

**A gestão do conhecimento por meio de um aplicativo de comunicação no contexto escolar: o caso de uma escola da rede privada na região noroeste do Paraná-Brasil**

**Management of knowledge through a communication application in school context: the case of a private network school in the northwest region of Paraná-Brazil**

DOI:10.34117/bjdv5n8-144

Recebimento dos originais: 14/07/2019

Aceitação para publicação: 30/08/2019

**Sandra Aparecida Ortiz Larrosa**

Aluna do Programa de Mestrado em Gestão do Conhecimento nas Organizações  
Instituição: UNICESUMAR – Centro Universitário de Maringá – Paraná  
Endereço: Avenida Guedner, 1610 – Jardim Aclimação, Maringá – PR, Brasil  
E-mail: sandraortiz\_1@hotmail.com

**Tania Regina Corredato Periotto**

Doutora em Ciências -.Universidade Estadual de Maringá - Paraná  
Instituição: UNICESUMAR/PPGGCO/ICETI – Centro Universitário de Maringá – Paraná  
Endereço: Avenida Guedner, 1610 – Jardim Aclimação, Maringá – PR, Brasil  
E-mail: tania.periotto@uniceusmar.edu.br

**Ana Paula Francisca dos Santos**

Aluna do Programa de Mestrado em Gestão do Conhecimento nas Organizações  
Instituição: UNICESUMAR – Centro Universitário de Maringá – Paraná  
Endereço: Avenida Guedner, 1610 – Jardim Aclimação, Maringá – PR, Brasil  
E-mail: ani-hcastro@hotmail.com

**Flávio Bortolozzi**

Doutor em Engenharia de Computação - Universidade Tecnológica de Compiègne - França,  
Instituição: UNICESUMAR/PPGGCO/ICETI – Centro Universitário de Maringá – Paraná  
Endereço: Avenida Guedner, 1610 – Jardim Aclimação, Maringá – PR, Brasil  
E-mail: flavio.bortolozzi@@uniceusmar.edu.br

**RESUMO**

Este artigo tem como objetivo descrever como a tecnologia por meio de um aplicativo de comunicação pode facilitar a prática da Gestão do Conhecimento no contexto escolar, utilizando práticas e ferramentas de gestão do conhecimento. A metodologia adotada foi a do estudo de caso com interpretação qualitativa dos dados levantados. O universo estudado foi uma escola de educação infantil da rede privada, localizada na região noroeste do Paraná, Brasil, que, substituiu o uso da agenda física pela virtual no formato de aplicativo. Reconhecendo a importância da Gestão do Conhecimento e com o uso da agenda virtual, foi possível identificar a facilidade de contato com os pais e o rápido retorno com suas respostas. O gestor da escola obteve uma visão geral das ocorrências e o fluxo da comunicação podendo corrigir ou interferir quando necessário afim de que seu planejamento para organização fosse

alcançado. Por meio de uma enquete via aplicativo, ficou evidente a aceitação dos pais a respeito da adoção desse recurso da Tecnologia Digital da Informação e Comunicação (TDIC) visto que, facilitou e abriu um canal de interação entre a família e a escola fato este que, com certeza, contribuirá para a educação de qualidade.

**Palavras-chave:** Tecnologia; Gestão do Conhecimento; Contexto Escolar; Aplicativo de Comunicação.

## ABSTRACT

This article aims to describe how technology through a communication application can facilitate the practice of Knowledge Management in the school context, using knowledge management practices and tools. The methodology adopted was the case study with qualitative interpretation of the data collected. The universe studied was a private school, located in northwestern Paraná, Brazil, which replaced the use of the physical agenda by the virtual one in the application format. Recognizing the importance of Knowledge Management and the use of the virtual agenda, it was possible to identify the ease of contact with parents and the quick return with their answers. The school manager obtained an overview of the occurrences and the flow of communication can correct or interfere when necessary so that his planning for organization could be achieved. Through an application survey, it was evident that parents accepted the adoption of this feature of the Digital Information and Communication Technology (TDIC), since it facilitated and opened a channel of interaction between the family and the school. it will certainly contribute to quality education.

**Keywords:** Technology; Knowledge management; School context; Communication app.

## 1. INTRODUÇÃO

O uso das Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC) faz parte do cotidiano organizacional e, no contexto escolar isso não é diferente, deixou de ser exclusividade de processos burocráticos administrativos. Neste trabalho tem-se com propósito contribuir para o entendimento de como a Gestão do Conhecimento pode favorecer a adaptação das TDIC no contexto das organizações escolares, por meio de ações como criação e compartilhamento do conhecimento. O universo estudado limitou-se a uma escola de educação infantil da rede privada, localizada na região noroeste do Paraná, Brasil.

Nesta escola, a equipe gestora optou por substituir a agenda física, utilizada diariamente, durante o ano letivo como ferramenta para troca de informações entre as demandas da escola e a família e, da família para com a escola. A substituição da agenda física deu lugar a agenda virtual configurada como um aplicativo específico para promover e facilitar a interação entre a escola e a família de forma mais ampliada, rápida e eficiente. No formato de estudo de caso e com metodologia predominantemente qualitativa, desenvolvida por meio de pesquisa documental, bibliográfica foi possível conferir como a Gestão do Conhecimento pode subsidiar o gestor escolar no exercício de suas funções assim como facilitar o contato

com as famílias.

## **2. A GESTÃO DO CONHECIMENTO NO CONTEXTO ESCOLAR**

Configurada como espaços privilegiados para a aprendizagem e aperfeiçoamento das habilidades e competências dos alunos, a escola se estrutura como uma organização que envolve pessoas e processos, como complementam Albertin e Albertin (2013).

Para Carvalho (2012) o conhecimento só se converte em riqueza, se estiver atrelado a um contexto e isso, inclui as pessoas, seus propósitos, a estrutura física, recursos e habilidades para que o capital intelectual se desenvolva e produza. Em uma organização escolar isso também acontece e pode melhorar se for socializado e sistematizado de forma estratégica evitando a concentração nucleada de informações. A Gestão do Conhecimento representa um processo de transformação responsável pela conversão da informação em conhecimento organizacional. Nas organizações, o processo de Gestão do Conhecimento ocorre quando se consegue identificar, criar, armazenar, compartilhar e utilizar o conhecimento tácito das pessoas que a compõem (NONAKA e TAKEUCHI, 1997).

### **2.1 PRÁTICAS E FERRAMENTAS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO**

Para todo o movimento de criação e compartilhamento do conhecimento, a Gestão do Conhecimento faz uso de práticas e ferramentas que são usadas de acordo com o contexto organizacional. Com o propósito de promover a aprendizagem em grupo, favorecendo a construção de novas ideias, tem-se como práticas de Gestão do Conhecimento coletivo o Brainstorming, Learning Review, Comunidade de Prática (COP) e assistência de colegas. Dentre essas práticas e ferramentas citadas aqui, como instrumento facilitador, a tecnologia se faz presente ampliando a autonomia dos envolvidos e facilitando a prática da Gestão do Conhecimento, integrando, segundo Wenger (2008), componentes para a participação social que geram aprendizagem.

### **2.2 TECNOLOGIAS DIGITAIS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E GESTÃO DO CONHECIMENTO**

Os avanços tecnológicos são crescentes e oferecem muitas possibilidades para todos os segmentos. A disponibilidade de informações acontece de forma veloz com a Internet por meio de smartphones, tablets, notebooks, entre outros que acabam por deixar a margem antigos recursos como agendas de papel, bloco de anotações, envio de correspondências. “O

contato com a tecnologia é diário, pois esta se encontra incorporada nas empresas, nos bancos, nos comércios, enfim, em vários setores de nossa sociedade moderna” (RIOS, 2011, p.2).

É pois, neste cenário, que as organizações escolares se empenham para melhorar a qualidade do ensino e se posicionarem com referência nos serviços prestados. Para essas conquistas, buscam apoio nos recursos tecnológicos que a cada dia ampliam as formas e possibilidades para se acessar e compartilhar conhecimento como aponta Silva (2010).

### 2.3 A EXPERIÊNCIA COM O USO DE UM APLICATIVO NA ORGANIZAÇÃO ESCOLAR E A GESTÃO DO CONHECIMENTO

A escola de educação infantil da rede privada, foco deste estudo, se enquadra como uma organização de pequeno porte. Possui setenta alunos e sua equipe de profissionais é composta por dezoito colaboradores. Desde sua fundação fazia uso da agenda física, no formato de uma caderneta de papel personalizada, para registrar o dia a dia dos alunos para que os pais acompanhassem sua rotina. No entanto, diante das dificuldades para o registro e acompanhamento dessas informações na agenda física, e o controle do gestor da escola em ter acesso as respostas dos pais ou feedback com relação a alguma necessidade, conferir a efetividade do contato do professor com os pais de seus alunos e tantas outras situações que envolvem o uso da mesma, surgiu a necessidade de aprimorar a forma de comunicação com as famílias.

Ao estudar o que havia disponível no mercado para essa necessidade, o gestor da escola tomou conhecimento de um aplicativo disponível na tecnologia móvel e que poderia substituir a agenda física. Esse aplicativo é específico para gestão de organizações escolares de educação infantil. No mercado desde outubro de 2016, está na versão 17.0.2 atualizada em junho de 2018. É um produto multiplataforma entre o gestor da escola, professores e os pais dos alunos, com tamanho dimensionado em 4,69 MB.

Por meio dele, os pais e responsáveis se comunicam com a escola usando o recurso de chat onde é possível escolher a quem direcionar as mensagens, se para o professor ou para a direção em tempo real. Nesse processo o gestor da escola tem acesso a toda e qualquer mensagem encaminhada ou recebida. Cabe destacar que o acesso aos recados e informativos enviados pelo gestor ou professores, passou a ter retorno quase que imediato.

Explorando o recurso da enquete, disponível no aplicativo, o resultado demonstrou que a adoção do aplicativo teve aceitação favorável por parte das famílias uma vez que aumentou e favoreceu a comunicação interna e externa. Os benefícios apontados pelo gestor

da escola, quanto ao uso do aplicativo, se fundamentaram na facilidade e controle sobre o fluxo de informações o que permitiu que ele tivesse visão ampliada de todos os processos e suas ocorrências.

### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na busca pela educação de qualidade e em atendimento as demandas daqueles que participam das ações no contexto da escolar, na escola de educação infantil, espaço aqui estudado, constatou-se que a decisão de substituir a agenda física por uma virtual, formatada nos moldes de um aplicativo, atendeu ao seu propósito primário, que era o de inovar a troca de informações com os pais dos alunos, além do que, o gestor escolar tem agora um panorama completo de como e quando se dá o processo de comunicação com as famílias. Toda essa interação e socialização subsidia a gestão do conhecimento que, por sua vez, pode auxiliar na adaptação de novas formas de gerenciamento da organização escolar, por meio das TDIC.

### REFERÊNCIAS

ALBERTIN, L. A, ALBERTIN, M. M. Avaliação de Educação com Base nas suas Dimensões e Componentes: uma análise da avaliação da CAPES. In: IV Encontro de ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade. Brasília, DF: 2013. **Anais...** Brasília, DF: EnEPQ, 2013.

CARVALHO, F. C. A. **Gestão do Conhecimento**. São Paulo: Pearson, 2012.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação do conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

RIOS, M. C. O Gestor Escolar e as Novas Tecnologias. **UNIFIA**. Disponível em: [http://unifia.edu.br/revista\\_eletronica/revistas/educacao\\_foco/artigos/ano2011/gest\\_tec.pdf](http://unifia.edu.br/revista_eletronica/revistas/educacao_foco/artigos/ano2011/gest_tec.pdf) >. Acesso em: 28 set. 2018.

SILVA, C. F.; ROSSIT, H.; PRADO, N.; FILHO, N. S.; OLIVEIRA, R. M. I. **Inclusão Digital**: Gestão de Processos e Tecnologia da Informação. São Paulo, 2010

WENGER, E. **Communities of practice: learning, meaning and identity**. New York: Cambridge University Press, 2008