

Percepção docente sobre o uso do WhatsApp como ferramenta de comunicação no ensino remoto emergencial

Ivanilse Calderon¹, Pedro Valle², Ana Oran³, Ricardo Vilela⁴, Rayfran Lima⁵, Renato Garcia⁶, Williamson Silva⁶, Eduardo Feitosa¹

¹Instituto de Computação (IComp) – UFAM, Manaus, AM, Brasil

²Universidade Federal de Juiz de Fora – UFJF, Juiz de Fora, MG, Brasil

³Universidade Federal do Amazonas – UFAM, Manaus, AM, Brasil

⁴Universidade Federal do Cariri – UFCA, Juazeiro do Norte, CE, Brasil

⁵Cesar School, Recife, PE, Brasil

⁶PPGES (Campus Alegrete) – UNIPAMPA, Alegrete, RS, Brasil

¹{ivanilse.calderon,efeitosa}@icomp.ufam.edu.br

²pedrohenrique.valle@ufjf.br, ³ana.oran@icomp.ufam.edu.br

⁴ricardo.ferreira@ufca.edu.br, ⁵rayfran.rocha.lima@gmail.com

⁶{renatogarcia.aluno,williamsonsilva}@unipampa.edu.br

Abstract. *Education had to adapt during the pandemic caused by the new coronavirus (Sars-CoV-2), and learning locations became exclusively remote. As a result, teachers began to adopt interactive tools to facilitate interaction and communication before, during, and after classes. Among them, WhatsApp was an adopted tool. This paper presents the results of a survey conducted with 363 teachers from different regions of the country. The survey characterized positive and negative aspects from the teachers' point of view regarding using WhatsApp during emergency remote teaching. As a result, we observed ease and agility in communication. However, there was a loss of privacy for the teachers.*

Resumo. *Durante a pandemia causada pelo novo coronavírus (Sars-CoV-2), a educação precisou se adaptar e os espaços de aprendizagem passaram a ser exclusivamente remotos. Com isso, docentes começaram a adotar ferramentas interativas para facilitar a interação e a comunicação antes, durante e após as aulas. Uma das ferramentas adotadas foi o WhatsApp. Este artigo apresenta os resultados de um survey conduzido com 363 docentes de diferentes regiões do país. O survey caracterizou aspectos positivos e negativos do ponto de vista dos docentes sobre o uso do WhatsApp durante o ensino remoto emergencial. Como resultados, observou-se uma facilidade e agilidade da comunicação. Como consequência, houve uma perda de privacidade por parte dos docentes.*

1. Introdução

Nas últimas décadas, os avanços tecnológicos contribuíram para modificar o relacionamento das pessoas com o aprendizado, consumo e produção de conteúdo. Segundo Rodrigues (2015), a interação docente-estudante tem se intensificado e ultrapassado os limites

físicos das instituições de ensino a partir de transformações causadas pelas Tecnologias Digitais de Informação, Comunicação e Expressão (TDICE). Dentre as inúmeras TDICE, destacam-se as aplicações que apoiam a comunicação instantânea, tais como: Viber, Telegram, FacebookMessenger, Line, Imo, GTalk, WhatsApp, etc. Desde que foi lançado em 2009, o WhatsApp é o principal aplicativo de troca de mensagens instantânea no Brasil. Atualmente, 96,4% dos usuários de redes sociais brasileiros, entre 16 e 64 anos, usam o WhatsApp, o que equivale a 165 milhões de usuários [Porto et al. 2022]. O WhatsApp vem sendo usado para os mais diversos fins, seja para trocar mensagens, manter contato com grupos de pessoas, conversar via chamadas de voz / vídeo ou compartilhar fotos / arquivos / vídeos. Neste cenário, o uso do WhatsApp se apresentava como uma alternativa capaz de ampliar o compartilhamento do conhecimento entre os usuários.

Entretanto, a pandemia que assolou o mundo desde o final de 2019 proporcionou mudanças repentinas neste cenário, trazendo medidas restritivas para prevenção do novo coronavírus (Sars-CoV-2), tais como: isolamento social, quarentena e distanciamento social. Estas medidas afetaram profundamente as instituições educacionais em diversos países, incluindo o Brasil, e nem mesmo os docentes que já adotavam ambientes online nas suas práticas, imaginava que seria necessária uma mudança tão rápida e emergencial, de forma quase obrigatória, devido à expansão do novo coronavírus [Moreira et al. 2020].

Diante das medidas restritivas, aumento do acesso à internet e alto índice de usuários utilizando o WhatsApp no Brasil, o uso desta ferramenta se apresentou como uma alternativa quase natural como estratégia educacional e como uma nova maneira de comunicação/interação entre docente-estudante. Com o fim da pandemia ou mitigação das medidas restritivas para prevenção do novo coronavírus, docentes e discentes continuarão usando o WhatsApp? Quais as lições aprendidas durante o uso do WhatsApp por docentes e discentes? Quais as adaptações necessárias para potencializar o uso dessa ferramenta como instrumento de aprendizado, consumo e produção de conteúdo? Em vista disso, este trabalho tem o objetivo de compreender as percepções, desafios e lições aprendidas percebidas pelos docentes que utilizaram o WhatsApp como ferramenta de comunicação com os estudantes durante o ERE no Brasil. Para isso, foi conduzido uma pesquisa de opinião (*survey*), que teve a participação de 363 docentes de diferentes regiões do país (26 estados da federação), que permitiu caracterizar, sob o ponto de vista dos docentes, os aspectos positivos e negativos sobre o uso dessa ferramenta durante o ERE.

2. Trabalhos Relacionados

No contexto da utilização do WhatsApp como ferramenta auxiliar de aprendizado, consumo e produção de conteúdo, diversos trabalhos de pesquisa tem sido desenvolvidos por todo o mundo, principalmente, em locais onde a maioria da população já utiliza o WhatsApp no seu cotidiano.

Ahmad (2020) realizou um *survey* com 101 estudantes de graduação e pós-graduação, que estudam na Universidade Federal Dutsin-Ma (Nigéria), para investigar: (i) as implicações do uso do Whatsapp para fins de educação; e (ii) a atitude dos estudantes quanto ao uso do WhatsApp como ferramenta de comunicação e aprendizagem. As respostas dos estudantes indicaram que o que WhatsApp os ajuda a obter mais interesse e motivação para aprender e manter-se conectado. Por outro lado, revelou que o WhatsApp está ajudando no compartilhamento de materiais indesejados. Quanto às implicações do

uso do WhatsApp, alguns estudantes comentaram que seu uso “faz com que os docentes não atendam às aulas às vezes” e “faz com que outros estudantes se tornem preguiçosos”.

Undeze e Oshionebo (2020) realizaram um *survey* com 400 estudantes de graduação da Universidade de Abuja (Gwagwalada na Nigéria) para investigar até que ponto a plataforma do WhatsApp pode gerar aprendizado colaborativo entre os estudantes. O estudo constatou que o grupo Whatsapp da turma gera aprendizado colaborativo em grande parte. No entanto, descobriu-se que o principal desafio é controlar a publicação de conteúdo irrelevante nos grupos de WhatsApp da turma.

Myllyono *et al.*(2021) realizaram um *survey* com 202 estudantes de três cursos diferentes em uma universidade particular da Indonésia para avaliar a aceitação tecnológica e a conectividade de estudantes universitários à aprendizagem online com suporte do WhatsApp. Os resultados mostram que a maioria dos estudantes aceitou o uso do WhatsApp para apoiar o aprendizado e se sentiu conectado ao aprendizado. Os resultados também identificaram vários fatores que promoveram o alto nível de aceitação e conexão com a aprendizagem, como a utilidade percebida dos estudantes, disponibilidade de apoio à aprendizagem, motivação e conexão com seus amigos.

Como pode-se notar, o uso do WhatsApp como ferramenta auxiliar no aprendizado, consumo e produção de conteúdo é um tema recorrente pesquisado em todo o mundo. Porém, a maioria deles desenvolveu suas pesquisas restringindo-se a um público bem específico. Neste contexto, este trabalho destaca-se dos demais, pois buscou-se a partir de uma visão mais abrangente, investigar as consequências, desafios e lições aprendidas vivenciadas pelos docentes de todo Brasil que atuam em instituições públicas e privadas, em diversas áreas do conhecimento ministrando aulas em cursos que abrangem desde o ensino fundamental até pós-graduação.

3. Método de Pesquisa

O principal objetivo desta pesquisa é compreender as percepções (positivas/negativas) dos docentes sobre o uso do WhatsApp como ferramenta de comunicação com os estudantes durante o ERE. Para alcançar este objetivo, foi adotado o método Pesquisa de Opinião (*survey*), empregando um questionário *online* como abordagem para coleta das percepções dos docentes. Em relação ao *design* da coleta de dados, o questionário aplicado foi classificado como um recorte transversal, em que os docentes participantes forneceram suas informações em relação às suas experiências e visão dentro de um determinado contexto [Oliveira et al. 2017].

Para o *design* do questionário, seguiu-se as diretrizes sugeridas por Coelho *et al.* (2019), em que as perguntas elaboradas seguiam uma ordem lógica e encadeada, divididas em quatro partes: **Parte 01** - Nove perguntas referentes ao perfil e experiência dos participantes (tipo fechadas e de múltipla escolha): gênero, faixa etária, titulação máxima, estado, anos de experiência, tipo de instituição, área de conhecimento, modalidade de ensino que atua, se disponibilizou o WhatsApp aos estudantes; **Parte 02** - Pergunta referente às percepções positivas dos docentes (tipo aberta): quais foram os principais pontos positivos que você percebeu ao disponibilizar o contato do WhatsApp para os estudantes?; **Parte 03** - Uma pergunta referente às percepções negativas dos docentes (tipo aberta): quais foram principais desafios, pontos negativos, enfrentados por você ao disponibilizar o contato do WhatsApp para os estudantes?; **Parte 04** - Uma pergunta para comentários

gerais (tipo aberta): por favor, coloque aqui comentários adicionais.

A população selecionada para responder o questionário eram docentes que trabalharam em instituições públicas e privadas do Brasil, atuando nos mais diferentes níveis de ensino. Antes de disponibilizar o questionário para os docentes, foi realizado um estudo piloto com quatro docentes visando avaliar e mitigar possíveis dificuldades de entendimento nas questões elaboradas. Após o estudo piloto, algumas melhorias no questionário foram realizadas antes da divulgação entre os docentes. Os pesquisadores envolvidos neste estudo tiveram a preocupação de que o estudo abrangesse todas as regiões do país visando aumentar a taxa e a heterogeneidade de respostas. Para isso, foram realizadas diversas abordagens de divulgação: compartilhamento do questionário em lista de discussão e criação de posts em diversas redes sociais (Instagram/ Facebook/ Twitter/ LinkedIn/ WhatsApp). O questionário também foi enviado via e-mail para 107 unidades de ensino do Brasil, principalmente Universidades e Institutos Federais, solicitando ampla divulgação entre os docentes.

Os dados referentes aos perfis dos participantes foram analisados por meio de estatística descritiva. Já os dados advindos das perguntas abertas foram analisados qualitativamente. Para isso, foi criada uma lista com todas as percepções relatadas pelos docentes. Cada uma das percepções foi analisada e, a partir disso, criaram-se códigos. Em seguida, estes códigos foram analisados e agrupados de acordo com as suas características, formando conceitos relevantes e que são representados neste trabalho por meio de Categorias e Subcategorias. Ressalta-se que a análise foi conduzida de forma colaborativa por quatro pesquisadores em várias reuniões de discussão. Em cada reunião, a análise era revisada e discutida entre os quatro pesquisadores.

4. Resultados

4.1. Visão Geral dos Resultados

O estudo obteve a participação de 363 docentes de 26 estados da federação: Sudeste 103 docentes - 28%; Norte (93 docentes - 26%; Centro-Oeste (65 docentes - 18%); Nordeste (62 docentes - 17%); e Sul (40 docentes - 11%). Analisando o perfil dos entrevistados, identificamos: 200 docentes (57,9%) se declararam como mulher; 225 docentes (74%) possuem entre 31 a 50 anos; 167 docentes (46%) possuem apenas graduação, e apenas 12 docentes (2,3%) possuem o título de doutorado; a região Sudeste e Norte tiveram maior quantidade de respondentes (196), e os estados do Amazonas (11,8%), Goiás (11,6%), Minas Gerais (10,7%) e do Rio de Janeiro (9,4%) com maior percentual de participação. 202 docentes (56%) possuem mais de 10 anos de experiência em docência; 328 docentes (90,4%) estão vinculados a instituições públicas; há uma predominância de docentes das Ciências Exatas e da Terra (123 - 34,2%), seguido de docentes que atuam em áreas das Ciências Humanas (78 - 21,5%); os docentes atuam principalmente na graduação (232 - 63,9%), no ensino médio técnico integrado (155 - 42,7%) e na pós-graduação das instituições de ensino; quase 80% dos docentes disponibilizaram o contato no WhatsApp para os estudantes. Mais detalhes sobre perfil dos participantes estão disponíveis no material complementar¹.

Ademais, a alta participação dos docentes neste estudo foi de suma importância para a condução desta pesquisa. Com a mudança de paradigma do ensino presencial para

¹<https://doi.org/10.6084/m9.figshare.22259368.v2>

o ERE, acredita-se que os docentes foi provavelmente um dos grupos mais afetados e que mais utilizou o WhatsApp como ferramenta de comunicação.

4.2. Pontos Positivos Percebidos pelos docentes

A adoção do Whatsapp, como uma das principais estratégias de comunicação na Educação em tempos de pandemia, surge em meio a um momento de grandes incertezas e importantes decisões que envolveram, entre outros aspectos, a manutenção e a qualidade da educação. As respostas obtidas no *survey* mostraram que existem diferentes motivações para a escolha do WhatsApp como meio de comunicação entre instituição, docentes e estudantes. Além disso, também foram identificados relatos sobre percepções positivas do uso desse serviço em favor da educação. Esses e outros aspectos positivos levantados durante o estudo de *survey* são apresentados a seguir. A Tabela 1 apresenta as categorias e subcategorias identificadas, além de apresentar as evidências (principais citações) relacionadas às principais subcategorias.

Tabela 1. Pontos Positivos Percebidos pelos docentes.

Cat.	Subcategorias e evidências identificadas
Aumento da facilidade na comunicação	Facilitação na comunicação entre docentes e estudantes: “ <i>Maior facilidade de responder questões em um grupo único de todos os alunos e facilidade para entrar em contato com eles com relação às aulas e provas</i> ” - D211
	Comunicação por mensagens instantâneas entre orientadores e orientandos: “ <i>... facilitou o fluxo de orientação, antes restrito apenas aos dias de encontros presenciais</i> ” - D218
	Alcanceabilidade e propagação de informações e materiais didáticos: “ <i>Facilidade em compartilhar materiais didáticos, pois muitos alunos tem planos de celular com o whatsapp gratuito fora dos dados móveis. O Ava precisa de acesso à internet e os alunos nem sempre condições de acessar a plataforma, mas o whatsapp eles sempre tem</i> ” - D99; “ <i>As possibilidades de transmitir arquivos em diferentes formatos e áudios de forma instantânea e dialogada</i> ” - D301
Aumento da agilidade na comunicação	Agilidade na comunicação entre docente e estudantes: “ <i>Agilidade para dúvidas simples e maior comunicação com os alunos</i> ” - D104; “ <i>Rapidez e agilidade para passar informações sobre as aulas tanto pelo professor como pelos alunos, como os horários e reposições, por exemplo</i> ” - D217.
	Atendimentos excepcionais e com urgências: “ <i>Agilidade em resolver situações de emergência. Por exemplo, quando ocorre algum contratempo e é necessário uma comunicação mais rápida pra avisar sobre algum atraso...</i> ” - D20.
	Esclarecimento de dúvidas sob demanda: “ <i>Eles não esperam até a próxima aula para fazer perguntas importantes para a execução das atividades</i> ” - D51; “ <i>Acredito que o WhatsApp é uma ferramenta que os alunos tem mais familiaridade e acabam se sentindo mais a vontade para enviar perguntas ou apresentar situações onde estão tendo problemas e/ou dificuldades. De certo modo a informalidade da ferramenta faz com que haja uma quebra em um possível receio de entrar em contato com o professor</i> ” - D138.
Aumento da motivação e aprendizagem	Motivação e participação nas atividades educacionais: “ <i>Meio de motivá-los nas entregas das atividades e participar das aulas</i> ” - D42.
	Curva de aprendizagem tecnológica e disponibilidade de serviços: “ <i>Maior acesso dos alunos devido à possibilidade de uso apenas com um pacote de dados</i> ” - D97. “ <i>Fica mais fácil atender os Alunos com acesso à internet ruim e limitado, além dos alunos com muitas dúvidas e que tem dificuldade em usar os AVAS. O whatsapp pega mesmo em uma internet péssima, enquanto outras ferramentas não funcionam assim</i> ” - D121.
Aumento da efetividade da relação docente-estudante	Atenção as singularidades dos estudantes e atendimentos personalizados: “ <i>Contato mais próximo e individualizado no caso de dúvidas. Aproximação para tratar de outras questões relativas à vida pessoal dos estudantes e que permeiam o ensino</i> ” - D91. “ <i>Facilidade de comunicação e muitos estudantes mais tímidos se sentem mais a vontade por este canal, o que me aproximou mais de alguns, mesmo em tempo de ensino remoto</i> ” - D353.
	Aproximação na relação docente e estudantes “ <i>Maior proximidade e interação dos estudantes, principalmente dos mais tímidos que têm receio de fazer perguntas durante as aulas</i> ” - D77; “ <i>Me trouxe mais proximidade com os estudantes, o ponto positivo disso é que é possível conhecer suas limitações e auxiliar quando possível. Penso que essa aproximação auxilia nos processos de ensino e de aprendizagem</i> ” - D229.

Os docentes destacam que houve um **aumento da facilidade na comunicação** com os estudantes. Como exemplo, o docente D353 relata o seguinte: “*muitos estudantes mais tímidos se sentem mais à vontade por este canal, o que me aproximou mais de alguns*”. De modo geral, os relatos demonstram uma desburocratização no envio de informações, esclarecimento de dúvidas (individuais ou em grupo), disponibilização de materiais didáticos e, além disso, na relação professor e aluno. Sob o ponto de vista desta categoria, foram discriminadas as seguintes subcategorias: “Facilitação na comunicação

entre docentes e estudantes”, “Comunicação por mensagens instantâneas entre orientadores e orientandos” e “Alcançabilidade e propagação de informações e materiais didáticos”. Os docentes destacaram também um **aumento da agilidade na comunicação**, a qual permitiu maior eficiência para resolução de problemas, esclarecimento de dúvidas e recados urgentes. Os docentes ainda sinalizam maior produtividade dos estudantes, menor dispersão nas atividades e melhoria na qualidade das respostas. Nesse sentido, percebe-se que o Whatsapp foi significativo para “agilidade na comunicação entre docente e estudantes”, sobretudo para “atendimentos excepcionais e com urgências” e no “esclarecimento de dúvidas sob demanda”.

Alguns relatos ressaltam o **aumento da motivação e aprendizagem** alcançados, também, pelo uso do Whatsapp. Esses docentes perceberam que, durante o uso do WhatsApp, os estudantes sentiram-se mais entusiasmados durante as atividades educacionais. Os relatos demonstram que o uso dessa ferramenta de mensagens instantâneas, que já fazia parte do contexto dos estudantes, facilitou na “curva de aprendizagem tecnológica e disponibilidade de serviços”, proporcionando maior “motivação e participação nas atividades educacionais”. Por fim, foi identificado o **aumento da efetividade da relação docente-estudante**, em que os docentes notaram que puderam vivenciar uma maior aproximação com os estudantes que, por sua vez, se sentiram mais acompanhados, estabelecendo uma conexão de parceria e confiança. Além disso, também foi notória a participação dos estudantes mais tímidos que, mesmo nas aulas presenciais, não interagiam tanto quanto interagiram com a utilização da ferramenta. Alinhada à esta categoria, foram identificadas as seguintes subcategorias: “atenção as singularidades dos estudantes e atendimentos personalizados” e “aproximação na relação docente e estudantes”.

4.3. Pontos Negativos Percebidos pelos docentes

Os códigos relacionados às categorias da Subseção 4.2 mostram indícios de que os docentes tiveram uma percepção positiva sobre disponibilizar o contato do WhatsApp para os estudantes. Contudo, notou-se que os docentes também tiveram percepções negativas / dificuldades após disponibilizar o seu contato do WhatsApp para os estudantes. A Tabela 2 apresenta as categorias e subcategorias identificadas, além de apresentar as evidências (principais citações) relacionadas às subcategorias.

Os docentes perceberam um **comportamento inadequado dos estudantes** após disponibilizar o seu contato do WhatsApp. Ao analisar os dados, percebeu-se relatos docentes de que os estudantes começaram a ter um comportamento inadequado principalmente nos grupos das disciplinas. Sobre esta categoria, foram identificadas as seguintes subcategorias: “brincadeiras, fora de hora e de mal gosto, nos grupos da disciplina”, “uso de linguagens inadequadas com o docente ou no grupo do WhatsApp da disciplina”, “falta de respeito com o docente”, “informalidade na relação estudante-docente” e “estudantes sem disciplina para usar o WhatsApp”.

Com relação à categoria **excesso de mensagens recebidas**, o docente D054 comentou o seguinte: “*em diversas oportunidades, em apenas um dia, o ícone do WhatsApp no meu telefone aparecia com a notificação +999, pois passavam de mil mensagens diárias.*”. Nesse sentido, foram identificados os seguintes motivos para esse excesso de mensagens no Whatsapp dos docentes: “duplicidade de mensagens dos estudantes”,

Tabela 2. Pontos Negativos Percebidos pelos docentes.

Cat.	Subcategorias e evidências identificadas
Comportamento inadequado do estudante	Brincadeiras, fora de hora e de mal gosto, nos grupos da disciplina “ <i>Brincadeiras fora de hora nos grupos do WhatsApp</i> ” - D91.
	Uso de linguagens inadequadas com o docente ou no grupo da disciplina: “ <i>eles escrevem o que pensam, muitos são arrogantes e com uma linguagem inadequada e inapropriada</i> ” - D215.
	Falta de respeito com o docente: “ <i>Recebi mensagens de raiva/ódio por coisas banais</i> ” - D216.
	Informalidade na relação estudante-docente: “ <i>os estudantes não conseguem saber o limite entre o 'colega do zap' e o docente. Chegam a ser invasivos e desagradáveis, sem filtro</i> ” - D330.
	Estudantes sem disciplina para usar o WhatsApp: “ <i>estudantes não tem a disciplina e a pro atividade de utilizar o whatsapp na relação ensino aprendizagem</i> ” - D50.
Excesso de mensagens recebidas via WhatsApp	Duplicidade de mensagem dos estudantes: “ <i>Um ponto negativo é responder a mesma pergunta mil vezes</i> ” - D154; “ <i>informações passadas no grupo mas que eles mandam individual perguntando a mesma coisa.</i> ” - D150.
	Mensagens solicitando atendimento imediato “ <i>Pressão dos alunos para o professor responder instantaneamente, como se eu fosse exclusivo para cada aluno</i> ” - D230.
	Mensagens solicitando novas oportunidades de envio de tarefas “ <i>...ficam insistentemente enviando mensagens pedindo segunda chances ou que sejam aceitas atividades cujo o prazo de recebimento expirou</i> ” - D323.
	Mensagens cobrando correção de avaliações e notas: “ <i>...cobranças por notas via mensagens</i> ” - D336.
	Mensagens com assuntos aleatórios “ <i>As mensagens religiosas, as fotos de saudação, os vídeos religiosos</i> ” - D166.
Perda de privacidade	Contatos em horários e dias inadequados: “ <i>O maior lado negativo de disponibilizar o contato do whatsapp para os alunos é a falta de bom senso no que diz respeito aos dias e horários que as mensagens são enviadas. Por exemplo, durante os finais de semana ou durante a semana em horários que não estou trabalhando...</i> ” - D20
	Ligações frequentes aos docentes: “ <i>Os alunos não tem bom senso, ligam, mandam mensagem a qualquer hora do dia e noite</i> ” - D28; “ <i>já cheguei a receber chamadas de vídeo insistentes, em domingo à noite (que foram ignoradas, mas causaram incômodo)</i> ” - D330.
	Recebimento de áudios muito grandes: “ <i>Alguns alunos, ao invés de escrever, mandam áudios muito grandes</i> ” - D113; “ <i>alunos enviando áudios longos e sem clareza do que querem perguntar ou solicitar</i> ” - D259.
	A perda de privacidade causou interferência na vida pessoal do docente: “ <i>a dificuldade em estabelecer uma separação entre vida pessoal e trabalho, visto que a comunicação acaba se concentrando no mesmo canal.</i> ” - D138; “ <i>a falta de privacidade causa interferência na minha rotina pessoal</i> ” - D317;
Sobrecarga de trabalho ocasionada pelo WhatsApp	O docente não conseguiu estabelecer horário de trabalho: “ <i>Respeito aos horários de trabalho</i> ” - D291; “ <i>Trabalho o tempo todo, sem a pausa necessária</i> ” - D135.
	Exaustão mental no docente: “ <i>É exaustivo, os dedos doem. A mente fica extremamente cansada</i> ” - D45.
	Estresse nos docentes: “ <i>a alta demanda dos estudantes causa muito estresse ao docente, por ver sua incapacidade diante do acúmulo de demandas</i> ” - D54.
	Culpa por não responder o estudante fora do horário: “ <i>Alunos enviam mensagens fora do horário de serviço e eu me culpo se não responder</i> ” - D134.
	WhatsApp se tornou uma ferramenta de trabalho e não de diversão: “ <i>...o fato que o Whatsapp terminou se consolidando como um instrumento de trabalho e não diversão</i> ” - D121.
Falta de autoridade	Dificuldade de estabelecer regras claras para o uso com grupos: “ <i>Dificuldade de estabelecer regras claras para o uso com os grupos</i> ” - D340 “ <i>Orientar os alunos a só utilizarem o recurso do grupo criado</i> ” - D288.
	Dificuldade em resolver conflitos nos grupos: “ <i>A necessidade de resolver situações de conflitos em grupos de trabalho compostos pelos estudantes</i> ” - D320.
Fatores impeditivos da comunicação	Falta de tempo para responder todos os estudantes: “ <i>Tempo para responder a todos</i> ” - D271. muito tempo usando para responder os alunos - D126; “ <i>Falta de tempo para responder todas as dúvidas</i> ” - D273
	Dificuldade em priorizar os atendimentos aos alunos: “ <i>Dificuldade em priorizar os atendimentos aos alunos</i> ” - D125.
	Dificuldade em manter o registro de contato com o estudantes: “ <i>Dificuldade em manter um registro do contato com o aluno</i> ” - D308.
	Estudantes com receio de entrar em contato (evidenciado por 3 docentes): “ <i>Eles tem medo de perguntar</i> ” - D267; “ <i>Os alunos ainda terem medo de entrar em contato, mesmo tendo vias facilitadas.</i> ” - D109.
Diminuição da motivação dos estudantes	Falta de proatividade/ motivação dos alunos: “ <i>... falta de motivação dos mesmos</i> ” - D200.
	Falta de autonomia dos alunos: (evidenciado por 2 docentes): “ <i>...falta de autonomia dos alunos</i> ” - D83.
	Estudantes estavam acomodados: “ <i>maior comodismo dos alunos pela facilidade de contato.</i> ” - D280 “ <i>... os alunos acomodaram mais e preferem usar o WhatsApp do que usar as ferramentas oficiais, como o Moodle</i> ” - D312.
	Baixa interação dos estudantes: “ <i>Falta de interação no grupo dos alunos</i> ” - D200; “ <i>Foram poucas as interações</i> ” - D314.
	Dependência do docente (evidenciado por 4 docentes): “ <i>levantamento de assuntos que não necessitariam da interação via WhatsApp</i> ” - D11; “ <i>Muitos alunos entram em qualquer horário e por qualquer motivo simples, diferentemente do que ocorreria se fossem encontros presenciais.</i> ” - D17.

“mensagens solicitando atendimento imediato”, “mensagens solicitando novas oportunidades de envio de tarefas”, “mensagens cobrando a correção de avaliações e notas e “mensagens com assuntos aleatórios”. Como consequência da alta quantidade de mensagens recebidas diariamente, os docentes relataram que tiveram uma **perda de privacidade**, ou seja, os estudantes, por terem o contato do docente, acreditavam que poderiam realizar “contatos em horários e dias inadequados”, realizar “ligações frequentes aos docentes” e

enviar áudios longos (“recebimento de áudios longos”). Com isso, os docentes relataram que essa “perda de privacidade causou interferência na vida pessoal”.

Ainda sobre as consequências do excesso de mensagens, os docentes relataram uma **sobrecarga de trabalho** ocasionada pelas demandas advindas via WhatsApp. Como resultados dessas demandas, notou-se que os docentes sentiam “dificuldade em estabelecer um horário de trabalho”, ou seja, dificuldade de conciliar os atendimentos aos estudantes com a rotina durante a pandemia. Devido à isso, alguns docentes comentaram que isso gerou resultados negativos na saúde dos docentes, seja causando um “exaustão mental” e “estresse nos docentes”, outros comentaram que sentiram “culpa por não responder o estudante fora do horário”. Alguns docentes chegaram a conclusão que, durante a pandemia, o “WhatsApp se tornou uma ferramenta de trabalho e não de comunicação”, como vinha sendo usado antes. Um possível motivo para isso ter ocorrido é devido a **falta de autoridade**, ou até mesmo controle nos grupos por parte dos docentes. Sobre essa categoria, os docentes relataram que tinham “dificuldade de estabelecer regras claras para o uso dos grupos” da disciplina, e encontravam “dificuldade em resolver conflitos nos grupos” do WhatsApp.

Notou-se ainda que houve fatores que impediam que a comunicação acontecesse (**fatores impeditivos da comunicação**). O primeiro fator mencionado pelos docentes foi referente a “falta de tempo para responder todos os estudantes”, que acontecia principalmente devido ao excesso de trabalho que constantemente aparecia durante a pandemia. Como resultado, os docentes sentiram dificuldade em responder todos os estudantes, além de terem “dificuldade em priorizar o horário de atendimento dos estudantes”. Quando estes conseguiam realizar o acompanhamento com os estudantes, notaram uma “dificuldades em manter o registro de contato com os estudantes”. Por fim, notou-se também que os “estudantes tinham receio de entrar em contato com o docente”, seja para fazer questionamentos ou tirar dúvidas, quando era necessário.

Os docentes ainda perceberam uma **diminuição da motivação dos estudantes**. Neste sentido, os docentes argumentaram uma “falta de proatividade/motivação dos estudantes” e uma “falta de autonomia dos estudantes”, seja para participar das aulas, ou até mesmo interagir nos grupos para fazer questionamentos importantes sobre o conteúdo. Complementando, os docentes argumentaram ainda que havia uma “baixa interação dos docentes” e parecia que os “estudantes estavam acomodados” e estavam sempre “dependendo dos docentes” para realizar qualquer atividade, até as mais simples.

Apesar dos pontos relatados anteriormente, diversos docentes comentaram que **não perceberam pontos negativos sobre o uso do Whatsapp durante o ERE**. Dentre os principais motivos elencados pelos docentes, pode-se citar os seguintes: apesar da grande quantidade de usuários, alguns docentes comentaram que não utilizam o aplicativo WhatsApp durante o seu cotidiano (“o docente não faz uso do aplicativo WhatsApp”); outros comentaram que, apesar de utilizar o WhatsApp, não disponibilizaram o seu contato para os estudantes (“o docente não disponibilizou o Whatsapp para os estudantes”); alguns docentes reportaram que disponibilizaram apenas para alguns estudantes (“o docente disponibilizou o WhatsApp apenas para alguns estudantes”), como estudantes que estão sob sua supervisão/orientação direta (estágio, graduação e pós-graduação) ou estudantes vinculados à seus projetos de pesquisa (iniciação científica); por fim, outros docentes comentaram que não disponibilizaram o seu contato no WhatsApp (“o docente

adotou outras ferramentas de comunicação durante a pandemia”), pois adotaram outras ferramentas de comunicação, sejam as disponibilizadas pelas instituições (Google Chat, Hangouts, e-mail institucional) ou não (Discord, Slack, dentre outras).

5. Discussão dos Resultados

Como visto na Subseção 4.2 e Subseção 4.3, os docentes tiveram percepções positivas e negativas quanto ao uso do WhatsApp durante o ensino remoto emergencial. Contudo, também foram identificadas algumas opiniões divergentes entre os docentes. Por exemplo, alguns docentes apontaram o atendimento imediato como ponto positivo. Nesse sentido, o docente D38 comentou que “*contato imediato com estudante ajuda na resolução de dúvidas simples sem a necessidade de mandar e-mail/marcar reunião*”. Por outro lado, outros docentes veem esse contato imediato, pois isso pode gerar uma “*falta de privacidade, sem limite de horário de trabalho e expectativa de atendimento imediato por parte dos estudantes*”, como relatado pelo docente D12.

Apesar de existirem algumas divergências nos relatos dos docentes, conforme exemplificado acima, é evidente que grande parte dos respondentes foram impactados negativamente com a disponibilização do seu contato de WhatsApp. Muitos docentes relatam que não tiveram a escolha sobre disponibilizar ou não seu contato, pois as instituições de ensino, principalmente às particulares, já criavam grupos com os estudantes e inseria os docentes nestes grupos e dava a “missão” de gerenciar tais grupos durante a pandemia. Nesse sentido, muitas discussões têm sido fomentadas em relação ao acúmulo de tarefas que os docentes tiveram após a divulgação dos seus contatos, pois além de suas atividades habituais (como planejar aula, desenvolver projetos, fazer relatórios, ministrar aulas e preparar diários), estes tiveram que dividir seu tempo com atividades familiares/domésticas e ainda fornecer *feedback* instantâneo aos estudantes, bem como apoio psicológico e orientações para eles. Portanto, isso gerou uma sobrecarga de trabalho físico, além de uma exaustão mental nos docentes.

6. Considerações Finais e Trabalho Futuros

Este artigo apresentou o resultado de um *survey* realizado com 363 docentes, de diferentes regiões do país, que visou caracterizar e compreender os aspectos positivos e negativos do ponto de vista dos docentes sobre o uso do WhatsApp durante o ensino remoto emergencial. De acordo com os resultados, foi possível identificar as principais vantagens e desvantagens do uso dessa ferramenta durante o ERE.

No geral, percebe-se que os pontos positivos identificados neste *survey* sobre o uso do WhatsApp como ferramenta de comunicação, durante o período de ERE, estão diretamente ligados aos estudantes, pois eles tiveram um acesso muito mais rápido e efetivo aos seus professores. Por outro lado, os docentes se sentiram muito mais os impactos negativos do que os positivos. Diante dessa experiência, como lições aprendidas durante o ERE, acredita-se que grande parte dos docentes não tem a intenção de divulgar/compartilhar seus contatos de WhatsApp para as novas turmas que iniciarão as aulas de forma presencial/híbrida, uma vez que, como dito anteriormente, isso comprometeu muito a vida pessoal destes e gerou uma sobrecarga de trabalho. Além disso, as instituições de ensino precisam estar melhor preparadas sob a adoção e uso de recursos digitais. Além de realizar uma escolha mais alinhada para evitar potenciais problemas aos docentes. Como alternativa, para facilitar a comunicação entre os docentes e estudantes, sugere-se a utilização de

outras ferramentas que não concentrem os assuntos profissionais e pessoais dos docentes em apenas um local (Slack, Discord, Hangouts (Google Chats), entre outros).

Vale a pena ressaltar que neste estudo existiram algumas ameaças à validade, sendo que as principais estão relacionadas às (i) perguntas do questionário e (ii) influência dos pesquisadores sobre os resultados. Para minimizar (i), todas as perguntas foram revisadas por dois pesquisadores experientes e foi realizado uma avaliação piloto com quatro docentes. Quanto a (ii), a análise qualitativa foi revisada em reuniões realizadas com outros quatro pesquisadores experientes neste tipo de análise. Como trabalhos futuros, pretende-se realizar um survey para identificar o ponto de vista dos estudantes no uso do WhatsApp para identificar os pontos negativos, positivos, as consequências, desafios e lições aprendidas dos estudantes na rede públicas e privadas desde o ensino fundamental até pós-graduação. Com essa pesquisa poderemos ter a visão dos dois pontos da comunicação via WhatsApp (docente e estudante) e assim identificar a melhor forma de utilizar a ferramenta no ensino minimizando os efeitos negativos para os dois lados.

7. Agradecimentos

Os autores agradecem a CAPES - 001, UNIPAMPA e UFJF. Os autores também agradecem pelo apoio financeiro da FAPERGS (Projeto ARD/ARC – processo 22/2551-0000606-0) e FAPEMIG (Projeto APQ-00743-22).

Referências

- Ahmad, A. S. (2020). Students' attitude towards using whatsapp for educational activities at federal university dutsin-ma, katsina state, nigeria. *Fudma Journal of Sciences*, 4(2).
- Coelho, J., S. G. H. e. A. J. (2019). Desenvolvimento de questionários e aplicação na pesquisa em informática na educação. In *Serie Metodologia de Pesquisa em Informática na Educação: Abordagem Quantitativa de Pesquisa*. Porto Alegre: SBC.
- Moreira, J. A., Henriques, S., and Barros, D. M. V. (2020). Transitando de um ensino remoto emergencial para uma educação digital em rede, em tempos de pandemia. *Diálogia*, pages 351–364.
- Mulyono, H., Suryoputro, G., and Jamil, S. R. (2021). The application of whatsapp to support online learning during the covid-19 pandemic in indonesia. *Heliyon*, 7(8):e07853.
- Oliveira, M., Oliveira, S. R. B., and Meira, S. (2017). Condução de uma fábrica de software e o processo de aprendizagem em cursos de graduação de ti: Uma aplicação de um survey sobre a percepção da importância. In *SBIE*, volume 28.
- Porto, C., Oliveira, K. E., and Chagas, A. (2022). Digital 2022: Brazil. [urlhttps://datareportal.com/reports/digital-2022-brazil](https://datareportal.com/reports/digital-2022-brazil).
- Udenze, S. and Oshionebo, B. (2020). Investigating 'whatsapp' for collaborative learning among undergraduates. *Üsküdar Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi Etkileşim*, (5):24–50.