

Raissa Pereira Miranda CJ3028941

Lucas Tadeu de Paula da Conceição CJ3028984

Plano de Gestão do Conhecimento

Entrevistado: Raissa Pereira Miranda

Contexto

Estágio em suporte de informática e apoio às aulas de programação em uma escola bilíngue de médio porte. Sendo formado pelo chefe da área e a estagiária, que gerenciam os recursos tecnológicos (computadores e iPads) e apoiam as aulas de programação. São usadas ferramentas como formulários, planilhas e agenda do Google para organizar o uso dos equipamentos.

Gerenciamento do conhecimento

Gestão formal

Utilização de formulários integrados a planilhas e à agenda do Google, permitindo o controle do uso dos equipamentos.

Envio de e-mails institucionais com informações sobre reuniões, comunicados e orientações gerais.

Gestão informal

O aprendizado ocorre por meio da troca direta entre o chefe e a estagiária.

As ideias de automação e melhorias nos processos são, inicialmente, discutidas informalmente entre os membros da equipe.

Dificuldades

Falhas de comunicação entre professores e equipe técnica ;

Falta de documentação centralizada;

E-mails confusos e com excesso de informações.

Risco de perda de conhecimento, já que muito do aprendizado ocorre de maneira informal e não documentada.

Propostas de soluções

Formalização: criar um guia digital e um repositório no Google Drive com tutoriais e registros de suporte.

Melhor comunicação: criar grupos de e-mail segmentados e reuniões rápidas de alinhamento.

Técnicas de GC

Mentoria interna - para registro do aprendizado;

Comunidade de prática - professores trocando experiências com tecnologia;

Revisão por pares - compartilhamento de planos de aula.

Sugestões

Ferramentas sugeridas: wiki interna, Google Drive, chatbot de FAQ para dúvidas comuns.

Inovação: mural digital de sugestões para melhorias contínuas.

Boas práticas existentes

Uso de ferramentas digitais integradas (Google Forms, Sheets e Agenda);

Boa troca de conhecimento entre chefe e estagiária;

Iniciativas de automação de processos.