



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE RORAIMA CAMPUS NOVO
PARAÍSO - IFRR
PÓS-GRADUAÇÃO *LATO SENSU* EM GESTÃO NA EDUCAÇÃO, PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA -
EAD

Rafaela Carvalho Farias Altoé

**O uso do Whatsapp como ferramenta de apoio pedagógico na Educação à Distância da
Educação Profissional e Tecnológica: Práticas e Percepções de Tutoria no IFRR**

BOA VISTA - RR

2026

Rafaela Carvalho Farias Altoé

**O uso do Whatsapp como ferramenta de apoio pedagógico na Educação à Distância da
Educação Profissional e Tecnológica: Práticas e Percepções de Tutoria no IFRR**

Trabalho de Conclusão de Curso:
Relatório de Formação apresentado ao
Curso de Pós-Graduação *Latu Sensu* em
Gestão na Educação Profissional e
Tecnologia de Roraima.

Orientadora: Prof^a. Msc. Luzardina
Miranda e Silva Marinho

BOA VISTA-RR

2026

O uso do Whatsapp como ferramenta de apoio pedagógico na Educação à Distância da Educação Profissional e Tecnológica: Práticas e Percepções de Tutoria no IFRR

Rafaela Carvalho Farias Altoé

¹Instituto Federal de Roraima - Campus Novo Paraíso, Boa Vista- RR, Brasil.

RESUMO

A Educação a Distância (EaD) representa uma modalidade de ensino de grande importância, sendo primordial para assegurar a inclusão social, assim como fortalecer a Educação Profissional e Tecnológica (EPT) no cenário brasileiro. Dessa forma, o presente trabalho teve como objetivo analisar a viabilidade pedagógica e socioeconômica do uso do WhatsApp em sistemas virtuais de aprendizagem, com foco na mediação, vínculo afetivo, permanência estudantil e gestão do tempo, destacando seu papel na educação inclusiva e contextualizando os desafios regulatórios e estruturais da internet no Instituto Federal de Roraima (IFRR). Através de estudo de caso e pesquisa bibliográfica foram reunidas, analisadas e interpretadas, as percepções e informações relevantes sobre a atuação da tutoria frente às tecnologias móveis. A mediação pedagógica via WhatsApp, além de atender à demanda crescente por comunicação rápida e humanizada, também se apresenta como uma ferramenta estratégica para o desenvolvimento educacional sustentável e para a democratização do acesso ao ensino na Região Norte.

Palavras-chave: Educação Profissional e Tecnológica. Educação a Distância. Tutoria. WhatsApp. Pós-graduação.

ABSTRACT

Distance Education (EaD) represents a teaching modality of great importance, being primordial to ensure social inclusion, as well as to strengthen Professional and Technological Education (EPT) within the Brazilian scenario. Thus, the present study aimed to analyze the pedagogical and socioeconomic viability of using WhatsApp in virtual learning systems, with a focus on mediation, affective bond, student permanence, and time management, highlighting its role in inclusive education and contextualizing the regulatory and structural challenges of the internet at the Federal Institute of Roraima (IFRR). Through a case study and bibliographical research, the perceptions and relevant information regarding tutoring practices facing mobile technologies were gathered, analyzed, and interpreted. Pedagogical mediation via WhatsApp, in addition to meeting the growing demand for fast and humanized communication, also presents itself as a strategic tool for sustainable educational development and for the democratization of access to education in the Northern Region.

Keywords: Professional and Technological Education. Distance Education. Tutoring. WhatsApp. Postgraduate Studies.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. FORMAÇÃO DOCENTE E PRÁTICA PEDAGÓGICA NA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA (EPT)	5
2.1 CULTURA DIGITAL E TECNOLOGIAS NA EDUCAÇÃO	6
2.2 WHATSAPP COMO FERRAMENTA PEDAGÓGICA NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA	7
2.3 GESTÃO HUMANIZADORA, INCLUSÃO E PERMANÊNCIA	8
2.4 DESAFIOS E LIMITES DO USO DO WHATSAPP	9
2.5 MEDIAÇÕES PEDAGÓGICAS E EXPECTATIVAS DE TUTORIA PELO AVA	10
3. METODOLOGIA	11
4. RESULTADOS E DISCUSSÕES	13
4.1 VETORES DE SUCESSO: MEDIAÇÃO ATIVA, VÍNCULO E PERMANÊNCIA ESTUDANTIL	14
4.2 AS BARREIRAS CONTRAPOSTAS: LIMITAÇÕES TÉCNICAS E O VÁCUO REGULATÓRIO	15
5. CONCLUSÃO	16
6. PLANO DE INTERVENÇÃO	17
REFERÊNCIAS	18

1. INTRODUÇÃO

A Educação Profissional e Tecnológica (EPT), especialmente na modalidade de Educação a Distância (EaD), tem passado por profundas transformações impulsionadas pelo avanço das tecnologias digitais e pelas dinâmicas comunicacionais da sociedade contemporânea. Nesse cenário, as ferramentas digitais integraram-se de maneira expressiva aos processos de ensino e aprendizagem, demandando dos educadores a renovação de suas práticas pedagógicas, novas formas de mediação e maior sensibilidade diante das heterogêneas realidades vividas pelos estudantes.

Entre esses recursos, o WhatsApp destaca-se por sua ampla capilaridade social, facilidade de acesso e instantaneidade, configurando-se como um importante instrumento de apoio pedagógico na EaD. Em múltiplos casos, o aplicativo aproxima discentes e tutores, otimiza o esclarecimento de dúvidas, fortalece o acompanhamento acadêmico e contribui para mitigar o sentimento de isolamento frequentemente associado ao ensino a distância. Ademais, em contextos marcados por barreiras no acesso às plataformas institucionais e por limitações tecnológicas, Moore (2002) e Tinto (2012) afirmam que o WhatsApp assume um papel proeminente na promoção da permanência estudantil e na continuidade dos itinerários educativos.

A partir da experiência prática na tutoria da EaD no Instituto Federal de Roraima (IFRR), constata-se que a mediação pedagógica transcende o mero acompanhamento de atividades burocráticas ou acadêmicas. Em diversos momentos, Freire (1996) afirma que o diálogo, a escuta ativa, o acolhimento e a comunicação humanizada revelam-se fundamentais para estreitar os vínculos entre os estudantes e a instituição, convergindo para uma práxis educativa pautada na dialogicidade e na autonomia. Dessa forma, a vivência profissional despertou reflexões prementes acerca do uso das tecnologias digitais como dispositivos capazes não apenas de transmitir conteúdos, mas também de fomentar a aproximação humana, a inclusão e a participação democrática no processo formativo.

Diante dessa realidade, esta pesquisa tem como objetivo analisar o uso do WhatsApp como ferramenta de apoio pedagógico na Educação Profissional e Tecnológica, na modalidade EaD do IFRR, buscando compreender as práticas desenvolvidas pelos tutores, as potencialidades desse recurso na mediação da aprendizagem e os desafios subjacentes à sua

utilização. Paralelamente, o estudo propõe-se a refletir sobre a intersecção entre cultura digital, inclusão, permanência estudantil e práxis pedagógicas humanizadas no ecossistema da EaD.

A relevância desta investigação reside na necessidade de compreender como as tecnologias digitais podem cooperar para a construção de práticas educativas mais democráticas, acessíveis e humanizadas. Em uma sociedade cindida por desigualdades sociais e tecnológicas, discutir o papel do WhatsApp na educação implica, fundamentalmente, refletir sobre inclusão digital, acolhimento institucional e fortalecimento dos vínculos pedagógicos. Segundo Arroyo (2012) e Saviani (2018), este estudo almeja contribuir para o delineamento de estratégias pedagógicas mais aderentes à realidade dos estudantes e comprometidas com a perspectiva da formação humana integral.

Portanto, este trabalho fundamenta-se na premissa de que a educação não deve se circunscrever à transmissão de conteúdos, mas sim edificar-se a partir do diálogo, da criticidade e da valorização das experiências dos sujeitos. Nesse sentido, descortinar o uso pedagógico do WhatsApp na EaD representa uma oportunidade de refletir sobre os desafios da educação contemporânea e sobre a premência de se estruturarem processos educativos que sintonizem inovação tecnológica, sensibilidade humana e compromisso com a transformação social.

2. FORMAÇÃO DOCENTE E PRÁTICA PEDAGÓGICA NA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA (EPT)

A formação docente na EPT ultrapassa a mera atualização técnica ou o domínio de conteúdos específicos, exigindo do educador uma postura permanentemente reflexiva, investigativa e humana. A partir das vivências na pós-graduação e na atuação em Educação a Distância (EaD), constata-se que o ato de ensinar não se restringe à transmissão mecânica de informações. Sob a perspectiva de Freire (1996), a docência assume-se como prática de liberdade e diálogo, na qual os estudantes são reconhecidos como sujeitos históricos, providos de experiências e culturas próprias. Dessa forma, o conhecimento não é gerado de maneira isolada, mas edifica-se coletivamente no encontro entre saberes e realidades heterogêneas.

No cenário da EaD, essa percepção torna-se ainda mais premente. A mediação pedagógica em ambientes virtuais transcende o manejo técnico de plataformas digitais, demandando escuta ativa, clareza comunicacional e sensibilidade para acolher as vulnerabilidades dos discentes, tais como limitações de acesso tecnológico, sobrecarga laboral e barreiras socioeconômicas. Portanto, a práxis educativa no ensino a distância precisa ser

erguida com empatia e intencionalidade crítica, reconhecendo o caráter profundamente político da docência. A educação profissional não pode limitar-se à preparação estrita para o mercado de trabalho; ela deve concorrer para a formação humana integral, articulando ciência, cultura, trabalho e ética.

As contribuições de Gramsci e Saviani (2018) solidificam essa compreensão ao defenderem o trabalho como princípio educativo e a superação da dicotomia entre formação técnica e propedêutica. A prática pedagógica adquire significado quando dialoga com as experiências concretas dos alunos e aproxima o saber acadêmico da realidade social. Além disso, as reflexões sobre multiletramentos e cultura digital demonstram que metodologias abertas e colaborativas ampliam a autonomia e a inclusão sem abdicar do rigor científico.

Diante disso, a formação docente na EPT deve comprometer-se com a emancipação dos sujeitos e, no âmbito da gestão educacional, com a valorização contínua dos educadores e a consolidação de espaços democráticos de participação.

2.1 CULTURA DIGITAL E TECNOLOGIAS NA EDUCAÇÃO

As transformações provocadas pelas tecnologias digitais modificaram as formas de comunicação, interação e construção do conhecimento. Na sociedade contemporânea, os sujeitos estabelecem relações cada vez mais mediadas por recursos digitais, o que impacta os processos educativos e as práticas pedagógicas. De acordo com Lévy (1999), a cibercultura inaugurou novas possibilidades de produção e compartilhamento de saberes, ampliando a interação humana. Complementarmente, Kenski (2012) destaca que as tecnologias não são meras ferramentas auxiliares, mas elementos que transformam as práticas sociais e educativas. Nesse cenário, a cultura digital exige dos sujeitos e das instituições novas competências cognitivas e comunicacionais, de acordo com Santaella (2013), demandando da Educação Profissional e Tecnológica (EPT) e da Educação a Distância (EaD) novas formas de conceber o ensino.

Essa imersão tecnológica, contudo, depara-se com desigualdades estruturais. Na modalidade EaD, barreiras de conectividade e a escassez de equipamentos adequados evidenciam que, embora as redes ampliem o acesso à informação, as assimetrias persistem como um desafio da sociedade em rede, segundo Castells (2015). Diante disso, a inclusão digital deve transcender a mera oferta de aparatos técnicos, convertendo-se na criação de condições reais de participação. Sob a ótica dos multiletramentos, a prática pedagógica

precisa dialogar com múltiplas linguagens e repertórios digitais, conforme Santaella (2013). O uso dessas diversas mídias associado a metodologias ativas potencializa o protagonismo discente e fomenta aprendizagens colaborativas de acordo com Bacich e Moran (2018), sem abdicar do rigor científico.

Ademais, a circulação acelerada de informações e a emergência da inteligência artificial impõem novos desafios éticos e de autoria. O papel docente desloca-se da transmissão de conteúdos para a mediação crítica, alinhando-se à premissa de Freire (1996) de que ensinar consiste em criar possibilidades para a construção autônoma do saber. Segundo Arroyo (2012) a experiência do ensino remoto na pandemia reforçou essa necessidade ao escancarar vulnerabilidades sociais e emocionais, ratificando que os processos educativos devem considerar as condições concretas de vida dos sujeitos. Portanto, a tecnologia isolada não garante qualidade; faz-se imperioso estruturar práticas humanizadas, pautadas na interatividade e no diálogo assim como afirma Silva (2010), com vistas à democratização do acesso e à formação integral, segundo Libâneo (2013), comprometida com a transformação social.

2.2 WHATSAPP COMO FERRAMENTA PEDAGÓGICA NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Os aplicativos de mensagens instantâneas integraram-se aos processos educativos na Educação a Distância (EaD), destacando-se o WhatsApp pela facilidade de acesso e instantaneidade comunicacional. Mooran (2015) afirma que as tecnologias móveis ampliam as possibilidades de interação e flexibilizam a aprendizagem, viabilizando metodologias mais participativas e colaborativas de acordo com Bacich e Moran (2018). Na prática tutorial, o aplicativo atua como um relevante instrumento de mediação pedagógica, sobretudo em contextos de instabilidade de internet e limitações estruturais nos ambientes virtuais institucionais. Assim, quando utilizado com intencionalidade, o recurso transcende a mera transmissão de avisos e consolida-se como um espaço de acolhimento, orientação acadêmica e mitigação do isolamento inerente à EaD.

Essa dinâmica ancora-se no conceito de interatividade, elemento fundamental para a construção do conhecimento em meios digitais de acordo com Silva (2010). O WhatsApp propicia uma comunicação dinâmica e humanizada, fortalecendo o sentimento de pertencimento institucional e servindo de alternativa para estudantes em situação de

vulnerabilidade digital. Embora persistam assimetrias no ecossistema de rede Castells (2015), afirma que a flexibilidade do aplicativo favorece a continuidade pedagógica e a permanência escolar. Sob o prisma dos multiletramentos, a capacidade de compartilhar textos, áudios, imagens e vídeos converge com as práticas multimodais contemporâneas segundo Santaella (2013), potencializando o engajamento e o protagonismo discente por meio de estratégias colaborativas conforme Bacich e Moran (2018).

Contudo, o uso educacional do aplicativo impõe desafios e limites, como a sobrecarga emocional e a diluição das fronteiras entre os tempos de estudo, trabalho e vida pessoal. Como adverte Kenski (2012), a mera inserção tecnológica não assegura inovação, demandando planejamento e balizamento institucional. Quando ancorado em objetivos claros, o WhatsApp reverbera a premissa de Freire (1996) de que o ensinar exige escuta ativa e diálogo, convertendo a tecnologia em um vetor de aproximação humana. Em suma, o potencial do aplicativo reside na capacidade de articular o acompanhamento acadêmico à formação integral segundo Libâneo (2013). Para tanto, cabe à gestão educacional fomentar estratégias que sintonizem inovação móvel, inclusão e ética, colocando as ferramentas digitais a serviço da democratização do ensino.

2.3 GESTÃO HUMANIZADORA, INCLUSÃO E PERMANÊNCIA

A gestão educacional na Educação Profissional e Tecnológica (EPT) deve transcender a dimensão puramente administrativa e o cumprimento de metas métricas. Conforme postula Libâneo (2013), o gerenciamento institucional precisa comprometer-se com a formação integral dos estudantes e com a democratização do saber. Sob esse prisma, gerir evoca a necessidade de lidar com heterogeneidades, vulnerabilidades e trajetórias sociais complexas. A permanência estudantil, portanto, deixa de ser uma responsabilidade individual do discente e passa a ser compreendida como um fenômeno estrutural e coletivo, demandando uma práxis institucional pautada no diálogo, no respeito mútuo e na valorização da experiência humana de acordo com Freire (1996).

A construção de um ambiente inclusivo exige o tensionamento de assimetrias históricas ligadas à classe, raça e gênero que ainda ecoam no cotidiano escolar segundo Gomes (2017). Para assegurar a verdadeira igualdade de oportunidades, uma educação democrática deve reconhecer as diferenças culturais como elementos constitutivos do processo de ensino Candau (2012) afirma que, rechaçando a naturalização das exclusões e

intervindo nas barreiras socioeconômicas que limitam o desempenho escolar assim como Arroyo (2012). No ecossistema da EPT, especialmente em periferias e contextos amazônicos, o combate à evasão exige políticas ativas de acolhimento que estreitem os laços entre o estudante e a instituição de ensino.

Nesse cenário, Tinto (2012) demonstra que a integração do aluno à comunidade acadêmica fomenta o sentimento de pertencimento, fator decisivo para o sucesso formativo. Essa política institucional concreta materializa-se nas ações cotidianas e no atendimento prestado na ponta pelos profissionais da educação de acordo com Lipsky (1980), cujos pequenos gestos de escuta e orientação determinam a retenção estudantil. Na modalidade de Educação a Distância (EaD), segundo Sila (2010) na qual o isolamento se faz presente, a gestão humanizadora requer o fortalecimento da interatividade digital e a mitigação das disparidades de conectividade, visto que a exclusão tecnológica reflete e aprofunda as desigualdades da sociedade em rede conforme Castells (2015). Em suma, gerir sob uma ótica emancipatória pressupõe colocar o sujeito no centro do processo, alinhando inovação e justiça social.

2.4 DESAFIOS E LIMITES DO USO DO WHATSAPP

Embora o WhatsApp apresente importantes possibilidades pedagógicas na Educação a Distância (EaD), sua utilização revela desafios estruturais que demandam análise crítica. A instantaneidade do aplicativo, se por um lado estreita os laços entre discentes e tutores, por outro gera expectativas de disponibilidade permanente. O envio de mensagens fora dos horários institucionais fragiliza as fronteiras entre o tempo profissional e a vida pessoal, culminando em sobrecarga comunicacional. Conforme adverte Moran (2015), as tecnologias digitais expandem os canais de interlocução, mas exigem equilíbrio e organização para não comprometerem a saúde dos processos educativos.

Ademais, o fluxo informacional desmedido nos grupos pode dispersar os estudantes e obstruir a clareza acadêmica. Esse fenômeno evoca a premissa de Santaella (2013) sobre a necessidade de desenvolvimento da capacidade crítica para selecionar e organizar conteúdos em meio à intensa circulação de dados na cultura digital. A informalidade inerente à ferramenta também tensiona os limites institucionais, aproximando excessivamente as relações pessoais e pedagógicas. Logo, a eficácia do recurso vincula-se ao planejamento e à intencionalidade organizacional afirma Libâneo (2013), sob o risco de a tecnologia ser

reduzida a um repositório mecânico de avisos, sem assegurar inovação ou aprendizagem significativa afirma Kenski (2012).

Outro óbice substancial reside nas assimetrias de acesso. Limitações de hardware, baixa conectividade e restrições de armazenamento evidenciam que mesmo mídias populares reproduzem disparidades estruturais, haja vista que as desigualdades digitais operam como reflexo de exclusões sociais mais amplas na sociedade em rede segundo Castells (2015). Outrossim, por ser um ambiente híbrido de lazer e obrigações, o aplicativo impõe ruídos de concentração. Conforme Silva (2010) para mitigar o desgaste emocional e a dispersão, faz-se imperioso estabelecer regras de convivência e horários de atendimento, pois a interatividade só colabora para a cognição quando pedagogicamente orientada. Freire (1996) afirma que o diálogo autêntico, portanto, transcende a troca rápida de mensagens, exigindo escuta e criticidade a fim de colocar a tecnologia a serviço da inclusão e da transformação social.

2.5 MEDIAÇÕES PEDAGÓGICAS E EXPECTATIVAS DE TUTORIA PELO AVA

A mediação pedagógica na Educação a Distância (EaD) transcende o mero acompanhamento de atividades acadêmicas, demandando estratégias que favoreçam a comunicação, o acolhimento e a aproximação dos estudantes com os ambientes institucionais. A articulação sinérgica entre o WhatsApp, o e-mail institucional e o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) consolida-se como um arranjo fundamental para fortalecer o monitoramento dos cursistas e ampliar a participação nas rotinas propostas. Para conferir clareza e organização a esse fluxo, a utilização de mensagens padronizadas sobre prazos, cronogramas e materiais pedagógicos, distribuídas por múltiplos canais, mitiga os impactos das dificuldades de acesso e da baixa frequência nas plataformas oficiais.

Entretanto, a produção de vídeos explicativos voltados à navegação no Moodle e no Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP) atua como um importante instrumento de orientação. Esses tutoriais audiovisuais auxiliam os discentes a superarem barreiras operacionais de localização de atividades e consulta de informações básicas, fomentando a autonomia digital e reduzindo a insegurança no manejo das tecnologias educacionais. Embora o WhatsApp e o e-mail apresentem maior índice de retorno e engajamento por parte dos estudantes devido à facilidade de acesso, a prática tutorial deve reforçar continuamente a centralidade do AVA como espaço oficial de aprendizagem. Desse modo, as ferramentas de

mensagens instantâneas operam em caráter estritamente complementar, potencializando a comunicação sem substituir os ambientes formais de ensino.

Essa dinâmica evidencia que a tutoria em EaD requer competências técnicas associadas à sensibilidade para promover um acompanhamento humanizado. Intervenções simples de suporte, incentivo e escuta ativa são determinantes para estreitar o vínculo entre o corpo discente e a instituição, atuando diretamente na redução dos índices de evasão escolar.

Em suma, as expectativas em torno da tutoria pelo AVA reafirmam a necessidade de uma mediação baseada na dialogicidade, no acolhimento e no uso intencional dos recursos digitais. A modalidade a distância torna-se efetivamente significativa quando consegue articular inovação tecnológica, suporte docente próximo e protagonismo estudantil ao longo do processo formativo.

3. METODOLOGIA

A presente investigação caracteriza-se como uma pesquisa de abordagem qualitativa, com suporte quantitativo-descritivo para tabulação de frequências, configurando-se como um estudo de caso de caráter exploratório desenvolvido no Instituto Federal de Roraima (IFRR). A opção por essa modelagem justifica-se pela necessidade de apreender, de forma aprofundada, as vivências e percepções dos tutores sobre o uso do WhatsApp como ferramenta de apoio à mediação na Educação Profissional e Tecnológica (EPT), na modalidade de Educação a Distância (EaD). O formato de estudo de caso viabiliza a análise de fenômenos específicos dentro de um contexto real e delimitado, interpretando os sentidos atribuídos pelos sujeitos às suas práticas comunicativas cotidianas.

O percurso metodológico iniciou-se com uma pesquisa bibliográfica direcionada às Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC), cultura digital, gestão educacional e EaD, fornecendo o aparato teórico necessário para a sustentação crítica do estudo. Para a coleta de dados junto aos tutores da instituição, aplicou-se um questionário estruturado via Google Forms. O instrumento contou com perguntas abertas e fechadas, sendo organizado a partir de dimensões temáticas estruturadas para delimitar o objeto de estudo. As cinco dimensões delineadas abrangeram desde a adesão prática e percepções de aprendizagem até a gestão da comunicação, inclusão digital em cenários de vulnerabilidade e perspectivas de melhorias institucionais, conforme explicitado na Tabela 1.

Tabela 1: Organização das dimensões e perguntas do questionário aplicado aos tutores

Dimensão Temática (<i>Apriorística</i>)	Nº	Perguntas do Questionário
Dimensão I: Adesão e Prática Pedagógica	1	Você utiliza o WhatsApp como ferramenta de apoio pedagógico em suas atividades de tutoria no IFRR?
	2	Como você utiliza o WhatsApp em suas práticas de tutoria no ensino a distância?
	3	Quais são os principais objetivos pedagógicos que você busca alcançar ao usar o WhatsApp com os estudantes?
Dimensão II: Percepção de Aprendizagem e Desafios	4	Em sua percepção, de que forma o WhatsApp contribui para a aprendizagem significativa dos alunos?
	5	Quais desafios você enfrenta ao utilizar o WhatsApp como ferramenta pedagógica?
Dimensão III: Organização e Recursos	6	Como você organiza a comunicação com os estudantes por meio do WhatsApp (grupos, mensagens individuais, listas de transmissão, etc.)?
	7	Quais recursos do WhatsApp (texto, áudio, vídeo, documentos) você mais utiliza em sua prática pedagógica e por quê?
	8	Em contextos de vulnerabilidade digital, como o WhatsApp auxilia na inclusão e permanência dos estudantes?
Dimensão IV: Inclusão, Vínculo e Engajamento	9	Você considera que o WhatsApp favorece a proximidade e o vínculo entre tutor e estudante? Explique.
	10	Em sua experiência, o uso do WhatsApp influencia na motivação e engajamento dos estudantes em cursos a distância?
Dimensão V: Perspectivas de Futuro	11	Que melhorias ou estratégias poderiam ser implementadas para potencializar o uso do WhatsApp como ferramenta pedagógica no IFRR?

Fonte: Elaborado pelo autor (2026).

Os dados obtidos foram processados de forma complementar: as respostas fechadas foram tratadas por meio de estatística descritiva simples para mapear a recorrência das práticas, enquanto o corpus textual das respostas abertas foi submetido à técnica de Análise de Conteúdo (BARDIN, 2011). Conforme Bardin (2011) ilustrado na Figura 1, esse processo de tratamento analítico dividiu-se em três etapas sistemáticas: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados, culminando no agrupamento e categorização das principais macrocategorias emergentes associadas ao uso do WhatsApp. Por fim, a articulação entre os achados empíricos e o referencial teórico permitiu desvelar as implicações da ferramenta no engajamento, na inclusão e na permanência estudantil no ecossistema da EPT.

Figura 1: Análise de Conteúdo - BARDIN (2011)



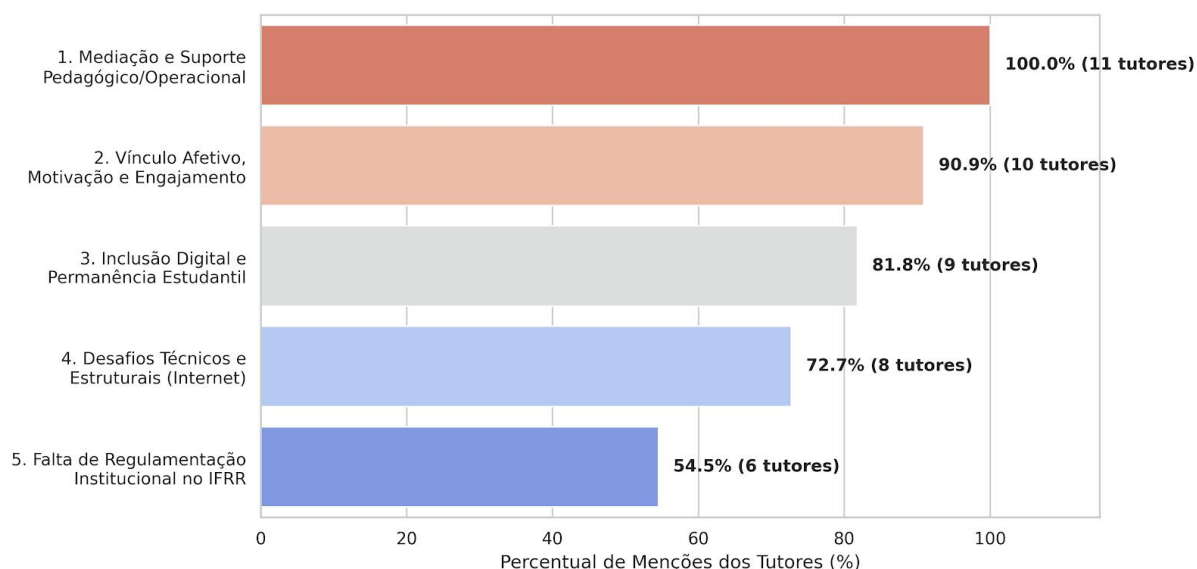
Fonte: BARDIN, Laurenci. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2011.

Desse modo, a metodologia adotada possibilitou articular teoria e prática, valorizando tanto as experiências concretas vivenciadas pelos tutores quanto os referenciais teóricos relacionados à educação, cultura digital e gestão educacional. Além disso, o percurso metodológico contribuiu para ampliar a compreensão acerca do uso do WhatsApp como ferramenta pedagógica na EaD, evidenciando suas potencialidades, desafios e implicações no processo de ensino e aprendizagem da Educação Profissional e Tecnológica.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A consolidação dos dados qualitativos obtidos a partir das respostas dos 11 tutores atuantes especificamente em cursos de Pós-graduação *lato sensu* na modalidade de Educação a Distância do IFRR, submetidos às etapas de codificação e categorização de Bardin (2011), resultou no mapeamento de cinco grandes macrocategorias temáticas emergentes. O Gráfico 1 sintetiza a frequência com que esses eixos foram manifestados no corpus analítico, oferecendo um panorama robusto da realidade da tutoria frente ao uso pedagógico do WhatsApp.

Gráfico 1: Panorama Geral da Práxis Pedagógica na EaD do IFRR
Categorias emergentes segundo BARDIN (2011)



Fonte: Elaborada pelo autor via AI (2026)

A distribuição das frequências revela uma dinâmica complexa em que a alta eficiência prática e os benefícios afetivo-inclusivos da ferramenta coexistem com gargalos infraestruturais crônicos e omissões do aparato normativo institucional.

4.1 VETORES DE SUCESSO: MEDIAÇÃO ATIVA, VÍNCULO E PERMANÊNCIA ESTUDANTIL

Como eixos de maior prevalência estatística, as três primeiras macrocategorias evidenciam o sucesso do WhatsApp como uma tecnologia de mediação ágil. A categoria 1. Mediação e Suporte Pedagógico e Operacional alcançou unanimidade absoluta, registrando 100% de menções (11 tutores).

Segundo Kenski (2012), as tecnologias de comunicação instantânea redefinem o papel do tutor, transformando-o em um articulador diário que aproxima o estudante da instituição através de lembretes, avisos e esclarecimento de dúvidas pontuais. No contexto investigado, a celeridade dessas interações funciona como o motor primário da organização do ambiente virtual de aprendizagem (AVA) descentralizado.

Logo em seguida, com 90,9% de recorrência (10 tutores), emerge a categoria 2: Vínculo afetivo, motivação e engajamento. Este dado dialoga diretamente com a Teoria da Distância Transacional de Moore (2002). O autor preconiza que o isolamento psicológico e cognitivo gerado pela separação física na EaD só pode ser mitigado por meio de um diálogo intenso e flexível.

Ao humanizar o contato e romper a burocracia dos e-mails ou fóruns tradicionais, a tutoria consegue estabelecer o acolhimento necessário para manter o aluno motivado. O WhatsApp encurta essa distância transacional, pois transforma o suporte educacional em um canal perene que acompanha a rotina do estudante "na palma da mão".

A relevância social do aplicativo consolida-se na categoria 3: Inclusão Digital e Permanência Estudantil, pontuada por 81,8% dos participantes (9 tutores). Conforme as ponderações de Belloni (2015), as políticas de EaD em regiões periféricas ou de grande extensão territorial como a Região Norte, esbarram frequentemente no fator de exclusão socioeconômica de estudantes desprovidos de dispositivos robustos ou computadores.

Os dados demonstram que, ao oferecer uma interface simplificada e de baixo consumo de dados móveis, o aplicativo serve como um instrumento assecuratório de equidade, garantindo a permanência dos alunos em contextos de severa vulnerabilidade digital.

4.2 AS BARREIRAS CONTRAPOSTAS: LIMITAÇÕES TÉCNICAS E O VÁCUO REGULATÓRIO

Em contraposição aos benefícios, o panorama analítico joga luz sobre as contradições vividas pela tutoria no IFRR. A categoria 4: Desafios Técnicos e Estruturais foi apontada por 72,7% dos sujeitos (8 tutores), centralizando-se na instabilidade crônica dos serviços de internet locais.

Como discute Almeida (2014), o planejamento da educação mediada por tecnologias não pode desconsiderar a infraestrutura de rede disponível na comunidade atendida. As assimetrias na qualidade da conexão geram assincronias indesejadas, nas quais o tutor precisa redobrar esforços para reaver o engajamento de alunos que ficam temporariamente incomunicáveis.

Por fim, o ponto de maior tensionamento profissional encontra-se na categoria 5: Falta de Regulamentação Institucional no IFRR, citada por 54,5% dos tutores (6 respondentes). Embora a maioria reconheça as vantagens da ferramenta e a utilize voluntariamente, mais da metade dos profissionais relata o desgaste decorrente de um "vácuo normativo".

Esta realidade empírica ratifica as análises de Mill (2018) sobre a precarização e a invisibilidade do trabalho docente na EaD contemporânea. O uso pedagógico de redes sociais e mensageiros instantâneos sem uma legislação institucional clara que delimite os horários de atendimento, a carga horária de dedicação e a validação do contato burocrático gera uma

invasão do tempo de privacidade do tutor e um acúmulo de demandas não computadas oficialmente pela instituição.

Em suma, as inferências críticas permitidas pela análise de Bardin (2011) demonstram que o WhatsApp tornou-se uma ferramenta indispensável e organicamente integrada à EaD do IFRR, mas que demanda urgentemente um processo de institucionalização e normatização por parte da gestão educacional, com o intuito de proteger a saúde ocupacional da tutoria e salvaguardar a formalidade do processo de ensino-aprendizagem.

5. CONCLUSÃO

A presente investigação permitiu analisar, de forma integrada, os impactos, as potencialidades e os desafios do uso do WhatsApp como ferramenta de apoio à mediação pedagógica na Educação Profissional e Tecnológica (EPT), no âmbito do Instituto Federal de Roraima (IFRR). A articulação entre o referencial teórico e os dados empíricos coletados junto aos tutores evidenciou que a cultura digital contemporânea impõe a necessidade de reconfigurar as práticas de ensino-aprendizagem, demandando canais de comunicação mais ágeis, flexíveis e humanizados que aproximem os sujeitos no ecossistema da Educação a Distância (EaD).

Os resultados revelaram que o WhatsApp atua como um potente vetor de sucesso na mediação ativa, operando de forma unânime no suporte pedagógico e operacional aos discentes. A celeridade no esclarecimento de dúvidas e o envio de orientações rápidas funcionam como engrenagens fundamentais para dinamizar o ambiente virtual de aprendizagem descentralizado. Outrossim, constatou-se a relevância do aplicativo no fortalecimento dos vínculos afetivos e na mitigação do isolamento geográfico e psicológico característico da EaD, reduzindo a distância transacional e impulsionando a motivação estudantil. Sob a perspectiva social, a ferramenta consolidou-se como um instrumento assecuratório de inclusão digital e equidade na Região Norte, viabilizando a permanência escolar de estudantes em condições de severa vulnerabilidade socioeconômica e infraestrutural.

Por outro lado, emergiram contradições severas que limitam a eficácia pedagógica da ferramenta. Os desafios técnicos, decorrentes da instabilidade crônica da internet local, impõem assincronias indesejadas que sobrecarregam a atuação da tutoria. O ponto de maior tensionamento, contudo, reside no vácuo regulatório institucional. A ausência de

normatizações claras que delimitem os horários de atendimento, as atribuições profissionais e as barreiras entre a privacidade pessoal e a atividade laboral fomenta um cenário de precarização do trabalho docente, marcado pela expectativa de disponibilidade permanente e pelo esgotamento comunicacional.

Diante do exposto, conclui-se que o WhatsApp é uma ferramenta indispensável e organicamente integrada à EaD no IFRR, mas que não deve ser compreendida de forma isolada ou messiânica. Para salvaguardar a saúde ocupacional da tutoria e a formalidade do processo educativo, faz-se urgente que a gestão institucional desenvolva políticas de regulamentação e balizamento ético para o uso de mensageiros instantâneos. Recomenda-se, para estudos futuros, a ampliação da pesquisa de modo a englobar a percepção dos estudantes, consolidando estratégias que sintonizem a inovação tecnológica móvel aos princípios de uma educação pública democrática, humanizada e socialmente emancipatória.

6. PLANO DE INTERVENÇÃO

Diante do diagnóstico empírico gerado pela análise das respostas dos tutores do Instituto Federal de Roraima (IFRR) e cruzando os dados com o referencial teórico, propõe-se a implementação de ações estratégicas voltadas ao fortalecimento da mediação pedagógica. As ações apresentadas na Tabela 2 visam potencializar o uso planejado do WhatsApp como ferramenta de apoio ao processo de ensino e aprendizagem na EPT, mitigando de forma direta os gargalos estruturais e regulatórios identificados na pesquisa.

Tabela 2: Plano de Ações para Aperfeiçoamento da Tutoria Digital no IFRR

Ação Proposta	Objetivo
Padronização da comunicação pedagógica	Organizar mensagens enviadas por WhatsApp, e-mail e AVA, tornando as informações mais claras, acessíveis e compreensíveis aos estudantes, de modo a centralizar os fluxos de avisos operacionais.
Fortalecimento do uso do Moodle e SUAP	Utilizar o WhatsApp como ferramenta complementar, incentivando o acesso dos estudantes às plataformas institucionais e promovendo maior autonomia digital nos ambientes formais.
Produção de materiais de apoio digital	Desenvolver vídeos tutoriais, gravações de tela e materiais explicativos em formatos leves para auxiliar estudantes na utilização dos sistemas acadêmicos e no acompanhamento assíncrono das atividades.
Mediação pedagógica	Promover acolhimento, escuta ativa, acompanhamento contínuo e comunicação

humanizada	próxima, fortalecendo os vínculos afetivos entre tutores e estudantes para favorecer a permanência estudantil.
Organização da comunicação digital	Estabelecer horários de atendimento, regras de convivência e boas práticas de comunicação nos grupos, reduzindo a sobrecarga comunicacional e protegendo a privacidade laboral da tutoria.
Formação continuada dos tutores	Incentivar capacitações institucionais voltadas à cultura digital, metodologias ativas, mediação pedagógica e uso ético/regulamentado das tecnologias educacionais contemporâneas.

Fonte: Elaborada pelo autor (2026).

As ações propostas visam subsidiar o aprimoramento da práxis tutorial na Educação Profissional e Tecnológica, transformando o uso orgânico do WhatsApp em uma ferramenta de apoio planejada, ética e articulada aos espaços institucionais. Espera-se, com isso, responder com equidade às assimetrias locais e garantir processos educativos mais inclusivos, democráticos e humanizados na EaD do IFRR.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini de. **Integração de tecnologias ao currículo: perspectivas pedagógicas e de gestão**. São Paulo: Paulinas, 2014.
- ARROYO, Miguel González. **Currículo, território em disputa**. 5. ed. Petrópolis: Vozes, 2012.
- BACICH, Lilian; MORAN, José. **Metodologias ativas para uma educação inovadora: uma abordagem teórico-prática**. Porto Alegre: Penso, 2018.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2011.
- BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. 5. ed. Campinas: Autores Associados, 2015.
- CANDAU, Vera Maria. **Diferenças culturais e educação: construindo caminhos**. Rio de Janeiro: Letras, 2012.
- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 17. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2015.
- FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. 25. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1996.
- GOMES, Nilma Lino. **O movimento negro educador: saberes construídos nas lutas por emancipação**. Petrópolis: Vozes, 2017.
- GRAMSCI, Antonio. **Cadernos do cárcere**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2018.

KENSKI, Vani Moreira. **Educação e tecnologias: o novo ritmo da informação**. Campinas: Papirus, 2012.

_____. **Tecnologias e ensino presencial e a distância**. Campinas: Papirus, 2012.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

LIBÂNEO, José Carlos. **Organização e gestão da escola: teoria e prática**. 6. ed. São Paulo: Heccus Editora, 2013.

LIPSKY, Michael. **Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services**. New York: Russell Sage Foundation, 1980.

MILL, Daniel. **Dicionário de educação a distância**. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2018.

MOORE, Michael G. **Teoria da distância transacional**. In: KEGAN, D. (org.). *Teoria da educação a distância*. Abed, 2002.

MORAN, José Manuel. **A educação que desejamos: novos desafios e como chegar lá**. 5. ed. Campinas: Papirus, 2015.

SANTAELLA, Lúcia. **Culturas e artes do pós-humano: da cultura das mídias à cibercultura**. São Paulo: Paulus, 2013.

SAVIANI, Dermeval. **Escola e democracia**. 43. ed. Campinas: Autores Associados, 2018. (Nota: ajustado o título do autor com base na menção do texto).

SILVA, Marco. **Sala de aula interativa**. 6. ed. São Paulo: Loyola, 2010.

TINTO, Vincent. **Completing college: rethinking institutional action**. Chicago: The University of Chicago Press, 2012.