

# GUIA RÁPIDO PARA COMUNICAÇÃO ESCOLAR DURANTE O ENSINO REMOTO



# Ficha Técnica

## Gabinete de Articulação para Enfrentamento da Pandemia na Educação Pública em Goiás (Gaepe-GO)

Comitê Técnico da Educação do Instituto Rui Barbosa (CTE-IRB)

Instituto Articule

Tribunal de Contas do Estado de Goiás (TCE-GO)

Tribunal de Contas dos Municípios do Estado de Goiás – (TCM-GO)

### Coordenação:

Cons. Cezar Miola (CTE-IRB )

Cons. Fabrício Motta (TCM-GO)

Cons. Saulo Mesquita (TCE-GO)

Alessandra Gotti e Ismar Cruz (Articule)

### Instituições participantes:

1º Juizado da Infância e da Juventude

Conselho Estadual de Educação de Goiás

Centro de Apoio Operacional da Infância, Juventude e Educação  
(Ministério Público do Estado de Goiás)

Defensoria Pública do Estado de Goiás

Ministério Público de Contas (MPC TCE-GO)

Ministério Público de Contas (MPC TCM-GO)

Secretaria de Estado da Educação

União Nacional dos Conselhos Municipais de Educação –Goiás (Uncme)

União Nacional dos Dirigentes Municipais de Educação – Goiás (Undime)

### Realização:

Comitê Técnico da Educação do Instituto Rui Barbosa (CTE-IRB)

### Pesquisa e elaboração dos textos:

Priscila Pinto de Oliveira (CTE-IRB)

### Diagramação:

Candice Sebba (TCE-GO)

### Revisão:

Alice Damm Santos (TCE-RS)

### Contribuição:

Direção de Articulação e Comunicação da Uncme Brasil

Fabiane Bitello Pedro

G113

Gabinete de Articulação para Enfrentamento da Pandemia na Educação Pública em Goiás.

Guia rápido para comunicação escolar durante o ensino remoto / Gabinete de articulação para enfrentamento da pandemia na educação pública de Goiás ; Realização Priscila Pinto de Oliveira (Comitê Técnico da Educação – Instituto Rui Barbosa). – [Recurso Eletrônico]. – Goiânia : [s.n], 2020. 17 f. : il.

Gabinete formado pela reunião do CTE-IRB, Instituto Articule, TCE-GO e TCM-GO.

1. Comunicação – Diretrizes. 2. Pandemia. I. Título

CDU 007(036)

# Apresentação



A educação brasileira está passando por transformações e enfrenta diversos desafios para garantir que o ensino emergencial chegue, com qualidade, ao maior número de estudantes possível. Essa nova realidade imposta pela pandemia está exigindo grandes esforços de toda comunidade da educação pública: dirigentes, professores, colaboradores, estudantes e seus familiares. Com efeito, os muitos obstáculos não se limitam às questões sanitárias ligadas à prevenção e combate à pandemia: segurança alimentar, conectividade, acesso e utilização de equipamentos de informática, instrumentos de avaliação e efetividade do aprendizado são alguns dos desafios que já se apresentam de forma simultânea. Diante desse cenário, a comunicação estratégica se torna uma ferramenta essencial para melhorar o relacionamento e fortalecer os vínculos de toda a comunidade escolar.

A participação da família na vida escolar dos estudantes é elemento fundamental para desempenho escolar satisfatório. De acordo com o Mapa da Aprendizagem (desenvolvido pelo Iede em conjunto com a Fundação Lemann e Itaú BBA), no Brasil 50,2% dos estudantes dizem que os pais têm interesse pelas atividades escolares. O percentual coloca o País na 24ª posição em um ranking de 49 Nações com o mesmo dado disponível. Para ter condições de participar ativamente dos processos educacionais, o acesso à informação é condição fundamental para as famílias conhecerem a realidade do estabelecimento de ensino e participarem da solução dos problemas, além de permitir contato frequente com ambiente

em que os estudantes estão inseridos. Em tempo de pandemia, em especial, transparência e comunicação estratégica são essenciais para mitigar a natural insegurança da família no que se refere aos efeitos da crise no ambiente escolar.

A adoção de estratégias de comunicação no ambiente escolar não representa uma forma de buscar consensos, mas sim de estreitar laços e construir iniciativas de forma democrática e participativa. Gomes e Junqueira (2020) citam que o diálogo pode ser compreendido não como uma busca de consensos, mas como um espaço de construção e negociação. “A partir dessas compreensões é que consideramos a atividade de representação institucional como possibilidade de estabelecimento de vínculos, fortalecimento de relacionamentos, articulação, negociação e construção conjunta<sup>1</sup>”.

A falta de infraestrutura é um dos obstáculos enfrentados pelas escolas públicas em todo o país. Ainda que a maioria dos estabelecimentos tenha acesso à internet, existem lacunas para a sua efetiva utilização, tais como a existência de computadores e tablets disponíveis para os profissionais da educação e para os demais integrantes da comunidade escolar. Mas ter as condições básicas para uma comunicação digital não é suficiente. A evolução do analógico para o digital não passa apenas pela tecnologia, mas tem suas raízes na adoção de uma cultura de conectividade, voltada ao ensino do uso correto e saudável dessas novas tecnologias.

A Sociedade Brasileira de Pediatria (SBP) divulgou em fevereiro de 2020 a cartilha Menos Telas, Mais Saúde<sup>2</sup>, com orientações sobre o tempo máximo de exposição de crianças e adolescentes à internet de acordo com a faixa etária. Em linhas gerais, menores de dois anos não devem ser expostos às telas. Entre os dois e os cinco anos é recomendável que o período diário de exposição não seja maior do que uma hora; até os seis anos o ideal é que não passe de duas horas, e entre 11 e 18 anos o tempo de telas e jogos de videogame não deve ultrapassar as 3 horas. Esses dados também devem ser levados em consideração pelos educadores, mesmo em período de pandemia.

Para auxiliar as escolas a aperfeiçoarem os seus processos de relacionamento e aproximação com os seus públicos diretos, os temas propostos a seguir estão concentrados em técnicas estratégicas de comunicação. A intenção é apresentar o conteúdo de forma sucinta e resumida, uma espécie de guia rápido de consulta.

---

<sup>1</sup>Gomes, Luciana Buksztejn; Junqueira, Francine. Comunicação em organizações educacionais: práticas em prol da cultura do encontro e do diálogo / organizadores Bruno Cassio Lopes Ferreira, Diego Wander da Silva, Luciana Buksztejn Gomes. – Porto Alegre : EDIPUCRS, 2020. 155 p.

<sup>2</sup>Disponível em [https://www.sbp.com.br/fileadmin/user\\_upload/22246c-ManOrient\\_-\\_MenosTelas\\_MaisSaude.pdf](https://www.sbp.com.br/fileadmin/user_upload/22246c-ManOrient_-_MenosTelas_MaisSaude.pdf). Acessado em 23/11/2020

# Sumário

1. Escolha do canal de comunicação oficial..... 06
2. Criação da política de relacionamento digital.....08
3. Segmentação dos públicos a serem atingidos e personalização das mensagens..... 09
4. Conteúdos essenciais a serem comunicados.....13
5. Linguagem e empatia.....16



# Escolha do canal de comunicação oficial



A escolha do canal de comunicação apropriado para cada público do estabelecimento de ensino é fundamental para garantir a proximidade com toda a comunidade escolar e proporcionar oportunidades aos diálogos necessários. Ainda que a elaboração dessas estratégias seja uma função específica dos profissionais da área da comunicação, diante da ausência dessa condição é possível desenvolver ações organizadas por outros profissionais para melhorar a comunicação escolar e dar transparência às atividades. Essa opção deve levar em consideração o uso de plataformas gratuitas, que possuam maior alcance de público e que sejam de fácil operacionalização.

As mídias sociais são exemplos de plataformas tecnológicas com essas características. As particularidades delas devem ser analisadas conforme o tipo de uso. Entre as principais redes sociais de relacionamento estão: Facebook, Twitter, Instagram, Whatsapp e Youtube. Além de possibilitar a publicação de conteúdos, elas permitem a interação do público por meio de comentários e compartilhamentos, por exemplo. É importante observar que, para garantir o diálogo, é preciso escolher uma ferramenta que garanta essa interação.

É importante ressaltar que o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) compõe uma das dez competências gerais da Educação Básica, a competência digital, de acordo com a Base Nacional Comum Curricular. A BNCC contempla elementos cognitivos, sociais e pessoais a serem desenvolvidos pelos estudantes e se aplicam a toda as áreas de conhecimento, independente do componente curricular.



## Alguns benefícios das mídias sociais:

**Personalização de conteúdos:** é possível adotar a linguagem e a abordagem de acordo com o público que se pretende atingir (alunos, pais, comunidade). Essa condição permite gerar uma melhor interação e conseqüente engajamento.

**Segmentação por conteúdo:** ao escolher a mídia social, pode-se selecionar a que apresenta as melhores condições de dar destaque à mensagem a ser enviada. Ex.: Instagram prioriza imagens; Twitter, os textos; Youtube, os vídeos.

**Estímulo ao diálogo:** o público tem a possibilidade de interagir com os conteúdos, expressar sua opinião, sentindo-se parte dos processos decisórios.

**Instantaneidade:** as mídias sociais têm a capacidade de informar de forma instantânea. Devido a essa característica, é preciso revisar as postagens com atenção antes de torná-las públicas.

**Sem custos de utilização:** as ferramentas são disponibilizadas de maneira gratuita. Mas é preciso analisar a política de utilização de dados por essas plataformas.

O CTE-IRB orienta que é necessário avaliar o manejo e o compartilhamento dos dados fornecidos, levando em consideração a potencial lesividade à comunidade escolar, composta, sobretudo, por crianças e adolescentes. Para tanto, as mídias sociais oferecem as informações necessárias para essa análise em suas políticas de uso.

Outra forma de manter um canal de comunicação ativo é o uso de sites e blogs. Há opções mais estruturadas que exigem a contratação de serviços para sua construção e outras mais simples, que possibilitam a criação, manutenção e atualização sem a necessidade de profissionais especializados na área. O mais adequado é manter um site ou blog para abrigar os conteúdos que serão disponibilizados nas mídias sociais por meio de links.

# Criação da política de relacionamento digital

A partir da definição da ferramenta a ser usada, é preciso estabelecer uma política de relacionamento. Esse documento estabelece as regras de comunicação, como o uso de linguagem adequada e dos princípios da comunicação não violenta, além da limitação dos assuntos que devem ser tratados no espaço. A política de relacionamento também deve prever o prazo máximo de resposta para os comentários dos usuários, como dúvidas, críticas e sugestões.

Para que os processos de comunicação sejam estabelecidos de maneira satisfatória e apresentem resultados positivos, é adequado que todos os atores envolvidos sejam orientados para o uso correto dos canais estabelecidos. A iniciativa também tem potencial para que todos os participantes se sintam incluídos.

As regras devem ser estabelecidas de forma objetiva e com linguagem didática, garantindo assim a efetivação do projeto político-pedagógico de cada estabelecimento de ensino. A comunicação no espaço digital, muitas vezes, restringe as formas de expressão, o que pode levar a falhas de interpretação e resultar em conflitos. Apesar dessa limitação, a ampliação do diálogo traz inúmeros benefícios que podem superar o tradicional modelo de comunicação linear e unilateral ainda existente. Ao elaborar esse documento, princípios como o respeito, a confiança, a transparência, a empatia, a integração e a ética devem ser referenciados como a base para os relacionamentos.



# Segmentação dos públicos a serem atingidos e personalização das mensagens

A identificação dos públicos da comunidade escolar é uma das principais tarefas a serem elaboradas para se ter efetividade nos comunicados. O público-alvo varia conforme a etapa de ensino dos estudantes.

Quadro exemplo de identificação do público-alvo:



# Público de interesse

São definidos como não prioritários, mas que se relacionam com a comunidade escolar de alguma forma. Um exemplo são os conselhos de educação, tutelares e de assistência social, o poder público, parceiros institucionais, organizações da sociedade civil, comunidade acadêmica, entre outros. Apesar de demandarem uma interação menos frequente, é importante levar em consideração que o público de interesse também deve constar no planejamento de relacionamento das escolas.

Também é necessário que as redes de ensino busquem as orientações dos respectivos conselhos de educação, realinhando seus projetos políticos-pedagógicos e, por consequência, o planejamento dos anos letivos envolvidos.



# Personalização dos conteúdos

A definição da linguagem é tão essencial quanto a escolha dos canais a serem utilizados. A adequação da linguagem de acordo com o público influencia positivamente no engajamento das pessoas e na interação delas. Para elaborar os conteúdos que serão utilizados nas mídias sociais ou nos sites e blogs, é preciso pensar antes para quem essa mensagem será destinada. O destinatário deverá ser citado logo no início. Ex.: senhores pais, queridos alunos, etc.

Estabelecer um padrão de linguagem no ambiente on-line é uma tarefa complexa, mas é uma estratégia eficiente de comunicação. Além disso, o texto precisa ser simples e didático. Algumas técnicas utilizadas por profissionais de comunicação ajudam a melhorar a estrutura dos textos. A seguir, apresentamos algumas delas.

## Dicas para a elaboração dos textos<sup>3</sup>:



**“O início dos textos pode seguir o que é chamado de lide no jornalismo, respondendo sempre às seguintes questões: o que, quem, quando, onde, como e por quê”.**

O início dos textos pode seguir o que é chamado de lide no jornalismo, respondendo sempre às seguintes questões: o que, quem, quando, onde, como e por quê.

1. Seja claro, preciso, direto, objetivo e conciso. Use frases curtas e evite intercalações excessivas ou ordens inversas desnecessárias.

2. Textos simples transmitem a mensagem com mais facilidade para pessoas com diferentes níveis de escolaridade.. Lembre-se de que você escreve para todos os tipos de leitor e todos, sem exceção, têm o direito de entender qualquer texto.

3. Adote como norma a ordem direta, por ser aquela que conduz mais facilmente o leitor à essência da notícia. Dispense os detalhes irrelevantes e vá diretamente ao que interessa, sem rodeios.

<sup>3</sup> Adaptado do Manual de Redação e Estilo de O Estado de São Paulo. 3ª edição. 2001. Disponível em: <https://www.estadao.com.br/manualredacao>. Último acesso em: 29 de outubro de 2020.

4. A simplicidade do texto não implica necessariamente repetição de formas e frases desgastadas, uso exagerado de voz passiva (será iniciado, será realizado), pobreza vocabular, etc. Com palavras conhecidas de todos, é possível escrever de maneira original e criativa e produzir frases elegantes, variadas, fluentes e bem alinhavadas. Nunca é demais insistir: fuja, isto sim, dos rebuscamentos, dos pedantismos vocabulares, dos termos técnicos evitáveis e da erudição.

5. Não comece períodos ou parágrafos seguidos com a mesma palavra, nem use repetidamente a mesma estrutura de frase.

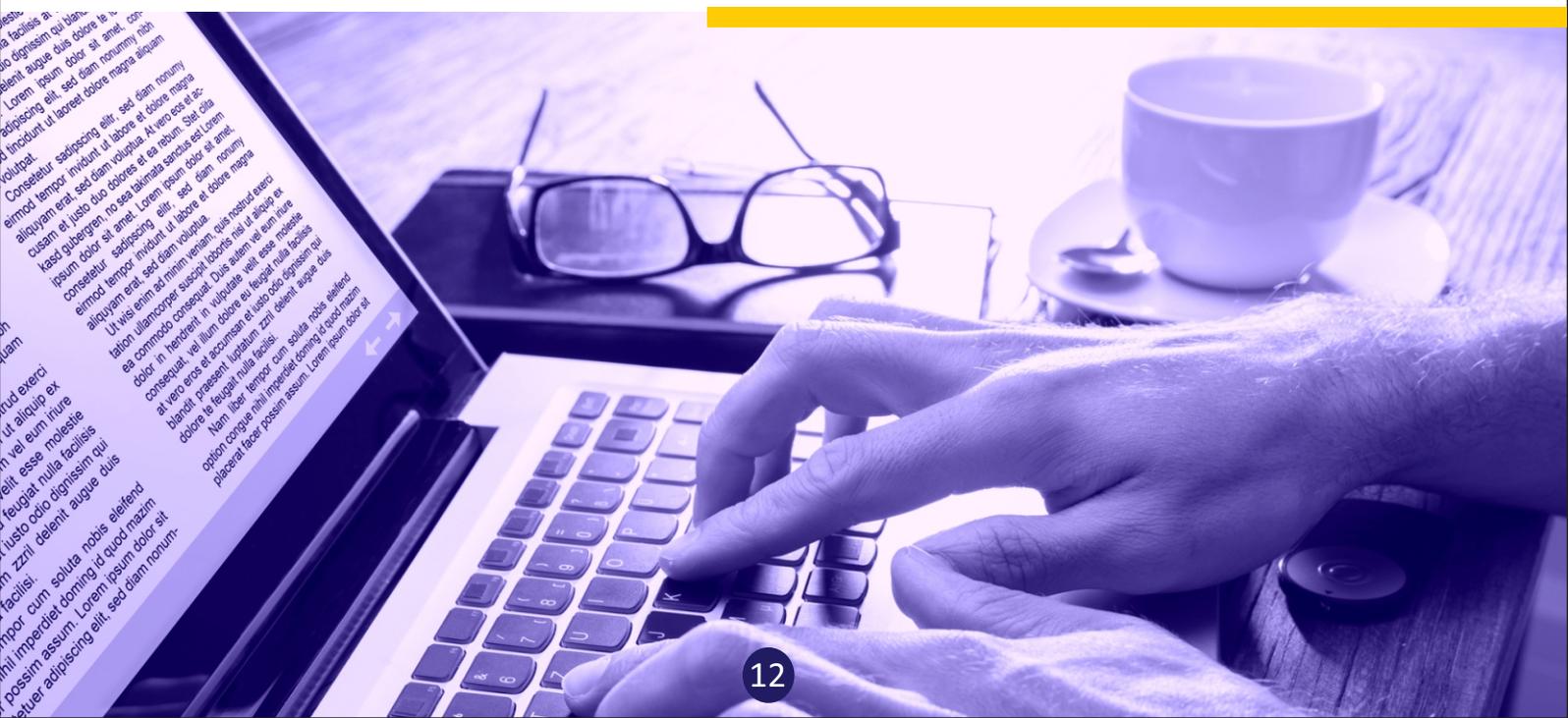
6. Evite tanto a retórica e o hermetismo como a gíria e o jargão. O ambiente escolar deve primar pela escrita correta das palavras.

7. Em qualquer ocasião, prefira a palavra mais simples: votar é sempre melhor que sufragar; pretender é sempre melhor que objetivar, intentar ou tencionar; voltar é sempre melhor que regressar ou retornar; tribunal é sempre melhor que corte; passageiro é sempre melhor que usuário; eleição é sempre melhor que pleito; entrar é sempre melhor que ingressar.

8. Só recorra aos termos técnicos absolutamente indispensáveis e nesse caso coloque o seu significado entre parênteses.

9. Procure banir do texto os modismos e os lugares-comuns. Você sempre pode encontrar uma forma elegante e criativa de dizer a mesma coisa sem incorrer nas fórmulas desgastadas pelo uso excessivo.

10. Não perca de vista o universo vocabular do leitor. Adote esta regra prática: nunca escreva o que você não diria. Assim, alguém rejeita (e não declina de) um convite, protela ou adia (e não procrastina) uma decisão, aproveita (e não usufrui) uma situação. Da mesma forma, prefira demora ou adiamento a delonga; antipatia a idiosincrasia; discórdia ou intriga a cizânia; crítica violenta a diatribe; obscurecer a obnubilar, etc.



# Conteúdos essenciais a serem comunicados

A disponibilização de informações aos atores da comunidade escolar apresenta diversos benefícios, como a melhora no relacionamento, no engajamento e na participação dos estudantes, familiares, professores e funcionários nas diversas ações desenvolvidas pela escola. Os profissionais da educação conseguem enviar mensagens e comunicados em massa, além de responder às dúvidas dos pais e alunos com maior praticidade. Já os estudantes têm acesso facilitado às informações que necessitam para as rotinas escolares.

A seguir, listamos algumas informações que devem ser colocadas à disposição da comunidade escolar.

Plataforma de ensino remoto adotada	Caso a escola tenha aderido ao uso de plataformas de ensino remoto, as informações sobre o acesso e as formas de uso (preferencialmente em tutoriais) devem ser de fácil alcance para os usuários. Não apenas os estudantes precisam ser informados sobre a utilização, mas também seus pais e responsáveis.
Disponibilização de materiais físicos	O acesso aos materiais físicos de estudo (cartilhas, polígrafos, livros, etc.) deve ser frequentemente informado aos estudantes e às suas famílias. Os comunicados devem ser claros quanto aos dias, horários e agendamentos para a sua retirada e entrega.

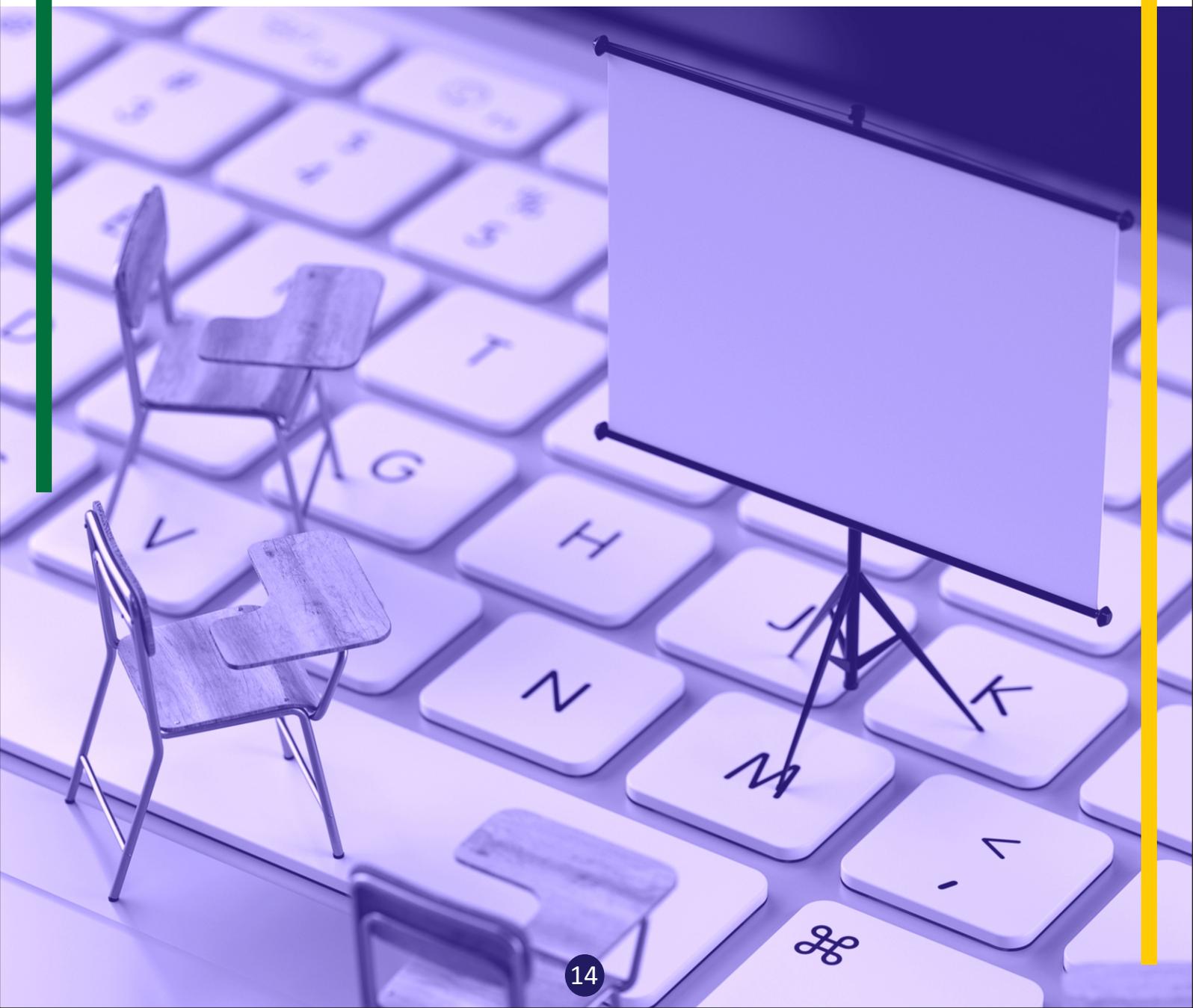


## Calendário escolar

O calendário escolar é essencial para o planejamento tanto do estabelecimento de ensino, quanto dos estudantes e de suas famílias. Deve conter, no mínimo, a indicação do início e encerramento do ano escolar, do período de avaliações e recuperações, dos feriados e dos recessos.

## Resultado das avaliações e assiduidade

A disponibilização dos resultados das avaliações pedagógicas é fundamental para que os pais e responsáveis sejam capazes de acompanhar de maneira frequente o rendimento e a assiduidade dos seus filhos. Isso permite que eles consigam efetuar as ações necessárias de forma preventiva e concomitante, evitando que tomem ciência apenas ao término dos processos finais de avaliação, se for o caso.

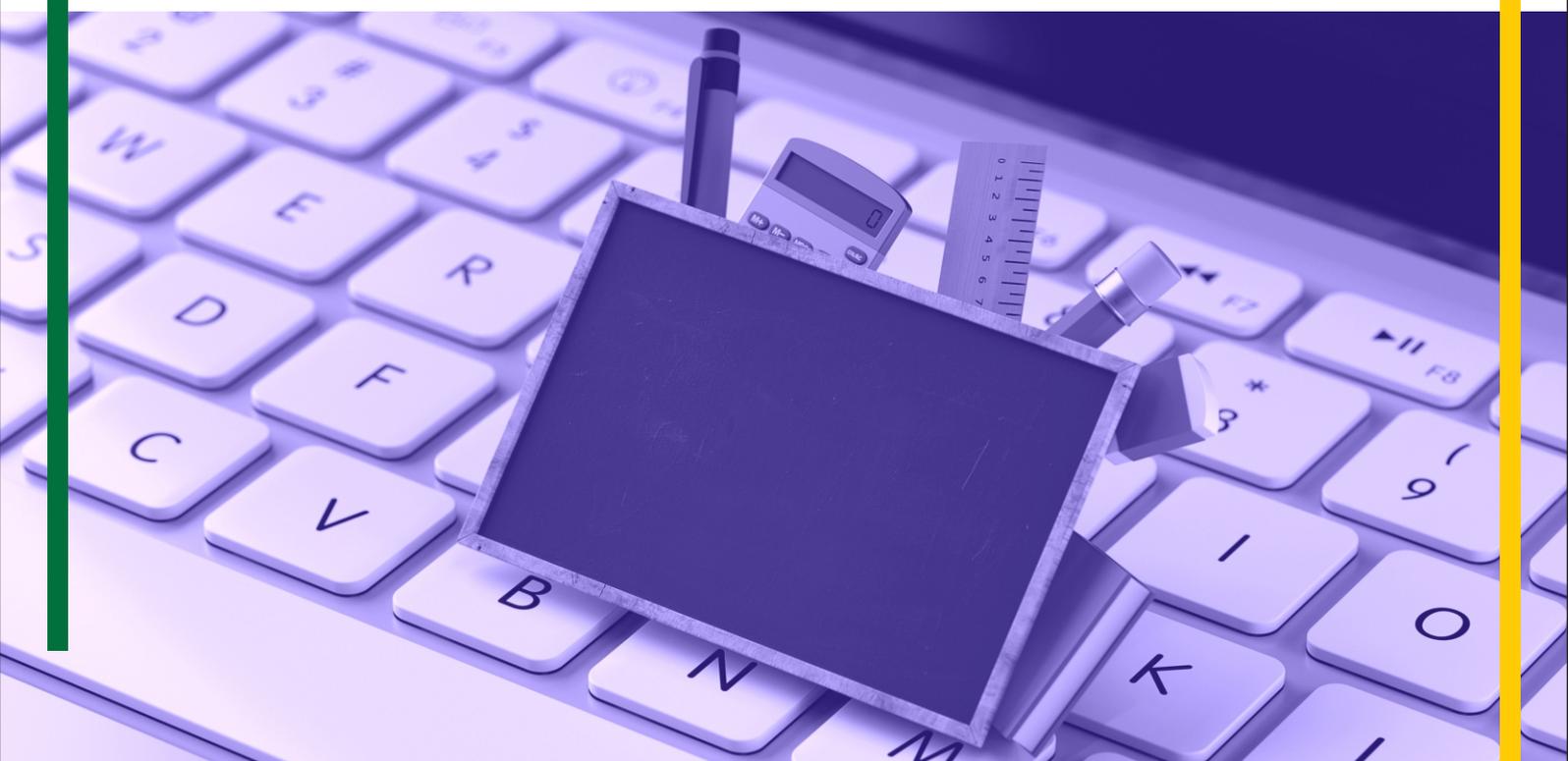


Canais usados para o esclarecimento de dúvidas dos alunos e pais

A escola deve informar quais canais utiliza para esclarecer dúvidas dos alunos e seus familiares, assim como quais os setores responsáveis por cada tipo de demanda.

Protocolos de prevenção à Covid-19

A escola deve divulgar todos os protocolos de saúde adotados para prevenir o contágio da Covid. As informações devem ser objetivas e didáticas, para proporcionar uma melhor organização das famílias e também ampliar a adesão às práticas. Quanto mais dados as famílias tiverem, mais segurança elas terão para retornar às aulas presenciais. Se possível, é necessário detalhar os motivos que levaram às escolhas das regras. Reconhecer a motivação facilita a compreensão das famílias.



Plano pedagógico para a recuperação das aulas

Os estabelecimentos de ensino devem comunicar às famílias a duração do ano letivo, as ações realizadas para a recuperação do calendário e dos currículos escolares, de acordo com as definições das secretarias e dos conselhos de educação. As iniciativas devem ser expostas de maneira clara, devidamente justificadas com as normas e orientações estabelecidas pelos órgãos competentes.

# Linguagem e empatia

A comunicação depende fundamentalmente da forma de diálogo adotada. O uso de expressões, na comunicação escrita, o intervalo entre as palavras e o volume da voz, por exemplo, podem demonstrar uma série de sentimentos, apesar deles não estarem claramente expressos, como a raiva, a mágoa, a tristeza, a calma, a alegria e a satisfação. Por isso, torna-se ainda mais importante o cuidado na hora de se comunicar. Ser respeitoso, gentil e flexível na busca de soluções de problemas são características importantes para os gestores escolares e também para os profissionais que lidam diariamente com os estudantes e as suas famílias.

A pandemia impôs uma série de dificuldades também para o diálogo no ambiente escolar. Com a adoção de formas digitais de relacionamento, a comunicação escrita passou a ser utilizada com maior frequência. Ela tende a ser menos fluida do que a verbal e exige um maior cuidado com a escolha das palavras e formas de abordagem. Falhas na comunicação causam impactos graves para as rotinas, como geração de conflitos desnecessários, desperdício de tempo e ineficiência.

Assim, além da adoção da objetividade e clareza na elaboração das mensagens, é preciso levar em conta outros aspectos para a construção de uma comunicação eficiente, como o uso de técnicas de comunicação não violenta e o exercício da empatia.

No livro “Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais”, o psicólogo norte-americano Marshall Rosenberg, aborda questões essenciais para um bom relacionamento, as quais compreendem as habilidades de observação, não julgamento e escuta atenta.

A CNV se baseia em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas. [...] A CNV nos ajuda a reformular a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos os outros. [...] Aprendemos a identificar e articular claramente o que de fato desejamos em determinada situação. (ROSENBERG, 2006, p. 21<sup>4</sup>).

De maneira resumida e subjetiva, o autor destaca quatro componentes da CNV: observações, sentimentos, necessidades e pedidos.

**Observar:** Rosenberg cita que é necessário observar o contexto da comunicação, seja por mensagens verbais ou corporais, sem fazer juízos de valor (juízos moralizantes), apenas escutar o que as pessoas falam. “Classificar e julgar as pessoas estimula a violência” (ROSENBERG, 2006, p. 40). O psicólogo destaca também que “na raiz de grande parte ou talvez de toda a violência - verbal, psicológica ou física [...] - está um tipo de pensamento que atribui a causa do conflito ao fato de os adversários estarem errados [...]”.

<sup>4</sup> ROSENBERG, M. Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Editora Agora, 2006.

**Sentir:** depois de observar as situações, o autor sugere a identificação do sentimento que foi despertado com a mensagem. Ele chama a atenção para diferenciar pensamentos de sentimentos antes de expressá-los. Rosenberg também orienta que expressar vulnerabilidades (as dificuldades enfrentadas) tende a ajudar na resolução dos conflitos.

**Necessidades:** a próxima etapa para uma comunicação não violenta, depois de compreender os sentimentos despertados, é identificar as necessidades e expressá-las de forma clara e honesta. O psicólogo explica que quando as pessoas entendem as necessidades do outro, há uma maior possibilidade de que elas sejam atendidas. De acordo com Rosenberg, "por trás de todo sentimento negativo existe uma necessidade não atendida".

**Pedido:** deixar claro o que se quer da outra pessoa é um ponto fundamental para o sucesso na comunicação. Ser gentil e utilizar a linguagem positiva, em forma de afirmação, são formas recomendáveis. Frases abstratas, vagas e ambíguas prejudicam o entendimento do interlocutor e devem ser evitadas.

Os pontos do livro abordados até aqui pretendem apenas trazer alguns aspectos que podem ser aplicados na elaboração das mensagens a serem transmitidas pelas instituições de ensino e também no relacionamento com todos os atores da comunidade escolar. A publicação de Rosenberg vai além das questões ressaltadas, tratando dos impactos negativos trazidos pelos comportamentos condicionados a experiências do passado. Sugere a transformação dos padrões de pensamento que conduzem a conflitos e indica caminhos para a resolução pacífica das desavenças, criando relacionamentos baseados em respeito mútuo, compaixão e cooperação. Esses valores e princípios podem ser aplicados tanto no convívio presencial como no virtual.

