



PREFEITURA
DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO
Secretaria Municipal de Educação
Subsecretaria de Articulação e Integração da Rede

Circular E/SUBAIR N.º 12/2026

Rio de Janeiro, 26 de junho de 2026.

Assunto: Uso do Aplicativo WhatsApp como recurso de interação entre Unidades Escolares e Famílias/Responsáveis

Sr. (a) Coordenador (a) de E/CRE

Sr. (a) Diretor (a) da Unidade Escolar

CONSIDERANDO a necessidade de ampliação e diversificação de meios de contato dos responsáveis pelos estudantes com suas respectivas unidades escolares; o uso do aplicativo WhatsApp como importante e popular ferramenta de comunicação; e a disponibilização de telefones celulares funcionais para uso das unidades administrativas, a Secretaria Municipal de Educação institui o uso do aplicativo WhatsApp como mais um recurso oficial de comunicação entre escola e responsáveis.

Seguem as orientações:

1. Os assuntos que poderão ser tratados por meio do WhatsApp são:
 - Solicitação de documentos dos estudantes, tais como: declaração escolar, histórico escolar;
 - Comunicação de faltas com justificativas;
 - Agendamento de atendimentos;

- Informações sobre a rotina escolar; e
 - Outros.
2. Caberá às unidades escolares divulgar amplamente o seu número de WhastApp para a comunidade, tanto em canais internos quanto afixando cartazes nas áreas de maior visibilidade. Baixe [aqui](#) (Link: [Card Atendimento WhatsApp SME ppt.pptx](#)) e personalize no *PowerPoint* o Card para divulgação do número da Unidade Escolar.
 3. Assuntos de caráter pedagógico, assuntos relacionados à convivência e a conflitos entre os estudantes, infrequência ou quaisquer outros assuntos que não sejam administrativos, é recomendável o agendamento do comparecimento do responsável à UE.
 4. Destacamos que casos sensíveis em que há a necessidade de documentar situações ocorridas no contexto escolar com registro em Ata devem ser tratados presencialmente. Nesses casos, o WhatsApp pode servir como recurso para agendamento.
 5. As respostas aos responsáveis demandantes na ferramenta deverão ocorrer, preferencialmente, no mesmo turno e dia do envio da mensagem.
 6. Ressalta-se, ainda, que, em casos emergenciais, deve ser priorizado o contato por chamada telefônica e/ou interação presencial.
 7. O uso do telefone fixo permanece como um dos instrumentos de interação entre Unidade Escolar e responsáveis/famílias.
 8. Solicitamos ampla divulgação.

Atenciosamente,

Alessandra Gonçalves dos Santos
Subsecretária de Articulação e Integração da Rede