



# ENFRENTAMENTO DA COVID-19 PELA GESTÃO ESCOLAR

---

## PARTE 1 - CANAIS DE COMUNICAÇÃO

## **Ficha Técnica**

© 2020. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE.

**Todos os direitos reservados.**

A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei no 9.610).

## **Informações e contatos**

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae Unidade de Cultura Empreendedora – UCE  
SGAS 605 – Conj. A – Asa Sul – 70.200-645 – Brasília / DF Telefone: 0800 570 0800  
Site: [www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)

### **Presidente do Conselho Deliberativo**

José Roberto Tadros

### **Diretor-Presidente**

Carlos Carmo Andrade Melles

### **Diretor-Técnico**

Bruno Quick Lourenço de Lima

### **Diretor de Administração e Finanças**

Eduardo Diogo

### **Gerente da Unidade de Cultura Empreendedora**

Gustavo Cezário

### **Elaboração**

Thelmy Arruda de Rezende

### **Equipe Técnica**

Getúlio Vaz

Higor Santana

Manoela Alexandre

Thelmy Arruda de Rezende

### **Projeto Gráfico e Diagramação**

Carlos Girão

Lucas Claudino Lima

# Sumário

1. INTRODUÇÃO .....	04
2. O QUE FAZER .....	05
3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO .....	06
4. REUNIÕES VIRTUAIS .....	09
5. BIBLIOGRAFIA .....	12

# 1. Introdução

A cada ano letivo que se inicia gestores escolares enfrentam na escola uma série de situações que exigem deles a tomada de decisões assertivas que contribuam para a minimização dos riscos administrativos e pedagógicos. Essas ameaças podem se transformar em verdadeiras tragédias a ponto de ameaçar a vida das crianças, suas famílias e profissionais da educação. Daí a grande preocupação dos gestores escolares em garantir que a escola seja um ambiente seguro e agradável para todos.

Riscos naturais e provocados pela ação humana devem fazer parte do planejamento educacional, pois quando previstos há a possibilidade de evitá-los, por meio de ações preventivas, antes que ocorram.

Contudo, há riscos que, mesmo quando previstos, podem provocar medidas duras em função da sua intensidade. É o que está acontecendo agora, com o anúncio da pandemia provocada pela Covid-19, que certamente provocará mudanças no comportamento das pessoas em todo o planeta.

No campo da educação, o fechamento das escolas, como medida preventiva para evitar a disseminação em escala do novo coronavírus nos alerta para a seriedade da situação e induz a tomada de decisões junto ao público atendido por cada unidade escolar. Esse cuidado visa orientar, tranquilizar, conscientizar e preparar toda a comunidade escolar para as ações futuras, tão logo a pandemia seja controlada, independentemente do tempo em que isso ocorrer.

Não temos como mensurar quais serão os efeitos dessa pandemia nas comunidades escolares, contudo é possível prever algumas consequências como:

- a) falta de professores e outros profissionais da educação;
- b) dificuldade no abastecimento dos estoques de materiais de uso administrativo e pedagógico, assim como da merenda escolar e;
- c) dificuldades relacionadas ao atendimento às exigências da legislação do ensino em relação ao cumprimento do calendário escolar ou o uso de estratégias didático-pedagógicas diferentes das usuais.

## 2. O que fazer

Neste momento em que as preocupações tomam uma dimensão maior é fundamental que os gestores escolares assumam a liderança das ações preventivas e orientadoras junto à sua comunidade escolar de modo a minimizar os riscos que já estão postos pelas autoridades constituídas, que estejam focadas em:

- Proteger os alunos e funcionários de contaminações, não apenas suspendendo as atividades escolares, mas criando canais de comunicação para orientá-los sobre medidas preventivas a serem adotadas nas suas casas e após o retorno das aulas;
- Fortalecer a resiliência da comunidade escolar face aos riscos demandados pela pandemia;
- Estreitar os canais de comunicação com a comunidade escolar para a conjugação de esforços coletivos e coordenados das partes interessadas, tendo em vista o levantamento de problemas que podem surgir após o retorno das aulas e o estabelecimento de um plano de ação com a participação de todos os envolvidos.
- Planejar a continuidade das ações educacionais e sanitárias, sob o ponto de vista administrativo e pedagógico, a partir da análise do cenário atual e as perspectivas futuras, como por exemplo trabalhar o conteúdo de forma flexível, utilizando canais de comunicação virtuais e seguindo as orientações emanadas das instâncias superiores;
- Comunicar a comunidade escolar sobre as medidas adotadas pela gestão escolar para auxiliar estudantes e profissionais da educação nas suas dúvidas em relação à rotina escolar interrompida e o que será feito após o retorno das atividades da escola;
- Garantir investimentos considerando a revisão da previsão orçamentária estabelecida para o atual ano letivo e para os próximos;
- Criar mecanismos de levantamento e registros dos resultados das ações planejadas e das boas práticas realizadas para divulgar junto à comunidade escolar e compartilhar nas redes de educadores em atividade.

Como medida administrativa, para garantir o fluxo de informações e estabelecer a aproximação da escola com a comunidade escolar visando mitigar os riscos advindos da contaminação pela Covid-19, sugerimos a constituição de um **Comitê de Gestão** específico para tratar desse assunto.

Esse Comitê deve ser liderado e coordenado pelo(a) gestor(a) escolar com o envolvimento dos professores, funcionários, alunos e pais. O funcionamento do Comitê será definido a partir da decisão de seus membros. Estes poderão ser divididos em grupos de trabalho, conforme a necessidade.

Independentemente das ações a serem planejadas pelo Comitê de Gestão, haverá a necessidade da elaboração de um Plano de Comunicação para fazer chegar ao público escolar as informações e orientações necessárias, assim como estabelecer mecanismos de interação e relacionamento entre os membros do Comitê e da Gestão Escolar como os diferentes públicos que integram a comunidade escolar.

Assim, nesta primeira parte da Cartilha trataremos do tema CANAIS DE COMUNICAÇÃO, porque para a realização das ações a comunicação figura como requisito fundamental para promover a aproximação da comunidade escolar a buscar soluções conjuntas para a atual crise vivida em todo o mundo e que trará grandes impactos em diferentes setores da sociedade brasileira.

A primeira coisa a se fazer para mobilizar a comunidade escolar em um momento de crise é ter o Cadastro de Informações sobre estudantes, professores, pais, funcionários e parceiros ATUALIZADO. Esse cadastro deve conter principalmente: nome, endereço, telefone (fixo e/ou celular), e-mail.

### 3. Canais de Comunicação

**Canais de comunicação** são meios usados para transportar uma mensagem do emissor ao receptor, em tempo real ou não. Logo, esse conceito abrange desde uma correspondência tradicional até uma mensagem no WhatsApp.

Com a revolução digital, a internet vem crescendo na preferência dos consumidores, pois é mais prático contatar a empresa por e-mail, chat, site e mídias sociais.

A escolha do canal de comunicação deve ser feita a partir da realidade do público-alvo, do tipo serviço a ser prestado (atendimento ou divulgação) e do conteúdo que será veiculado.

Em locais onde não há acesso à internet ou o acesso é instável, o uso do telefone (fixo ou celular) continua sendo a melhor forma de contato com os integrantes da comunidade escolar.

Em cidades do interior onde há **serviços de rádio local**, o uso desse canal pela escola é muito proveitoso e, em um momento de crise, pode ser altamente satisfatório.

Em locais onde o acesso à internet é possível podem ser utilizadas outras formas de comunicação, além do telefone e rádio.

## Site

Se a escola possui um site, poderá por meio dele tratar de diversos assuntos e disponibilizar informações em forma de conteúdo de texto e mídia.

## E-mail

O uso do e-mail tem sido bastante diversificado. Nas escolas, além das trocas de avisos gerais, convocações e informações burocráticas, também tem sido usado como ferramenta pedagógica em processos formativos envolvendo a equipe de coordenação da escola, pais, alunos e demais integrantes da comunidade escolar.

## REDES SOCIAIS

### WhatsApp

O **WhatsApp** é a rede social de mensagens instantâneas mais popular entre os brasileiros e algumas operadoras permitem o uso ilimitado do aplicativo, sem debitar do consumo do pacote de dados.

Cerca de 89% dos internautas brasileiros estão no *Whatsapp*. Por isso, a gestão escolar pode, a partir dos dados de telefones celulares de professores, alunos, pais, funcionários e demais colaboradores, formar **grupos de Whatsapp**, de caráter geral reunindo todos em integrantes da comunidade escolar para veicular informações que devem ser do conhecimento de todos e **grupos específicos** como: de professores; de coordenadores; de servidores da escola; de alunos; de pais; de parceiros e outros, para estabelecer contatos sobre assuntos inerentes a cada grupo.

Apesar de o uso desse aplicativo ser bastante comum, é importante deixar claro para os integrantes dos grupos a sua finalidade e os cuidados que todos devem ter com a forma como expressam suas opiniões (sempre com respeito e ética) e com o conteúdo postado, de modo a evitar a disseminação de fakenews.

Para maiores informações consulte: <https://faq.whatsapp.com/>  
<https://www.whatsapp.com/features/>

### Facebook

O **Facebook** é uma das redes sociais mais utilizadas pelos brasileiros. O Brasil é o terceiro principal usuário da rede social no mundo, atrás somente de Índia e Estados Unidos. É uma rede social versátil e abrangente, que reúne muitas funcionalidades no mesmo lugar. Serve tanto para divulgar e compartilhar conteúdos quanto para conhecer pessoas, relacionar-se com amigos e família, informar-se, dentre outros.

Para maiores informações consulte:  
[https://www.facebook.com/help/?helpref=hc\\_global\\_nav](https://www.facebook.com/help/?helpref=hc_global_nav)

## **Twitter**

O **Twitter** é uma rede social usada principalmente como segunda tela em que os usuários comentam e debatem o que estão assistindo na TV, postando comentários sobre noticiários, reality shows, jogos de futebol e outros programas. Tem sido muito usado para divulgar informações em primeira mão e pode ser uma importante ferramenta para postagem de conteúdos curtos e que precisam ser divulgados rapidamente.

Para maiores informações consulte: <https://help.twitter.com/pt>

## **Instagram**

O **Instagram** é uma rede social usada por meio do celular que permite a postagem de imagens como fotos e vídeos. Um dos recursos que tem sido muito utilizado é o **Instagram Stories**, cujo objetivo é melhorar a interação entre os usuários. Consiste na possibilidade de publicar fotos ou vídeos que ficam acessíveis por até 24 horas. Por meio desse recurso é possível fazer perguntas, e enquetes. Permite ao usuário produzir vídeos de 15 segundos, adicionando música ou áudios retirados de outro clipe.

Ter uma conta no *Instagram* é uma oportunidade de divulgar conteúdos importantes de forma visual e gerar engajamento.

Para maiores informações consulte: <https://help.instagram.com/>

## **Youtube**

O **Youtube** é a rede social mais utilizada pelos brasileiros. Nela é possível postar e acessar vídeos online da atualidade. É um recurso já consolidado para distribuir conteúdos e pode ser amplamente utilizado pela gestão escolar tanto na formação de estudantes como na capacitação de professores e demais profissionais da escola.

Para maiores informações consulte:  
<https://support.google.com/youtube/?hl=pt-BR#topic=9257498>

## 4. Reuniões Virtuais

Qualquer organização usa a **Reunião** como estratégia para apresentar conteúdos, discutir temas, tomar decisões que envolvem a participação de mais de uma pessoa, dentre outros. Ela pode ser realizada presencialmente ou a distância, neste último caso, quando os participantes se encontram em outros locais ou por razões diversas não podem comparecer ao local.

No atual momento em que o isolamento social está sendo indicado, a reunião virtual, ou **videoconferência** passou a ser amplamente utilizada para agrupar os profissionais da empresa para planejar, discutir questões relacionadas à condução dos trabalhos, comunicar e tomar decisões.

### **Videoconferência**

Videoconferência é uma tecnologia que permite o contato visual e sonoro entre pessoas que estão em lugares diferentes, dando a sensação de que os interlocutores encontram-se no mesmo local. Reúne mais de duas pessoas ao mesmo tempo e garante interatividade como se a conversa acontecesse pessoalmente.

Existe no mercado vários aplicativos para videoconferência e que podem ser usados pela gestão escolar com frequência. Alguns deles são gratuitos dependendo do número de pessoas a serem reunidas.

Segue abaixo alguns dos aplicativos mais usados na atualidade:

#### ***Hangouts***

Este aplicativo é disponibilizado em versões para *Android*, *iOS* e *Web*. Pertence à empresa Google e permite criar vídeo de chamadas com até 10 pessoas (Gmail, G-Suite Basic) ou 25 pessoas nas contas (Business, Education). Permite ainda conversas de voz com até 150 pessoas. Também aceita ligação para telefones fixos.

Para maiores informações consulte:

<https://support.google.com/hangouts?hl=pt-BR&authuser=0#topic=6386410>

#### ***Zoom Cloud Meeting***

Este Aplicativo está disponível nas versões para *Android*, *iOS* e *Web*. Pode reunir até 100 pessoas e permite espelhar a tela do computador, compartilhar arquivos e exibir apresentações. Possui, também um chat de mensagens de texto para falar com os participantes!

Para maiores informações consulte: <https://support.zoom.us/hc/pt-br>

## **Teams**

É um recurso de bate-papo, atendimento, ligação e colaboração integrados ao software Microsoft Office. É de fácil instalação e uso.

Para maiores informações consulte:

<https://www.microsoft.com/en-us/education/products/teams>

## **GoToMeeting**

Este aplicativo está disponível nas versões para *Android*, *iOS* e *Web*. Permite exibir apresentações e ainda possui uma função de alerta para lembrar o usuário da reunião agendada!

Para maiores informações consulte: <https://support.logmeininc.com/pt/gotomeeting>

## **Skype**

O Skype é uma plataforma bem conhecida para chamadas de áudio e vídeo. Também permite a comunicação por texto e até compartilhar artigos enquanto está em uma chamada. Fora isso, também é possível iniciar compartilhamento de tela durante as chamadas. Tudo isso gratuitamente.

Contudo, **o usuário também pode contratar mais opções de uso** – de forma pré-paga ou por meio de uma assinatura – para realizar chamadas para telefones fixos e chamadas com vídeo em grupo ou até mesmo enviar SMS.

É possível, no caso, obter um número de telefone por meio próprio do Skype, seja ele local ou de outra região/país, e fazer ligações a taxas reduzidas.

Para maiores informações consulte: <https://support.skype.com/pt-br/skype/all/>

## **Webinar**

O termo **Webinar** é uma abreviação da expressão em inglês *web based seminar*, que significa seminário realizado pela internet. É uma espécie de videoconferência com fins comerciais ou educacionais, na qual uma empresa utiliza uma plataforma online para uma comunicação em via única.

Um **Webinar** pode ser realizado ao vivo ou com vídeo gravado e transmitido em horário pré-estabelecido, por meio de uma plataforma que permita esse tipo de transmissão.

Para acessar um Webinar, é preciso fornecer o e-mail de contato do(a) participante.

Por ser uma ferramenta de única via, haverá sempre um(a) apresentador(a), palestrante ou conferencista e só ele/ela fala, enquanto os demais assistem. Dependendo do formato da ação e da plataforma utilizada, há possibilidade do envio de perguntas e também de interação entre o público através de chat próprio.

Geralmente, após o encerramento do Webinar, costuma-se disponibilizar o vídeo em uma plataforma como o Youtube, permitindo que aqueles que não puderam assistir no horário marcado tenham acesso ao conteúdo.

Existem atualmente diversas plataformas utilizadas para a realização de Webinars, algumas gratuitas e outras pagas.

Algumas delas são:

- Google Hangouts
- Facebook
- YouTube
- GoToWebinar
- GoToMeeting

Para maiores informações consulte:

• **Google Hangouts:**

<https://support.google.com/hangouts?hl=pt-BR&authuser=0#topic=6386410>

• **Facebook:**

<https://www.facebook.com/help/587160588142067?helpref=search&sr=2&query=live>

• **YouTube:** <https://support.google.com/youtube/answer/2853700?hl=pt-BR>

• **WebinarJam:** – Informações da Solução disponível apenas em Inglês –  
<https://home.webinarjam.com/>

• **GoToWebinar:**

<https://www.gotomeeting.com/pt-br/webinar/online-webinar-supportGoToMeeting>.  
<https://support.logmeininc.com/pt/gotomeeting>

## 5. Bibliografia

### **E-book**

**Gestão participativa de riscos de desastres em escolas:** ferramentas para planejamento escolar produzido pela C & A Foundation; Save the Children; Instituto Fonte para o desenvolvimento social.

Acessado em 21/03/2020 no endereço:

<http://new.institutofonte.org.br/wp-content/uploads/2017/10/manual-GPRDE.pdf>

### **Sites consultados em 22/03/2020**

<https://neilpatel.com/br/blog/canais-de-comunicacao/>

<https://blog.hotmart.com/pt-br/canais-de-comunicacao/>

<https://www.internetinnovation.com.br/blog/midias-sociais-conceito-e-definicao/>

<https://www.mundodomarketing.com.br/ultimas-noticias/38150/10-tendencias-para-midias-sociais-em-2019.html>

<https://escoladainteligencia.com.br/redes-sociais-como-elas-podem-melhorar-a-comunicacao-entre-alunos-e-escola/>

<https://educador.brasilecola.uol.com.br/sugestoes-pais-professores/as-redes-sociais-como-aliadas-aprendizagem.htm>

<https://negociossc.com.br/blog/5-tipos-de-canal-de-comunicacao-para-atingir-diferentes-geracoes>

<https://escolaweb.com.br/artigos/5-praticas-para-melhorar-a-comunicacao-entre-escola-e-alunos/>

<https://klickpages.com.br/blog/webinar-o-que-e/>

<https://resultadosdigitais.com.br/blog/redes-sociais-mais-usadas-no-brasil/>

<https://olhardigital.com.br/lu-explica/noticia/home-office-conheca-4-aplicativos-de-vid-eoconferencia/72065>

<https://www.googleadservices.com/>