Nada eficaz.
Gostaria de deixar algum comentário para complementar sua resposta?

6. No seu ponto de vista, as estratégias de comunicação via WhatsApp, com a finalidade de integração entre escola e famílias, **contribuem para a permanência e o êxito** dos estudantes do Ensino Médio Integrado? *
( ) Contribui muito.
( ) Contribui.
( ) Contribui pouco.
( ) Não contribui.
Gostaria de deixar algum comentário para complementar sua resposta?

Seção – Sugestões e comentários
-Prezado(a) participante, as duas próximas perguntas não exigem resposta obrigatória. Se preferir, você pode deixá-las em branco, seguir diretamente para o final do questionário e clicar no botão "Enviar".
-Contudo, se desejar contribuir com alguma sugestão ou comentário, sua colaboração será de grande relevância e será devidamente respeitada e valorizada nesta pesquisa.

7. Você tem sugestões para aprimorar a integração entre escola e famílias por meio do aplicativo WhatsApp, visando ao fortalecimento da relação e à participação das famílias tanto na escola quanto no acompanhamento da vida escolar dos filhos? Se sim, qual ou quais?

8. Se desejar, deixe comentários (positivos ou negativos) sobre sua observação ou experiência com o grupo e canal de atendimento entre escola e as famílias, apontando potencialidades, limites, fragilidades e desafios percebidos.

Agradecemos sinceramente pela sua participação nesta pesquisa. Caso surjam dúvidas ou deseje fornecer informações adicionais, fique à vontade para entrar em contato pelos canais abaixo:

-E-mail: gabriel.demetrius@academico.ifpb.edu.br
-Celular/WhatsApp: (85) 98219-1235

Atenciosamente,

Gabriel Demétrius Gomes Lopes Santa Rosa
Mestrando em Educação Profissional e Tecnológica (ProfEPT) – IFPB, Campus João Pessoa

Agradeço imensamente!

APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO DOCENTES

FORMULÁRIO PARA EXAMINAR AS PERCEPÇÕES DO CORPO DOCENTE.

Seção de apresentação do TCLE
Botão “li e aceito participar” – APÊNDICE F

Seção – Perfil do participante
Há quantos anos você leciona no campus? *
( ) Menos de 1 ano
( ) 1 – 2 anos
( ) 3 – 4 anos
( ) 5 – 6 anos
( ) Mais de 6 anos

Você é docente de qual tipo de disciplina? *
( ) Formação geral
( ) Técnica

Seção – Percepções do corpo docente
Prezado(a) participante, as perguntas a seguir (1 a 3) buscam investigar as **percepções** do corpo docente acerca dos possíveis impactos da participação familiar, mediada por aplicativo de mensagens, no desempenho acadêmico dos estudantes do Ensino Médio Integrado. Para isso, é importante esclarecer que o campus SPP utiliza, há dois anos, duas estratégias de comunicação entre escola e famílias via WhatsApp: um “canal para atendimento pedagógico” e um “grupo de famílias”.

1. De acordo com a sua percepção, avalie a **participação presencial das famílias** na escola após a implementação das estratégias de comunicação, considerando os aspectos:*

Aspecto da participação	Aumentou muito	Aumentou pouco	Não houve alteração	Diminuiu
Quantitativo (número de participantes)	( )	( )	( )	( )
Qualitativo (nível de engajamento)	( )	( )	( )	( )

Gostaria de deixar algum comentário para complementar sua resposta?

2. De acordo com a sua percepção, avalie as **mudanças percebidas no perfil dos estudantes** após a implementação das estratégias de comunicação, considerando os aspectos:*

Aspecto do perfil	Aumentou muito	Aumentou pouco	Não houve alteração	Diminuiu
Frequência escolar	( )	( )	( )	( )
Comportamento	( )	( )	( )	( )
Rendimento acadêmico	( )	( )	( )	( )

Gostaria de deixar algum comentário para complementar sua resposta?

3. Na sua percepção, a implementação das estratégias de comunicação entre escola e famílias

tem sido eficaz no **apoio ao trabalho docente**, particularmente no processo de ensino-aprendizagem? *
( ) Muito eficaz.
( ) Eficaz.
( ) Pouco eficaz.
( ) Nada eficaz.
Gostaria de deixar algum comentário para complementar sua resposta?

Seção – Sugestões e comentários
-Prezado(a) participante, as duas próximas perguntas não exigem resposta obrigatória. Se preferir, você pode deixá-las em branco, seguir diretamente para o final do questionário e clicar no botão "Enviar".
-No entanto, caso deseje contribuir com alguma sugestão ou comentário, sua colaboração será de grande relevância e será devidamente respeitada e valorizada nesta pesquisa.

4. Você tem sugestões para aprimorar a integração entre a escola e as famílias por meio do aplicativo WhatsApp, visando favorecer o processo de ensino e aprendizagem dos estudantes do Ensino Médio Integrado?

5. Se desejar, deixe comentários (positivos ou negativos) sobre sua observação ou experiência com o grupo e canal de atendimento entre escola e as famílias, apontando potencialidades, limites, fragilidades e desafios percebidos.

Agradecemos sinceramente pela sua participação nesta pesquisa. Caso surjam dúvidas ou deseje fornecer informações adicionais, fique à vontade para entrar em contato pelos canais abaixo:
-E-mail: gabriel.demetrius@academico.ifpb.edu.br
-Celular/WhatsApp: (85) 98219-1235
Atenciosamente,
Gabriel Demétrius Gomes Lopes Santa Rosa
Mestrando em Educação Profissional e Tecnológica (ProfEPT) – IFPB, Campus João Pessoa
Agradeço imensamente!

APÊNDICE D – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO PRODUTO EDUCACIONAL

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DO PRODUTO EDUCACIONAL – GUIA PARA IMPLEMENTAÇÃO DE CANAL DE COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO PEDAGÓGICO ENTRE ESCOLA E FAMÍLIAS VIA WHATSAPP BUSINESS

Nota: este instrumento reproduz a denominação do Produto Educacional adotada na etapa em que sua avaliação foi planejada. Na versão final, o produto recebeu o título "Canal Escola-Família: comunicação e atendimento pedagógico via WhatsApp Business no Ensino Médio Integrado — guia formativo e prático".

Seção de apresentação do TCLE
Botão "li e aceito participar" – APÊNDICE F

Qual cargo você ocupa: *
( ) Gestão/Coordenação de curso
( ) Profissional de atendimento ao aluno

Seção – Avaliação do produto educacional
1. De acordo com sua análise, a implementação de um canal de comunicação via WhatsApp, orientada pelo guia apresentado, possui potencial para favorecer a integração entre escola e famílias no contexto da expansão e interiorização da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica? *
( ) Concordo totalmente
( ) Concordo parcialmente
( ) Discordo parcialmente
( ) Discordo totalmente

2. A partir de sua análise, avalie o conteúdo do guia em relação às seguintes metas pedagógicas da sua instituição: *

Meta	Concordo totalmente	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo totalmente
Fortalecimento da participação familiar.	( )	( )	( )	( )
Promoção da permanência e do êxito estudantil.	( )	( )	( )	( )

3. Considerando a realidade institucional, o guia pode ser útil à implementação de canais de atendimento e comunicação em outros setores escolares além do pedagógico? *
( ) Concordo totalmente
( ) Concordo parcialmente
( ) Discordo parcialmente
( ) Discordo totalmente

4. Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria a adoção deste Produto Educacional por outras instituições de ensino? *
( )0 ( )1 ( )2 ( )3 ( )4 ( )5 ( )6 ( )7 ( )8 ( )9 ( )10

5. Avalie a qualidade do guia apresentado em cada um dos critérios da tabela abaixo, selecionando a opção que melhor representa sua análise.

Critério	Insuficiente	Regular	Bom	Excelente
Clareza da linguagem	( )	( )	( )	( )
Organização e estrutura lógica	( )	( )	( )	( )
Qualidade didática	( )	( )	( )	( )
Coerência do conteúdo	( )	( )	( )	( )
Aplicabilidade prática	( )	( )	( )	( )
Relevância pedagógica	( )	( )	( )	( )

Seção – Sugestões e comentários

6. Sua contribuição é fundamental para o aprimoramento deste guia. Se desejar, sinta-se à vontade para utilizar o espaço abaixo para registrar sugestões, críticas ou outras observações que considerar relevantes.

Agradecemos sinceramente pela sua participação nesta pesquisa. Caso surjam dúvidas ou deseje fornecer informações adicionais, fique à vontade para entrar em contato pelos canais abaixo:

-E-mail: gabriel.demetrius@academico.ifpb.edu.br
-Celular/WhatsApp: (85) 98219-1235

Atenciosamente,

Gabriel Demétrius Gomes Lopes Santa Rosa
Mestrando em Educação Profissional e Tecnológica (ProfEPT) – IFPB, Campus João Pessoa

Agradeço imensamente!

APÊNDICE E – TCLE FAMÍLIAS

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

ESCLARECIMENTOS SOBRE A PESQUISA

Olá, pai, mãe ou responsável!

Você está sendo convidado(a) a participar de uma pesquisa científica. Ela está ligada ao Mestrado em Educação Profissional e Tecnológica (ProfEPT) do Instituto Federal da Paraíba (IFPB) – Campus João Pessoa. O pesquisador responsável é **GABRIEL DEMÉTRIUS GOMES LOPES SANTA ROSA**. Ele realiza a pesquisa sob a orientação do **Prof. Dr. Luís Gomes de Moura Neto** e segue as normas éticas estabelecidas pela Resolução nº 510/2016 e a Carta Circular nº 1/2021-CONEP/SECNS/MS, o que garante que sua participação na pesquisa ocorra de forma segura.

Este documento que você está lendo é o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Ele serve para garantir todos os seus direitos ao colaborar com o estudo. Para que você possa guardar e consultar sempre que precisar, uma cópia deste termo será enviada para o seu e-mail. É importante deixar claro que sua participação é totalmente voluntária. Você pode se recusar a participar ou desistir a qualquer momento, mesmo depois de concordar. Se você decidir não participar ou desistir, não terá nenhum tipo de prejuízo ou punição.

Sua identidade será mantida em total sigilo em todas as etapas do estudo. No questionário, não será pedido nenhum dado pessoal que possa identificar você, como seu nome ou número de telefone. Todas as informações que você fornecer serão analisadas misturadas com as respostas de outros participantes (de forma agregada), garantindo o sigilo e a confidencialidade.

O seu endereço de e-mail será pedido apenas para enviar a cópia deste termo e do questionário preenchido. Recomendamos que você leia este termo com atenção. Se tiver qualquer dúvida – antes, durante ou depois de concordar em participar – você pode entrar em contato com o pesquisador responsável para pedir os esclarecimentos que precisar.

Para sua segurança, informamos que esta pesquisa foi aprovada pelos Comitês de Ética em Pesquisa com Seres Humanos do Instituto Federal da Paraíba (CEP/IFPB), sob o parecer nº 8.164.429, e do Instituto Federal do Rio Grande do Norte (CEP/IFRN), sob o parecer nº 8.174.568. O Campus São Paulo do Potengi também deu a permissão oficial para a realização do estudo.

POR QUE ESSA PESQUISA ESTÁ SENDO FEITA?

O título da pesquisa é: "INTEGRAÇÃO ESCOLA-FAMÍLIA VIA APLICATIVOS DE MENSAGENS: CONTRIBUIÇÕES PARA PERMANÊNCIA E ÊXITO DOS ESTUDANTES DO ENSINO MÉDIO INTEGRADO".

O que motivou o estudo? O pesquisador percebeu que, muitas vezes, há pouca participação da família em reuniões e outros eventos escolares. Ele acredita que essa baixa participação pode estar ligada a vários motivos, como: a falta de transporte, a distância da sua casa até o campus, limitações financeiras ou outras dificuldades específicas de cada família. O objetivo da pesquisa é: investigar como o WhatsApp pode ajudar a melhorar a comunicação entre a escola e a família dos estudantes. Fazendo isso, queremos que os estudantes do Ensino Médio Integrado permaneçam na escola e tenham sucesso nos estudos. Para ajudar a resolver o problema da baixa participação, a pesquisa propõe, ao final, a criação de um Guia prático para a escola montar um "canal de atendimento pedagógico" e um "grupo

entre escola e famílias" usando o aplicativo WhatsApp. A ideia é que este Guia ajude a escola a usar a tecnologia para ser mais inclusiva, garantir a acessibilidade e permitir que a família e a escola acompanhem juntas o aprendizado dos estudantes.

Quem vai participar? Para que o estudo seja completo, a pesquisa será feita com a participação de Professores, membros da equipe gestora e representantes familiares - responsáveis pelos estudantes do Ensino Médio Integrado.

COMO VAI FUNCIONAR A PESQUISA?

Ao ser convidado a participar da pesquisa, você receberá um questionário online por meio de um link enviado individualmente ao seu WhatsApp. Essa forma de convite segue as orientações da Carta Circular n° 01/2021, garantindo que seu contato não seja exposto a terceiros. Ainda em conformidade com as recomendações éticas, antes de acessar o questionário, este TCLE será apresentado a você, assegurando seu direito de ler, refletir e esclarecer dúvidas antes de decidir participar.

COMO SERÁ DADA A SUA AUTORIZAÇÃO PARA PARTICIPAR DA PESQUISA?

Como a pesquisa é feita online (em ambiente virtual), a sua autorização para participar será registrada de forma digital.

Se você decidir que não quer participar, ao final da leitura deste termo, selecione a opção "NÃO ACEITO PARTICIPAR". Dessa forma, o questionário será encerrado na hora e nenhuma informação será coletada. Não se preocupe: você não terá nenhuma consequência negativa se decidir não participar.

Se você aceitar participar, ao selecionar a opção "LI E ACEITO PARTICIPAR", você estará concordando com todos os termos deste documento. Essa escolha tem o mesmo valor de uma assinatura em papel e comprova que você concorda em participar de forma livre e esclarecida. Neste caso, o questionário será liberado em seguida e estará organizado da seguinte forma:

- **Primeira parte:** informações básicas sobre você (não será solicitado nenhum dado pessoal);
- **Segunda parte:** sua percepção sobre a relação entre escola e família pelo WhatsApp;
- **Terceira parte:** sua avaliação de como a comunicação com a escola pelo WhatsApp pode lhe ajudar a participar da vida escolar do seu filho/filha.
- **Quarta parte:** é um espaço para você deixar suas sugestões e comentários (não é obrigatório responder).

O tempo que você levará para responder tudo é de 7 a 10 minutos e você terá um prazo de até 15 dias para enviar suas respostas, contando a partir do dia em que receber o link.

QUAIS SÃO OS DIREITOS DO PARTICIPANTE?

Em conformidade com Art.9 da Resolução CNS nº 510/2016, que rege esta pesquisa, são garantidos a você, participante, os seguintes direitos:

I - ser informado sobre a pesquisa;

II - desistir a qualquer momento de participar da pesquisa, sem qualquer prejuízo;

III - ter sua privacidade respeitada;

IV - ter garantida a confidencialidade das informações pessoais;

V - decidir se sua identidade será divulgada e quais são, dentre as informações que forneceu, as que podem ser tratadas de forma pública;

VI - ser indenizado pelo dano decorrente da pesquisa, nos termos da Lei; e

VII - o ressarcimento das despesas diretamente decorrentes de sua participação na pesquisa.

HÁ ALGUM RISCO AO PARTICIPAR DA PESQUISA?

Sua participação na pesquisa não implica riscos significativos, embora possam ocorrer os seguintes riscos mínimos:

- **Desconforto emocional:** visto que os temas abordados podem remeter a lembranças sensíveis, pode haver a geração de sentimentos como ansiedade ou estresse.
- **Desconforto cognitivo:** pela exigência de reflexão crítica, algumas perguntas podem ser percebidas como complexas ou desafiadoras, o que pode levar a frustração ou impaciência.
- **Desconforto social:** devido à natureza dos quesitos, que solicitam opiniões sobre o relacionamento entre escola e família, pode haver um leve desconforto social.
- **Desconforto físico:** devido ao tempo dedicado à leitura e ao preenchimento do questionário, pode haver cansaço visual ou tensão muscular.
- **Risco de constrangimento ou coerção percebida:** considerando que o pesquisador é também servidor da escola, o participante pode sentir-se desconfortável em expressar opiniões críticas ou em recusar a participação.
- **Risco de confidencialidade em ambiente virtual:** Por se tratar de uma pesquisa com coleta de dados em ambiente virtual (preenchimento de questionário), existe um risco residual de vazamento de dados, mesmo com a adoção de todos os protocolos de segurança e éticos.

COMO OS RISCOS SERÃO EVITADOS?

Para prevenção de danos imateriais advindos da pesquisa, o pesquisador assume o dever de conduzir a coleta de dados de forma empática e confidencial, cumprindo integralmente os protocolos de segurança de dados descritos neste termo. Dessa forma, o pesquisador estabelece o seguinte protocolo de minimização de riscos:

- **Protocolo de desconforto físico:** para minimizar esse tipo de desconforto, o questionário foi elaborado considerando um limite adequado de extensão e um tempo razoável de duração. Caso o participante sinta cansaço, é lhe assegurado o direito de pausar o preenchimento e retomá-lo posteriormente ou, se preferir, desistir da participação.
- **Protocolo de desconforto emocional, cognitivo ou social:** em qualquer desses casos, será oferecido ao participante acolhimento e apoio psicológico individual, presencial ou remoto, realizado por profissional externo habilitado e custeado integralmente pelo pesquisador, sem qualquer custo ao participante e sem oneração ao Sistema Único de Saúde (SUS).
- **Protocolo de risco de constrangimento ou coerção percebida:** acerca deste risco, o pesquisador assegura que as informações fornecidas serão tratadas de forma agregada e confidencial, e que a sua relação com a escola ou com ele próprio não será afetada de forma alguma, independentemente de sua decisão de participar ou não da pesquisa ou da natureza das suas respostas.
- **Protocolo de risco de confidencialidade em ambiente virtual:** para mitigar esse risco, o pesquisador garante que as informações obtidas serão utilizadas exclusivamente para fins acadêmico-científicos, com a garantia de anonimato e confidencialidade, em consonância com a Resolução CNS nº 510/2016 e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018). Assim, nenhuma informação individual do participante será divulgada ou compartilhada por ocasião da publicação dos resultados. Adicionalmente, em conformidade com a Carta Circular nº 1/2021-CONEP/SECNS/MS, que estabelece protocolos para o desenvolvimento de pesquisa em ambiente virtual, a coleta de dados será realizada por meio da ferramenta Google Forms, cujo link será enviado individualmente. O acesso inicial aos dados brutos é restrito e será feito somente pelo pesquisador, GABRIEL DEMÉTRIUS GOMES LOPES SANTA ROSA. A proteção

inicial dos dados será assegurada em conta institucional protegida por senha forte e pelos protocolos de segurança e privacidade definidos pela plataforma. Para garantir a segurança e a integridade das informações, e cumprir o protocolo de segurança de dados em nuvem, após o encerramento da coleta, os dados serão baixados (download) e transferidos para um dispositivo de armazenamento físico (pendrive), protegido por senha e mantido sob a posse exclusiva do pesquisador. Imediatamente após a transferência segura, os registros originais serão removidos e excluídos da plataforma virtual (nuvem). O armazenamento das informações no dispositivo físico será mantido pelo período mínimo de cinco anos, em conformidade com as diretrizes éticas. Após esse período, suas respostas serão totalmente excluídas para sempre.

Em qualquer caso de desconforto ou percepção de risco, você poderá contatar o pesquisador, que prestará os esclarecimentos e o apoio necessários antes, durante e após a coleta de dados.

QUAIS OS SEUS BENEFICIOS AO PARTICIPAR DA PESQUISA?

Você não terá benefícios diretos e não receberá nenhuma quantia em dinheiro pela sua participação. No entanto, o estudo tem o potencial de trazer melhorias importantes para a comunidade escolar: **melhorar a comunicação:** o estudo pode ajudar a aprimorar as formas e ferramentas que a escola usa para se comunicar com as famílias. **Aumentar a participação**: pode fortalecer o envolvimento e a participação das famílias na vida escolar. **O acompanhamento dos estudos:** pode ampliar as maneiras como os pais e responsáveis podem acompanhar o aprendizado e o desenvolvimento pedagógico dos estudantes. **O sucesso dos estudantes:** espera-se que a pesquisa contribua para que os(as) estudantes do Ensino Médio Integrado permaneçam na escola e tenham bons resultados (êxito escolar).

CUSTOS E INDENIZAÇÃO

Sua participação neste estudo será inteiramente gratuita, não gerando quaisquer custos para você. Entretanto, o pesquisador garante que cobrirá integralmente os custos de toda e qualquer intercorrência ou dano comprovado à sua saúde ou bem-estar, ocorrido durante ou em consequência da pesquisa. Além disso, em caso de dano, você terá direito à devida indenização, sob ônus exclusivo do pesquisador, conforme previsto na legislação aplicável.

DEVOLUTIVA DOS RESULTADOS AO PARTICIPANTE

Em cumprimento às normas éticas, a devolutiva dos resultados da pesquisa será realizada da seguinte forma, tornando o conhecimento acessível ao participante:

- Os principais resultados e conclusões da pesquisa serão enviados em até 90 (noventa) dias após a defesa da Dissertação de Mestrado em um documento resumido, com linguagem clara, simplificada e acessível.
- A devolutiva será feita via correio eletrônico (e-mail), para o endereço fornecido por você. O envio será individual, em cópia oculta, contendo um arquivo em PDF sem dados identificáveis, observando os protocolos de segurança e confidencialidade previstos na Resolução CNS nº 510/2016 e da Carta Circular nº 1/2021.
- Você também poderá solicitar uma cópia da Dissertação finalizada ao pesquisador.

QUEM FISCALIZA ESTA PESQUISA?

Se você tiver dúvidas sobre seus direitos como participante ou precisar fazer uma reclamação/denúncia sobre algo inadequado na pesquisa, você pode entrar em contato com os Comitês de Ética que aprovaram este estudo:

Comitê de Ética em Pesquisa do IFPB (CEP-IFPB):

- E-mail: eticaempesquisa@ifpb.edu.br | Telefone: (83) 3612-9725

- Horário de atendimento: Segunda, terça e quarta-feira, das 9h às 15h, e quinta e sexta-feira, das 12h às 18h.

Comitê de Ética em Pesquisa do IFRN (CEP-IFRN):

- E-mail: cep@ifrn.edu.br | Telefones: (84) 4005-0950 / 4005-0951
- Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h.

CONTATOS PARA ESCLARECIMENTOS DE DÚVIDAS COM O PESQUISADOR:

Se precisar de mais informações ou quiser tirar alguma dúvida, entre em contato com o pesquisador responsável pelos canais abaixo:

- E-mail: gabriel.demetrius@academico.ifpb.edu.br. Telefone/WhatsApp: (85) 9 8219-1235
- Endereço Profissional: RN 120, km 2, Bairro Novo Juremal – São Paulo do Potengi/RN - CEP: 59460-000

DEVERES DO PESQUISADOR

Eu, GABRIEL DEMÉTRIUS GOMES LOPES SANTA ROSA, Mestrando do ProfEPT/IFPB - Campus João Pessoa, sou o pesquisador responsável.

(**X**) Declaro, em conformidade com o Art. 17 da Resolução CNS nº 510/2016, especialmente em seus incisos III, IV, V, VI e VII, ter informado corretamente todos os detalhes da pesquisa, incluindo objetivos, justificativa, procedimentos, direitos, riscos, protocolos, benefícios e garantias éticas. Sendo assim, eu me comprometo a:

- Seguir os protocolos de minimização de riscos para prevenção de danos imateriais advindos da pesquisa e adotar as providências cabíveis, caso ocorram;
- Seguir o protocolo de sigilo, privacidade e segurança de dados dos participantes, em conformidade com a Resolução CNS nº 510/2016 e a Carta Circular nº 1/2021;
- Garantir a reparação e/ou indenização de qualquer dano decorrente da pesquisa, o que inclui a disponibilização de acompanhamento psicológico, caso necessário, sendo todos os custos prestados sob meu ônus exclusivo e sem onerar o Sistema Único de Saúde (SUS).
- Garantir a entrega dos resultados da pesquisa aos participantes.

CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

() Declaro que li, compreendi e fui devidamente esclarecido(a) quanto aos objetivos, justificativa, procedimentos, direitos, riscos, protocolos, benefícios e garantias éticas da pesquisa. Estou ciente, portanto, de que a participação é voluntária e que poderei desistir a qualquer momento, sem prejuízo de qualquer natureza.

() Concordo em participar da pesquisa "INTEGRAÇÃO ESCOLA-FAMÍLIA VIA APLICATIVOS DE MENSAGENS: CONTRIBUIÇÕES PARA PERMANÊNCIA E ÊXITO DOS ESTUDANTES DO ENSINO MÉDIO INTEGRADO" e autorizo a publicação dos dados da pesquisa, a qual me garante o anonimato e o sigilo dos dados referentes à minha identificação.

BOTÃO "LI E ACEITO PARTICIPAR"
BOTÃO "NÃO ACEITO PARTICIPAR"

APÊNDICE F – TCLE GESTÃO/ATENDIMENTO AO ESTUDANTE, DOCENTES E AVALIAÇÃO DO PRODUTO EDUCACIONAL

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

ESCLARECIMENTOS

Prezado(a), você está sendo convidado(a) a participar de uma pesquisa científica vinculada ao Programa de Mestrado Profissional em Educação Profissional e Tecnológica (ProfEPT) do Instituto Federal da Paraíba (IFPB) – Campus João Pessoa. A pesquisa é coordenada pelo pesquisador **Gabriel Demétrius Gomes Lopes Santa Rosa,** sob a orientação do **Prof. Dr. Luís Gomes de Moura Neto**, e segue as recomendações da Resolução CNS nº 510/2016 e a Carta Circular nº 1/2021-CONEP/SECNS/MS, o que garante que sua participação na pesquisa ocorra de forma segura, especialmente em ambiente virtual.

Este Termo tem como finalidade esclarecer, de forma acessível, seus direitos, deveres do pesquisador e as garantias éticas que regulam sua participação. Dessa forma, uma cópia deste documento e das respostas fornecidas no questionário será enviada ao seu e-mail, para fins de consulta e arquivo pessoal.

Cumpre esclarecer que sua participação é inteiramente voluntária. Você poderá recusar-se a participar ou desistir a qualquer momento, retirando seu consentimento, sem que isso lhe acarrete nenhum prejuízo ou penalidade. Sua identidade será preservada em todas as etapas do estudo. Nenhuma informação que permita sua identificação será solicitada no questionário. Seu e-mail será solicitado exclusivamente para envio da cópia deste termo e de suas respostas.

Recomenda-se que você leia este termo com atenção. Caso surjam dúvidas, antes, durante ou depois da sua concordância, você poderá entrar em contato com o pesquisador responsável para os devidos esclarecimentos.

Ademais, destaca-se que esta pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – CEP/IFPB, sob o parecer consubstanciado nº 8.164.429 e pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte – CEP/IFRN, sob o parecer consubstanciado nº 8.174.568. A pesquisa também conta com a anuência institucional para sua realização.

JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA PESQUISA

A pesquisa intitulada *"*INTEGRAÇÃO ESCOLA-FAMÍLIA VIA APLICATIVOS DE MENSAGENS: CONTRIBUIÇÕES PARA PERMANÊNCIA E ÊXITO DOS ESTUDANTES DO ENSINO MÉDIO INTEGRADO*"*, que tem como objetivo "investigar de que modo o uso de aplicativos de mensagens instantâneas pode contribuir para o aprimoramento da integração entre escola e família, com vistas a promover a permanência e o êxito dos estudantes do Ensino Médio Integrado", foi concebida a partir da observação do pesquisador acerca da baixa participação familiar nas reuniões e demais eventos escolares.

Partindo da hipótese de que essa baixa participação pode estar relacionada a diversos fatores essencialmente socioeconômicos, como dificuldades de deslocamento, distância geográfica (uma vez que o IFRN – Campus São Paulo do Potengi atende estudantes oriundos de mais de 16 municípios), entre outras circunstâncias específicas a cada núcleo familiar.

A pesquisa propõe como solução mitigadora a elaboração de um Produto Educacional: um Guia para orientar a implementação de um "canal de atendimento pedagógico" e um "grupo entre escola e famílias via WhatsApp", com foco na inclusão, acessibilidade e no acompanhamento pedagógico colaborativo.

Diante desse contexto, a referida pesquisa será realizada com a participação de docentes, membros da equipe gestora e familiares responsáveis por estudantes dessa modalidade de ensino.

PROCEDIMENTOS E CONSENTIMENTO

Ao ser convidado a participar da pesquisa, você receberá um questionário online por meio de um link enviado individualmente ao seu WhatsApp. Essa forma de convite segue as orientações da Carta Circular n° 01/2021, garantindo que seu contato não seja exposto a terceiros. Ainda em conformidade com as recomendações éticas, antes de acessar o questionário, este TCLE será apresentado a você, assegurando seu direito de ler, refletir e esclarecer dúvidas antes de decidir participar.

Visto que a pesquisa será realizada em ambiente virtual, o seu consentimento será registrado digitalmente. Ao selecionar a opção “NÃO ACEITO PARTICIPAR”, o acesso ao questionário será automaticamente encerrado. Portanto, nenhuma coleta de dados será realizada, e o participante não sofrerá qualquer prejuízo. Entretanto, ao selecionar a opção "LI E ACEITO PARTICIPAR", você estará concordando com todos os termos deste documento. Essa manifestação de vontade terá valor equivalente ao da assinatura física, comprovando sua anuência livre e esclarecida para participar da pesquisa. Neste caso, o questionário será liberado em seguida.

O instrumento estará organizado em três seções: dados do perfil do(a) participante; avaliação da eficácia dos aplicativos de mensagens na integração escola-família; e espaço para sugestões e comentários. O tempo estimado para preenchimento é de 7 a 10 minutos. O prazo para envio das respostas será de até 15 dias, contados a partir do recebimento do link.

DIREITOS DO PARTICIPANTE

Em conformidade com Art.9 da Resolução CNS nº 510/2016, que rege esta pesquisa, são garantidos a você, participante, os seguintes direitos:

I - ser informado sobre a pesquisa;
II - desistir a qualquer momento de participar da pesquisa, sem qualquer prejuízo;
III - ter sua privacidade respeitada;
IV - ter garantida a confidencialidade das informações pessoais;
V - decidir se sua identidade será divulgada e quais são, dentre as informações que forneceu, as que podem ser tratadas de forma pública;
VI - ser indenizado pelo dano decorrente da pesquisa, nos termos da Lei; e
VII - o ressarcimento das despesas diretamente decorrentes de sua participação na pesquisa.

RISCOS

Sua participação na pesquisa não implica riscos significativos, embora possam ocorrer os seguintes riscos mínimos:

- **Desconforto emocional:** visto que os temas abordados podem remeter a lembranças sensíveis, pode haver a geração de sentimentos como ansiedade ou estresse.
- **Desconforto cognitivo:** pela exigência de reflexão crítica, algumas perguntas podem ser percebidas como complexas ou desafiadoras, o que pode levar a frustração ou impaciência.
- **Desconforto social:** devido à natureza dos quesitos, que solicitam opiniões sobre o relacionamento entre escola e família, pode haver um leve desconforto social.
- **Desconforto físico:** devido ao tempo dedicado à leitura e ao preenchimento do questionário, pode haver cansaço visual ou tensão muscular.
- **Risco de constrangimento ou coerção percebida:** considerando que o pesquisador é também servidor da escola, o participante pode sentir-se desconfortável em expressar opiniões críticas ou em recusar a participação.

- **Risco de confidencialidade em ambiente virtual:** Por se tratar de uma pesquisa com coleta de dados em ambiente virtual (preenchimento de questionário), existe um risco residual de vazamento de dados, mesmo com a adoção de todos os protocolos de segurança e éticos.

PROTOCOLO DE MINIMIZAÇÃO DE RISCOS

Para prevenção de danos imateriais advindos da pesquisa, o pesquisador assume o dever de conduzir a coleta de dados de forma empática e confidencial, cumprindo integralmente os protocolos de segurança de dados descritos neste termo. Dessa forma, o pesquisador estabelece o seguinte protocolo de minimização de riscos:

- **Protocolo de desconforto físico:** para minimizar esse tipo de desconforto, o questionário foi elaborado considerando um limite adequado de extensão e um tempo razoável de duração. Caso o participante sinta cansaço, é lhe assegurado o direito de pausar o preenchimento e retomá-lo posteriormente ou, se preferir, desistir da participação.
- **Protocolo de desconforto emocional, cognitivo ou social:** em qualquer desses casos, será oferecido ao participante acolhimento e apoio psicológico individual, presencial ou remoto, realizado por profissional externo habilitado e custeado integralmente pelo pesquisador, sem qualquer custo ao participante e sem oneração ao Sistema Único de Saúde (SUS).
- **Protocolo de risco de constrangimento ou coerção percebida:** acerca deste risco, o pesquisador assegura que as informações fornecidas serão tratadas de forma agregada e confidencial, e que a sua relação com a escola ou com ele próprio não será afetada de forma alguma, independentemente de sua decisão de participar ou não da pesquisa ou da natureza das suas respostas.
- **Protocolo de risco de confidencialidade em ambiente virtual:** para mitigar esse risco, o pesquisador garante que as informações obtidas serão utilizadas exclusivamente para fins acadêmico-científicos, com a garantia de anonimato e confidencialidade, em consonância com a Resolução CNS nº 510/2016 e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018). Assim, nenhuma informação individual do participante será divulgada ou compartilhada por ocasião da publicação dos resultados. Adicionalmente, em conformidade com a Carta Circular nº 1/2021-CONEP/SECNS/MS, que estabelece protocolos para o desenvolvimento de pesquisa em ambiente virtual, a coleta de dados será realizada por meio da ferramenta *Google Forms*, cujo link será enviado individualmente. O acesso inicial aos dados brutos é restrito e será feito somente pelo pesquisador, GABRIEL DEMÉTRIUS GOMES LOPES SANTA ROSA. A proteção inicial dos dados será assegurada em conta institucional protegida por senha forte e pelos protocolos de segurança e privacidade definidos pela plataforma. Para garantir a segurança e a integridade das informações, e cumprir o protocolo de segurança de dados em nuvem, após o encerramento da coleta, os dados serão baixados (download) e transferidos para um dispositivo de armazenamento físico (*pendrive*), protegido por senha e mantido sob a posse exclusiva do pesquisador. Imediatamente após a transferência segura, os registros originais serão removidos e excluídos da plataforma virtual (nuvem). O armazenamento das informações no dispositivo físico será mantido pelo período mínimo de cinco anos, em conformidade com as diretrizes éticas.

Em qualquer caso de desconforto ou percepção de risco, você poderá contatar o pesquisador, que prestará os esclarecimentos e o apoio necessários antes, durante e após a coleta de dados.

BENEFÍCIOS

Você não receberá benefícios diretos ou compensação financeira. Todavia, espera-se que o estudo gere contribuições relevantes para o aprimoramento dos canais e estratégias de comunicação entre escola e família; o fortalecimento da participação familiar no contexto escolar;

a ampliação das formas de acompanhamento pedagógico pelas famílias; e para a permanência e o êxito escolar dos(as) estudantes do Ensino Médio Integrado.

RESSARCIMENTO E INDENIZAÇÃO

Sua participação neste estudo será inteiramente gratuita, não gerando quaisquer custos para você. Entretanto, o pesquisador garante que cobrirá integralmente os custos de toda e qualquer intercorrência ou dano comprovado à sua saúde ou bem-estar, ocorrido durante ou em consequência da pesquisa. Além disso, em caso de dano, você terá direito à devida indenização, sob ônus exclusivo do pesquisador, conforme previsto na legislação aplicável.

DEVOLUTIVA DOS RESULTADOS AO PARTICIPANTE

Em cumprimento às normas éticas, a devolutiva dos resultados da pesquisa será realizada da seguinte forma, tornando o conhecimento acessível ao participante:

- Os principais resultados e conclusões da pesquisa serão enviados em até 90 (noventa) dias após a defesa da Dissertação de Mestrado em um documento resumido, com linguagem clara, simplificada e acessível.
- A devolutiva será feita via correio eletrônico (e-mail), para o endereço fornecido por você. O envio será individual, em cópia oculta, contendo um arquivo em PDF sem dados identificáveis, observando os protocolos de segurança e confidencialidade previstos na Resolução CNS nº 510/2016 e da Carta Circular nº 1/2021.
- Você também poderá solicitar uma cópia da Dissertação finalizada ao pesquisador.

SUPERVISÃO ÉTICA

Em caso de dúvidas sobre seus direitos como participante de pesquisa científica ou se precisar fazer uma reclamação ou denúncia sobre procedimentos inadequados, você pode entrar em contato com um dos comitês responsáveis pela aprovação deste estudo.

Comitê de Ética em Pesquisa do IFPB (CEP-IFPB)

O participante pode entrar em contato pelo e-mail eticaempesquisa@ifpb.edu.br ou pelo telefone (83) 3612-9725. O horário de atendimento é de segunda, terça e quarta-feira, das 9h às 15h, e de quinta e sexta-feira, das 12h às 18h.

Comitê de Ética em Pesquisa do IFRN (CEP-IFRN)

O participante também pode entrar em contato pelo e-mail cep@ifrn.edu.br ou pelos telefones (84) 4005-0950 / 4005-0951. O horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h.

CONTATO PARA ESCLARECIMENTOS

Para obter mais informações ou sanar dúvidas, entre em contato com o pesquisador responsável através dos canais abaixo:

- E-mail institucional: gabriel.demetrius@academico.ifpb.edu.br
- Telefone/WhatsApp: (85) 9 8219-1235
- Endereço profissional: RN 120, km 2, Bairro Novo Juremal – São Paulo do Potengi/RN - CEP: 59460-000

DEVERES DO PESQUISADOR

(X) Declaro, em conformidade com o Art. 17 da Resolução CNS nº 510/2016, especialmente em seus incisos III, IV, V, VI e VII, ter informado corretamente todos os aspectos da pesquisa, incluindo objetivos, justificativa, procedimentos, direitos, riscos, protocolos, benefícios e garantias éticas. Nesse sentido, comprometo-me a:

- Seguir os protocolos de minimização de riscos para prevenção de danos imateriais advindos da pesquisa e adotar as providências cabíveis, caso ocorram;
- Seguir o protocolo de sigilo, privacidade e segurança de dados dos participantes, em conformidade com a Resolução CNS nº 510/2016 e a Carta Circular nº 1/2021;
- Garantir a reparação e/ou indenização de qualquer dano decorrente da pesquisa, o que inclui a disponibilização de acompanhamento psicológico, caso necessário, sendo todos os custos prestados sob meu ônus exclusivo e sem onerar o Sistema Único de Saúde (SUS).
- Garantir a devolutiva dos resultados aos participantes.

Pesquisador responsável: GABRIEL DEMÉTRIUS GOMES LOPES SANTA ROSA
Mestrando do Programa de Mestrado Profissional em Educação Profissional e Tecnológica (ProfEPT) do Instituto Federal da Paraíba (IFPB) – Campus João Pessoa.

CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

() Declaro que li, compreendi e fui devidamente esclarecido(a) quanto aos objetivos, justificativa, procedimentos, direitos, riscos, protocolos, benefícios e garantias éticas da pesquisa. Estou ciente, portanto, de que a participação é voluntária e que poderei desistir a qualquer momento, sem prejuízo de qualquer natureza.

() Concordo em participar da pesquisa "INTEGRAÇÃO ESCOLA-FAMÍLIA VIA APLICATIVOS DE MENSAGENS: CONTRIBUIÇÕES PARA PERMANÊNCIA E ÊXITO DOS ESTUDANTES DO ENSINO MÉDIO INTEGRADO*"* e autorizo a publicação dos dados da pesquisa, a qual me garante o anonimato e o sigilo dos dados referentes à minha identificação.

BOTÃO "LI E ACEITO PARTICIPAR"
BOTÃO "NÃO ACEITO PARTICIPAR"

APÊNDICE G – RELAÇÃO DAS PRODUÇÕES QUE COMPUSERAM O CORPUS DO ESTADO DA ARTE

Nº	Autor(es)	Ano	Título	Tipo de produção	Fonte/base de dados
1	ANTUNES, Michele Cristina Fonseca	2017	A tecnologia digital na integração creche-família	Dissertação	Repositório BDTD
2	CASTRO, Mayara Alves de; VASCONCELOS, José Gerardo; ALVES, Maria Marly	2020	"Estamos em casa!": narrativas do cotidiano remoto da educação infantil em tempo de pandemia	Artigo	Periódico CAPES
3	LEITE, Maria das Neves Tiburtino	2020	As práticas pedagógicas dos professores da escola no campo no contexto da pandemia da covid-19	TCC-artigo	Repositório IFPB
4	MACHADO, Reginéa de Souza; DAL FORNO, Letícia Fleig; ALMEIDA, Iara Carnevale de	2020	O uso de ferramentas tecnológicas como comunidades de práticas por docentes de uma rede particular de ensino	Artigo	Periódico CAPES
5	SILVA, Cláudio José Antônio	2020	A participação das famílias na vida escolar dos alunos do ensino médio da Escola Estadual Prefeito Odílio Fernandes Costa	Dissertação	Repositório BDTD
6	TELLES, Fábio Togneri; DELFINO, Lais Pavani	2020	Conectados para aprender: WhatsApp, Facebook, QR Code e Google Sala de Aula	Artigo	Periódico CAPES
7	TESTA, Wagner Luiz	2020	Educação lazer e saúde: relato metodológico de educação a distância durante a pandemia do covid-19	Artigo	Periódico CAPES
8	ALBUQUERQUE, Vitória França; DALLAGNOL, Riscieli; SANTOS, Leandra Ines Seganfredo	2021	Desafios no ensino e aprendizagem de línguas adicionais para crianças em tempos de COVID-19: vozes de professoras de um contexto mato-grossense	Artigo	Periódico CAPES
9	BRITO, John Jamerson da Silva; MOURA, Jónata Ferreira de	2021	Aulas remotas na pandemia: o WhatsApp como ferramenta no ensino em Davinópolis/MA	Artigo	Periódico CAPES
10	QUEIROZ, Larissa Lanay Germano de	2021	A utilização das TICs no ensino remoto emergencial na visão de professores de ciências/biologia das redes públicas e privadas do município de Taperoá-PB	TCC-artigo	Repositório IFPB
11	SANTOS, Larissa Batista dos; BACKES, Luciana; GABRIEL, Naidi Carmen; FELICETTI, Vera Lucia	2021	A realidade da educação ribeirinha no contexto da Covid-19: saberes pedagógicos para a ação docente	Artigo	Periódico CAPES

Nº	Autor(es)	Ano	Título	Tipo de produção	Fonte/base de dados
12	SOUZA, Ilvanete dos Santos de; SILVA, Américo Junior Nunes da; VIETH, Janete dos Anjos	2021	O ensino e aprendizagem da matemática em contexto pandêmico: com a palavra uma professora dos anos iniciais	Artigo	Periódico CAPES
13	CASTRO, Michele Marta Moraes	2022	O uso intenso das tecnologias da informação e comunicação na educação básica em tempos de pandemia: do estranho ao possível	Dissertação	Repositório BDTD
14	FACCO, Claudia Patricia Costa	2022	Tecnologias digitais nas práticas educativas durante a pandemia de covid-19	Dissertação	Repositório BDTD
15	GOMES, Ana Paula Machado	2022	A comunicação eletrônica entre as professoras e as famílias durante o ensino remoto na rede pública de Viçosa (MG)	Dissertação	Repositório BDTD
16	NEGRÃO, Manoel Maria Silva; NEUENFELDT, Derli Juliano	2022	Mediação pedagógica em aulas on-line no 1º ano do ensino fundamental	Artigo	Periódico CAPES
17	NEGRÃO, Manoel Maria Silva; NEUENFELDT, Derli Juliano	2022	O ensino mediado pelo WhatsApp: reflexões sobre a prática docente no ensino fundamental	Artigo	Periódico CAPES
18	SOMMERHALDER, Aline; POTT, Eveline Tonelotto Barbosa; LA ROCCA, Concetta	2022	A educação infantil em tempo de SARS-CoV-2: a (re)organização dos fazeres docentes	Artigo	Periódico CAPES
19	SOUZA, Ana Paula Gestoso de; REALI, Aline Maria de Medeiros Rodrigues	2022	Construção de práticas pedagógicas na educação básica em tempos de pandemia	Artigo	Periódico CAPES
20	CIRÍACO, Klinger Teodoro; ANTUNES, Brenda Cristina	2023	Interações com famílias via WhatsApp e as práticas de numeramento/letramento matemático evidenciadas no ensino remoto	Artigo	Periódico CAPES
21	LOPES, Rosemara Perpétua; COIMBRA, Fábio Rezende	2023	Trabalho pedagógico com TDIC na educação básica de Goiás durante a suspensão das aulas presenciais na pandemia de COVID-19	Artigo	Periódico CAPES
22	OLIVEIRA, Janete Aníbal de	2023	Ensino remoto emergencial no cronotopo pandêmico: entrando pelos portões das casas para conversar com as famílias	Dissertação	Repositório BDTD
23	PEREIRA, Mariana Winne Ferreira; COELHO, Lívia Andrade	2023	O uso do WhatsApp na educação infantil: que caminho tomar com o ensino remoto, o desafio estava posto!	Artigo	Periódico CAPES

Nº	Autor(es)	Ano	Título	Tipo de produção	Fonte/base de dados
24	PINHEIRO, Alexssandra de Lemos; COSTA, Erika Kelly Lima da; RODRIGUES, Genislane Brito; NASCIMENTO, Graziela Sampaio do; ROCHA, Joreima de Jesus; PORTELA, Letícia do Carmo Alves; LIMA, Luciene do Carmo; SOBRINHO, Natália	2023	O PIBID-Pedagogia-UERR em atuação no contexto das aulas remotas: expectativas, experiências e desafios	Artigo	Periódico CAPES
25	SANTOS, Adriana Cavalcanti dos; ALVES, Amanda Loyse da Silva; GALVÃO, Érica Raiane de Santana	2023	Alfabetização e ensino remoto emergencial: evidências da sala de aula WhatsApp	Artigo	Periódico CAPES
26	SANTOS, Any Gracyelle Brum dos; ENGERS, Patrícia Becker; SANTOS, Thais de Lima dos; ILHA, Phillip Vila Nova	2023	Panorama das aulas de educação física no Brasil durante as medidas de distanciamento social	Artigo	Periódico CAPES
27	SANTOS, Marilene; BEIJU, Sandra Maria Xavier	2023	Indícios de uma prática exitosa na educação infantil no contexto da pandemia do corona vírus	Artigo	Periódico CAPES
28	SANTOS JUNIOR, Sérgio Rômulo Alves dos; MEIRELES, José Roberto Cardoso	2023	Utilização das TICs e a Emergencialidade da Implantação do Ensino Remoto durante a Pandemia da Covid-19 em Lauro de Freitas, Bahia	Artigo	Periódico CAPES
29	SILVA, Rodrigo Sychocki da; SOUZA, Josefa Taciane Oliveira	2023	Desenvolvimento profissional docente à luz dos conceitos do TPACK: reflexões sobre as falas dos professores a respeito da sua própria prática durante a pandemia da covid-19	Artigo	Periódico CAPES
30	VELOSO, Geisa Magela; GAZAL, Esthéfane Sabrine Aparecida Lima; OLIVEIRA, Dirce Efigênia Brito Lopes	2023	Concepções e práticas de alfabetização no ensino remoto emergencial	Artigo	Periódico CAPES
31	CARNEIRO, Fabiano	2024	Família e escola: dos grupos de WhatsApp à parceria do acompanhamento	Dissertação	Repositório BDTD
32	COSTA, Cristiane Carla	2024	A participação das famílias na escola: possibilidades e limites de aproximação em uma escola estadual de Minas Gerais	Dissertação	Repositório BDTD

Nº	Autor(es)	Ano	Título	Tipo de produção	Fonte/base de dados
33	GRELLA, Denise Fernanda Botacin	2024	O acesso à escrita em período de ensino remoto: as relações entre escola e família	Dissertação	Repositório BDTD
34	NEGRÃO, Manoel Maria Silva; NEUENFELDT, Derli Juliano	2024	Possibilidades e Limites Pedagógicos do Uso do WhatsApp nos Anos Iniciais do Ensino Fundamental	Artigo	Periódico CAPES
35	PINHEIRO, Istesio Junior; VALIM, Rosa Lidice de Moraes; MORAES, Regina Celia Pereira de	2024	Tecnologias Utilizadas por Regentes na Educação Infantil no Contexto Pandêmico – Aspectos Éticos e Instrumentais	Artigo	Periódico CAPES
36	PROCOPIO, Elizabete Ramalho	2025	Relações entre famílias e escolas, durante a pandemia de Covid-19: um estudo com turmas de alfabetização de um município da zona da mata mineira	Tese	Repositório BDTD

APÊNDICE H – PRODUTO EDUCACIONAL

PRODUTO EDUCACIONAL · ProfEPT

Canal Escola-Família:

Comunicação e atendimento pedagógico via
WhatsApp Business no Ensino Médio Integrado

Guia formativo e prático

Gabriel Demétrius Gomes Lopes Santa Rosa
Luís Gomes de Moura Neto

INSTITUTO FEDERAL
Paraíba
Campus João Pessoa

PROFEPT
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

Identificação institucional

INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA (IFPB) — PRÓ-REITORIA DE PESQUISA, INOVAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO

Produto Educacional (PE): vinculado à linha de pesquisa "Práticas Educativas em Educação Profissional e Tecnológica (EPT)", do Programa de Pós-Graduação em Educação Profissional e Tecnológica (ProfEPT) do Instituto Federal da Paraíba (IFPB), Campus João Pessoa.

Autoria: Gabriel Demétrius Gomes Lopes Santa Rosa e Luís Gomes de Moura Neto.

Organização: Gabriel Demétrius Gomes Lopes Santa Rosa.

Orientação da Pesquisa: Prof. Dr. Luís Gomes de Moura Neto — IFPB, Campus João Pessoa.

Ficha técnica

Título do Produto Educacional	Canal Escola-Família: comunicação e atendimento pedagógico via WhatsApp Business no Ensino Médio Integrado — guia formativo e prático.
Autores:	Gabriel Demétrius Gomes Lopes Santa Rosa e Luís Gomes de Moura Neto.
Origem do Produto Educacional	dissertação intitulada “Uso institucional do WhatsApp na comunicação escola-família no Ensino Médio Integrado: possibilidades e limites para o acompanhamento da trajetória escolar e possíveis relações com a permanência e o êxito”.
Área de Conhecimento	46 — Ensino.
Público-Alvo	profissionais envolvidos no acompanhamento pedagógico dos estudantes e na comunicação com as famílias, especialmente gestores escolares e pedagógicos, pedagogos, técnicos em assuntos educacionais, equipes multiprofissionais e setores de atendimento ao estudante.
Finalidade	orientar equipes escolares na organização e na manutenção de um canal de atendimento pedagógico e de um grupo de comunicação por meio do WhatsApp Business, com vistas à articulação entre escola e famílias e ao acompanhamento corresponsável da trajetória escolar dos estudantes do Ensino Médio Integrado.
Categoria	PTT9 — Manual/Protocolo, apresentado no formato de guia formativo e prático.
Registro do Produto/Ano	ISBN nº _____; ano: 2026.
Validação do Produto	aprovado pela banca examinadora em 29 de outubro de 2026.
Disponibilidade	acesso irrestrito, preservados os direitos autorais e vedada a utilização comercial do produto sem autorização dos autores.
Divulgação	formato digital.
Instituições Envolvidas	Instituto Federal da Paraíba (IFPB) — Campus João Pessoa, instituição de vinculação acadêmica ao ProfEPT, e Instituto Federal do Rio Grande do Norte (IFRN) — Campus São Paulo do Potengi, local de realização da pesquisa e da experiência que fundamentou o Produto Educacional.
Idioma	português.
Estado	Paraíba.
País	Brasil.
Projeto Gráfico, Diagramação e Editoração	Gabriel Demétrius Gomes Lopes Santa Rosa.
Imagens, Ilustrações e Recursos Visuais	elaborados e adaptados pelo autor com o auxílio da ferramenta de inteligência artificial Claude Design, 2026.

Ficha catalográfica, ISBN, licença e direitos autorais

Espaço reservado à inserção da ficha catalográfica.

ISBN: _____.

Licença e Direitos Autorais: acesso irrestrito, preservados os direitos autorais e vedado o uso comercial do produto sem autorização dos autores.

Dedicatória

Dedico, com carinho, este Produto Educacional aos estudantes historicamente “desfavorecidos da fortuna” (Brasil, 1909); às famílias estruturalmente afetadas pela reprodução das desigualdades sociais no sistema de ensino (Bourdieu; Passeron, 1992); às equipes escolares que, todos os dias, transformam a comunicação com as famílias em uma prática de cuidado, escuta e apoio à permanência dos estudantes.

Agradecimentos

Agradeço ao Programa de Pós-Graduação em Educação Profissional e Tecnológica (ProfEPT) e ao Instituto Federal da Paraíba (IFPB) pela formação, bem como ao Instituto Federal do Rio Grande do Norte (IFRN) — Campus São Paulo do Potengi, lócus da pesquisa e da experiência que fundamentaram este guia. Estendo este agradecimento às famílias e aos servidores que participaram da pesquisa e tornaram possível a elaboração deste Produto Educacional.

Agradeço às estagiárias e ao estagiário de Pedagogia que atuaram no Setor Pedagógico do IFRN — Campus São Paulo do Potengi: Andreza Brenda, André Lucas, Ellen Maria, Laura Medeiros, Lidiane Pontes, Rafaela Santos e Roberta Dayane. Agradeço também à psicopedagoga Dona Francisca. Com dedicação, responsabilidade e zelo, todos contribuíram para o desenvolvimento e a consolidação da estratégia, empenhando-se em manter ativa, organizada e acolhedora a comunicação e o atendimento pedagógico à comunidade escolar, especialmente às famílias.

Agradeço, de modo especial, aos responsáveis que participaram da última reunião do ano letivo de 2022 e propuseram a criação do Grupo Escola e Famílias. A iniciativa e a disposição para o diálogo contribuíram para transformar uma necessidade percebida coletivamente em uma prática concreta de aproximação entre a escola e as famílias, de acompanhamento corresponsável da trajetória escolar e de fortalecimento dos vínculos.

GUIA CANAL ESCOLA-FAMÍLIA

SUMÁRIO

Apresentação **141**

Contexto e necessidade **144**

1 — Fundamentos da relação escola-família **148**

1.1 Por que falar de escola e família? 149

1.2 O que a formação humana integral tem a ver com a relação escola-família? 149

1.3 Por que a família é uma dimensão relevante da trajetória escolar? 150

1.4 O que muda no Ensino Médio Integrado? 151

1.5 O que significa corresponsabilidade escola-família e quais são seus limites? 152

1.6 Como a participação familiar apoia o acompanhamento pedagógico? 153

1.7 Por que o uso do WhatsApp exige protocolo, e não improviso? 153

2 — Bases para implementar o canal e o grupo **157**

2.1 Quais são as bases legais da implementação? 158

2.2 Qual é a relevância formativa para as famílias? 159

2.3 Quais são as vantagens da implementação? 160

2.4 Quais são os limites práticos? 160

2.5 Condições de implementação: equipe e organização 161

3 — Como criar o canal e o grupo: passo a passo **163**

3.1 Antes de iniciar a implementação 164

3.2 Questionário diagnóstico inicial 164

3.3 Passo a passo para a criação do canal de atendimento pedagógico 165

3.4 Passo a passo para a criação do grupo de comunicação entre escola e famílias 172

3.5 Carta de convivência 177

4 — WhatsApp Business no atendimento pedagógico 179

4.1 Funções comunicativo-pedagógicas 180

4.2 Fluxos de comunicação pedagógica: coletivo, combinado e privado 181

4.3 Respostas rápidas para orientações recorrentes 185

4.4 Organização do atendimento 190

4.5 Escuta e devolutiva às famílias 192

4.6 Banco de mensagens para o atendimento pedagógico 193

5 — Manutenção, segurança e aprimoramento do canal e do grupo 201

5.1 Sustentabilidade e revisão da finalidade 202

5.2 Organização da equipe, horários e limites profissionais 202

5.3 Segurança, privacidade e registros 203

5.4 Linguagem e imagem institucional 204

5.5 Canais oficiais, grupos paralelos e desinformação 205

5.6 Mediação de conflitos 206

5.7 Avaliação e aprimoramento contínuo 207

Considerações finais 208

Referências 211

Apêndice A — Checklist 217

Fundamentos técnico-pedagógicos 218

Planejamento da estratégia 218

Implementação do canal e do grupo 219

Uso pedagógico 219

Manutenção, segurança e aprimoramento 220

GUIA CANAL ESCOLA-FAMÍLIA

Apresentação

Um convite à leitura: o que é este material, de onde ele vem e como percorrê-lo na rotina da escola

O que é este guia?

Caro(a) leitor(a),

Este material é um guia formativo e prático, elaborado em linguagem simples e acessível, voltado à implementação de uma estratégia de comunicação e atendimento pedagógico entre escola e famílias por meio de um aplicativo de mensagens. A ferramenta adotada é o WhatsApp Business, compreendido não como solução mágica, mas como um recurso que, quando utilizado com planejamento, finalidade pedagógica e diretrizes claras, pode favorecer o acompanhamento corresponsável da trajetória escolar dos estudantes.

Relação com a pesquisa

Este guia é um Produto Educacional (PE) vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Educação Profissional e Tecnológica (ProfEPT) do Instituto Federal da Paraíba (IFPB), Campus João Pessoa, à Linha 1 – Práticas Educativas em Educação Profissional e Tecnológica (EPT) e ao Macroprojeto 3 – Práticas Educativas no Currículo Integrado. Ele resulta de uma pesquisa sobre o uso institucional do WhatsApp na comunicação entre o IFRN - Campus São Paulo do Potengi e as famílias dos estudantes do Ensino Médio Integrado (EMI).

Finalidade e organização

A finalidade deste guia é apoiar equipes escolares na criação e na manutenção de dois instrumentos incorporados à rotina da escola: um canal de atendimento pedagógico planejado e acessível e um grupo de comunicação entre escola e famílias. Neste PE, **o canal de atendimento**[1] refere-se ao diálogo individualizado com as famílias, enquanto **o grupo de comunicação** se destina ao envio organizado de comunicados coletivos. Ao longo do material, você encontrará:

fundamentos para compreender a importância da relação escola-família;
bases legais e práticas que orientam a implementação da estratégia de comunicação;
passo a passo para criar o canal de atendimento e o grupo de comunicação;
exemplos de mensagens, quadros e checklists de apoio à equipe escolar;
cuidados para manter o canal e o grupo ativos, seguros e coerentes com suas finalidades pedagógicas.

A quem este guia se destina?

Este guia foi escrito para profissionais que atuam, direta ou indiretamente, no atendimento ao estudante e na comunicação com as famílias. Destina-se, em especial, àqueles que buscam qualificar essa comunicação por meio do aplicativo de mensagens. O público-alvo inclui:

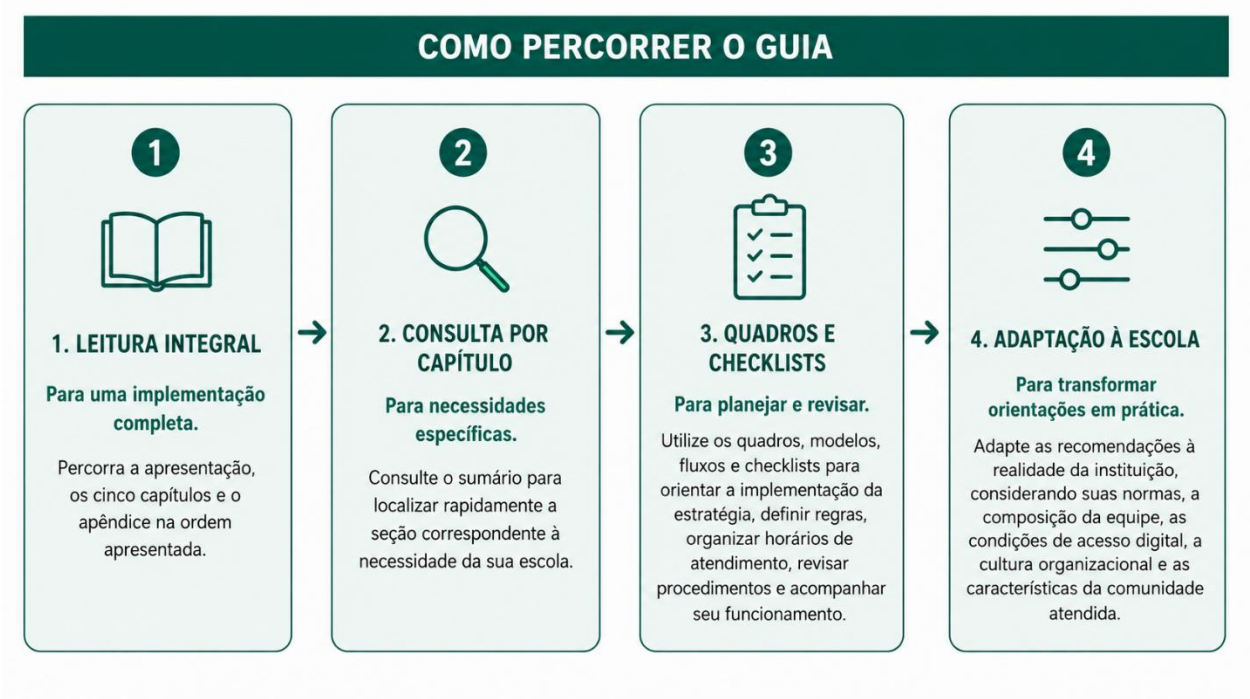
profissionais da gestão escolar e pedagógica;
pedagogos e técnicos em assuntos educacionais;
equipes multiprofissionais e setores de atendimento ao estudante;

[1] *Nota terminológica: neste guia, a expressão "canal de atendimento" designa o espaço de atendimento individualizado realizado pela conta institucional e não se refere à funcionalidade unidirecional de transmissão em massa denominada "Canais" no WhatsApp.*

demais profissionais envolvidos nesse atendimento.

Como utilizar este material?

O guia pode ser lido integralmente ou consultado por seções, conforme as necessidades de cada equipe escolar, com remissões a conteúdos complementares sempre que necessárias à compreensão e à aplicação das orientações.



Fonte: elaborada pelo autor (2026).

Ponto de partida

Este material é fruto de uma pesquisa científica, da experiência profissional e do desejo de estreitar os vínculos entre escola e famílias. Ao promover essa aproximação, busca-se também o fortalecimento de uma Educação Profissional e Tecnológica pública, democrática e comprometida com a formação humana integral.

Desejo-lhe uma boa leitura!

GUIA CANAL ESCOLA-FAMÍLIA

Contexto e necessidade

De onde nasce este material, o que a pesquisa revelou e qual necessidade ele busca responder.

Contexto da pesquisa

A comunicação entre escola e família constitui uma dimensão relevante do acompanhamento da trajetória escolar e pode contribuir para processos relacionados à permanência e ao êxito dos estudantes. Na Educação Profissional e Tecnológica, especialmente no EMI, a comunicação digital pode apoiar o acompanhamento pedagógico quando barreiras geográficas, sociais e comunicacionais dificultam a presença física dos responsáveis na escola. Nesse contexto, os aplicativos de mensagens, hoje presentes na rotina de grande parte da população, constituem um dos meios possíveis para essa comunicação.

De onde nasce este guia?

Este guia nasce de uma pesquisa realizada no contexto da expansão e da interiorização da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, instituída pela Lei nº 11.892/2008. Esse processo ampliou a oferta de educação pública de qualidade em regiões interioranas historicamente desassistidas. Ao mesmo tempo, tornou mais evidentes alguns desafios, entre eles, a comunicação dos Institutos Federais com a comunidade externa, em especial com as famílias, já que muitos campi passaram a atender estudantes oriundos de diferentes municípios.

Inserida nesse cenário, a experiência que fundamenta este Produto Educacional foi desenvolvida no Instituto Federal do Rio Grande do Norte — Campus São Paulo do Potengi, unidade interiorana que atende cerca de 700 estudantes do Ensino Médio Integrado, oriundos de 16 municípios, entre eles o município-sede. Para compreender a dinâmica da comunicação nessa realidade, a pesquisa contou com a participação de responsáveis familiares, profissionais da gestão e dos setores de atendimento ao estudante e docentes do EMI. No segmento das famílias, a base analítica reuniu 100 responsáveis, dos quais 75% relataram residir fora do município-sede do campus. Questionados sobre a principal dificuldade para comparecer presencialmente à escola, 53% apontaram algum obstáculo — sobretudo trabalho, falta de transporte, distância ou cuidado com filhos e familiares. Quanto ao meio preferido para receber comunicados e dialogar com a escola, 98% escolheram o WhatsApp entre as opções apresentadas. Cabe ressaltar que esses percentuais não devem ser extrapolados para todas as famílias. Os resultados refletem as percepções de uma base de participantes voluntários, selecionada de forma não probabilística e intencional — e podem refletir, em parte, efeito de seleção relacionado ao engajamento prévio dos participantes no cotidiano escolar. Embora contextualizados a esse campus, os resultados sinalizam a necessidade de estratégias que facilitem a comunicação com as famílias, especialmente em instituições com condições territoriais e comunicacionais semelhantes.

O que a revisão bibliográfica revelou?

Para dimensionar essa questão e compreender como ela tem sido abordada no campo acadêmico, Santa Rosa e Moura Neto (2026) realizaram uma revisão bibliográfica do tipo estado da arte sobre a relação entre escola e família mediada pelo WhatsApp. O estudo reuniu 36 produções publicadas entre 2016 e 2025, das quais 29 se concentraram entre 2020 e 2023. Quanto ao contexto estudado, 32 das 36 produções tratavam do período da pandemia,

com predomínio de experiências emergenciais e pouca atenção aos usos rotineiros e institucionalizados do aplicativo no pós-pandemia.

Esse panorama reforça a necessidade de transformar uma prática já existente em uma ação organizada, sustentável e pedagogicamente orientada. Afinal, o uso improvisado do aplicativo pode gerar ruídos e informalidade excessiva, além de sobrecarga associada à expectativa de disponibilidade permanente. Por isso, o foco deste guia não é simplesmente "usar o WhatsApp", mas planejar a finalidade e o funcionamento dessa estratégia, definindo fluxos, horários, registros e formas de escuta.

Lacuna específica do Ensino Médio Integrado

No mesmo estudo, Santa Rosa e Moura Neto (2026) identificaram maior incidência de produções na Educação Infantil e nos anos iniciais do Ensino Fundamental, baixa incidência no Ensino Médio Regular e ausência de produção específica sobre o Ensino Médio Integrado entre os estudos reunidos. Essa lacuna merece atenção porque, no EMI, a autonomia progressiva dos jovens modifica o modo como a família acompanha a trajetória escolar, tema retomado na seção 1.4. **Sugestão de leitura complementar:** Para aprofundar a discussão sobre a mediação comunicacional e sociotécnica do WhatsApp na relação escola-família, consulte o artigo de Santa Rosa e Moura Neto (2026), publicado na revista Cadernos Cajuína. https://doi.org/10.52641/cadcajv11i16.028

Qual é a necessidade identificada?

Como vimos anteriormente, existem barreiras concretas ao comparecimento presencial para um número significativo de responsáveis familiares. Essas barreiras não devem ser interpretadas automaticamente como desinteresse. É nesse contexto que o WhatsApp Business, quando utilizado no âmbito de uma estratégia institucional de comunicação, apresenta-se como alternativa que pode atenuar parte dos efeitos dessas barreiras.

É importante ressaltar, contudo, que a familiaridade com o aplicativo facilita o contato (Godoi; Kawashima; Gomes, 2021; Pinheiro; Valim; Moraes, 2024), mas não elimina as desigualdades digitais. O simples acesso técnico ao aplicativo não equivale à inclusão plena (Dias; Pinto, 2020; Macedo, 2021). Por isso, seu uso exige gestão comunicacional e pedagógica responsável, com formas complementares de comunicação para quem não consegue utilizar o aplicativo e atendimento presencial em situações sensíveis.

Assim, a necessidade identificada consiste em organizar uma estratégia institucional de comunicação escola-família, com um canal de atendimento pedagógico planejado e, de forma complementar, um grupo de comunicação entre escola e famílias, de modo a aproximar as famílias da dinâmica pedagógica da escola, sem depender de contatos pessoais ou de fluxos improvisados.

Relação com os objetivos da pesquisa

Este Produto Educacional dialoga com o objetivo geral da pesquisa: investigar como se configuram as possibilidades e os limites do uso institucional do WhatsApp na comunicação e na interlocução entre o IFRN – Campus São Paulo do Potengi e as famílias dos estudan-

tes do Ensino Médio Integrado, em relação ao acompanhamento da trajetória escolar e às possíveis relações desse acompanhamento com a permanência e o êxito. De modo específico, este material atende ao objetivo de elaborar um guia formativo e prático, fundamentado nos resultados da pesquisa e no referencial teórico, para a organização institucional de um canal de comunicação e atendimento pedagógico entre escola e famílias por meio do WhatsApp Business no Ensino Médio Integrado. No desenvolvimento do Produto Educacional, esse canal foi operacionalizado em dois componentes complementares: um canal de atendimento pedagógico individualizado e um grupo de comunicação entre escola e famílias.

As orientações apresentadas podem ser adaptadas a outros contextos, mas não devem ser aplicadas mecanicamente. Cada instituição deve ajustá-las à sua realidade, considerando suas normas, condições de funcionamento e características da comunidade atendida.

Contribuições esperadas

É preciso ter clareza quanto ao alcance deste material. Este guia não promete resolver problemas complexos de participação familiar, evasão, rendimento ou frequência. Espera-se, contudo, auxiliar as equipes a:

qualificar a comunicação institucional, tornando-a mais clara e acessível, além de contribuir para a redução de ruídos, mal-entendidos e informalidades no trato com a comunidade;
organizar fluxos de atendimento pedagógico e registro de demandas;
fortalecer a articulação entre escola e famílias diante das diferentes barreiras à participação familiar;
ampliar as possibilidades de acompanhamento pedagógico pelos responsáveis e apoiar ações de busca ativa voltadas à permanência e ao êxito dos estudantes.



Fonte: elaborada pelo autor (2026).

01

Fundamentos da relação esco-la-família

Por que a relação escola-família compõe a rede formativa do EMI e como a comunicação digital pode apoiar esse vínculo

OBJETIVO DA SEÇÃO

Nesta seção, você compreenderá os fundamentos da relação escola-família no EMI e os princípios que orientam a estratégia de comunicação. A discussão aborda como escola, família e estudante se articulam no processo formativo e como a comunicação digital pode apoiar esse vínculo.

1.1 Por que falar de escola e família?

Falar de escola e família é falar das condições concretas que sustentam a formação dos estudantes. No EMI, a escola não se limita ao ensino de conteúdos técnicos e de formação geral; ela participa da formação ampla dos sujeitos, articulando diferentes dimensões que atravessam sua trajetória escolar, social e profissional. Esse processo não acontece isoladamente na sala de aula: depende também dos vínculos que o estudante constrói em casa, na comunidade e na própria instituição escolar.

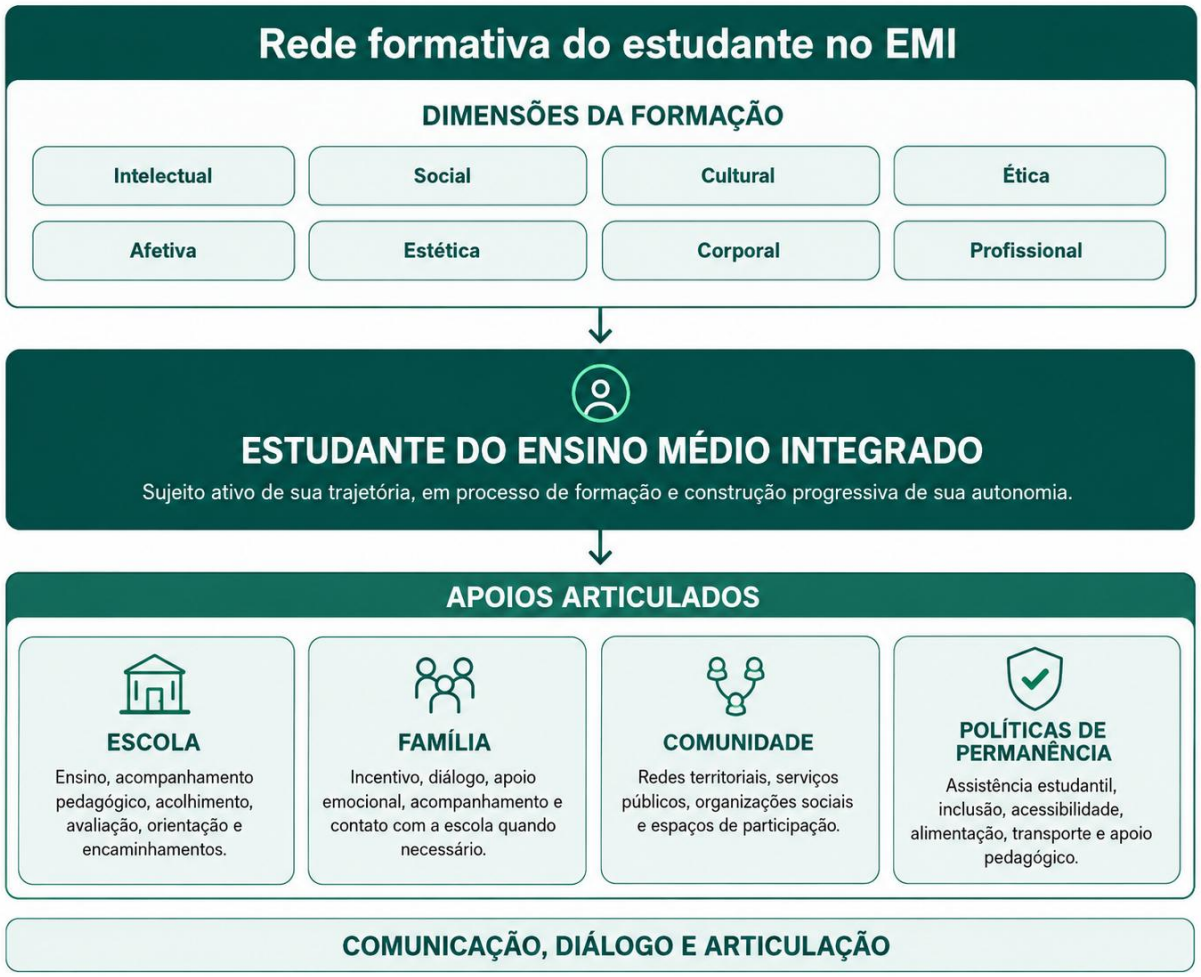
Nessa perspectiva, Bronfenbrenner (1996) ajuda a compreender essa relação ao mostrar que família e escola são contextos próximos à vida do estudante e que a qualidade das trocas entre esses ambientes influencia seu desenvolvimento.

1.2 O que a formação humana integral tem a ver com a relação escola-família?

A formação humana integral, em sentido omnilateral, compreende o estudante em suas múltiplas dimensões. Frigotto (2012, p. 265) destaca que a omnilateralidade considera “todos os lados” da formação humana; Ciavatta (2005), por sua vez, defende a formação integrada como superação da fragmentação entre formação geral e formação profissional.

No EMI, isso significa reconhecer que a permanência e o êxito são fenômenos multifatoriais, atravessados por condições pedagógicas, sociais, econômicas, familiares, institucionais e subjetivas. Entre essas condições, situam-se o acolhimento e o sentimento de pertencimento, o acesso às informações e o acompanhamento articulado entre os sujeitos envolvidos na trajetória do estudante. Ao organizar sua comunicação com as famílias, a escola fortalece uma das dimensões dessa rede formativa.

Esquema 1. Erro! Indicador não definido. — Rede formativa do estudante no EMI



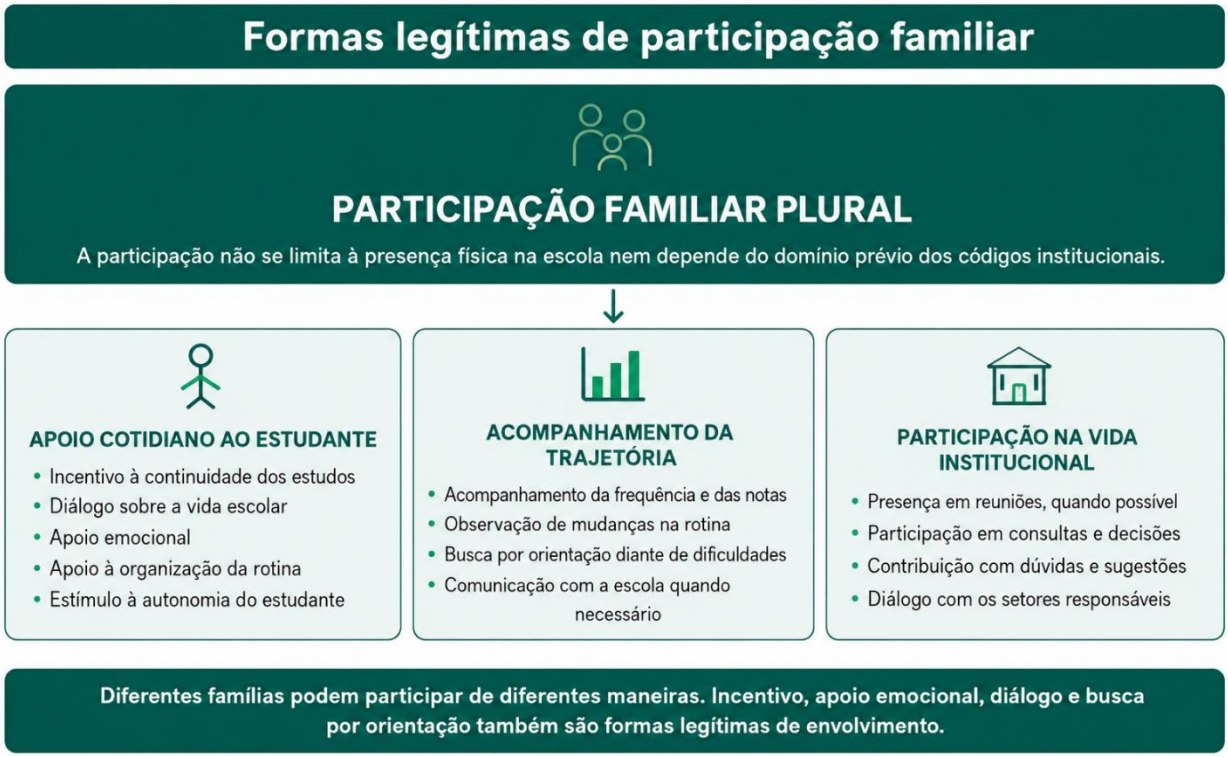
Fonte: elaborada pelo autor (2026).

1.3 Por que a família é uma dimensão relevante da trajetória escolar?

A família é um ambiente contínuo de socialização e cuidado. Considerá-la uma dimensão relevante não significa afirmar de forma determinista que estudantes com vínculos familiares fragilizados não possam alcançar o êxito escolar, mas implica reconhecer que a instituição de ensino jamais pode eximir-se do dever de buscar essa articulação. Nesse processo, é preciso considerar as condições concretas de participação de cada família. Mesmo quando não domina todos os códigos da escola ou não consegue comparecer presencialmente com frequência, ela pode acompanhar a trajetória escolar e apoiar o estudante de diferentes maneiras. Esse apoio não deve ser confundido com a substituição do papel docente.

Essa possibilidade de apoio se realiza em condições diversas. Bourdieu e Passeron (1992) mostram que as famílias chegam à escola com diferentes capitais culturais e graus distintos de familiaridade com a linguagem escolar. Lahire (2004) alerta que essa diferença não deve ser lida de forma determinista: famílias com baixa escolaridade ou menor capital econômico também podem oferecer apoio moral, afetivo e simbólico decisivo. Por isso, cabe à escola criar condições para que todas as famílias participem sem que precisem dominar previamente os códigos institucionais.

Esquema 1. Erro! Indicador não definido. — Formas legítimas de participação familiar



Fonte: elaborada pelo autor (2026).

1.4 O que muda no Ensino Médio Integrado?

No EMI, a construção progressiva da autonomia do estudante e o uso de tecnologias tornam particularmente relevante compreender como se reconfigura a mediação entre escola, família e estudante. Para analisar essa questão, é útil considerar as etapas iniciais da Educação Básica. Na Educação Infantil e nos anos iniciais do Ensino Fundamental, as crianças dependem dos responsáveis para acessar orientações, realizar tarefas e acompanhar devolutivas escolares. Ou seja: quanto menor a autonomia tecnológica do estudante, maior tende a ser a centralidade da família como mediadora, como indicam Negrão e Neuenfeldt (2024). No Ensino Médio, especialmente no EMI, essa dinâmica tende a se alterar.

Nesse contexto, diante de adolescentes em plena construção da autonomia e da identidade (Erikson, 1971), o papel da família tende a ser reposicionado. Essa autonomia é desejável e deve ser respeitada, mas não pode ser confundida com o afastamento da família da vida escolar: quando informações sobre frequência, desempenho, prazos ou encaminhamentos institucionais deixam de chegar aos responsáveis, o vínculo escola-família pode se fragilizar (Silva, 2020; Costa, 2024).

Nessa reconfiguração, a família passa a atuar menos como mediadora de tarefas ou como suporte técnico imediato e mais como interlocutora no acompanhamento. Cabe à escola garantir que os responsáveis tenham acesso às informações essenciais para apoiar o estudante quando necessário.

Para apoiar esse processo, o guia propõe estratégias voltadas a manter as famílias informadas, abrir espaços de escuta e favorecer a corresponsabilidade, sem infantilizar o

jovem nem converter a comunicação em vigilância permanente, sob o risco de estimular comportamentos de desresponsabilização (Wasserman; Zwebner, 2017) ou contribuir para o chamado "efeito muleta" (Mandelert; Mocarzel, 2023).

O efeito muleta ocorre quando o acompanhamento se torna excessivo e passa a substituir iniciativas e responsabilidades que devem ser progressivamente assumidas pelo próprio estudante.

Na prática

Para não afastar o jovem, a comunicação com a família não deve ser usada apenas para cobranças ou advertências. Utilize o canal também para comunicar avanços e conquistas do estudante, além de promover diálogos que apoiem o acompanhamento e valorizem a participação das famílias. Assim, a família é reconhecida como parceira, e não apenas como fiscalizadora.

1.5 O que significa corresponsabilidade escola-família e quais são seus limites?

Corresponsabilidade significa parceria com papéis diferentes e complementares. Oliveira (2023) adverte que esse princípio se baseia na divisão de responsabilidades entre escola e família, e não na transferência de encargos pedagógicos para casa, sem que isso dispense a família de participar do que lhe é possível acompanhar, apoiar e comunicar.

Nessa divisão de papéis, a escola planeja, desenvolve, acompanha e avalia o processo de ensino. Cabe a ela, ainda, orientar as famílias sobre formas possíveis de apoio e criar espaços de diálogo em que essa parceria se realiza.



A família, por sua vez, pode oferecer apoio cotidiano, acompanhar aspectos essenciais da trajetória escolar, procurar a escola quando necessário e participar dos espaços de diálogo propostos pela instituição.

Atenção

Evite a terceirização pedagógica.

- Mensagem inadequada: "Ensine este conteúdo ao seu filho em casa".

- Mensagem adequada: "Oriente o estudante a organizar um horário de estudo e, se a dificuldade persistir, incentive-o a procurar a monitoria ou a equipe pedagógica".

Definidos esses papéis e seus limites, resta compreender como a família participa, na prática, do dia a dia escolar.

1.6 Como a participação familiar apoia o acompanhamento pedagógico?

Acompanhar a vida escolar exige atenção a indicadores como frequência, entrega de atividades, participação nas aulas e resultados das avaliações. Esses dados funcionam como sinais que podem orientar intervenções pedagógicas (Epstein, 2001), e não como provas definitivas de sucesso ou fracasso escolar (Ferreira, 2019). Por isso, sua função não é rotular o estudante, mas indicar situações que precisam ser compreendidas pela escola, pelo próprio estudante e, quando necessário, pela família.

Para que esses indicadores cumpram essa função, a informação precisa gerar diálogo: enviar o boletim pelo WhatsApp, por si só, não garante aprendizagem (Freire, 1987; Silva Filho, 2024). Quando a escola comunica uma queda na frequência, uma dificuldade recorrente ou a não entrega de atividades, a família pode ajudar a observar a rotina em casa, conversar com o estudante e procurar orientação antes que o problema se agrave.

Esse diálogo, por sua vez, depende do tom da comunicação. Ferreira (2019), em pesquisa no campo da educação profissional, evidenciou que as expectativas comunicadas pela família influenciam a forma como o estudante interpreta seu percurso escolar. Uma mensagem que reconhece o esforço e orienta caminhos tem efeito diferente do de uma mensagem que apenas cobra resultados. Assim, a participação familiar pode apoiar o acompanhamento pedagógico quando contribui para transformar a informação escolar em diálogo, incentivo e busca de soluções.

1.7 Por que o uso do WhatsApp exige protocolo, e não improviso?

Ao entrar na rotina da escola, o WhatsApp não funciona apenas como mais um aplicativo de mensagens. Ele altera fluxos de atendimento, tempos de resposta, expectativas de disponibilidade, formas de registro e limites entre a vida institucional e a vida pessoal. Por isso, quando seu uso não é planejado, a estratégia pode rapidamente se transformar em mural eletrônico, espaço de cobranças dispersas ou plantão permanente da equipe escolar.

É nesse ponto que o protocolo se torna necessário. Ele ajuda a definir a finalidade do canal, quem pode enviar mensagens, em quais horários a equipe responde, como as demandas serão registradas, quais situações devem ser encaminhadas e quais casos exigem atendimento privado ou presencial. Assim, esse instrumento não serve para burocratizar a comunicação, mas para preservar sua finalidade pedagógica. Três razões sustentam sua adoção.

Em primeiro lugar, o protocolo ajuda a organizar a comunicação e qualificar a escuta — aspectos diretamente relacionados à gestão democrática. Um estudo de caso em um centro municipal de educação infantil de Curitiba mostrou que ferramentas de comunicação bem geridas podem fortalecer práticas democráticas quando a escuta das famílias é organizada e não apenas simbólica (Hinkeldei; Singh, 2021). Essa organização contribui para uma

comunicação orientada pelo diálogo, e não meramente instrumental. Nessa perspectiva, a comunicação digital é dialógica quando oferece orientação, escuta, encaminhamento e devolutivas adequadas, respeitando os limites do atendimento; torna-se instrumental quando se limita a avisos unilaterais e cobranças sem orientação ou espaço para compreender a demanda familiar (Freire, 1987).

Em segundo lugar, o protocolo é necessário porque a tecnologia não é neutra: a forma como é implementada pela instituição e apropriada pelas famílias produz efeitos diferentes. Esses efeitos dependem das condições materiais de acesso e uso do aplicativo — como disponibilidade de dispositivos, conectividade, franquia de dados e arquitetura dos grupos — e das relações sociais e institucionais que orientam seus usos (Santa Rosa; Moura Neto, 2026). Feenberg (2002) destaca que a técnica participa de relações sociais e de poder.

Martín-Barbero (1997), por sua vez, chama a atenção para as mediações sociais e culturais da comunicação: o sentido da mensagem não depende apenas da ferramenta, mas também das práticas de quem a recebe. Assim, as famílias utilizam o aplicativo a partir de diferentes vivências, necessidades e condições. No contexto escolar, deixar o WhatsApp sem regras não constitui uma postura neutra, pois pode favorecer sobrecarga, vigilância e cobranças desmedidas. Por isso, regras institucionais ajudam a evitar que o funcionamento da estratégia dependa apenas do bom senso de cada família ou servidor.

Em terceiro lugar, o protocolo responde a uma questão de tempo e espaço. Lemos (2015) mostra como a mobilidade e a conectividade redefinem essas noções na cultura contemporânea. Com o celular nas mãos, a fronteira física entre a casa e a escola se dissolve. Sem um protocolo, essa conexão contínua tende a apagar os limites entre o expediente escolar e o tempo de descanso, estendendo a expectativa de resposta para noites, fins de semana e feriados.

As três razões se articulam: ao delimitar tempos, espaços e fluxos de atendimento, o protocolo cria condições para uma comunicação dialógica e protege tanto o propósito pedagógico da estratégia quanto os limites profissionais da equipe.

PERGUNTA REFLEXIVA

A comunicação da sua escola pelo WhatsApp amplia o diálogo ou apenas multiplica mensagens no celular dos responsáveis?

Esquema 1. Erro! Indicador não definido. — Da formação humana integral à permanência e ao êxito



Fonte: elaborada pelo autor (2026).

SÍNTESE DA SEÇÃO

Nesta seção, vimos que a formação humana integral no EMI se articula a uma rede de apoio que ultrapassa a sala de aula, na qual a família permanece relevante mesmo diante da autonomia progressiva do estudante. Por isso, a estratégia proposta deve favorecer a comunicação dialógica e o acompanhamento pedagógico — sem que a escola transfira funções docentes para casa nem converta a família em instrumento de vigilância.

Compreendidos esses fundamentos, avançamos para as bases de implementação.

02

Bases para implementar o canal e o grupo

As bases legais, formativas e práticas que tornam a implementação uma ação institucional relevante

OBJETIVO DA SEÇÃO

Nesta seção, você conhecerá as bases legais, formativas e práticas que orientam a implementação institucional do canal e do grupo, com atenção às condições de acesso, aos limites de uso e à organização da equipe.

2.1 Quais são as bases legais da implementação?

A comunicação entre escola e família não deve ser compreendida como um favor concedido por qualquer das partes, tampouco como uma prática eventual: ela se relaciona ao direito à educação, à gestão democrática e à corresponsabilidade educacional delineada nos marcos legais brasileiros.

A Constituição Federal de 1988 estabelece, em seu art. 205, que a educação é direito de todos e dever do Estado e da família, devendo ser promovida e incentivada com a colaboração da sociedade. Esse fundamento situa a participação familiar no campo da corresponsabilidade educacional, sem afastar o dever do Estado de assegurar o direito à educação nem equiparar as atribuições da família às responsabilidades próprias da escola.

Em consonância com esse princípio, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) atribui aos estabelecimentos de ensino o dever de articular-se com as famílias e a comunidade e de informar pais ou responsáveis sobre a frequência e o rendimento dos estudantes, bem como sobre a execução da proposta pedagógica da escola.

O Plano Nacional de Educação (PNE), aprovado pela Lei nº 15.388/2026, estabelece, entre suas diretrizes, o reconhecimento da importância da articulação entre família e escola para o processo educacional (art. 3º, VI) e prevê o estímulo a políticas que fortaleçam essa relação e a participação dos pais ou responsáveis nas atividades escolares (Estratégia 5.19).

No âmbito do Ensino Médio, a Resolução CNE/CEB nº 2/2024, que institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o Ensino Médio, reforça esse dever ao estabelecer que as unidades escolares contemplem, em suas propostas pedagógicas, o acompanhamento da vida escolar dos estudantes, o seguimento do desempenho, a análise de resultados e a comunicação com as famílias.

O Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), por sua vez, assegura aos pais ou responsáveis o direito de ter ciência do processo pedagógico e de participar da definição das propostas educacionais.

Contudo, nenhum desses marcos legais determina o uso do WhatsApp ou de qualquer outro aplicativo específico para a articulação e a comunicação com as famílias. Assim, a adoção de aplicativos de mensagens como meios institucionais de comunicação decorre de decisões dos sistemas de ensino e das próprias instituições escolares, de acordo com suas necessidades e realidades.

Por isso, estratégias digitais de comunicação, como o canal e o grupo, devem observar critérios de acessibilidade, inclusão, transparência, proteção de dados pessoais e finalidade pedagógica, além de assegurar formas complementares de atendimento às famílias que não tenham acesso ao meio escolhido.

Na prática, recomenda-se que essa estratégia seja assumida institucionalmente pela escola. Sempre que possível, a existência do canal e do grupo, bem como suas regras de funcionamento, devem ser previstas no Projeto Político-Pedagógico, em protocolo interno, plano de comunicação ou documento equivalente, evitando que a implementação da estratégia dependa apenas da iniciativa individual de um servidor ou de uma equipe específica.

Para adaptar à sua escola

Verifique como a comunicação com as famílias está descrita nos documentos institucionais. Se necessário, proponha a inclusão do canal e do grupo como recursos institucionais de comunicação e mediação pedagógica, com definição de finalidade, responsáveis, horários, limites de utilização, fluxos de encaminhamento, formas de registro e critérios de privacidade e segurança.

2.2 Qual é a relevância formativa para as famílias?

Ao estruturar uma estratégia de comunicação escola-família, a escola pode fortalecer o diálogo sobre a vida escolar e ampliar o acesso das famílias aos códigos, procedimentos e expectativas da cultura institucional (Bourdieu; Passeron, 1992). Além de considerar os diferentes capitais culturais das famílias, essa mediação pode ampliar sua autonomia no uso dos recursos digitais da instituição, isto é, a capacidade de acessar sistemas, consultar editais, acompanhar frequência e notas e solicitar orientações quando necessário.

Na prática, não basta enviar um link: a escola deve oferecer um passo a passo simples para o uso dos recursos digitais e indicar como retornar ao canal em caso de dúvida. A informação se torna mais acessível quando a escola também orienta sobre o que fazer depois de recebê-la.

Essa orientação se justifica: Macià Bordalba e Garreta Bochaca (2018) mostram que as barreiras digitais envolvem não apenas a falta de acesso material, mas também limitações nas habilidades e atitudes necessárias ao uso das tecnologias. Essas barreiras podem restringir a capacidade das famílias de agir com autonomia no ambiente digital, situação que Ortoll, Casacuberta e Collado (2007) discutem como desigualdade de agência. A oferta de orientações e oportunidades de uso pode contribuir para superar parte dessas limitações e fortalecer a atuação das famílias nesse ambiente.

Em estudos conduzidos durante a pandemia de covid-19, Grella (2024) e Veloso, Gazal e Oliveira (2023) constataram que o repertório cultural e digital das famílias constituiu um fator limitante para a mediação das atividades escolares nas etapas iniciais da Educação Básica, uma vez que a baixa escolaridade e o pouco letramento técnico dos responsáveis dificultaram essa mediação e limitaram as possibilidades de apoio no ambiente doméstico.

Já no Ensino Médio, etapa em que o estudante tende a ter maior autonomia tecnológica para acessar conteúdos e interagir com a escola, a família tende a atuar menos como mediadora técnica na realização de atividades escolares. Além disso, estudos delimitados a essa etapa apontam para uma tendência histórica de distanciamento e registram que as desigualdades socioeconômicas continuam restringindo o acompanhamento escolar e as possibilidades de intervenção das famílias. Silva (2020) evidencia a baixa participação dos pais em atividades escolares, e Costa (2024) aponta o trabalho e os horários das reuniões

como entraves à participação. No contexto específico do EMI, essa reconfiguração merece atenção adicional, considerando as particularidades da formação integrada.

A relevância formativa dessa estratégia, portanto, está em ampliar a autonomia digital das famílias nos procedimentos institucionais e qualificar sua participação na vida escolar. Essa participação não é uma característica estática, mas uma construção dinâmica, influenciada pelas condições institucionais, pelos convites e pelas oportunidades de comunicação que a instituição de ensino oferece (Hoover-Dempsey; Sandler, 1997).

Na prática

Em vez de apenas informar que o boletim está disponível, envie uma orientação curta:

"Famílias, o boletim do bimestre já pode ser consultado no sistema acadêmico. Acesse [link]. Caso tenham dificuldade, respondam a esta mensagem e enviaremos um passo a passo."

2.3 Quais são as vantagens da implementação?

Adotar o WhatsApp Business como aplicativo de suporte ao canal e ao grupo pode trazer ganhos concretos para a organização do trabalho. O aplicativo combina comunicação individual e coletiva, diferentes formatos — texto, áudio, imagem e documentos —, histórico de conversas e interação assíncrona. À luz de Lemos (2015), essa lógica de comunicação a distância pode reduzir a necessidade de deslocamentos para determinados contatos com a escola, especialmente em contextos interioranos, multicampi ou com famílias residentes em diferentes municípios.

Nessa mesma direção, estudos e relatos de experiência mostram que o WhatsApp pode ser útil em situações nas quais há limitações ao contato telefônico ou ao comparecimento presencial. Trentin (2018) descreve o uso de chamadas de voz pelo aplicativo quando o sinal telefônico comum falhava; Fonseca (2024) valoriza aplicativos de acompanhamento por permitirem considerar as peculiaridades e a localização das famílias; e Lopes (2022) reforça a relevância das mensagens instantâneas quando há obstáculos ao contato presencial. Esses exemplos evidenciam possibilidades de apoio, mas não significam que o aplicativo resolva, por si só, os obstáculos à participação familiar.

2.4 Quais são os limites práticos?

Essa estratégia pode ajudar a contornar parte das barreiras relacionadas ao trabalho, ao transporte e à distância, mas não elimina as desigualdades de acesso ou participação. Dados do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br, 2026) mostram que, em 2025, 87% dos usuários das classes DE acessavam a internet pelo telefone celular sem uso de computador e que 30% da população se encontrava no nível mais baixo de conectividade significativa — indicador que considera condições de acesso como qualidade da conexão, disponibilidade de dispositivos e frequência de uso. Em convergência com esses dados, o estudo de Negrão e Neuenfeldt (2024) ilustra essa realidade ao registrar o compartilhamento de dispositivos como uma das limitações de acesso ao ambiente digital. A partir dessas evidências, sugere-se

que a compreensão desses obstáculos deve partir da realidade local e, sempre que possível, dos dados da própria instituição.

Esses limites mostram que a implementação envolve tanto as condições de acesso das famílias quanto a organização interna e a formação da equipe escolar. A postura da equipe em relação às tecnologias também influencia esse processo (Macià Bordalba; Garreta Bochaca, 2018); por isso, capacitar os responsáveis pela gestão do canal e do grupo faz parte da implementação e não constitui apenas uma providência administrativa.

2.5 Condições de implementação: equipe e organização

Para a equipe escolar, a adoção planejada do aplicativo também pode representar um ganho organizacional. Machado, Dal Forno e Almeida (2020) indicam que o WhatsApp, quando bem roteirizado, pode otimizar o contato entre professores e responsáveis. Esse potencial, contudo, depende de horários de atendimento, divisão de responsabilidades e registro dos encaminhamentos, pois regras claras de funcionamento são fundamentais para favorecer um ambiente de interação mais seguro, organizado e menos sujeito a sobrecargas laborais (Hernández Rincón, 2016).

Mesmo bem estruturada, a estratégia de comunicação não substitui o atendimento presencial, a escuta qualificada, as ações pedagógicas em sala de aula ou as políticas de permanência e êxito. O canal organiza o fluxo inicial, mas não encerra o dever institucional de acompanhamento nem dispensa a participação da família, dentro de suas possibilidades.

Atenção

Use o canal de atendimento pedagógico como porta de entrada e redirecione as situações sensíveis para atendimento presencial reservado quando necessário.

Esquema 2.1 — Por que implementar a estratégia de comunicação escola-família



Fonte: elaborada pelo autor (2026).

Quadro 2.1 — Barreiras, possibilidades e limites

Barreiras, possibilidades e limites		
BARREIRA	**COMO A ESTRATÉGIA AJUDA**	**LIMITE DA ESTRATÉGIA**
Distância	Recebimento de comunicados sem deslocamento imediato.	Não substitui procedimentos que exigem presença física.
Trabalho e horário	Leitura e resposta assíncronas.	Não significa atendimento permanente.
Falta de transporte	Reduz a necessidade de deslocamento para informações simples.	Não resolve a ausência estrutural de transporte.
Acesso a sistemas	Tutoriais, links oficiais e orientações passo a passo.	Depende de aparelho, conectividade e familiaridade com os recursos digitais.
Informações fragmentadas	Centraliza informações oficiais e procedimentos.	Exige atualização e articulação entre setores.
Situações sensíveis	Facilita o primeiro contato e o agendamento.	Não deve expor ou resolver publicamente o caso.
Ruídos e boatos	Oferece uma referência institucional verificável.	Não impede completamente informações falsas.
Sobrecarga da equipe	Horários, fluxos e respostas rápidas ajudam a organizar o atendimento.	Sem divisão de responsabilidades, pode ampliar a sobrecarga.

Fonte: elaborada pelo autor (2026).

SÍNTESE DA SEÇÃO

Nesta seção, compreendemos que criar o canal e o grupo vai além do simples envio de mensagens. A estratégia se relaciona a bases legais, formativas e práticas, podendo ampliar o acesso das famílias à cultura escolar, favorecer sua autonomia digital e organizar fluxos de atendimento. Esses benefícios, contudo, são parciais e dependem da realidade local, do planejamento, da definição de limites e da oferta de formas complementares de atendimento, como o presencial, quando necessário.

Após compreender a importância e os limites da estratégia, é hora de colocá-la em funcionamento.

03

Como criar o canal e o grupo: passo a passo

Do planejamento à configuração do WhatsApp Business — orientações para criar o canal e o grupo

OBJETIVO DA SEÇÃO

Nesta seção, você verá como planejar, criar e configurar o canal de atendimento pedagógico e o grupo de comunicação entre escola e famílias no WhatsApp Business. O foco está em definir como a estratégia funcionará na rotina da instituição e organizar as configurações, os procedimentos e as regras necessários à sua implementação.

3.1 Antes de iniciar a implementação

Configurar o WhatsApp Business não é o mesmo que definir seu uso pedagógico. Antes de criar o canal e o grupo, a equipe precisa estabelecer diretrizes claras para evitar sobrecarga e preservar a finalidade pedagógica da estratégia. Reúna a gestão pedagógica, os setores de atendimento ao estudante e a equipe de comunicação, quando houver, para definir:

Finalidade da estratégia: o que a escola pretende organizar por meio do canal e do grupo?
Público e demandas: além das famílias, o canal atenderá outros públicos?
Número institucional: qual será o número oficial utilizado?
Responsáveis pela gestão: quem responderá às mensagens nos dias e horários definidos?
Horários de atendimento: em quais momentos as mensagens serão respondidas?
Regras de convivência: quais são os limites do atendimento?
Fluxo de encaminhamento e registro: onde as demandas serão registradas oficialmente?
Critérios de privacidade e sigilo: como os dados pessoais do público atendido serão protegidos?

Atenção

Número institucional. Evite números pessoais.

O canal de atendimento pedagógico e o grupo de comunicação entre escola e famílias devem estar vinculados a um número oficial da escola. Isso ajuda a proteger a privacidade dos servidores, evita que as demandas sejam direcionadas a números pessoais, preserva os limites entre vida profissional e pessoal, mantém a identidade institucional da comunicação e favorece a continuidade do atendimento mesmo quando há mudança na equipe.

3.2 Questionário diagnóstico inicial

Um diagnóstico simples ajuda a escola a adaptar a estratégia de comunicação à realidade das famílias. Ele é especialmente recomendado quando a instituição ainda não conhece bem as condições de conectividade, os horários disponíveis e as preferências de comunicação de sua comunidade. Colete apenas as informações necessárias e explique a finalidade da coleta.

Questionário diagnóstico inicial

Exemplos de perguntas para o diagnóstico:

— Qual é o melhor horário para receber mensagens da escola?

— Você prefere receber orientações por texto, áudio ou ligação, ou em atendimento presencial?

— Você tem dificuldade para acessar links, formulários ou sistemas acadêmicos?

— Que tipo de informação você gostaria de receber pelos canais oficiais da escola?

3.3 Passo a passo para a criação do canal de atendimento pedagógico

O canal é um espaço individualizado para esclarecer dúvidas, realizar encaminhamentos e promover escuta organizada. Para sua implementação, optou-se pelo WhatsApp Business, versão que oferece, entre suas vantagens, recursos de automação e gestão do atendimento, como organização das conversas em listas, cadastro de respostas rápidas, definição de horários de atendimento, entre outros.

Vale observar que todos os caminhos de configuração apresentados nesta seção e ilustrados nas capturas de tela foram conferidos em julho de 2026, na versão do aplicativo para Android. Os nomes dos menus podem variar conforme o sistema operacional, a versão do aplicativo e as atualizações do WhatsApp Business; por isso, confira esses caminhos novamente no momento de configurar o canal.

1. **Instale o aplicativo:** baixe o WhatsApp Business no celular institucional para iniciar a configuração do canal.

> **CAMINHO**
> `Loja de aplicativos › Buscar “WhatsApp Business” › Instalar › Abrir.`

Dica rápida

Para uso no computador, recomenda-se instalar o aplicativo do WhatsApp para desktop, em vez de acessá-lo apenas pelo navegador. A versão instalada oferece maior estabilidade e facilita a realização de chamadas de voz e vídeo. Além disso, mostra notificações mesmo com o navegador fechado e mantém o atendimento em uma janela própria, separada das demais atividades de navegação.

2. **Configure o número institucional:** cadastre o número de telefone oficial da escola e faça a verificação da conta, para que o canal não dependa de números pessoais.

> **CAMINHO**
> Abrir o WhatsApp Business › Concordar e continuar › Inserir o número institucional › Inserir o código de verificação.

3. **Defina o perfil da escola:** inclua as informações básicas da instituição para que as famílias reconheçam o canal como oficial.

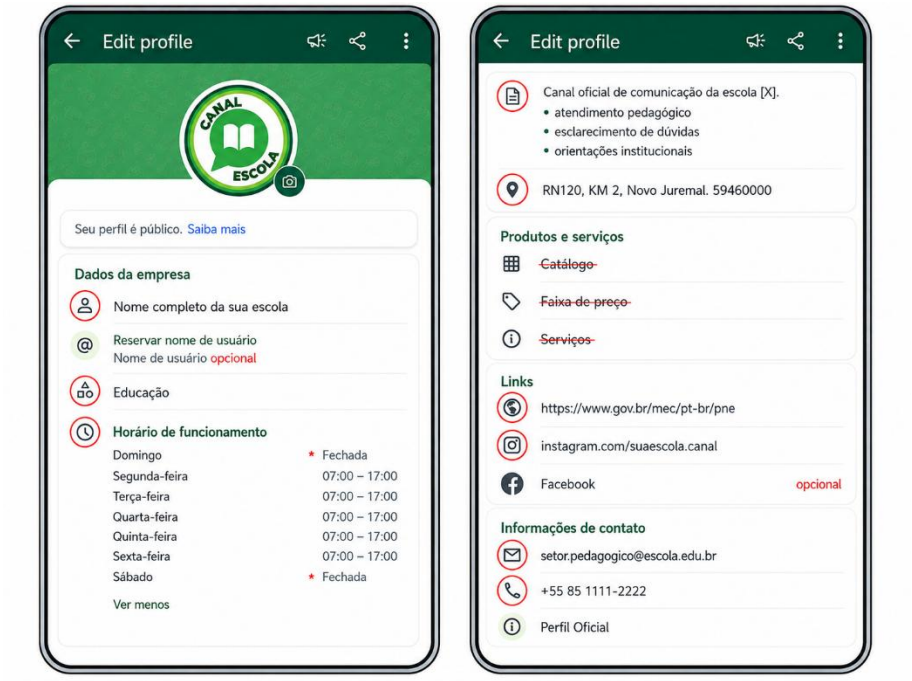
> **CAMINHO**
> Abrir o WhatsApp Business › Menu Ferramentas › Gerencie sua conta › Perfil › Preencher os dados:
> **Foto do perfil:** insira uma foto que represente oficialmente a escola.
> **Nome comercial:** informe o nome completo da escola.
> **Nome de usuário:** preenchimento opcional.
> **Categoria da empresa:** selecione a categoria "Educação".
> **Descrição:** insira uma descrição sucinta da escola ou do setor responsável.
> **Endereço:** informe o endereço da sua escola.
> **Links:** informe o site, o Instagram ou o Facebook, quando houver.
> **Informações de contato:** informe o e-mail do setor responsável.

Exemplo de descrição da escola ou do setor:

"Canal oficial de comunicação da Escola [X], destinado ao atendimento pedagógico, ao esclarecimento de dúvidas e ao fornecimento de orientações institucionais."

4. **Configure o horário de atendimento:** informe os dias e horários em que a equipe responderá às mensagens, evitando criar expectativas de atendimento permanente.

> **CAMINHO**
> Abrir o WhatsApp Business › Menu Ferramentas › Gerencie sua conta › Perfil › Horário de atendimento › Aberta nos horários específicos › Avançar › Editar horários › Salvar.



Legenda: as duas capturas de tela ilustram os passos 3 e 4.

5. **Crie a mensagem de saudação:** configure a mensagem automática que será enviada quando a pessoa entrar em contato pela primeira vez ou após 14 dias sem interação, para acolher a família e informar sobre o atendimento.

> **CAMINHO**
> Abrir o WhatsApp Business › Menu Ferramentas › Mensagem de saudação › Ativar o botão "Enviar mensagem de saudação" › Editar mensagem › Salvar.

Exemplo de mensagem de saudação:

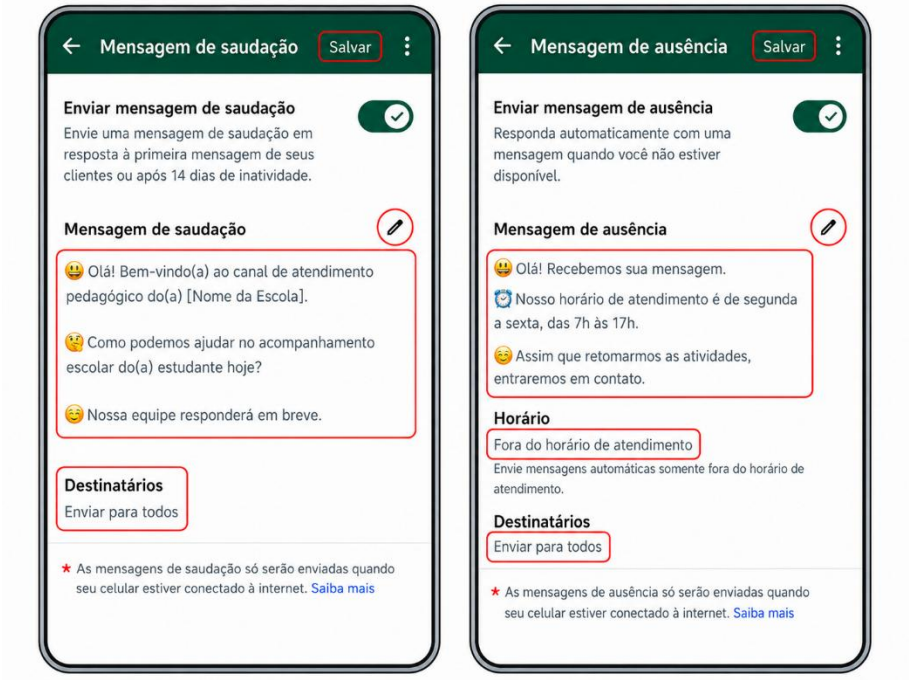
"Olá! Bem-vindo(a) ao canal de atendimento pedagógico da [Nome da Escola]. Como podemos ajudar no acompanhamento escolar do(a) estudante? Nossa equipe responderá dentro do horário de atendimento."

6. **Crie a mensagem de ausência:** configure a mensagem automática para ser enviada fora do horário de atendimento e informar quando a equipe retomará as respostas.

> **CAMINHO**
> Abrir o WhatsApp Business › Menu Ferramentas › Mensagem de ausência › Ativar o botão "Enviar mensagem de ausência" › Editar mensagem › Salvar.
> **Horário:** selecione "Fora do horário de expediente".
> **Destinatário:** selecione "Todos".

Exemplo de mensagem de ausência:

"Olá! Recebemos sua mensagem. Nosso horário de atendimento é de segunda a sexta, das 7h às 17h. Responderemos assim que o atendimento for retomado."



Legenda: as capturas de tela ilustram os passos 5 e 6.

7. **Organize respostas rápidas básicas:** cadastre atalhos para responder a dúvidas recorrentes e facilitar o envio de orientações padronizadas pela equipe.

> **CAMINHO**
>
> Abrir o WhatsApp Business › Menu Ferramentas › Respostas rápidas › Editar resposta › Salvar.
>
> **Mensagem da resposta:** escreva uma mensagem padrão que pode conter texto ou mídia.
>
> **Atalho:** escolha uma palavra-chave para localizar rapidamente a resposta.
>
> **Botão (+):** toque no botão (+) para cadastrar novas respostas rápidas.

Exemplos iniciais de atalhos:
/calendario — disponibilização do calendário escolar.
/obrigado — mensagem de agradecimento e encerramento do atendimento.
O repertório completo de atalhos e os cuidados para sua utilização são apresentados nos Quadros 4.4 e 4.5.



Legenda: as capturas de tela ilustram o passo 7.

8. **Crie listas de atendimento:** defina categorias para organizar as conversas e acompanhar as demandas recebidas.

> **CAMINHO**
> Abrir o WhatsApp Business › Menu Ferramentas › Listas › Criar lista personalizada › Nomear categoria › Adicionar pessoas › Salvar.

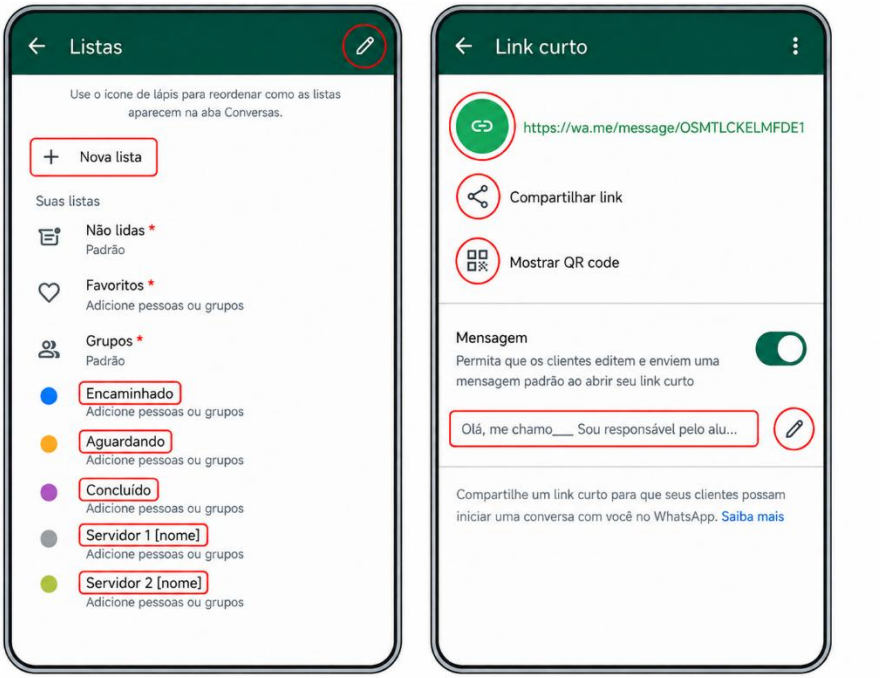
Observação: na organização das conversas, as listas criadas tornam-se filtros na parte superior da aba "Conversas". Algumas categorias já estão disponíveis de forma nativa, como "Não lidas", "Favoritas" e "Grupos". Ao selecionar, por exemplo, o filtro "Não lidas", serão exibidas todas as conversas ainda não visualizadas. A mesma lógica se aplica às listas personalizadas criadas pela equipe.

Exemplos iniciais de listas:
"Encaminhado", "Aguardando" e "Concluído". A captura também apresenta exemplos de listas por servidor. Os critérios de organização por tema ou etapa do atendimento são desenvolvidos na seção 4.4.

9. **Configure o link curto e o QR Code:** facilite o acesso ao canal sem exigir que os responsáveis salvem o número antes do primeiro contato.

> **CAMINHO**
> Abrir o WhatsApp Business › Menu Ferramentas › Menu de três pontos › Link curto.

Nessa tela, você pode copiar ou compartilhar o link. Também é possível tocar em "Mostrar QR Code" para compartilhar o código.



Legenda: as capturas de tela ilustram os passos 8 e 9.

10. Vincule outros dispositivos, quando necessário: a conta institucional pode ser utilizada no telefone principal e em até quatro dispositivos vinculados simultaneamente. Vincule apenas dispositivos utilizados por servidores autorizados, conforme a divisão interna das demandas.

> **CAMINHO**
> Abrir o WhatsApp Business › Menu Configurações › Dispositivos conectados › Conectar dispositivo › Escanear o QR Code exibido no computador autorizado › Editar dispositivo › Nomear o dispositivo ou identificar a função de atendimento correspondente.

11. Defina cuidados de privacidade e backup: limite o acesso à conta à equipe responsável, proteja as credenciais e organize uma rotina segura de backup e recuperação do histórico de conversas.

> **CAMINHO 1**
> **Segurança da conta:** Abrir o WhatsApp Business › Menu Configurações › Privacidade › Checkup de privacidade › Adicione mais proteção à sua conta › Verificação em duas etapas › Criar PIN de 6 dígitos. Essa ação adiciona uma camada de segurança à conta e ajuda a dificultar acessos não autorizados.

CAMINHO 2

Backup: Abrir o WhatsApp Business › Menu Configurações › Conversas › Backup de conversas › Selecionar a conta institucional do Google › Backup automático › Definir periodicidade diária › Ativar o backup criptografado de ponta a ponta, quando disponível. Configure para que o backup ocorra, preferencialmente, fora do horário de atendimento.



Legenda: as capturas de tela ilustram os passos 10 e 11.

12. **Divulgue o canal e oriente as famílias:** apresente a finalidade, os horários, os tipos de demanda atendidos e as formas oficiais de acesso.

Para adaptar à sua escola

Na primeira reunião do ano letivo, apresente os canais oficiais e explique a finalidade de cada um. Informe o número oficial do WhatsApp Business, esclareça a diferença entre o grupo de comunicação e o canal de atendimento pedagógico e indique os horários de funcionamento. Para ampliar o acesso, distribua cartões institucionais, quando essa estratégia for adequada; divulgue o número e o link curto no site, no sistema acadêmico e em comunicados institucionais, quando pertinente; e disponibilize, em murais ou flanelógrafos, o QR Code do canal institucional de atendimento. Por fim, indique onde os comunicados oficiais são publicados.

3.4 Passo a passo para a criação do grupo de comunicação entre escola e famílias

O grupo e o canal de atendimento pedagógico têm finalidades distintas e complementares. O grupo é coletivo e deve ser utilizado para comunicados gerais, lembretes sobre eventos, editais e orientações de interesse comum. Já o canal é um espaço individualizado para diálogo, orientação e encaminhamento de demandas, com registro quando necessário.

A forma como o grupo é criado e administrado faz diferença. Por isso, recomenda-se que a escola crie, nomeie e administre o grupo, deixando claro que ele é uma fonte oficial e verificável de informações coletivas, e não um espaço para exposição de casos individuais. Grupos paralelos, sem referência oficial, podem gerar ruídos, conflitos, circulação de informações não verificadas e encaminhamentos informais que confundem os fluxos institucionais. A conduta diante de grupos paralelos será retomada na Seção 5.

Para adaptar à sua escola

Defina a abrangência do grupo e a organização da equipe responsável. Avalie se o espaço será único para toda a instituição ou organizado por curso, série ou turma, considerando o tamanho da comunidade atendida e a disponibilidade da equipe. Defina também quais servidores estarão autorizados a operar a conta institucional, estabeleça as responsabilidades de cada integrante e registre essas decisões em protocolo, plano de comunicação ou documento equivalente.

A ressalva sobre a variação dos menus apresentada na seção 3.3 aplica-se igualmente aos caminhos a seguir.

1. **Crie o grupo com a conta institucional:** acesse o WhatsApp Business vinculado ao número institucional e crie um novo grupo. Defina um nome que identifique claramente a instituição e o público atendido.

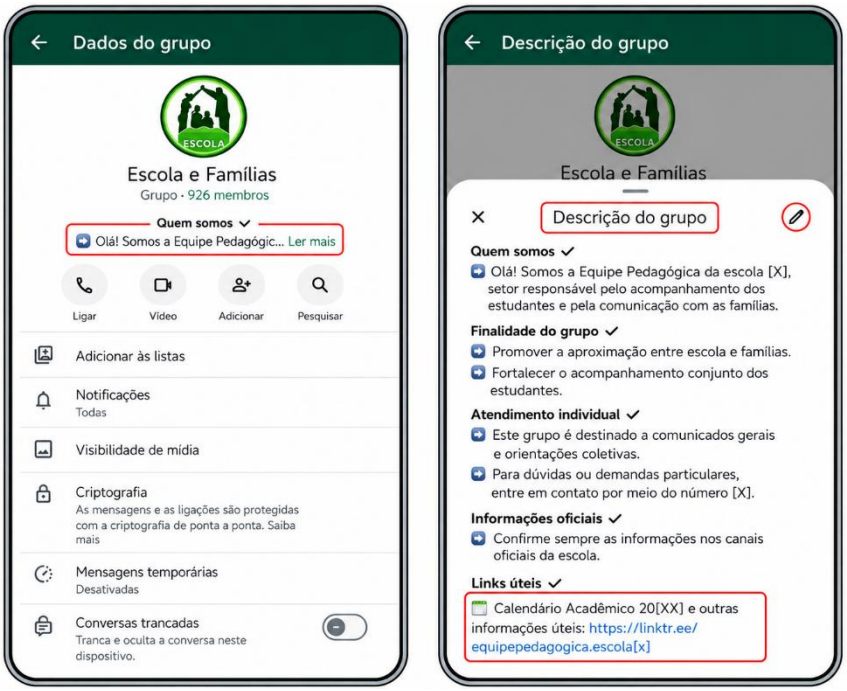
> **CAMINHO**
> Abrir o WhatsApp Business › Menu de três pontos › Novo grupo › Selecionar temporariamente um contato institucional autorizado, caso seja necessário adicionar um participante › Avançar › Inserir o nome do grupo › Criar › Remover o contato adicionado temporariamente, caso não deva permanecer no grupo.

2. **Defina a imagem e a descrição do grupo:** insira elementos que permitam identificar claramente a instituição, a turma, o curso ou o segmento atendido. Na descrição, apresente resumidamente a finalidade do espaço e indique a forma oficial de acesso ao canal de atendimento pedagógico.

> **CAMINHO**
> Abrir o grupo › Tocar no nome do grupo › Editar imagem › Editar descrição › Salvar.

Exemplo de descrição do grupo:

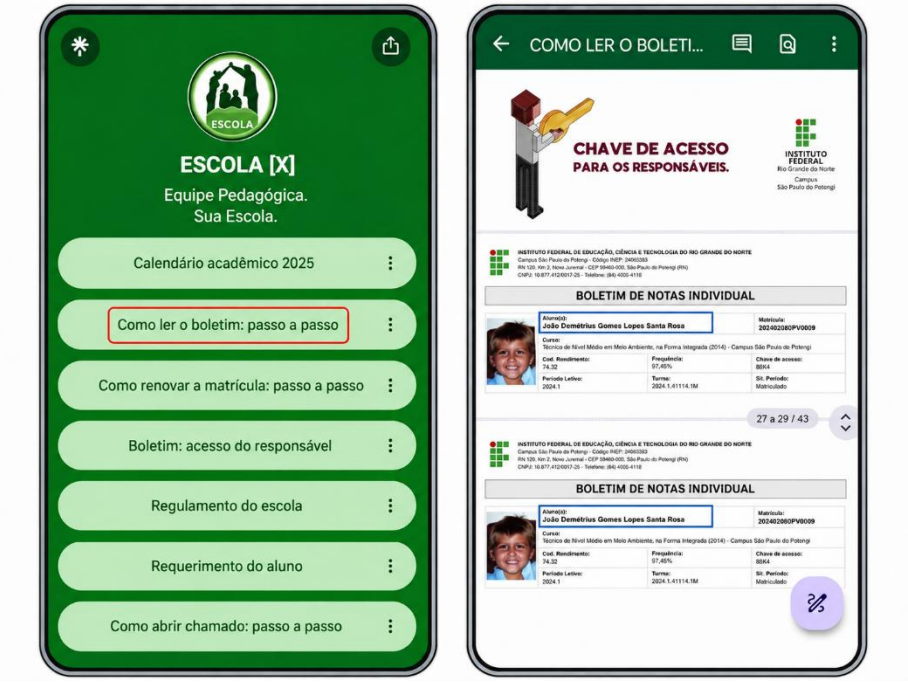
"Grupo oficial de comunicação entre escola e famílias. Este espaço é destinado ao envio de comunicados gerais e orientações de interesse comum, como informações sobre prazos, eventos e editais. Para dúvidas individuais ou situações específicas, utilizem o canal de atendimento pedagógico: [número/link curto]."



Legenda: as capturas de tela ilustram os passos 2 e 3.

3. **Insira links úteis na descrição:** reúna links oficiais que facilitem o acesso das famílias a sistemas, formulários, tutoriais, documentos e páginas institucionais. Para centralizá-los em um único endereço, utilize uma página agregadora de links, como o Linktree ou serviço equivalente.

> **CAMINHO**
> Abrir o grupo › Tocar no nome do grupo › Editar descrição › Inserir o endereço da página de links › Salvar.



Legenda: as capturas de tela ilustram o passo 3.

4. **Configure as permissões do grupo:** mantenha apenas a conta institucional como administradora do grupo e restrinja a ela a edição do nome, da imagem e da descrição, bem como o envio de mensagens.

> **CAMINHO**
>
> Abrir o grupo › Tocar no nome do grupo › Menu de três pontos › Permissões do grupo › Desativar, para os membros do grupo, as seguintes permissões: Editar configurações do grupo; Enviar novas mensagens; e Adicionar membros.

Cuidado necessário: essa configuração preserva a identidade institucional do grupo e evita alterações indevidas nas informações oficiais. Também reduz a ocorrência de correntes, debates paralelos e compartilhamentos sem finalidade educacional, impedindo que os comunicados oficiais se percam no excesso de mensagens.

Atenção

Administre o grupo apenas pela conta institucional e pelos dispositivos autorizados. Não inclua números pessoais de servidores entre os administradores.

Importante: embora o envio de mensagens no grupo seja restrito à conta institucional, isso não anula a dimensão dialógica da estratégia, que não depende de que todas as interações ocorram em um único espaço. O grupo organiza a comunicação coletiva, enquanto o canal de atendimento, as consultas e as devolutivas asseguram os espaços de escuta e interlocução individualizada.



Legenda: a captura de tela ilustra o passo 4.

5. Defina a estratégia de coleta inicial e de atualização dos contatos: planeje como os números dos responsáveis serão coletados durante a implementação e estabeleça quando deverão ser atualizados. Durante a coleta, informe a finalidade de uso dos contatos, os setores autorizados a acessá-los e os tipos de mensagem que serão enviados.

Orientações para coleta e atualização de contatos

Para os responsáveis por estudantes ingressantes, colete os números de WhatsApp no ato da matrícula ou solicite esses dados à secretaria ou ao setor equivalente.

Para os responsáveis por estudantes veteranos, confira os dados disponíveis e atualize os números que tenham sido alterados. Quando o estudante informar um novo contato, confirme-o com o responsável.

Sempre que possível, registre o contato de mais de um responsável por estudante, respeitando os diferentes arranjos familiares e evitando que a comunicação dependa de uma única pessoa.

6. Padronize os contatos e identifique necessidades de acessibilidade comunicacional

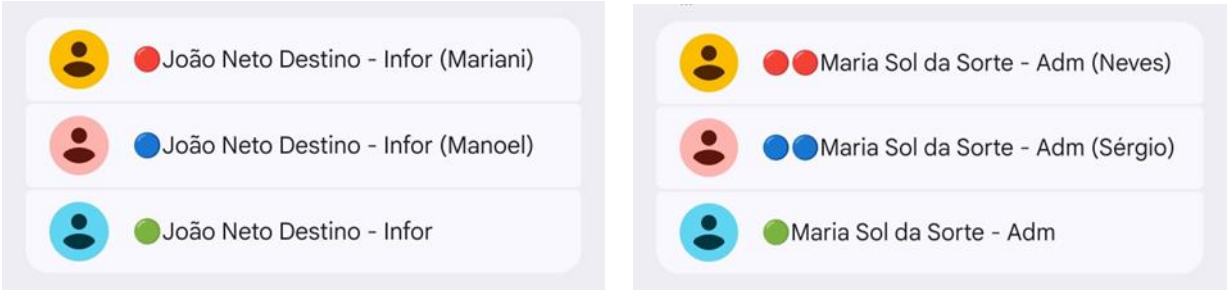
Padronização dos contatos: adote um modelo simples e uniforme de identificação que facilite a localização dos responsáveis e evite equívocos durante o atendimento. Por exemplo:

> **MODELO DE IDENTIFICAÇÃO**
>
> **Estudante** – nome completo | curso/turno
> **Responsável 1** – nome completo do estudante | curso/turno | nome do responsável
> **Responsável 2** – nome completo do estudante | curso/turno | nome do responsável

Acessibilidade e preferências de comunicação: durante a coleta e a atualização dos contatos, pergunte, de forma respeitosa e reservada, se o responsável apresenta alguma necessida-

de de acessibilidade comunicacional ou preferência quanto à forma de comunicação, como o uso de mensagens de áudio ou o atendimento por ligação. Essas informações devem ser utilizadas exclusivamente para qualificar o atendimento individual e não devem ser compartilhadas no grupo. Quando identificada alguma necessidade ou preferência, registre-a em instrumento institucional de acesso restrito à equipe autorizada.

Figura 3. Erro! Indicador não definido. — Exemplo de padronização interna dos contatos



Legenda: o círculo vermelho identifica a responsável; o azul, o responsável; e o verde, o próprio estudante. A duplicação do círculo indica que a pessoa responsável informou uma necessidade ou preferência de acessibilidade comunicacional.

Essa codificação constitui uma alternativa simples de organização interna, e não um padrão obrigatório. Seu uso deve ser restrito à equipe autorizada, com preservação da privacidade das pessoas identificadas. Além disso, as cores não devem ser o único recurso de diferenciação, pois podem não ser adequadamente distinguidas por pessoas com diferenças na percepção cromática.

7. **Adicione ao grupo os contatos previamente identificados:** após a padronização, a equipe deverá acessar a conta institucional e incluir os contatos dos responsáveis no grupo, preferencialmente de forma manual. Essa medida permite que a equipe gestora do grupo mantenha maior controle sobre os participantes, identifique as pessoas adicionadas e evite o ingresso de pessoas sem vínculo com a turma ou com a instituição.

Por esse motivo, recomenda-se não divulgar publicamente links de convite ou QR Codes. Quando um contato não puder ser adicionado diretamente, a equipe deverá enviar o link de acesso ao responsável em conversa privada, pela conta institucional.

> **CAMINHO**
> Abrir o WhatsApp Business › Abrir o grupo › Adicionar participantes › Selecionar os contatos previamente identificados › Conferir os nomes › Confirmar a inclusão.

8. **Publique e fixe a mensagem de boas-vindas no grupo:** identifique a instituição, informe brevemente o funcionamento do grupo e indique o canal de atendimento pedagógico para demandas individuais. Evite divulgar contatos pessoais de servidores.

> **CAMINHO**
> Abrir o grupo › Enviar mensagem de boas-vindas › Tocar e segurar a mensagem › Fixar mensagem.

Exemplo de mensagem de boas-vindas:

"Olá, famílias! Este é o grupo oficial da Escola [X], administrado pela [coordenação/setor]. Este espaço será utilizado para comunicados gerais sobre prazos, reuniões, eventos, editais e outros assuntos de interesse comum. Para dúvidas individuais ou situações específicas, utilizem o canal de atendimento pedagógico: [número/link curto]. O atendimento ocorre em [dias e horários]. Contamos com a parceria de vocês!"



Legenda: a captura de tela ilustra o passo 8.

9. **Apresente o grupo às famílias:** durante a recepção no início do ano letivo, apresente brevemente o funcionamento do grupo e verifique se os responsáveis conhecem o canal de atendimento pedagógico destinado às demandas individuais. Esclareça que a inclusão no grupo é realizada pela equipe a partir dos contatos previamente cadastrados e oriente os responsáveis que ainda não estiverem incluídos a entrar em contato por meio desse canal. A retomada periódica dessas orientações será tratada na Seção 5.

3.5 Carta de convivência

Para orientar e formalizar o funcionamento do grupo, elabore uma breve carta de convivência e compartilhe-a durante a matrícula, na primeira reunião com os responsáveis ou no momento de ingresso das famílias no grupo. O texto não deve assumir o tom de um regulamento rígido, mas apresentar os compromissos necessários para uma convivência digital respeitosa, segura e colaborativa.

Carta de convivência

A carta deve informar:

- a finalidade do grupo, destinado ao envio de comunicados gerais e ao fortalecimento da articulação entre escola e famílias;
- os horários de atendimento e a orientação de que dúvidas ou situações individuais devem ser encaminhadas ao canal de atendimento pedagógico;
- os assuntos que não devem ser tratados no espaço coletivo, como conflitos graves, casos de bullying, documentos sigilosos ou situações que exponham estudantes, famílias e servidores;
- o compromisso com a privacidade e a orientação de não compartilhar informações, imagens ou dados pessoais sem autorização;
- as orientações de segurança digital, como não acessar links suspeitos, não compartilhar códigos recebidos por SMS e confirmar, nos canais oficiais da instituição, informações recebidas por outros meios;
- o número, o link curto ou outra forma oficial de acesso ao canal de atendimento individual, bem como o setor responsável.

Roteiro para elaboração da carta de convivência.

No Ensino Médio Integrado, inclua ainda um cuidado específico: o grupo não deve funcionar como uma agenda diária do estudante. Sua finalidade é apoiar o acompanhamento da vida escolar, sem comprometer a autonomia que os estudantes precisam desenvolver em relação a prazos, atividades e demais responsabilidades acadêmicas. Essa orientação pode ajudar a evitar o acompanhamento excessivo e a desresponsabilização dos estudantes.

Quanto à forma de acesso, a carta poderá ser disponibilizada em formato digital na página agregadora de links indicada na descrição do grupo. Também poderá ser publicada no grupo, por meio de uma mensagem fixada que contenha o documento ou seu link de acesso, para facilitar sua consulta pelas famílias.

SÍNTESE DA SEÇÃO

Nesta seção, você aprendeu a estruturar a base da estratégia de comunicação escola-família. Foram abordados o planejamento prévio, o diagnóstico da realidade das famílias, a configuração do WhatsApp Business e a distinção entre o canal e o grupo. Também foram reforçadas a necessidade de um número institucional, a definição de regras claras, a elaboração da carta de convivência e a proteção da privacidade dos estudantes e de suas famílias.

Com o canal e o grupo configurados e as regras estabelecidas, como utilizar essa estrutura para fortalecer o acompanhamento pedagógico?

04

WhatsApp Business no atendimento pedagógico

Das configurações à rotina: funções, fluxos, respostas rápidas e um banco de mensagens de apoio

OBJETIVO DA SEÇÃO

Nesta seção, você verá como integrar o canal e o grupo à rotina de atendimento e acompanhamento pedagógico, com foco na organização da comunicação, dos fluxos e dos encaminhamentos, na articulação com a rede de apoio e no respeito à autonomia dos estudantes.

Ponto de partida

O que significa eficiência no atendimento pedagógico digital?

Eficiência, aqui, significa organizar melhor o trabalho. Não se trata de acelerar mecanicamente o atendimento nem de transformar a escola em um "call center". O objetivo é reduzir retrabalho, padronizar informações, organizar as demandas e os encaminhamentos e proteger a equipe da sobrecarga, sempre a serviço do cuidado pedagógico.

4.1 Funções comunicativo-pedagógicas

A estratégia de comunicação escola-família pode cumprir funções diferentes e complementares. Para orientar seu uso no atendimento e no acompanhamento pedagógico, essas funções podem ser organizadas em cinco tipos:

Função informativa: divulgar, preferencialmente pelo grupo, comunicados, avisos e orientações institucionais de interesse coletivo sobre calendário escolar, prazos, editais, reuniões, matrícula, oportunidades e campanhas.

Função dialógica: esclarecer dúvidas, acolher manifestações das famílias e oferecer devolutivas organizadas.

Função mobilizadora: realizar convites e chamamentos, bem como incentivar a participação em reuniões, eventos e atividades formativas.

Função de acompanhamento pedagógico: comunicar às famílias informações sobre frequência, rendimento, rotina de estudos, necessidades de apoio e situações que demandem busca ativa.

Função de articulação e encaminhamento: direcionar demandas para coordenações, assistência estudantil, serviço social, psicologia, secretaria, gestão ou outros setores responsáveis, conforme a natureza da situação.

Essas funções dialogam com as formas de envolvimento entre escola e família discutidas por Epstein (2001), como comunicação, apoio à aprendizagem, participação nas decisões e colaboração com a comunidade. Essa perspectiva ajuda a compreender a finalidade de cada comunicação e a orientar seu encaminhamento.

Na rotina escolar, as cinco funções frequentemente se articulam. Uma comunicação sobre horários de monitoria, por exemplo, pode começar no grupo, com a divulgação da oferta e o incentivo à participação, e desdobrar-se no canal de atendimento, com o acolhimento de dúvidas, a identificação de necessidades individuais de apoio e os encaminhamentos necessários. O importante é reconhecer a finalidade predominante de cada contato e escolher o fluxo mais adequado.

No que se refere à função mobilizadora, os responsáveis que participaram da pesquisa de campo relacionaram os convites e diálogos promovidos pelo canal e pelo grupo à sua participação em reuniões e outras atividades presenciais. Os resultados sugerem, assim,

uma forma de participação híbrida, na qual a comunicação digital pode apoiar a mobilização para a participação presencial, sem que se possa atribuir ao aplicativo, isoladamente, o comparecimento.

Dica rápida

Use o Status como apoio.

O Status do WhatsApp pode ampliar a divulgação de informações gerais, mas, por ser temporário e depender da visualização voluntária, não deve ser utilizado como único meio para comunicados essenciais.

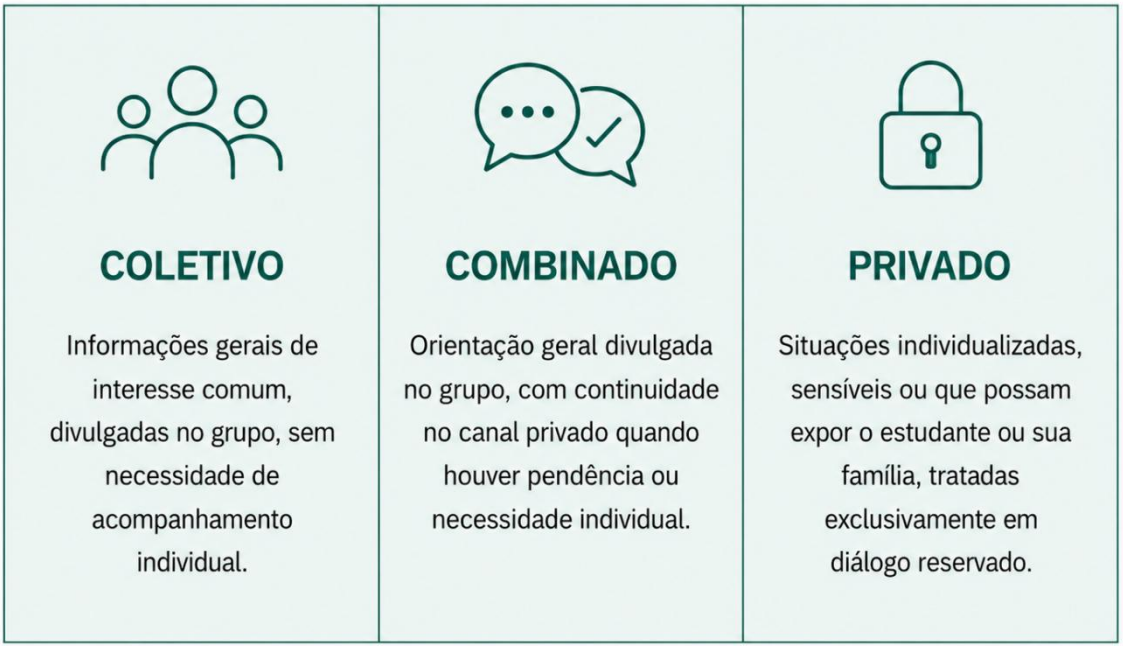
4.2 Fluxos de comunicação pedagógica: coletivo, combinado e privado

As funcionalidades do aplicativo ganham sentido quando são articuladas aos processos formativos do Ensino Médio Integrado e utilizadas conforme a natureza de cada comunicação. Algumas informações podem ser divulgadas coletivamente; outras começam no grupo e precisam continuar no canal de atendimento; situações individuais ou sensíveis, por sua vez, devem ser tratadas exclusivamente em diálogo reservado.

A escolha do fluxo, contudo, não esgota o planejamento da comunicação. A pesquisa de Temp (2022), realizada com estudantes da Educação Profissional e Tecnológica, indica que a periodicidade, o tom e o conteúdo das mensagens podem repercutir no engajamento estudantil. Essa contribuição deve ser compreendida com cautela: a comunicação pode atuar como mediação na busca ativa, na orientação e no apoio à permanência e ao êxito, sem produzir, por si só, resultados automáticos.

As estratégias apresentadas a seguir foram sistematizadas a partir da experiência institucional de comunicação escola-família desenvolvida no âmbito do trabalho pedagógico. Elas não constituem modelos rígidos e devem ser adaptadas considerando a organização, os fluxos, as normas e as características de cada comunidade escolar.

Quadro 4. Erro! Indicador não definido. — Síntese dos fluxos de comunicação pedagógica



Fonte: elaborada pelo autor (2026).

4.2.1 Informes exclusivamente coletivos

Informações de interesse comum podem ser divulgadas no grupo quando não exigirem acompanhamento individual. Esse fluxo é adequado para calendários, prazos, editais e outras orientações que possam ser apresentadas de modo impessoal, com fonte oficial e sem dados individualizados. Nesse espaço, não devem ser expostas pendências particulares nem veiculadas advertências indiretas dirigidas a estudantes ou grupos específicos, mesmo sem citar nomes.

Planeje comunicações coletivas periódicas e úteis, combinadas com oportunidades organizadas de escuta. Evite tanto longos períodos sem comunicação quanto o envio artificial de mensagens apenas para manter o grupo movimentado.

Reúna, sempre que possível, as informações sobre um mesmo assunto em uma única mensagem clara e completa. Quando o conteúdo for extenso, divida-o em blocos breves e articulados, evitando envios fragmentados que prejudiquem a compreensão. Priorize as informações relevantes para o público do grupo.

4.2.2 Informes coletivos com continuidade no privado

Em diversas situações, a comunicação pode começar no grupo com uma orientação geral e prosseguir no canal quando a equipe identificar uma pendência ou necessidade individual, considerando os registros disponíveis e os procedimentos institucionais aplicáveis. Esse fluxo combinado permite distinguir o que pode ser comunicado a todos daquilo que exige acompanhamento individual.

Quadro 4. Erro! Indicador não definido. — Do informe coletivo no grupo ao acompanhamento individual no canal

Situação	Quando comunicar no grupo	Quando continuar no privado	Cuidado necessário
Renovação de matrícula	*Divulgar período, prazos, documentos, tutorial e link oficial.*	*Contatar os responsáveis pelos estudantes cuja renovação permaneça pendente após conferência institucional.*	*Não presumir desinteresse; podem existir dificuldades de acesso, documentação, deslocamento ou compreensão do procedimento.*
Frequência	*Sensibilizar sobre a importância da frequência, orientar a consulta no sistema e informar como justificar ausências.*	*Iniciar diálogo quando houver situação de alerta ou ausências recorrentes identificadas pela equipe.*	*Não publicar nomes, percentuais individuais ou listas de estudantes no grupo.*
Notas e rendimento	*Informar o período de lançamento e consulta, oportunidades de recuperação, monitoria e canais de atendimento.*	*Dialogar sobre situações individuais que demandem acompanhamento e estratégias de apoio.*	*Não publicar nomes, notas individuais ou listas de estudantes no grupo.*
Reuniões de responsáveis	*Divulgar data, horário, pauta, local ou link e reforçar a importância da participação.*	*Realizar contato complementar quando a presença de determinada família for especialmente importante para o acompanhamento.*	*O convite individual não deve produzir ameaça, constrangimento ou aparência de convocação punitiva.*
Fardamento	*Relembrar a orientação institucional, sua finalidade e os procedimentos em situações excepcionais.*	*Conversar quando houver recorrência ou necessidade de compreender uma situação específica.*	*Considerar dificuldades econômicas, perda, tamanho inadequado ou falta de acesso antes de responsabilizar a família.*
Uso do celular	*Divulgar as regras vigentes, a justificativa pedagógica e as situações em que o uso é permitido ou excepcionalmente autorizado.*	*Dialogar em casos individualizados ou recorrentes, após escuta do estudante e verificação do contexto.*	*Evitar comunicar automaticamente à família cada ocorrência de menor gravidade; o contato precisa ter finalidade pedagógica.*

Fonte: elaborada pelo autor (2026).

Nota: para estudantes maiores de idade, o compartilhamento de dados acadêmicos com familiares deve observar a base legal aplicável, os direitos do próprio estudante e as normas institucionais. Ver também a seção 5.3.

4.2.3 Situações de comunicação exclusivamente privada

Quando a própria natureza da situação demandar tratamento individualizado ou reservado, a comunicação deve ocorrer no privado desde o início. Nesses casos, o contato privado deve favorecer a escuta, a orientação e a definição dos próximos passos. Entre as situações que pedem comunicação exclusivamente privada, destacam-se:

Busca ativa de estudantes com ausências recorrentes ou afastamento prolongado: compreender barreiras e oferecer orientação.

Acompanhamento individual da trajetória escolar: considerar avanços, mudanças de participação e dificuldades que demandem apoio.

Situações de convivência ou comportamentos que requeiram acompanhamento pedagógico: conduzir o contato sem rotular ou antecipar conclusões sobre o estudante.

Dificuldades pessoais ou familiares comunicadas à escola: oferecer acolhimento, cuidado ou encaminhamento, conforme a situação.

Demandas que precisam ser encaminhadas aos setores competentes: identificar o setor responsável e orientar a família sobre a continuidade do atendimento.

Situações que exijam atendimento por ligação, videochamada ou presencial: recorrer a essas modalidades quando a situação não puder ser adequadamente conduzida por mensagens.

Atenção

Não transforme orientação em vigilância.

Não vigie. Oriente. O canal não deve funcionar como instrumento de cobrança permanente. Diante de uma dificuldade, o objetivo é compreender a situação, construir estratégias de acompanhamento e acionar a rede de apoio, quando necessário, em vez de punir o estudante por mensagem.

Na busca ativa, a primeira mensagem não deve cobrar uma justificativa nem ameaçar com consequências. Seu propósito é abrir o diálogo e identificar possíveis barreiras, como dificuldades de transporte, problemas de saúde, responsabilidades de trabalho ou de cuidado familiar, limitações de acesso, desmotivação ou outras circunstâncias que afetem a participação escolar.

Nas situações de convivência, descreva o fato de maneira objetiva, informe a finalidade do contato e assegure espaço para a escuta do estudante e da família. Expressões como “aluno problemático”, “indisciplinado” ou “desinteressado” devem ser evitadas, pois rotulam o estudante em vez de descrever a situação que precisa ser compreendida.

Dica rápida

Troque a acusação pela orientação.
Em vez de escrever “Seu filho não entregou o trabalho de novo”, prefira: “Olá! Notamos que as últimas atividades não foram entregues no sistema. Como podemos orientar o estudante a organizar a rotina de estudos esta semana?”

Quadro 4. Erro! Indicador não definido. — Mensagem punitiva e mensagem orientadora

MENSAGEM PUNITIVA	MENSAGEM ORIENTADORA
Generaliza a dificuldade.	Descreve a situação observada.
Enfatiza a reincidência em tom acusatório.	Delimita o período ou o fato.
Atribui culpa.	Abre espaço para compreender o contexto.
Pode dificultar o diálogo.	Convida à construção de uma estratégia de apoio.

Fonte: elaborada pelo autor (2026).

Atenção

Definição dos destinatários.

Nas comunicações individuais, verifique quais responsáveis estão oficialmente cadastrados e quais devem participar do acompanhamento, considerando a composição familiar, as autorizações existentes, a natureza da situação e os protocolos institucionais.

No caso de estudante maior de idade, considere também os direitos do próprio estudante como titular dos dados e a base legal aplicável ao compartilhamento de informações acadêmicas com familiares.

Quando pertinente e autorizado, mantenha informados os responsáveis envolvidos, evitando comunicações fragmentadas ou contraditórias. Não adote, contudo, a regra automática de enviar todas as mensagens a "dois responsáveis", pois os arranjos familiares e as condições de guarda podem ser diferentes.

4.3 Respostas rápidas para orientações recorrentes

As respostas rápidas permitem cadastrar mensagens recorrentes e acioná-las por meio de atalhos. O recurso reduz retrabalho e favorece a uniformidade das orientações, mas não dispensa a leitura da demanda nem a revisão da mensagem antes do envio.

Para fins deste guia, as respostas rápidas são organizadas em duas formas principais de uso: as orientações padronizadas, que podem ser enviadas com poucas alterações, como instruções para acessar o sistema ou baixar documentos; e os modelos-base personalizáveis, que funcionam apenas como estrutura inicial para contatos sensíveis, como busca ativa ou convite para diálogo pedagógico. Nesses casos, a equipe deve revisar o contexto, o tom e os encaminhamentos antes do envio. Os Quadros 4.4 e 4.5 articulam os atalhos aos fluxos e cuidados apresentados na seção 4.2.

Ao utilizar o canal para orientar sobre notas, frequência, boletins ou outros dados acadêmicos, confira previamente a informação no sistema oficial. Em caso de divergência entre a informação comunicada pelo WhatsApp e a registrada no sistema acadêmico, informe à família qual é a fonte institucional de referência e encaminhe a verificação da diferença ao setor responsável.

Figura 4. Erro! Indicador não definido. — Exemplo de acesso ao menu de respostas rápidas no WhatsApp Business



Fonte: elaborada pelo autor (2026).

Ao digitar a barra diagonal na caixa de mensagem, o aplicativo exibe os atalhos cadastrados. A figura mostra o caminho de acesso ao recurso e alguns exemplos de uso.

Quadro 4. Erro! Indicador não definido. — Atalhos para orientações pedagógicas e acompanhamento

Atalho	Finalidade	Tipo de uso	Cuidado
/frequencia	*Explicar como consultar a frequência no sistema.*	*Padronizada*	*Não confundir a orientação geral com o contato individual motivado por baixa frequência.*
/frequenciaalerta	*Iniciar diálogo privado sobre situação de alerta relacionada à frequência, prevista no Quadro 4.2.*	*Personalizável*	*Revisar o contexto antes do envio e não presumir desinteresse ou negligência da família.*
/notas	*Orientar sobre o período de lançamento, a consulta das notas e as possibilidades de recuperação, monitoria ou atendimento pedagógico.*	*Padronizada*	*Não inserir dados individuais do estudante no texto padrão.*
/notasalerta	*Iniciar diálogo privado sobre situação acadêmica individual.*	*Personalizável*	*Revisar o contexto e propor apoio, sem reduzir a mensagem a uma cobrança.*

Atalho	Finalidade	Tipo de uso	Cuidado
/boletim	Explicar como acessar ou emitir o boletim.	Padronizada	Utilizar apenas endereço oficial e verificar o caminho no sistema.
/calendario	Disponibilizar o calendário escolar e os principais prazos.	Padronizada	Manter a versão vigente e informar alterações posteriores.
/reuniao	Informar data, horário, pauta, local ou link da reunião.	Padronizada	Adequar a mensagem à turma, ao público e à forma de participação.
/reuniaoreforco	Reforçar individualmente o convite para reunião quando houver necessidade de diálogo específico.	Personalizável	Evitar tom de ameaça, constrangimento ou aparência de convocação punitiva.
/fardamento	Orientar sobre o uso do fardamento e os procedimentos aplicáveis a situações excepcionais.	Padronizada	Evitar tom punitivo e indicar onde buscar ajuda.
/fardamentoindividual	Iniciar diálogo privado sobre situação recorrente relacionada ao fardamento.	Personalizável	Compreender possíveis dificuldades antes de orientar regularização ou apoio.
/celular	Informar as regras institucionais sobre o uso de celulares.	Padronizada	Distinguir a orientação geral da situação individual.
/celularindividual	Iniciar diálogo privado sobre situação recorrente relacionada ao uso do celular.	Personalizável	Verificar o contexto e preservar a finalidade pedagógica.
/dialogotrajetoria	Convidar para conversa sobre mudança na participação ou na trajetória escolar.	Personalizável	Descrever objetivamente a mudança e revisar obrigatoriamente a mensagem antes do envio.
/convivencia	Convidar para uma conversa sobre situação de convivência.	Personalizável	Descrever a situação sem rótulos, ouvir os envolvidos e revisar a mensagem antes do envio.
/buscaativa	Iniciar o contato por ausências recorrentes ou afastamento prolongado.	Personalizável	Buscar compreender as barreiras; não ameaçar nem presumir negligência.

Atalho	Finalidade	Tipo de uso	Cuidado
/horario	Informar horários e canais de atendimento.	Padronizada	Distinguir atendimento regular de plantões ou períodos excepcionais.
/contatos	Reunir os contatos oficiais dos principais setores.	Padronizada	Revisar periodicamente telefones, e-mails e setores responsáveis.
/evolucao	Reconhecer avanços do estudante identificados no acompanhamento pedagógico.	Personalizável	Usar com critério e especificidade, destacando o avanço efetivamente observado.

Fonte: elaborada pelo autor (2026).

Quadro 4. Erro! Indicador não definido. — Atalhos para procedimentos acadêmicos e administrativos

Atalho	Finalidade	Tipo de uso	Cuidado
/matricula	Orientar sobre matrícula ou renovação de matrícula.	Padronizada	Atualizar datas, documentos e links antes de cada período.
/matriculapendente	Iniciar diálogo privado sobre renovação de matrícula pendente.	Personalizável	Verificar dificuldades de acesso, documentação ou prazo antes de definir o encaminhamento.
/justificativa	Orientar sobre justificativa de ausências.	Padronizada	Informar prazo, documentos e canal oficial.
/sistema	Explicar o primeiro acesso e as principais funcionalidades do sistema acadêmico.	Padronizada	Encaminhar tutorial oficial quando o passo a passo for extenso.
/acesso	Orientar sobre a recuperação de usuário ou senha.	Padronizada	Nunca solicitar senha, código recebido por SMS ou dado sigiloso.
/declaracao	Explicar como solicitar ou emitir declaração.	Padronizada	Não prometer emissão pelo WhatsApp quando houver procedimento formal.
/historico	Orientar sobre solicitação de histórico escolar.	Padronizada	Informar documentos, prazo e setor responsável.

Atalho	Finalidade	Tipo de uso	Cuidado
/reposicao	Orientar sobre solicitação de reposição.	Padronizada	Especificar o tipo de reposição e o regulamento aplicável.
/coordenacao	Disponibilizar telefone, e-mail e horário de atendimento da coordenação.	Padronizada	Indicar os tipos de demanda atendidos pelo setor.
/secretaria	Disponibilizar telefone, e-mail e horário de atendimento da secretaria.	Padronizada	Diferenciar informação administrativa de atendimento pedagógico.
/edital	Indicar onde consultar editais vigentes.	Padronizada	Evitar o compartilhamento de arquivos ou links desatualizados.
/auxilio	Orientar sobre bolsas, auxílios e assistência estudantil.	Padronizada	Não antecipar resultado nem garantir concessão.
/encaminhamento	Informar o setor ao qual a demanda foi encaminhada após o atendimento.	Personalizável	Informar o setor e a forma oficial de contato; não incluir na resposta rápida detalhes sensíveis ou informações desnecessárias sobre a situação.

Fonte: elaborada pelo autor (2026).

Os atalhos são adaptáveis. Cada escola deve cadastrar apenas aqueles que correspondam aos seus serviços, procedimentos e vocabulário institucional. Quando diferentes solicitações seguirem regras próprias, evite atalhos genéricos e crie respostas específicas.

Links úteis podem ser incorporados às respostas rápidas, desde que direcionem para sistemas, formulários, editais e outros recursos oficiais.

Na prática

Respostas rápidas agilizam, mas não automatizam o cuidado.

Antes de enviar uma resposta rápida, confirme se ela corresponde à demanda recebida. Revise nomes, destinatários e informações institucionais. Quando aplicável, verifique os prazos, teste os links, confira os documentos solicitados, confirme o setor responsável e certifique-se de que os horários informados estejam atualizados.

Links quebrados, formulários desatualizados ou páginas não oficiais geram confusão e frustração. Defina uma rotina de revisão periódica e atualize as respostas sempre que um fluxo institucional mudar.

4.4 Organização do atendimento

Além de responder às famílias, a equipe precisa organizar internamente o percurso de cada demanda. Listas de atendimento, marcação de mensagens como favoritas e registros institucionais podem apoiar esse trabalho, desde que cada recurso tenha uma finalidade definida.

O fluxo pode variar conforme a estrutura da escola, mas deve preservar as etapas básicas indicadas a seguir.

Figura 4. Erro! Indicador não definido. — Fluxo básico de organização do atendimento pedagógico digital



REGISTRE, QUANDO NECESSÁRIO

Em qualquer etapa do percurso, registre, nos instrumentos institucionais adequados, as informações que exijam formalização.

Fonte: elaborada pelo autor (2026).

Para acompanhar esse percurso, as listas de atendimento podem ser organizadas por tema ou por etapa do atendimento. A escolha deve considerar o volume de mensagens e a forma como a equipe consulta as conversas.

Exemplos de listas de atendimento por tema:
Frequência
Rendimento

Matrícula
Assistência estudantil
Reunião
Documentação

Exemplos de listas de atendimento por etapa:

Recebido
Em análise
Encaminhado
Aguardando retorno
Concluído

O uso de muitas listas ou de diferentes critérios de classificação pode dificultar o acompanhamento. Se a equipe utilizar classificações por tema e por etapa, deve estabelecer um padrão simples e comum a todos os integrantes da equipe do canal. Quando for necessário limitar o número de listas, priorize a classificação que melhor responda às necessidades da rotina.

A marcação de mensagens como favoritas pode facilitar temporariamente a localização de informações relevantes durante o atendimento, enquanto o backup cumpre finalidade técnica de recuperação das conversas. Os cuidados relativos à guarda e à segurança desses registros são detalhados na Seção 5.

Na prática

O aplicativo não substitui o registro institucional.

O aplicativo pode apoiar a recepção da demanda, a orientação inicial, a escuta, o encaminhamento e o acompanhamento. Solicitações formais, decisões, ocorrências, encaminhamentos, providências adotadas e outras situações que exijam formalização devem ser registrados nos instrumentos oficiais da instituição.

4.4.1 Articulação entre os docentes e a equipe responsável

O funcionamento da estratégia de comunicação também depende da circulação organizada de informações relevantes entre a equipe de atendimento, os docentes e os demais profissionais envolvidos no acompanhamento do estudante. Essa articulação deve ocorrer por meio dos fluxos institucionais definidos pela escola, com compartilhamento apenas das informações necessárias a cada encaminhamento.

Dos docentes para a equipe de atendimento: quando forem identificadas alterações relevantes na frequência, no rendimento, na participação ou na trajetória escolar, o docente pode comunicar a situação ao setor competente para que seja avaliada a necessidade de orientação, contato com a família ou outro encaminhamento.

Da equipe de atendimento para os docentes: quando uma demanda apresentada pela família trouxer informações relevantes para o acompanhamento pedagógico, a equipe pode encaminhar aos docentes e demais profissionais envolvidos os elementos necessários à compreensão da situação, respeitando o sigilo e as atribuições de cada profissional ou setor.

Além dos encaminhamentos caso a caso, a equipe de atendimento pode apresentar, em reuniões pedagógicas ou outros espaços institucionais, sínteses agregadas de dúvidas e inquietações recorrentes das famílias, sem expor conversas, dados pessoais ou situações individualizadas. Essa devolutiva pode apoiar ajustes na comunicação e no acompanhamento pedagógico.

Nesse fluxo, a equipe de atendimento atua como mediadora na comunicação entre a família ou o estudante e os docentes e demais profissionais envolvidos no acompanhamento. O contato direto com esses profissionais não constitui a via regular de atendimento e deve ocorrer apenas com autorização expressa do profissional envolvido. Essa mediação ajuda a proteger os contatos pessoais dos servidores e favorece a articulação entre comunicação, acompanhamento e encaminhamento pedagógico.

4.5 Escuta e devolutiva às famílias

Quando uma dúvida apresentada no canal de atendimento se repetir ou revelar interesse coletivo, a equipe pode transformá-la em orientação geral para o grupo. O esclarecimento deve ser redigido de forma impessoal, sem mencionar quem apresentou a dúvida nem incluir detalhes que permitam identificar o estudante ou a família.

A escuta também pode orientar formas adequadas de apoio à aprendizagem. Informações sobre organização do tempo, leitura de comunicados, acompanhamento de prazos e busca por monitoria podem ajudar a família nesse processo.

Em uma perspectiva mais ampla, a estratégia de comunicação pode aproximar a escola da realidade da comunidade atendida, desde que a escuta tenha finalidade clara e limites institucionais definidos. Ouvir não significa submeter toda decisão a enquetes, mas criar formas organizadas de identificar dúvidas, barreiras e temas relevantes para o acompanhamento escolar.

Entre as aplicações possíveis, a equipe pode:

enviar formulário digital para levantar dúvidas e temas antes de reuniões com responsáveis

identificar os horários mais acessíveis para agendamentos coletivos, sem desconsiderar a capacidade institucional

reunir dúvidas recorrentes sobre boletim, frequência, matrícula ou solicitações

identificar dificuldades de acesso ao sistema acadêmico e produzir tutoriais

mapear demandas que exijam orientação geral, atendimento individual ou encaminhamento

organizar devolutivas coletivas sem expor casos particulares

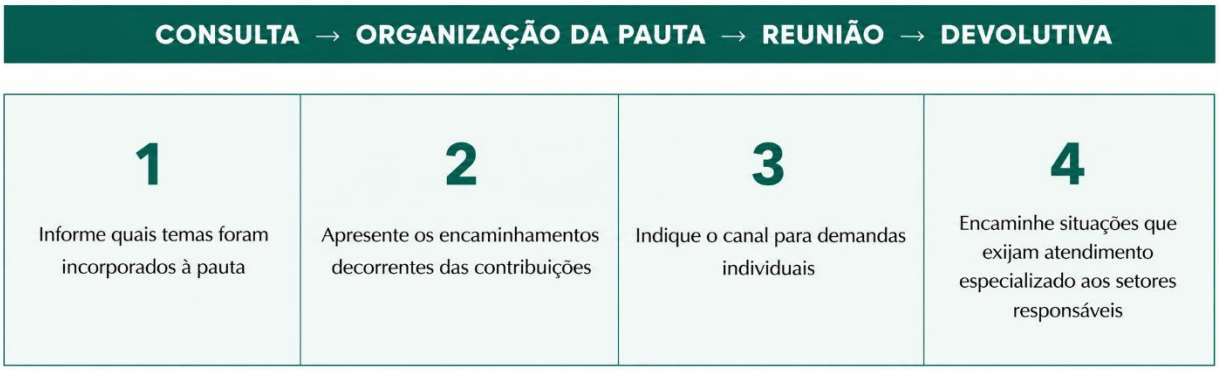
A devolutiva fecha o ciclo da escuta. Sempre que a escola consultar as famílias, deve informar como as contribuições foram consideradas, quais temas serão contemplados e quais situações precisarão de atendimento individual. Sem esse retorno, a consulta pode parecer apenas formal e comprometer a confiança no processo de escuta.

Na prática

Antes da reunião com responsáveis, a equipe pode enviar:

"Famílias, nossa reunião será na próxima semana. Para organizar a pauta, preencham este breve formulário [link] e indiquem quais temas sobre o desenvolvimento das turmas vocês gostariam que abordássemos."

Fluxo 4.1 — Ciclo de consulta, organização da pauta, reunião e devolutiva



Fonte: elaborada pelo autor (2026).

4.6 Banco de mensagens para o atendimento pedagógico

Os modelos desta seção servem como ponto de partida. Adapte-os à identidade institucional e ao contexto de cada situação. Substitua os campos entre colchetes e utilize apenas procedimentos oficialmente adotados. Considere também as condições e preferências de contato de cada família.

Atenção

Antes de enviar, revise o tom.

Uma mensagem bem escrita informa o motivo do contato, evita julgamentos, ameaças e ironias. Apresente uma possibilidade de apoio ou encaminhamento e mantenha o diálogo aberto.

4.6.1 Informes coletivos

Os informes coletivos devem ser objetivos, indicar a fonte oficial e evitar qualquer formulação que permita identificar casos individuais.

RENOVAÇÃO DE MATRÍCULA · /matricula

"Olá, famílias. O período de renovação de matrícula ocorrerá de [data] a [data]. O procedimento deve ser realizado por meio do [sistema/canal oficial], disponível em [link]. Consultem o passo a passo em [link do tutorial]. Em caso de dificuldade, procure a [secretaria/setor] pelo contato [contato], no horário [horário]."

09:00 VV

ACOMPANHAMENTO DA FREQUÊNCIA · /frequencia

"Olá, famílias. A frequência é parte importante do acompanhamento da trajetória escolar. Recomendamos consultar periodicamente os registros no sistema acadêmico: [link]. Caso seja necessário justificar uma ausência ou comunicar alguma dificuldade, utilizem [canal/procedimento oficial]."

09:00 VV

ACOMPANHAMENTO DAS NOTAS · /notas

"Olá, famílias. As notas do período [período] já podem ser consultadas no sistema acadêmico: [link]. Também estão disponíveis informações sobre recuperação, monitoria e atendimento pedagógico em [link/contato]. Conversem com o(a) estudante sobre os resultados, incentivando-o(a) a acompanhar a própria vida escolar."

09:00 VV

USO DO FARDAMENTO · /fardamento

"Olá, famílias. Reforçamos a orientação institucional sobre o uso do fardamento durante as atividades escolares. Caso o(a) estudante esteja enfrentando alguma dificuldade para seguir essa orientação, pedimos que entrem em contato pelo canal de atendimento pedagógico, para que possamos compreender a situação e indicar os encaminhamentos possíveis."

09:00 VV

USO DO CELULAR · **/celular**

> “Olá, famílias. Relembramos que o uso de celulares na escola deve seguir a Lei nº 15.100/2025 e as normas institucionais vigentes, que definem as situações em que o uso é permitido ou excepcionalmente autorizado. Consultem as orientações completas em [link]. Em caso de dúvida, utilizem o canal de atendimento pedagógico [contato].”
>
> 09:00 √√

CONVITE PARA REUNIÃO DE RESPONSÁVEIS · **/reuniao**

> “Olá, famílias. Nossa reunião de responsáveis será realizada no dia [data], às [horário], em [local/link]. A pauta incluirá os seguintes temas: [temas]. A participação é importante para o acompanhamento da trajetória escolar e para o diálogo com a equipe. Confirmem sua presença por [forma de confirmação].”
>
> 09:00 √√

EDITAIS, OPORTUNIDADES E CAMPANHAS · **/edital**

> “Olá, famílias. Está disponível [nome do edital/oportunidade/campanha], destinado a [público]. O prazo para [inscrição/participação] encerra-se em [data], e as informações completas podem ser consultadas em [link oficial]. Em caso de dúvida, procurem [setor responsável] pelo contato [contato].”
>
> 09:00 √√

4.6.2 Continuidade no privado após informe coletivo

A mensagem privada deve indicar por que a equipe está retomando um tema já divulgado e abrir espaço para compreender eventuais dificuldades.

RENOVAÇÃO DE MATRÍCULA PENDENTE · **/matriculapendente**

> “Olá, [nome do responsável]. Verificamos que a renovação de matrícula de [nome do estudante] ainda consta como pendente. Gostaríamos de saber se houve alguma dificuldade com o sistema, a documentação ou o prazo. Podemos orientar por este canal ou encaminhar o atendimento à secretaria.”
>
> 09:00 √√

SITUAÇÃO DE ALERTA NA FREQUÊNCIA · /frequenciaalerta

"Olá, [nome do responsável]. Identificamos ausências recentes de [nome do estudante] e gostaríamos de compreender se há alguma dificuldade afetando a participação do estudante nas atividades escolares. Nosso objetivo é orientar os próximos passos e verificar qual apoio pode ser necessário. Podemos conversar por este canal ou agendar um atendimento?"

09:00 ✓✓

ACOMPANHAMENTO INDIVIDUAL DAS NOTAS · /notasalerta

"Olá, [nome do responsável]. Ao acompanhar o período acadêmico de [nome do estudante], identificamos uma situação que merece atenção e diálogo em [componente/área, quando pertinente]. Gostaríamos de conversar sobre as possibilidades de apoio, como monitoria, recuperação ou atendimento pedagógico. Qual forma de contato é mais adequada para vocês?"

09:00 ✓✓

REFORÇO INDIVIDUAL DO CONVITE PARA REUNIÃO · /reuniaoreforco

"Olá, [nome do responsável]. Além da mensagem enviada ao grupo, gostaríamos de reforçar o convite para a reunião do dia [data], pois consideramos importante dialogar sobre o acompanhamento de [nome do estudante]. Caso não seja possível comparecer, podemos verificar outra forma de atendimento."

09:00 ✓✓

SITUAÇÃO RECORRENTE RELACIONADA AO FARDAMENTO · /fardamentoindividual

"Olá, [nome do responsável]. Identificamos que [nome do estudante] não tem utilizado o fardamento em alguns dias. Gostaríamos de compreender se há alguma dificuldade específica e orientar sobre as possibilidades de apoio ou regularização. Podemos conversar?"

09:00 ✓✓

SITUAÇÃO RECORRENTE RELACIONADA AO CELULAR · **/celularindividual**

> “Olá, [nome do responsável]. Gostaríamos de dialogar sobre situações recentes envolvendo o uso do celular por [nome do estudante] durante [contexto]. Nosso objetivo é compreender a situação, retomar as orientações institucionais e construir uma forma adequada de acompanhamento. Podemos agendar uma conversa?”
>
> 09:00 ✓✓

4.6.3 Modelos para situações exclusivamente privadas

Em comunicações sensíveis, utilize o modelo apenas como estrutura e nunca como resposta automática. O conteúdo deve corresponder ao fato verificado e aos procedimentos adotados pela equipe. Diferencie situações relacionadas ao cumprimento de normas institucionais, como o uso do celular, de situações de convivência que exijam a escuta dos envolvidos e uma análise relacional mais ampla.

BUSCA ATIVA DIANTE DE AUSÊNCIAS RECORRENTES OU AFASTAMENTO PROLONGADO · **/buscaativa**

> “Olá, [nome do responsável]. Somos da equipe [identificar setor/escola] e estamos entrando em contato porque [nome do estudante] não tem participado regularmente das atividades ou está afastado(a) desde [período]. Gostaríamos de saber como ele(a) está e se existe alguma dificuldade afetando sua participação escolar. Estamos disponíveis para orientar e verificar os apoios possíveis.”
>
> 09:00 ✓✓

MUDANÇA AMPLA NA PARTICIPAÇÃO OU NA TRAJETÓRIA ESCOLAR · **/dialogotrajetoria**

> “Olá, [nome do responsável]. Observamos uma mudança recente na participação de [nome do estudante], relacionada a [descrever objetivamente a mudança de participação, organização ou vínculo]. Gostaríamos de conversar para compreender melhor a situação e construir, junto com vocês e com o(a) estudante, estratégias de apoio. Qual é o melhor dia e horário para esse diálogo?”
>
> 09:00 ✓✓

SITUAÇÃO DE CONVIVÊNCIA · `/convivencia`

> “Olá, [nome do responsável]. Gostaríamos de conversar sobre uma situação ocorrida em [contexto/data], relacionada a [descrição objetiva e breve]. A situação está sendo acompanhada pela equipe, e consideramos importante ouvir o(a) estudante e a família antes de definir os próximos encaminhamentos. Podemos agendar um atendimento presencial ou por videochamada?”
>
> 09:00 ✓✓

RECONHECIMENTO DE EVOLUÇÃO ACADÊMICA · `/evolucao`

> “Olá, [nome do responsável]. Gostaríamos de compartilhar que observamos avanços de [nome do estudante] em [participação, organização, rendimento ou outro aspecto]. Esse progresso merece reconhecimento. Agradecemos a parceria e seguimos à disposição para apoiar essa continuidade.”
>
> 09:00 ✓✓

ENCAMINHAMENTO PARA SETOR ESPECIALIZADO · `/encaminhamento`

> “Olá, [nome do responsável]. Após o atendimento, identificamos a necessidade de encaminhar a demanda ao [setor]. O objetivo é oferecer uma orientação mais adequada à situação apresentada. O contato e o horário de atendimento são: [informações]. Continuaremos acompanhando o encaminhamento, conforme as atribuições da equipe pedagógica.”
>
> 09:00 ✓✓

4.6.4 Modelos de respostas rápidas para orientações sob demanda

As orientações a seguir correspondem a modelos completos de alguns dos atalhos sistematizados nos Quadros 4.4 e 4.5.

ACESSO AO SISTEMA ACADÊMICO · `/sistema`

> “Olá. O sistema acadêmico pode ser acessado em [link oficial]. Para o primeiro acesso, siga o tutorial disponível em [link]. Em caso de dificuldade com o usuário ou a senha, consulte as orientações disponíveis em [link] ou procure [setor] pelo contato [contato]. Não envie senhas nem códigos recebidos por SMS neste canal.”
>
> 09:00 ✓✓

CONSULTA AO BOLETIM · /boletim

“Olá. Para consultar o boletim, acesse [link], entre com seu usuário e selecione [caminho no sistema]. O tutorial está disponível em [link]. Em caso de dúvida sobre o rendimento, a equipe pedagógica atende pelo contato [contato], no horário [horário].”

09:00 VV

JUSTIFICATIVA DE AUSÊNCIA · /justificativa

“Olá. A justificativa de ausência deve ser realizada por [procedimento oficial] até [prazo], com a apresentação de [documentos, quando necessários]. Consulte o passo a passo em [link]. Em caso de dúvida, procure [setor/contato].”

09:00 VV

EMISSÃO OU SOLICITAÇÃO DE DECLARAÇÃO · /declaracao

“Olá. Para emitir a declaração, acesse o [nome do sistema] em [link], entre com seu usuário e selecione [caminho no sistema]. Consulte o tutorial em [link]. Em caso de dificuldade, procure [setor responsável] pelo contato [contato].”

09:00 VV

SOLICITAÇÃO DE HISTÓRICO ESCOLAR · /historico

“Olá. Para solicitar ou emitir o histórico escolar, acesse o [nome do sistema] em [link], entre com seu usuário e selecione [caminho no sistema]. Consulte o tutorial em [link]. Em caso de dificuldade, procure [setor responsável] pelo contato [contato].”

09:00 VV

SOLICITAÇÃO DE REPOSIÇÃO · /reposicao

“Olá. O pedido de reposição de [avaliação/atividade] deve seguir o procedimento previsto em [regulamento ou link] e ser apresentado até [prazo] por [canal oficial], acompanhado de [documentos, quando necessários].”

09:00 VV

CONTATO DA COORDENAÇÃO · `/coordenacao`

“Olá. A coordenação de [curso/setor] atende pelo e-mail [e-mail], pelo telefone [telefone] ou presencialmente em [local], no horário [horário]. O setor acompanha demandas relacionadas a [indicar atribuições].”

09:00 ✓✓

CONTATO DA SECRETARIA · `/secretaria`

“Olá. A secretaria acadêmica atende pelo e-mail [e-mail], pelo telefone [telefone] ou presencialmente em [local], no horário [horário]. Para informações sobre [matrícula, documentos ou solicitações], consulte também [link oficial].”

09:00 ✓✓

Atenção

Mantenha o diálogo aberto e apresente opções que a equipe pode atender.

Quando a situação exigir aprofundamento, finalize a mensagem indicando as formas institucionais disponíveis para a continuidade do diálogo: pelo próprio canal, por ligação agendada, por videochamada ou em atendimento presencial. Não é necessário oferecer todas as modalidades em cada contato. Apresente opções de acordo com o contexto e as condições reais de atendimento da equipe.

SÍNTESE DA SEÇÃO

Nesta seção, vimos como integrar o WhatsApp Business ao atendimento e ao acompanhamento pedagógico, escolhendo o fluxo adequado a cada situação. Seus recursos podem organizar a rotina e reduzir retrabalho, desde que seu uso não automatize o cuidado, substitua os registros institucionais nem amplie práticas de vigilância.

O uso cotidiano dessas ferramentas pode introduzir uma nova dinâmica na instituição. Mas como garantir que o contato contínuo não resulte em atritos, exposição indevida ou exaustão da equipe?

05

Manutenção, segurança e aprimoramento do canal e do grupo

Como manter a estratégia ativa, segura, acessível e coerente com suas finalidades ao longo do tempo

OBJETIVO DA SEÇÃO

Nesta seção, você verá como manter e aprimorar o canal e o grupo ao longo do tempo, com atenção à segurança, à acessibilidade, à privacidade, aos limites profissionais e à coerência com suas finalidades. A manutenção da estratégia envolve revisar seu funcionamento, avaliar necessidades e ajustar procedimentos à realidade institucional.

5.1 Sustentabilidade e revisão da finalidade

O entusiasmo inicial com a ferramenta pode transformar-se em sobrecarga quando não há planejamento. As famílias podem se habituar à agilidade do aplicativo, e a equipe pode passar a receber demandas em horários inadequados. Além disso, a facilidade de envio pode desviar o foco: um canal criado para atendimento pedagógico pode tornar-se espaço de cobranças avulsas, mensagens excessivas ou transferência de responsabilidades.

Acolhimento não significa ausência de limites. Regras claras, linguagem respeitosa, registro e revisão periódica dos fluxos contribuem para manter a estratégia ativa e saudável.

Revise se o grupo continua divulgando informações coletivas relevantes, se o canal institucional permanece voltado à orientação e ao encaminhamento e se as famílias conhecem as formas presenciais de atendimento e os demais canais institucionais disponíveis.

Reavalie periodicamente o volume e a frequência das mensagens, verificando se o grupo apresenta períodos de silêncio prolongado, informações fragmentadas ou excesso de envios.

5.2 Organização da equipe, horários e limites profissionais

O canal de atendimento pedagógico não é o telefone pessoal de um servidor: é a voz da escola. A gestão responsável exige a proteção da imagem institucional, dos dados da comunidade e da privacidade de seus integrantes, bem como o respeito ao descanso da equipe.

Revise a distribuição das demandas entre os servidores autorizados e verifique se os dispositivos vinculados à conta institucional continuam necessários e identificados. Esses dispositivos, configurados conforme a Seção 3, podem apoiar a divisão do trabalho, mas não dispensam uma organização interna clara da equipe.

Não compartilhe números, e-mails particulares ou outros contatos pessoais de servidores sem autorização prévia. Quando a família precisar procurar determinado profissional ou setor, informe o e-mail institucional, o telefone do setor, o horário de atendimento ou o canal digital institucional disponível. Quando a situação exigir esclarecimentos mais detalhados, escuta mais cuidadosa ou maior privacidade, ofereça ligação institucional ou atendimento presencial mediante agendamento.

Revise e respeite os horários divulgados. Mudanças de funcionamento devem ser atualizadas no perfil, na mensagem de ausência, na carta de convivência e nos demais canais oficiais. Definir expediente não é rigidez burocrática; é uma forma de cuidar da equipe e

preservar a sustentabilidade do atendimento, pois evita o apagamento das fronteiras entre a vida profissional e a pessoal.

Inclua a formação continuada na rotina de manutenção. Novos integrantes devem conhecer a finalidade do canal e os procedimentos essenciais de atendimento, privacidade e comunicação. Periodicamente, analise sinais de sobrecarga, redistribua tarefas e ajuste a organização antes que o atendimento passe a depender de uma disponibilidade individual permanente.

Atenção

Carga emocional da equipe.

Na pesquisa que fundamenta este guia, relatos docentes chamaram a atenção para a carga emocional envolvida no atendimento às famílias, para a necessidade de moderação e para a adequada distribuição das demandas. Situações sensíveis, conflitos e vulnerabilidades podem exigir maior atenção dos profissionais da equipe do canal. Por isso, a organização do atendimento deve evitar a concentração de demandas complexas em um único servidor e prever apoio da equipe e encaminhamento aos setores competentes quando a situação ultrapassar suas atribuições.

5.3 Segurança, privacidade e registros

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) exige cuidado no tratamento das informações de estudantes, famílias e servidores. Nunca divulgue desempenho, comportamento, imagem, condição socioeconômica, situação familiar ou outros dados individualizados em grupos. Demandas particulares devem ser tratadas de forma privada no canal de atendimento pedagógico.

Mesmo sem citar nomes, não divulgue combinações de curso, turma, ocorrência, data ou circunstância que permitam reconhecer o estudante ou a família. No caso de crianças e adolescentes, o tratamento de dados deve observar o melhor interesse do estudante, a finalidade definida, o princípio da necessidade — utilizando apenas as informações necessárias — e o acesso restrito aos profissionais autorizados, conforme a legislação e as normas institucionais.

No EMI, parte dos estudantes pode alcançar a maioridade ao longo do curso. Nesses casos, o compartilhamento de informações acadêmicas com familiares deve observar a base legal aplicável ao tratamento dos dados e os direitos do próprio estudante, titular dos dados, conforme as normas institucionais.

Quadro 5. Erro! Indicador não definido. — Práticas vedadas e regra de privacidade



Fonte: elaborada pelo autor (2026).

Ao coletar dados de contato das famílias, informe a finalidade de uso. Estabeleça também uma rotina de atualização dos contatos, confira mudanças de número, corrija dados desatualizados e retire do grupo os participantes que não mantenham mais vínculo com a turma ou com a instituição.

Quando um responsável deixar o grupo, verifique em contato privado e sem insistência se a saída decorreu de mudança de número, dificuldade técnica ou opção pessoal. Caso o responsável não deseje permanecer, respeite a preferência e informe as alternativas oficiais para acesso às comunicações essenciais.

Além dos cuidados com o tratamento das informações, confira periodicamente se a verificação em duas etapas, os dispositivos vinculados e o backup institucional permanecem ativos, protegidos e adequados às normas da escola. Quando houver mudança na equipe ou nos dispositivos, revise as configurações apresentadas na Seção 3, ajustando as permissões de acesso e mantendo a criptografia de ponta a ponta quando disponível.

Lembre-se: o backup tem finalidade técnica de recuperação das conversas e não equivale ao registro institucional do acompanhamento. Marque temporariamente como favoritas apenas as mensagens necessárias à continuidade de uma demanda. Quando a informação exigir formalização, registre-a no instrumento institucional apropriado e, após a conclusão do atendimento, reveja a necessidade de manter essas mensagens como favoritas.

5.4 Linguagem e imagem institucional

Cuide também da clareza da linguagem. Utilize linguagem simples, adequada ao público, à finalidade e ao grau de formalidade da situação, sem perder a precisão das informações institucionais. Explique siglas, sistemas, setores e procedimentos em linguagem comum e indique qual deve ser o próximo passo da família após a leitura da mensagem.

Adote tratamento plural e inclusivo. Prefira “famílias”, “responsáveis” ou “responsáveis familiares” quando a mensagem se dirigir ao conjunto da comunidade, reconhecendo diferentes arranjos familiares e evitando que a escola reproduza um modelo único de família. Em atendimentos privados, quando a identidade estiver confirmada, dirija-se ao responsável pelo nome.

Atenção

Cuidado com a sobrecarga e a culpabilização materna.

Na pesquisa que fundamenta este guia, 92 dos 100 responsáveis participantes eram mulheres. Essa predominância converge com estudos sobre a feminização do cuidado e do acompanhamento escolar, atribuições frequentemente acumuladas com outras responsabilidades familiares e laborais (Carvalho, 2000; Gomes, 2022). Reconhecer essa realidade não significa presumir que toda família seja acompanhada pela mãe, mas evitar que a comunicação institucional reforce essa responsabilização desigual. Em buscas ativas, convites ou contatos sobre dificuldades na trajetória escolar, evite atribuir individualmente às mães a responsabilidade pelos problemas identificados. Considere as condições concretas de participação das famílias e privilegie o acolhimento, a orientação e a oferta de alternativas.

Quando contribuir para a compreensão ou atender a uma necessidade de acessibilidade, complemente o texto com áudio curto, imagem, card ou vídeo. Evite duplicar conteúdos sem necessidade. Áudios podem facilitar a comunicação em algumas situações de acessibilidade, mas não devem substituir informações formais que precisem ser consultadas ou registradas posteriormente. O texto escrito também deve permanecer disponível para atender às pessoas que não possam utilizar recursos sonoros.

Dica rápida

Figurinhas institucionais.

Figurinhas institucionais podem ser utilizadas pontualmente em agradecimentos, campanhas ou confirmações simples, desde que preservem a identidade visual da instituição e não substituam informações formais nem sejam empregadas em situações sensíveis.

Atenção

Uso de ferramentas de inteligência artificial (IA).
Ferramentas de conversão de texto em áudio baseadas em inteligência artificial podem apoiar a acessibilidade de comunicados gerais. Antes de utilizá-las, revise integralmente o resultado, confira nomes, datas, números e orientações e não insira dados pessoais, situações individuais ou informações sigilosas em plataformas externas.

5.5 Canais oficiais, grupos paralelos e desinformação

É comum que responsáveis criem grupos próprios para trocar informações sobre a escola. Esses espaços são iniciativas autônomas, e a instituição não deve tentar controlá-los nem legitimá-los como fontes oficiais; as referências seguras e verificáveis continuam sendo os canais da instituição. Reforce periodicamente quais são esses canais, especialmente no início dos períodos letivos, durante a matrícula e por ocasião das reuniões escolares. Ao identificar uma informação falsa ou incompleta, adote o seguinte protocolo:

1. **Evite o embate:** não prolongue o debate com quem repassou o conteúdo.

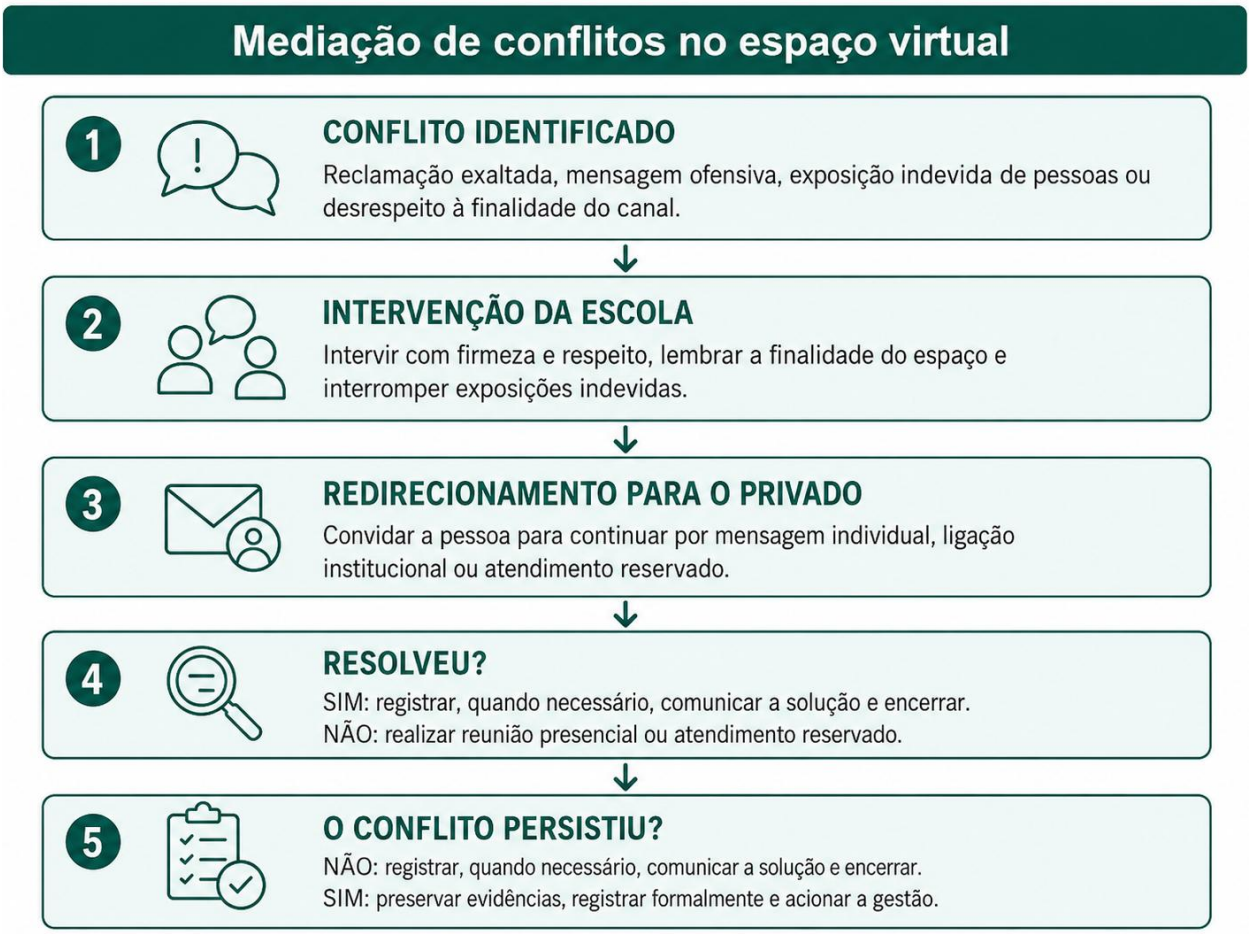
2. **Verifique o fato:** consulte a gestão ou o setor responsável antes de responder.
3. **Redija o esclarecimento:** elabore uma nota curta, objetiva e respeitosa com a informação correta.
4. **Divulgue pelos canais oficiais:** após verificar e aprovar o conteúdo, publique o esclarecimento no grupo oficial e, de forma complementar, no Status do WhatsApp Business.
5. **Reforce a fonte oficial:** informe onde as informações oficiais podem ser consultadas.

5.6 Mediação de conflitos

Mesmo com regras claras, conflitos podem ocorrer. Reclamações exaltadas, mensagens ofensivas ou exposição indevida de pessoas exigem intervenção rápida e profissional. Os espaços digitais da escola não devem funcionar como tribunal público, mas a equipe também não deve tratar toda crítica ou reclamação legítima como conflito.

Em assuntos sensíveis, evite depender exclusivamente da mensagem escrita. Quando houver tensão emocional, possibilidade de exposição do estudante, dúvidas sobre o ocorrido ou risco de agravamento, prefira ligação institucional ou atendimento reservado. Diante de um conflito, organize a intervenção conforme o fluxo a seguir.

Fluxo 5. Erro! Indicador não definido. — Mediação de conflitos no espaço virtual



Fonte: elaborada pelo autor (2026).

5.7 Avaliação e aprimoramento contínuo

Defina uma periodicidade para avaliar o funcionamento do canal e do grupo. A avaliação deve verificar se as mensagens estão claras, se os horários são adequados, se os fluxos funcionam, se as famílias recebem devolutiva, se há dúvidas recorrentes e se a equipe está conseguindo sustentar o atendimento sem sobrecarga.

Quando disponíveis, consulte dados de envio, entrega, leitura e resposta para identificar possíveis falhas de alcance. Esses dados são sinais operacionais e não demonstram, isoladamente, que a informação foi compreendida, que produziu participação ou que gerou impacto pedagógico.

Observe as reações às mensagens como indícios iniciais de recepção, sem tratá-las como indicadores conclusivos de humor, clareza ou satisfação. Uma mesma reação pode assumir sentidos diferentes; por isso, a compreensão deve ser verificada por meio de formas organizadas de escuta e retorno das famílias.

A avaliação pode combinar formulário curto, consulta em reunião, registro de dúvidas recorrentes, análise dos encaminhamentos pendentes e reunião regular da equipe. Inclua também a revisão dos recursos operacionais e de acessibilidade do canal, como respostas rápidas, links, contatos, horários e carta de convivência, além das mensagens marcadas como favoritas que já tenham perdido sua finalidade.

Inclua na avaliação uma devolutiva sobre as sugestões recebidas e os ajustes realizados. Informe quais ajustes foram possíveis, quais não puderam ser adotados e por quê.

Os resultados do monitoramento e da avaliação devem orientar ajustes nos fluxos, nas mensagens, nos horários, nos recursos de acessibilidade e nas formas de atendimento. Implemente as mudanças consideradas pertinentes e, nas avaliações seguintes, verifique se elas contribuíram para atender às necessidades identificadas sem aumentar a sobrecarga da equipe.

O critério central da avaliação não é a quantidade de mensagens, visualizações, reações ou respostas, mas o cumprimento contínuo da finalidade da estratégia, de modo seguro e sustentável, com comunicação clara e capacidade de orientar, encaminhar e oferecer devolutivas.

SÍNTESE DA SEÇÃO

Nesta seção, vimos que a continuidade da estratégia depende da revisão periódica de seu funcionamento, com atenção à proteção de dados, às condições de trabalho da equipe e à acessibilidade.

Manter o canal e o grupo ativos não significa multiplicar mensagens, mas garantir que a comunicação permaneça institucional, dialógica, segura e útil ao acompanhamento pedagógico. Com esses cuidados, a estratégia pode ser aperfeiçoada ao longo do tempo, em consonância com a realidade da escola, sem perder sua finalidade de apoiar a articulação entre escola e famílias e o acompanhamento da trajetória escolar. O checklist do **Apêndice A** pode apoiar a revisão periódica e a adaptação desses procedimentos à realidade institucional.

GUIA CANAL ESCOLA-FAMÍLIA

Considerações finais

O que a estratégia pode e o que não pode oferecer — e como transformá-la em compromisso institucional

Este guia foi elaborado para apoiar instituições que desejam organizar a comunicação entre escola e famílias pelo WhatsApp Business, com foco no acompanhamento pedagógico e em suas possíveis relações com a permanência e o êxito dos estudantes do Ensino Médio Integrado. A fundamentação bibliográfica, os achados da pesquisa de campo e a experiência institucional analisada subsidiaram a seleção dos princípios, fluxos e modelos apresentados.

Destaca-se que, na percepção dos responsáveis participantes da pesquisa de campo, a estratégia foi associada à ampliação do acesso às informações, à aproximação entre escola e famílias e ao apoio ao acompanhamento da vida escolar. Os achados também sugeriram uma participação híbrida, pois os responsáveis relacionaram os convites e diálogos realizados por meio do canal e do grupo ao comparecimento a reuniões e a outras atividades presenciais. Como se trata de percepções autorrelatadas, os resultados não permitem atribuir ao aplicativo efeitos diretos sobre rendimento, frequência, permanência ou êxito.

Considerados em conjunto os três segmentos — famílias, profissionais da gestão e dos setores de atendimento ao estudante e docentes do EMI —, os achados mais consistentes referem-se ao funcionamento cotidiano da comunicação e do acompanhamento: circulação de informações, convite e mobilização institucional, contextualização de situações vivenciadas pelos estudantes, encaminhamento de demandas e manutenção do contato entre escola e famílias.

Em consonância com esses limites, a proposta deste Produto Educacional não parte da ideia de que o aplicativo resolva, sozinho, problemas estruturais da educação profissional. Sua contribuição está em organizar e qualificar esses processos. Quando articulado aos sistemas, procedimentos e registros oficiais, sem substituí-los, o WhatsApp Business pode atuar como recurso de mediação e apoio entre a instituição e a comunidade escolar.

Este material também reconhece a necessidade de respeitar a autonomia progressiva dos estudantes do EMI. A estratégia não deve existir para infantilizá-los nem para transformar a família em fiscal permanente, mas para permitir que os responsáveis acompanhem a trajetória escolar de forma saudável, informada e corresponsável. Outra contribuição deste guia consiste em sistematizar uma experiência institucional e continuada no Ensino Médio Integrado — contexto para o qual não foi identificada produção específica, entre os estudos reunidos pela revisão bibliográfica, sobre a comunicação escola-família mediada pelo WhatsApp.

Para que a proposta se realize em novos contextos, as orientações aqui reunidas podem ser adaptadas por outros campi, escolas ou setores, desde que revistas à luz das normas vigentes, da composição da equipe e da infraestrutura local. Como suporte a essa adaptação, o **Apêndice A** reúne um checklist-síntese de planejamento, implementação, uso pedagógico e manutenção. Disponibiliza-se também o formulário de avaliação do Produto Educacional, para consulta, aplicação ou adaptação conforme as necessidades de cada instituição: https://forms.gle/m6XBk9xrL2mYCYBC8

Ao final deste percurso formativo e prático, é possível compreender que, quando utilizado de forma planejada e não improvisada, o WhatsApp Business pode integrar uma rede de apoio à formação humana integral, favorecendo uma comunicação ética e segura, orientada pedagogicamente e articulada às políticas de acompanhamento da instituição. Esperamos que a leitura tenha sido proveitosa e que você tenha encontrado neste guia ideias

e motivação para fortalecer, em sua escola, a comunicação digital e o acompanhamento pedagógico corresponsável.

Quadro-síntese — O que este guia oferece e o que deve ser considerado

QUADRO SÍNTESE

O que este guia oferece e o que deve ser considerado

CONTRIBUIÇÕES PRÁTICAS	POSSIBILIDADES DE ADAPTAÇÃO	CUIDADOS E LIMITES	CONDIÇÕES PARA USO RESPONSÁVEL
Fundamentos da relação escola-família no EMI.	*Adequação à etapa, ao curso, à série ou ao conjunto da instituição.*	*O aplicativo não resolve sozinho evasão, rendimento ou desigualdades.*	*Assumir a estratégia como ação institucional.*
Orientações para planejar o canal e o grupo.	*Definição da abrangência conforme a realidade local.*	*O aplicativo não substitui o atendimento presencial nem a escuta qualificada.*	*Utilizar número oficial e conta institucional.*
Passo a passo para configurar o WhatsApp Business.	*Personalização de perfil, horários, mensagens, atalhos e links.*	*Atualizações podem modificar menus e funcionalidades.*	*Revisar configurações e procedimentos periodicamente.*
Modelos de mensagens, respostas rápidas, fluxos e checklists.	*Seleção dos modelos correspondentes aos serviços da escola.*	*Modelos não devem ser enviados mecanicamente em situações sensíveis.*	*Ler a demanda e revisar a mensagem antes do envio.*
Organização da recepção, orientação e encaminhamento.	*Integração com sistemas e instrumentos já utilizados.*	*A conversa não substitui registros oficiais.*	*Formalizar decisões, ocorrências e encaminhamentos.*
Comunicação coletiva e acompanhamento individualizado.	*Combinação com telefone, e-mail, sistema e atendimento presencial.*	*As famílias apresentam condições distintas de acesso e autonomia no uso de recursos digitais.*	*Manter formas complementares de comunicação.*
Estratégias de escuta, consulta e devolutiva.	*Escolha de temas, formatos e momentos conforme a capacidade institucional.*	*Escutar não significa abrir atendimento ilimitado.*	*Definir finalidade, prazo, responsáveis e devolutiva.*
Orientações para frequência, rendimento, busca ativa e reuniões.	*Adequação dos fluxos aos regulamentos e setores.*	*Não infantilizar o estudante nem converter a família em fiscal.*	*Respeitar a autonomia progressiva e os limites da corresponsabilidade.*
Cuidados com privacidade, linguagem, desinformação e conflitos.	*Incorporação aos documentos e protocolos institucionais.*	*Dados pessoais e situações sensíveis não podem ser expostos.*	*Observar proteção de dados, sigilo e destinatários autorizados.*
Apoio a processos relacionados à permanência e ao êxito.	*Avaliação e aprimoramento contínuos a partir da realidade local.*	*Não estabelecer causalidade automática entre aplicativo e resultados.*	*Articular a estratégia às políticas institucionais de permanência.*

INSTITUCIONALIZE, ADAPTE E AVALIE

Transforme as orientações em compromissos, fluxos e práticas coerentes com a realidade da escola.

Referências

BOURDIEU, P.; PASSERON, J.-C. *A reprodução*: elementos para uma teoria do sistema de ensino. Tradução de Reynaldo Bairão. 3. ed. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1992.

BRASIL. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Básica. Resolução CNE/CEB nº 2, de 13 de novembro de 2024. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o Ensino Médio – DCNEM. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, p. 48, 14 nov. 2024. Disponível em: https://www.gov.br/mec/pt-br/cne/resolucoes-ceb-2024. Acesso em: 28 set. 2026.

BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF: Presidência da República, [2022]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 9 maio 2025.

BRASIL. Decreto nº 7.566, de 23 de setembro de 1909. Crêa nas capitaes dos Estados da Republica Escolas de Aprendizes Artifices, para o ensino profissional primario e gratuito. Rio de Janeiro, 1909. Disponível em: https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1900-1909/decreto-7566-23-setembro-1909-525411-publicacaooriginal-1-pe.html. Acesso em: 15 set. 2026.

BRASIL. Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia e dá outras providências. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 30 dez. 2008. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11892.htm. Acesso em: 10 dez. 2024.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, p. 59, 15 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 5 set. 2026.

BRASIL. Lei nº 15.100, de 13 de janeiro de 2025. Dispõe sobre a utilização, por estudantes, de aparelhos eletrônicos portáteis pessoais nos estabelecimentos públicos e privados de ensino da educação básica. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, n. 9, p. 3, 14 jan. 2025. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2025/lei/l15100.htm. Acesso em: 28 set. 2026.

BRASIL. Lei nº 15.388, de 14 de abril de 2026. Aprova o Plano Nacional de Educação (PNE). *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, ed. 71, p. 1, 15 abr. 2026. Disponível em: https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2026/lei-15388-14-abril-2026-798950-norma-pl.html. Acesso em: 5 set. 2026.

BRASIL. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, p. 13563, 16 jul. 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm. Acesso em: 21 jul. 2025.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, p. 27833, 23 dez.

1996. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm. Acesso em: 9 maio 2025.

BRONFENBRENNER, U. *A ecologia do desenvolvimento humano*: experimentos naturais e planejados. Tradução de Maria Adriana Veríssimo Veronese. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996.

CARVALHO, M. E. P. de. Relações entre família e escola e suas implicações de gênero. *Cadernos de Pesquisa*, São Paulo, n. 110, p. 143-155, jul. 2000. DOI: https://doi.org/10.1590/S0100-15742000000200006. Disponível em: https://publicacoesfcc.emnuvens.com.br/cp/article/view/647. Acesso em: 28 set. 2026.

CIAVATTA, M. A formação integrada: a escola e o trabalho como lugares de memória e de identidade. *Trabalho Necessário*, [S. l.], v. 3, n. 3, p. 1-20, 2005. DOI: https://doi.org/10.22409/tn.3i3.p6122. Disponível em: https://periodicos.uff.br/trabalhonecessario/article/view/6122. Acesso em: 8 jul. 2025.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL (CGI.br). *Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros*: TIC Domicílios 2025. São Paulo: CGI.br, 2026. Disponível em: https://www.cgi.br/publicacao/pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-nos-domicilios-brasileiros-tic-domicilios-2025/. Acesso em: 28 set. 2026.

COSTA, C. C. *A participação das famílias na escola*: possibilidades e limites de aproximação em uma Escola Estadual de Minas Gerais. 2024. 148 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública) – Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2024. Disponível em: https://repositorio.ufjf.br/jspui/handle/ufjf/17768. Acesso em: 28 set. 2026.

DIAS, É.; PINTO, F. C. F. A educação e a Covid-19. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, Rio de Janeiro, v. 28, n. 108, p. 545-554, jul./set. 2020. DOI: https://doi.org/10.1590/S0104-40362019002801080001. Disponível em: https://www.scielo.br/j/ensaio/a/mjDxhf8YGdk84VfPmRSxzcn/. Acesso em: 28 set. 2026.

EPSTEIN, J. L. *School, family, and community partnerships*: preparing educators and improving schools. Boulder, CO: Westview Press, 2001.

ERIKSON, E. H. *Infância e sociedade*. Tradução de Gilberto Amado. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1971.

FEENBERG, A. *Transforming technology*: a critical theory revisited. 2. ed. New York: Oxford University Press, 2002. DOI: https://doi.org/10.1093/oso/9780195146158.001.0001.

FERREIRA, P. A. *Significados e sentidos de escolarização para famílias e estudantes do Ensino Técnico Integrado ao Médio*: um estudo à luz da Teoria Histórico-Cultural. 2019. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Federal de São Paulo, Guarulhos, 2019. Disponível em:

https://repositorio.unifesp.br/server/api/core/bitstreams/3be5e2c5-675d-4a35-8c54-38c64510764f/content. Acesso em: 28 set. 2026.

FONSECA, D. F. de O. *Relação família e escola*: o uso de aplicativo de acompanhamento e monitoramento escolar. 2024. Dissertação (Mestrado em Educação Social e Intervenção Comunitária) – Instituto Politécnico de Santarém, Santarém, 2024. Disponível em: http://hdl.handle.net/10400.15/4843. Acesso em: 28 set. 2026.

FREIRE, P. *Pedagogia do oprimido*. 17. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

FRIGOTTO, G. Educação omnilateral. In: CALDART, R. S. et al. (org.). *Dicionário da Educação do Campo*. Rio de Janeiro: Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio; São Paulo: Expressão Popular, 2012. p. 265-271.

GODOI, M.; KAWASHIMA, L. B.; GOMES, L. de A.; CANEVA, C. As práticas do ensino remoto emergencial de educação física em escolas públicas durante a pandemia de Covid-19: reinvenção e desigualdade. *Revista Prática Docente*, [S. l.], v. 6, n. 1, e012, 2021. DOI: https://doi.org/10.23926/RPD.2021.v6.n1.e012.id995. Disponível em: https://periodicos.cfs.ifmt.edu.br/periodicos/index.php/rpd/article/view/375. Acesso em: 28 set. 2026.

GOMES, A. P. M. *A comunicação eletrônica entre as professoras e as famílias durante o ensino remoto na rede pública de Viçosa (MG)*. 2022. 140 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, MG, 2022. DOI: https://doi.org/10.47328/ufvbbt.2022.494. Disponível em: https://locus.ufv.br/handle/123456789/29784. Acesso em: 28 set. 2026.

GRELLA, D. F. B. *O acesso à escrita em período de ensino remoto*: as relações entre escola e família. 2024. 265 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Instituto de Biociências, Universidade Estadual Paulista, Rio Claro, 2024. Disponível em: https://hdl.handle.net/11449/257561. Acesso em: 28 set. 2026.

HERNÁNDEZ RINCÓN, M. L. Los grupos escolares de WhatsApp: un nuevo canal de comunicación para madres y padres (con luces y sombras). In: ROIG-VILA, R. (ed.). *Tecnología, innovación e investigación en los procesos de enseñanza-aprendizaje*. Barcelona: Octaedro, 2016. p. 644-652. Disponível em: https://hdl.handle.net/10045/61787. Acesso em: 28 set. 2026.

HINKELDEI, A. K.; SINGH, A. S. Ferramentas de comunicação e a gestão democrática: um estudo de caso em um centro municipal de educação infantil de Curitiba – PR. *Revista Estudo & Debate*, Lajeado, v. 28, n. 2, p. 202-219, 2021. DOI: https://doi.org/10.22410/issn.1983-036X.v28i2a2021.2792. Disponível em: https://www.univates.br/revistas/index.php/estudoedebate/article/view/2792. Acesso em: 28 set. 2026.

HOOVER-DEMPSEY, K. V.; SANDLER, H. M. Why do parents become involved in their children's education? *Review of Educational Research*, [S. l.], v. 67, n. 1, p. 3-42, 1997. DOI: https://doi.org/10.3102/00346543067001003.

LAHIRE, B. *Sucesso escolar nos meios populares*: as razões do improvável. Tradução de Ramon Américo Vasques e Sonia Goldfeder. São Paulo: Ática, 2004.

LEMOS, A. *Cibercultura*: tecnologia e vida social na cultura contemporânea. 7. ed. Porto Alegre: Sulina, 2015.

LOPES, J. L. *A importância da participação familiar na aprendizagem*: benefícios do uso de mensagens instantâneas para a aproximação da relação escola e família. 2022. 47 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Pedagogia) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Serafina Corrêa, 2022. Disponível em: https://lume.ufrgs.br/handle/10183/256291. Acesso em: 28 set. 2026.

MACEDO, R. M. Direito ou privilégio? Desigualdades digitais, pandemia e os desafios de uma escola pública. *Estudos Históricos*, Rio de Janeiro, v. 34, n. 73, p. 262-280, maio/ago. 2021. DOI: https://doi.org/10.1590/S2178-149420210203. Disponível em: https://www.scielo.br/j/eh/a/SGqJ6b5C4m44vh8R5hPV78m/. Acesso em: 28 set. 2026.

MACHADO, R. de S.; DAL FORNO, L. F.; ALMEIDA, I. C. de. Gestão do tempo e WhatsApp: relações entre professores e responsáveis pelos alunos. *Revista Intersaberes*, [S. l.], v. 15, n. 34, 2020. DOI: https://doi.org/10.22169/revint.v15i34.1695. Disponível em: https://www.revistasuninter.com/intersaberes/index.php/revista/article/view/1695. Acesso em: 28 set. 2026.

MACIÀ BORDALBA, M.; GARRETA BOCHACA, J. Accesibilidad y alfabetización digital: barreras para la integración de las TIC en la comunicación familia/escuela. *Revista de Investigación Educativa*, [S. l.], v. 36, n. 1, p. 239-257, 2018. DOI: https://doi.org/10.6018/rie.36.1.290111. Disponível em: https://revistas.um.es/rie/article/view/290111. Acesso em: 28 set. 2026.

MANDELERT, D. V.; MOCARZEL, M. S. M. V. A família está digitando... As comunidades virtuais de famílias no WhatsApp em escolas e seus desdobramentos para a coordenação pedagógica. *Revista Educação e Cultura Contemporânea*, Rio de Janeiro, v. 20, p. 1-29, 2023. DOI: https://doi.org/10.5935/2238-1279.20230030. Disponível em: https://mestradoedoutoradoestacio.periodicoscientificos.com.br/index.php/reeduc/article/view/10406. Acesso em: 28 set. 2026.

MARTÍN-BARBERO, J. *Dos meios às mediações*: comunicação, cultura e hegemonia. Tradução de Ronald Polito e Sérgio Alcides. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 1997.

NEGRÃO, M. M. S.; NEUENFELDT, D. J. Possibilidades e limites pedagógicos do uso do WhatsApp nos anos iniciais do ensino fundamental. *EaD em Foco*, Rio de Janeiro, v. 14, n. 1, e2124, 2024. DOI: https://doi.org/10.18264/eadf.v14i1.2124. Disponível em: https://eademfoco.cecierj.edu.br/index.php/Revista/article/view/2124. Acesso em: 28 set. 2026.

OLIVEIRA, M. C. de. *Guia digital para uso de grupos de WhatsApp no ensino*: uma interpretação analítico-comportamental. 2023. Dissertação (Mestrado em Ensino para a Educação Básica) – Instituto Federal Goiano, Campus Urutaí, Urutaí, 2023. Disponível em: https://repositorio.ifgoiano.edu.br/handle/prefix/4258. Acesso em: 28 set. 2026.

ORTOLL, E.; CASACUBERTA, D.; COLLADO, A. *La alfabetización digital en los procesos de inclusión social*. Barcelona: Editorial UOC, 2007.

PINHEIRO, I. J.; VALIM, R. L. de M.; MORAES, R. C. P. de. Tecnologias utilizadas por regentes na educação infantil no contexto pandêmico: aspectos éticos e instrumentais. *EaD em Foco*, Rio de Janeiro, v. 14, n. 1, e2022, 2024. DOI: https://doi.org/10.18264/eadf.v14i1.2022. Disponível em: https://eademfoco.cecierj.edu.br/index.php/Revista/article/view/2022. Acesso em: 28 set. 2026.

SANTA ROSA, G. D. G. L.; MOURA NETO, L. G. de. A mediação comunicacional e sociotécnica do WhatsApp na relação escola-família na educação básica. Cadernos Cajuína, v. 11, n. 16, p. 1–24, 2026. DOI: https://doi.org/10.52641/cadcajv11i16.028. Disponível em: https://v3.cadernoscajuina.pro.br/index.php/revista/article/view/4361. Acesso em: 3 nov. 2026.

SILVA, C. J. A. *A participação das famílias na vida escolar dos alunos do Ensino Médio da Escola Estadual Prefeito Odílio Fernandes Costa*. 2020. 129 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública) – Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2020. Disponível em: https://repositorio.ufjf.br/jspui/handle/ufjf/12193. Acesso em: 28 set. 2026.

SILVA FILHO, W. J. (ed.). *Epistemology of conversation*: first essays. Cham: Springer, 2024.

TEMP, H. *Efetividade do uso de mensagens de texto para a permanência e o êxito de estudantes da Educação Profissional e Tecnológica*. 2022. Tese (Doutorado em Educação em Ciências: Química da Vida e Saúde) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2022. Disponível em: http://repositorio.ufsm.br/handle/1/24288. Acesso em: 28 set. 2026.

TRENTIN, P. *As redes sociais como ferramenta de qualificação da comunicação da gestão escolar*. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Mídias na Educação) – Centro Interdisciplinar de Novas Tecnologias na Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2018. Disponível em: https://lume.ufrgs.br/handle/10183/201724. Acesso em: 28 set. 2026.

VELOSO, G. M.; GAZAL, E. S. A. L.; OLIVEIRA, D. E. B. L. Concepções e práticas de alfabetização no ensino remoto emergencial. *Educação em Foco*, Belo Horizonte, v. 26, n. 49, 2023. DOI: https://doi.org/10.36704/eef.v26i49.6997. Disponível em: https://revista.uemg.br/educacaoemfoco/article/view/6997. Acesso em: 29 abr. 2026.

WASSERMAN, E.; ZWEBNER, Y. Communication between teachers and parents using the WhatsApp application. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, [S. l.], v. 16, n. 12, p. 1-12, dez. 2017. DOI: https://doi.org/10.26803/ijlter.16.12.1. Disponível em: https://www.ijlter.org/index.php/ijlter/article/view/1041. Acesso em: 28 set. 2026.

GUIA CANAL ESCOLA-FAMÍLIA

Apêndice A — Checklist

Planejamento, implementação, uso pedagógico e manutenção do canal escola-família

Este checklist-síntese reúne os fundamentos, procedimentos e cuidados indispensáveis para a criação, o uso e o aprimoramento do canal de atendimento pedagógico e do grupo de comunicação entre escola e famílias. A equipe pode utilizá-lo como instrumento de planejamento, revisão, monitoramento e avaliação contínua, adaptando as orientações às normas, à estrutura e à realidade da instituição.

Fundamentos técnico-pedagógicos

CONSULTE TAMBÉM *Seções 1 e 2.*

- ☐ A equipe compreende as bases legais, institucionais, pedagógicas e de proteção de dados que sustentam a estratégia?
- ☐ O WhatsApp Business é compreendido como recurso sociotécnico de uso institucional, e não como solução que, isoladamente, garante participação, permanência ou êxito?
- ☐ A comunicação privilegia diálogo, escuta, orientação, encaminhamento e devolutiva, e não apenas o envio de avisos?
- ☐ A corresponsabilidade preserva os papéis próprios da escola, da família e do estudante, sem transferir funções docentes para o ambiente doméstico?
- ☐ A autonomia progressiva dos estudantes do EMI é respeitada, sem transformar o grupo em agenda diária nem a família em instrumento de vigilância?
- ☐ A concepção do canal e do grupo reconhece diferentes arranjos familiares, condições de acesso digital e necessidades de acessibilidade na comunicação?

Planejamento da estratégia

CONSULTE TAMBÉM *Seções 2, 3 e 4.*

- ☐ Foram definidos finalidade, público, abrangência e funções complementares do canal de atendimento pedagógico e do grupo de comunicação entre escola e famílias?
- ☐ A estratégia foi incorporada a protocolo, plano de comunicação, Projeto Político-Pedagógico ou documento institucional equivalente?
- ☐ Foram definidos número e conta institucionais, sem dependência de contatos pessoais de servidores?
- ☐ Foram definidos integrantes autorizados, divisão de responsabilidades e orientação da equipe?
- ☐ Foram definidos horários, limites do atendimento, regras de convivência e modalidades de atendimento disponíveis?
- ☐ O fluxo de recepção, encaminhamento, acompanhamento, devolutiva e conclusão das demandas foi definido, incluindo critérios para registro quando necessário?
- ☐ Foram estabelecidos critérios de privacidade, sigilo, destinatários autorizados, acessibilidade e oferta de formas complementares de atendimento às famílias sem acesso ao meio adotado?

Implementação do canal e do grupo

CONSULTE TAMBÉM *Seção 3.*

- ☐ O perfil institucional e os horários do WhatsApp Business estão completos, corretos e identificáveis pelas famílias?
- ☐ As mensagens de saudação e ausência estão configuradas de acordo com o funcionamento real da equipe?
- ☐ Respostas rápidas, listas de atendimento, links oficiais utilizados nas respostas e demais recursos necessários foram organizados?
- ☐ A verificação em duas etapas, o backup institucional protegido e os dispositivos autorizados foram configurados?
- ☐ O grupo é administrado pela conta institucional, com permissões de envio, edição e inclusão de participantes devidamente restritas?
- ☐ Os contatos foram coletados, confirmados e padronizados, e a inclusão no grupo é controlada, sem divulgação pública de links ou QR Codes de ingresso?
- ☐ Descrição com página agregadora de links, mensagem de boas-vindas fixada e carta de convivência estão disponíveis, e a diferença entre o grupo de comunicação e o canal de atendimento pedagógico foi explicada às famílias?

  Observação: *o QR Code não constitui procedimento obrigatório. Quando pertinente, pode ser utilizado para facilitar o acesso ao canal de atendimento. Links ou QR Codes de ingresso no grupo não devem ser divulgados publicamente.*

Uso pedagógico

CONSULTE TAMBÉM *Seções 4 e 5.*

- ☐ A estratégia, considerando conjuntamente o grupo e o canal, é utilizada para informar, dialogar, mobilizar, acompanhar e encaminhar conforme a finalidade de cada comunicação?
- ☐ A equipe escolhe adequadamente entre comunicação coletiva, continuidade no privado e atendimento exclusivamente reservado?
- ☐ Situações individuais, sensíveis ou indiretamente identificáveis são tratadas apenas com destinatários autorizados e, quando necessário, por mensagem privada, ligação institucional ou atendimento presencial?
- ☐ As mensagens evitam acusações, ameaças, rótulos, vigilância e terceirização pedagógica, priorizando compreensão, orientação e apoio?
- ☐ Os formatos utilizados correspondem às necessidades do público, às condições de acessibilidade e à finalidade de cada comunicação?
- ☐ As famílias recebem orientações simples, fontes oficiais, links atualizados e passos claros para acessar sistemas, editais, documentos e prazos?

- ☐ Respostas rápidas e modelos são lidos, contextualizados e revisados antes do envio, especialmente nas situações sensíveis?
- ☐ As demandas são acolhidas, encaminhadas, acompanhadas e concluídas com devolutiva, registrando-se as informações nos instrumentos oficiais quando houver necessidade de formalização?
- ☐ Dúvidas individuais recorrentes são convertidas em orientação coletiva impessoal, e as famílias são consultadas previamente quando a pauta assim o exigir?

Manutenção, segurança e aprimoramento

CONSULTE TAMBÉM *Seção 5.*

- ☐ A finalidade do canal e do grupo permanece clara e coerente com a prática?
- ☐ O volume e a frequência das mensagens são avaliados para evitar silêncio prolongado, fragmentação ou excesso?
- ☐ Os horários divulgados correspondem ao funcionamento real e são respeitados?
- ☐ A distribuição das demandas, as condições de trabalho, a formação de novos integrantes e os sinais de sobrecarga são revistos periodicamente?
- ☐ Os contatos, os participantes dos grupos e as necessidades ou preferências de acessibilidade na comunicação permanecem atualizados?
- ☐ A verificação em duas etapas, os dispositivos vinculados e o controle de acesso são revisados periodicamente?
- ☐ O backup institucional permanece protegido, automatizado quando possível e verificado conforme a rotina definida pela escola?
- ☐ O tratamento dos dados observa finalidade, necessidade — com uso apenas dos dados indispensáveis —, privacidade, destinatários autorizados, registro oficial, guarda e descarte conforme as normas institucionais?
- ☐ Boatos e informações falsas são esclarecidos por meio de mensagens breves, fundamentadas em fontes oficiais e verificáveis?
- ☐ Conflitos são interrompidos no espaço coletivo, redirecionados para atendimento reservado, registrados quando necessário e, quando persistentes, encaminhados à gestão?
- ☐ Respostas rápidas, links, formulários, contatos dos setores e carta de convivência estão atualizados, e as mensagens marcadas como favoritas que perderam a finalidade foram revistas?
- ☐ O funcionamento da estratégia é avaliado quanto à clareza, ao alcance e à sustentabilidade, considerando os fluxos e as devolutivas, e os ajustes considerados pertinentes são implementados?
- ☐ As famílias têm oportunidades organizadas de apresentar contribuições e recebem devolutiva sobre os ajustes realizados, os não viabilizados e as respectivas justificativas?

Este Produto Educacional foi elaborado no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Educação Profissional e Tecnológica (ProfEPT), vinculado ao Instituto Federal da Paraíba (IFPB) — Campus João Pessoa. O material apresenta orientações para a criação, o uso e a manutenção de um canal de atendimento pedagógico e de um grupo de comunicação entre escola e famílias por meio do WhatsApp Business, com foco na articulação entre escola e famílias e no acompanhamento corresponsável da trajetória escolar dos estudantes do Ensino Médio Integrado.

Autoria: Gabriel Demétrius Gomes Lopes Santa Rosa e Luís Gomes de Moura Neto

Orientação da pesquisa: Prof. Dr. Luís Gomes de Moura Neto — IFPB — Campus João Pessoa | ProfEPT

João Pessoa – PB | 2026

INSTITUTO FEDERAL
Paraíba
Campus João Pessoa

PROFEPT
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

ANEXO A: PARECER CONSUBSTANCIADO DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA DO IFPB

PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: INTEGRAÇÃO ESCOLA-FAMÍLIA VIA APLICATIVOS DE MENSAGENS: CONTRIBUIÇÕES PARA PERMANÊNCIA E ÊXITO DOS ESTUDANTES DO ENSINO MÉDIO INTEGRADO.

Pesquisador: GABRIEL DEMETRIUS GOMES LOPES SANTA ROSA

Área Temática:

Versão: 3

CAAE: 92947625.0.0000.5185

Instituição Proponente: INSTITUTO FEDERAL DE EDUCACAO, CIENCIA E TECNOLOGIA DA

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 8.164.429

Apresentação do Projeto:

Trata-se de uma pesquisa de mestrado, desenvolvida junto ao PROFEPT João Pessoa. O documento apresentado já foi submetido à qualificação e apresenta cronograma de recolhimento de dados condizente com as exigências deste CEP.

Conforme o autor o projeto propõe-se a investigar o potencial do uso de aplicativos de mensagens instantâneas, com ênfase no WhatsApp, como instrumento de mediação entre escola e família, visando à promoção da permanência, do êxito escolar e da formação omnilateral de estudantes do Ensino Médio Integrado (EMI), no contexto da Educação Profissional e Tecnológica (EPT).

A pesquisa será desenvolvida no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte Campus São Paulo do Potengi (IFSPP), unidade situada em região interiorana que atende estudantes oriundos de 16 municípios, muitos dos quais distantes da sede do campus. Esse cenário evidencia a dificuldade de participação presencial das famílias, o que, por conseguinte, impacta negativamente no acompanhamento escolar e na corresponsabilidade pelo processo educativo. Nesse contexto, a relevância do estudo reside na necessidade de superação das barreiras geográficas e comunicacionais que historicamente fragilizam o vínculo entre escola e família.

Parte-se, portanto, da constatação empírica de que a baixa adesão familiar às reuniões presenciais não decorre, necessariamente, de desinteresse, mas de múltiplas limitações estruturais. Nesse sentido, o estudo propõe-se a compreender se as Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC), em especial os aplicativos de mensagens, podem constituir uma alternativa viável de integração pedagógica, contribuindo para a democratização do diálogo e a ampliação da participação das famílias no cotidiano escolar.

O objetivo geral será investigar de que modo o uso de aplicativos de mensagens instantâneas pode contribuir para o fortalecimento da integração entre escola e família, promovendo melhores condições de permanência e êxito dos estudantes do EMI. A pesquisa terá caráter exploratório e abordagem qualiquantitativa, adotando como procedimentos metodológicos a revisão bibliográfica e o estudo de campo. Para tanto, os instrumentos de coleta de dados incluirão questionários com questões abertas e fechadas, aplicados a gestores, docentes e responsáveis familiares dos estudantes. A seleção dos participantes será intencional para o grupo de familiares, com base no comparecimento a reuniões escolares, e censitária para gestores e docentes do EMI. Posteriormente, os dados serão analisados por meio de estatística descritiva e análise de conteúdo. Adicionalmente, e em resposta à ausência de protocolos institucionais para o uso pedagógico dessas ferramentas, será elaborado um Guia Educacional com instruções para criação de um canal de comunicação e atendimento pedagógico, utilizando funcionalidades gratuitas do WhatsApp Business.

O referido produto será passível de replicação em outras unidades da Rede Federal, bem como em escolas públicas das redes estadual e municipal. Por fim, espera-se que os achados da pesquisa contribuam para o fortalecimento de práticas comunicativas que reconheçam a centralidade da família na formação integral dosb estudantes, conforme os princípios da omnilateralidade. Ademais, o estudo pretende ainda fomentar práticas institucionais mais inclusivas e participativas, em consonância com o compromisso ético, político e pedagógico da EPT com a emancipação dos sujeitos.

Nas informações básicas do projeto, o pesquisador indica 182 participantes, com previsão de amostragem de 100 participantes pertencentes ao grupo de pais e

responsáveis, considerando-se como critério de inclusão a participação destes em pelo menos uma reunião de pais e mestres por meio de convite via WhatsApp. Destaca-se que este universo é definido pelo quantitativo de 500 estudantes matriculados no segundo e quarto ano do Ensino Técnico Integrado e seus responsáveis. Foi realizado um corte metodológico do qual foram excluídos os estudantes do primeiro ano. Os demais participantes previstos compõem grupos de gestores, servidores e professores.
O pesquisador é servidor lotado no setor pedagógico da instituição e dispõe dos dados de contato dos possíveis participantes, esclarecendo o seu compromisso com o sigilo e guarda dos dados. Não foi indicada a forma como o resultado da pesquisa será enviado para o participante.

Objetivo da Pesquisa:
Objetivo Primário:
Investigar de que modo o uso de aplicativos de mensagens instantâneas pode contribuir para o aprimoramento da integração entre escola e família, com vistas à promoção da permanência e do êxito dos estudantes do EMI.

Objetivo Secundário:
o Analisar as percepções dos responsáveis familiares acerca das contribuições do uso de aplicativos de mensagens para a melhoria da comunicação entre escola e família, bem como para a promoção da participação familiar ativa no acompanhamento da trajetória escolar dos(as) estudantes do EMI;o Examinar as percepções da equipe gestora acerca da eficácia dos aplicativos de mensagens em fortalecer e ampliar o vínculo entre famílias e escola;o Examinar as percepções dos docentes acerca dos reflexos do envolvimento familiar, mediado por aplicativos de mensagens, na melhoria do desempenho acadêmico dos estudantes do EMI;o Elaborar um guia prático e replicável para a implementação de um canal de comunicação e atendimento pedagógico entre escola e família, por meio de aplicativos de mensagens.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

RISCOS PERCEBIDOS-Risco de desconforto emocional: o tema pode evocar lembranças sensíveis, causando ansiedade, estresse ou angústia.

-Risco de desconforto cognitivo: a reflexão crítica ou a complexidade das questões podem gerar frustração, impaciência ou exaustão mental.-Risco de desconforto social: receio em expressar opiniões (relação escola-família) ou preocupação com a percepção de terceiros, apesar do anonimato.

-Risco de desconforto físico: cansaço visual, fadiga ou tensão muscular devido ao tempo de leitura e preenchimento do questionário virtual.

-Risco de constrangimento ou coerção percebida: o participante pode se sentir coagido a participar ou a não expressar críticas, temendo impacto em sua

relação com a instituição ou o pesquisador (que é servidor da escola).

-Risco de confidencialidade em ambiente virtual: risco residual inerente (vazamento/acesso não autorizado) da coleta de dados via Google Forms, mesmo com protocolos de segurança.

PROTOCOLO DE MINIMIZAÇÃO DE RISCOS

-Protocolo de minimização de desconforto emocional, cognitivo ou social: será oferecido acolhimento e apoio psicológico individualizado, provido por psicólogo externo qualificado (presencial ou remoto), custeado integralmente pelo pesquisador (sem ônus ao participante ou ao SUS).-

Protocolo de minimização de desconforto físico: o questionário foi otimizado para extensão e duração razoáveis. O participante pode interromper e retomar ou desistir a qualquer tempo, sem justificativa.-

Protocolo de minimização de risco de constrangimento ou coerção: garantia de confidencialidade estrita e tratamento de dados agregados. É assegurado que a participação, recusa ou respostas críticas não gerarão consequências na relação do participante com a instituição ou com o pesquisador (em seu papel funcional).

-Protocolo de minimização de risco de confidencialidade em ambiente virtual: implementação de protocolo rigoroso, conforme a Carta Circular nº 1/2021-CONEP: 1. Acesso inicial aos

dados brutos restrito ao pesquisador, protegido por senha forte em conta institucional. 2. Após a coleta, os dados serão baixados e transferidos

imediatamente para um dispositivo físico (pendrive) protegido por senha. 3. Os registros originais serão imediatamente excluídos da plataforma virtual (nuvem). 4. Armazenamento no dispositivo físico por, no mínimo, cinco anos. 5. Anonimato garantido (vedada a divulgação de dados de identificação direta ou indireta), conforme a Resolução CNS nº 510/2016 e a LGPD.

BENEFÍCIOS:

O projeto de pesquisa intenciona investigar a contribuição do uso estratégico de aplicativos de mensagens instantâneas, como o WhatsApp, para o aprimoramento da integração entre escola e família no contexto do Ensino Médio Integrado (EMI). Os benefícios esperados concentram-se em três eixos principais: comunicação, participação familiar e êxito escolar. O estudo busca analisar as percepções dos responsáveis familiares acerca da eficácia do WhatsApp na melhoria da comunicação e na promoção de uma participação familiar ativa no acompanhamento da trajetória escolar. Paralelamente, serão examinadas as percepções da equipe gestora e dos docentes quanto à eficácia dessas estratégias em fortalecer o vínculo com as famílias e os impactos desse envolvimento no desempenho acadêmico e na frequência escolar dos estudantes. O estudo propõe, como Produto Educacional (PE), a elaboração de um Guia prático e replicável para a implementação de um canal de comunicação e atendimento pedagógico entre escola e família. O desenvolvimento desse Guia, fundamentado nas análises da pesquisa, visa mitigar as barreiras geográficas e socioeconômicas que dificultam a participação presencial, promovendo condições mais equânimes para a permanência e o êxito dos estudantes do EMI. Espera-se que a sistematização desta experiência subsidie outras instituições na construção de práticas comunicacionais inclusivas e alinhadas aos princípios da formação humana integral.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Todas as pendências foram sanadas.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Folha de rosto - apresentada e assinada;

Informações Básicas do Projeto - apresentada; carece de ajustes

Projeto: apresentado; ajustado;

Cronograma: apresentado, verificar necessidade de ajustes após a emissão deste parecer;

Instrumento de coleta de dados: apresentado e adequado;

Orçamento: apresentado;

Carta de Anuência: presente e assinada;

TCLE: apresentado; ajustado;

TALE: apresentado; ajustado.

Recomendações:

Não há.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Após avaliação do parecer apresentado pelo relator, o Comitê de Ética em Pesquisa do IFPB analisou os aspectos éticos do protocolo, conforme preconiza a Resolução nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde, e deliberou pelo parecer de APROVADO para o referido projeto de pesquisa.

Recomenda-se ao pesquisador responsável que observe as seguintes orientações:

1. O participante tem o direito de desistir da pesquisa a qualquer momento, sem prejuízos (Res. CNS 510/2016 - art. 9º, item II).
2. A pesquisa deve ser conduzida conforme o delineamento aprovado, sendo a descontinuidade permitida apenas com análise prévia do CEP, salvo em caso de risco iminente ao participante.
3. O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, quando escrito, deve ser elaborado em duas vias, rubricadas em todas as páginas e assinadas ao final pelo participante ou representante legal e pelo pesquisador responsável ou pessoa delegada. Ambas as vias devem conter os contatos do pesquisador e do CEP (e da CONEP, se pertinente), sendo uma via entregue ao participante.
4. O CEP deve ser informado sobre qualquer evento adverso ou fato relevante

durante o estudo.

5. Alterações ou emendas devem ser encaminhadas ao CEP com justificativas e identificação clara das mudanças.

6. O relatório final deve ser apresentado ao CEP até a data estabelecida (maio-2026), conforme cronograma.

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situaçã
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_2664326.pdf	02/01/2026 19:43:13		Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_CORRIGIDO_versao2.pdf	02/01/2026 19:42:24	GABRIEL DEMETRIUS GOMES LOPES SANTA ROSA	Aceito
Outros	Carta_Resposta_CORRIGIDO_versao2.docx	02/01/2026 19:41:39	GABRIEL DEMETRIUS GOMES LOPES	Aceito
Cronograma	Cronograma_CORRIGIDO_versao2.docx	02/01/2026 19:39:41	GABRIEL DEMETRIUS GOMES LOPES	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_Gestao_CORRIGIDO.docx	18/11/2025 23:32:22	GABRIEL DEMETRIUS GOMES LOPES SANTA ROSA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_Avaliacao_PE_CORRIGIDO.docx	18/11/2025 23:32:07	GABRIEL DEMETRIUS GOMES LOPES SANTA ROSA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_Docentes_virtual_CORRIGIDO.docx	18/11/2025 23:30:46	GABRIEL DEMETRIUS GOMES LOPES SANTA ROSA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_Familias_impresso_CORRIGIDO.docx	18/11/2025 23:30:00	GABRIEL DEMETRIUS GOMES LOPES SANTA ROSA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa	TCLE_Familias_virtual_CORRIGIDO.docx	18/11/2025 23:29:35	GABRIEL DEMETRIUS GOMES LOPES	Aceito

de Ausência	TCLE_Familias_virtual_CORRIGIDO.docx	18/11/2025 23:29:35	GABRIEL DEMETRIUS GOMES LOPES	Aceito
Declaração de concordância	Carta_de_anuencia_assinada.pdf	15/10/2025 20:58:01	GABRIEL DEMETRIUS GOMES LOPES	Aceito
Outros	Questionario_Avaliacao_PE.docx	04/10/2025 00:51:56	GABRIEL DEMETRIUS GOMES LOPES	Aceito
Outros	Questionario_Docentes.docx	04/10/2025 00:51:19	GABRIEL DEMETRIUS GOMES LOPES	Aceito
Outros	Questionario_Gestao.docx	04/10/2025 00:50:51	GABRIEL DEMETRIUS GOMES LOPES	Aceito
Outros	Questionario_Familias.docx	04/10/2025 00:50:14	GABRIEL DEMETRIUS GOMES LOPES	Aceito
Declaração de Pesquisadores	Declaracao_compromisso_etico_CEP_IFRN_assinado.pdf	04/10/2025 00:48:41	GABRIEL DEMETRIUS GOMES LOPES	Aceito
Orçamento	Orcamento.docx	04/10/2025 00:48:20	GABRIEL DEMETRIUS GOMES LOPES	Aceito
Folha de Rosto	Folha_de_Rosto_Assinada.pdf	04/10/2025 00:39:41	GABRIEL DEMETRIUS GOMES LOPES	Aceito

Situação do Parecer:
Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:
Não

JOAO PESSOA, 10 de Fevereiro de 2026

Assinado por:
LEANDRO JOSE MEDEIROS AMORIM SANTOS
(Coordenador(a))

ANEXO B: PARECER CONSUBSTANCIADO DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA DO IFRN

PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

Elaborado pela Instituição Coparticipante

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: INTEGRAÇÃO ESCOLA-FAMÍLIA VIA APLICATIVOS DE MENSAGENS: CONTRIBUIÇÕES PARA PERMANÊNCIA E ÊXITO DOS ESTUDANTES DO ENSINO MÉDIO INTEGRADO.

Pesquisador: GABRIEL DEMETRIUS GOMES LOPES SANTA ROSA

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 92947625.0.3001.0225

Instituição Proponente: INSTITUTO FEDERAL DE EDUCACAO, CIENCIA E TECNOLOGIA DO RIO

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 8.174.568

Apresentação do Projeto:

O presente protocolo de pesquisa encontra-se devidamente registrado sob o CAAE nº 92947625.0.0000.5185, com aprovação consolidada por meio do parecer consubstanciado nº 8.164.429, emitido pelo CEP-IFPB. A submissão a este colegiado decorre da condição do IFRN como instituição coparticipante e lócus da coleta de dados.

Conforme preceitua a Lei n. 14.874/2024, o processo de análise ética é regido pelo princípio da instância única, de modo que a aprovação emitida pelo CEP do centro proponente é válida para todos os centros participantes.

Portanto, fundamentado na legislação pertinente, este protocolo é apresentado para a verificação da viabilidade institucional e registro local, prescindindo de nova análise de mérito ético, em observância ao fluxo de celeridade e descentralização estabelecido pelo novo marco legal das pesquisas com seres humanos.

Objetivo da Pesquisa:

Vide parecer consubstanciado n. 8.164.429.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Vide parecer consubstanciado n. 8.164.429.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Observamos que a pesquisa é relevante, tem pertinência e valor científico, educativo e social. Os objetivos são pertinentes, viáveis e executáveis para a pesquisa.

A documentação de apresentação obrigatória e os aspectos éticos quanto aos riscos, garantias éticas, manejos, benefícios, procedimentos metodológicos e processo de comunicação do consentimento livre e esclarecido, foram devidamente apreciados pelo CEP-IFPB, que se manifestou pela aprovação, conforme parecer consubstanciado n. 8.164.429.

Estes são os comentários e considerações sobre a pesquisa submetida a este Comitê.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Vide parecer consubstanciado n. 8.164.429.

Recomendações:

Sem recomendações. Vide o item Conclusões ou pendências e lista de inadequações.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

De acordo com as normas vigentes, em especial, a Lei n. 14.874/2024, o Decreto n. 12.651/2025, e considerando que a pesquisa deverá seguir em protocolo único e ser submetida e analisada por um único CEP, que emitirá o parecer e notificará sua decisão aos CEPs dos demais centros participantes (art. 14, § 7º, da Lei e art. 27, do Decreto), este comitê de ética em pesquisa acompanha o parecer consubstanciado n. 8.164.429, que aprovou o protocolo de pesquisa.

Conclusões:

1. Este Comitê de Ética em Pesquisa conclui pela aprovação do protocolo de pesquisa, visto que foram observados todos os aspectos éticos da pesquisa.
2. Solicitamos a anexação do Relatório Final do projeto após finalizá-lo, no prazo, preferencialmente, de sessenta (60) dias.

Considerações Finais a critério do CEP:

Diante do exposto, o CEP-IFRN, de acordo com as atribuições definidas na Lei n. 14.874/2024, o Decreto n. 12.651/2025 e demais regulamentações infralegais, manifesta-se pela aprovação do protocolo de pesquisa proposto.

O CEP-IFRN reforça o atendimento às legislações éticas vigentes, em especial a Lei n. 14.874/2024, o Decreto n. 12.651/2025, as normas infralegais e a Lei Geral de Proteção de Dados

Pessoais (LGPD), se colocando à disposição dos pesquisadores, através do e-mail: <cep@ifrn.edu.br>. Reforçamos, ainda, a anexação do Relatório Final do projeto após finalizá-lo, no prazo, preferencialmente, de sessenta (60) dias.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_CORRIGIDO_versao2.pdf	02/01/2026 19:42:24	GABRIEL DEMETRIUS GOMES LOPES SANTA ROSA	Aceito
Outros	Carta_Resposta_CORRIGIDO_versao2.docx	02/01/2026 19:41:39	GABRIEL DEMETRIUS GOMES LOPES SANTA ROSA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_Gestao_CORRIGIDO.docx	18/11/2025 23:32:22	GABRIEL DEMETRIUS GOMES LOPES SANTA ROSA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_Avaliacao_PE_CORRIGIDO.docx	18/11/2025 23:32:07	GABRIEL DEMETRIUS GOMES LOPES SANTA ROSA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_Docentes_virtual_CORRIGIDO.docx	18/11/2025 23:30:46	GABRIEL DEMETRIUS GOMES LOPES SANTA ROSA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_Familias_impresso_CORRIGIDO.docx	18/11/2025 23:30:00	GABRIEL DEMETRIUS GOMES LOPES SANTA ROSA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_Familias_virtual_CORRIGIDO.docx	18/11/2025 23:29:35	GABRIEL DEMETRIUS GOMES LOPES SANTA ROSA	Aceito
Outros	Questionario_Avaliacao_PE.docx	04/10/2025 00:51:56	GABRIEL DEMETRIUS GOMES LOPES SANTA ROSA	Aceito
Outros	Questionario_Docentes.docx	04/10/2025	GABRIEL	Aceito

Continuação do Parecer: 8.174.568

Outros	Questionario_Docentes.docx	00:51:19	DEMETRIUS GOMES LOPES SANTA ROSA	Aceito
Outros	Questionario_Gestao.docx	04/10/2025 00:50:51	GABRIEL DEMETRIUS GOMES LOPES SANTA ROSA	Aceito
Outros	Questionario_Familias.docx	04/10/2025 00:50:14	GABRIEL DEMETRIUS GOMES LOPES SANTA ROSA	Aceito

Situação do Parecer:
Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:
Não

NATAL, 14 de Fevereiro de 2026

Assinado por:
VALDEMIRO SEVERIANO FILHO
(Coordenador(a))