

# XX ENANCIB

21 a 25 Outubro/2019 – Florianópolis

A Ciência da Informação e a era da Ciência de Dados

## GT- 4 – GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

### AMBIENTES DIGITAIS COMO CANAIS DE COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO NO PROCESSO DE APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL

#### *DIGITAL ENVIRONMENTS AS INFORMATION AND KNOWLEDGE SHARING CHANNELS IN ORGANIZATIONAL LEARNING PROCESS*

Ítalo Diego Teotônio (Fundação Mineira de Educação e Cultura - FUMEC)

Armando Sérgio de Aguiar Filho (Fundação Mineira de Educação e Cultura - FUMEC)

#### **Modalidade: Resumo Expandido**

**Resumo:** Este artigo foi desenvolvido a partir do problema de pesquisa que tem como intuito investigar na literatura se os Ambientes Digitais de Compartilhamento de Informação e Conhecimento contribuem para a Aprendizagem Organizacional. Para consecução do objetivo geral do trabalho, foi realizado um mapeamento sistemático da produção científica e revisão da literatura, sobre Gestão da Informação e do Conhecimento, Aprendizagem Organizacional, Compartilhamento de Informação e de Conhecimento e Ambientes Digitais. Os resultados do trabalho demonstram que os ambientes digitais são ferramentas de grande valia para a sistematização do processo de compartilhamento da informação e do conhecimento.

**Palavras-Chave:** Gestão da Informação; Gestão do Conhecimento; Compartilhamento de Informação e Conhecimento; Aprendizagem Organizacional; Ambientes Digitais.

**Abstract:** This article was developed from the research problem that aims to investigate in the literature if the Digital Environments of Information and Knowledge Sharing contribute to Organizational Learning. To achieve the general objective of the work, a systematic mapping of the scientific production and literature review on Information and Knowledge Management, Organizational Learning, Information and Knowledge Sharing and Digital Environments was carried out. The results of the work show that digital environments are valuable tools for the systematization of the process of sharing information and knowledge.

**Keywords:** Information Management; Knowledge management; Information and Knowledge Sharing; Organizational Learning; Digital Environments.

## 1 INTRODUÇÃO

A informação e o conhecimento possuem cada vez mais destaque dentre profissionais e acadêmicos, devido a seu importante papel no desenvolvimento dos processos críticos e de ganho de competitividade, sendo, portanto, extremamente valorizados dentro das

**XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019  
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC**

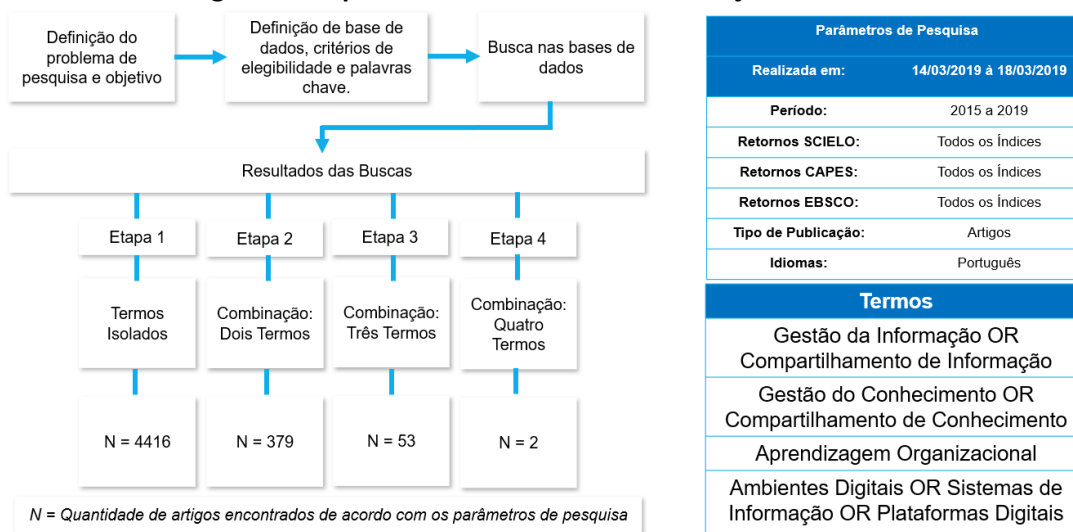
organizações (BARBOSA, 2008). A criação, organização, compartilhamento, processamento e utilização da informação e conhecimento possuem um papel estratégico na capacidade da empresa se adaptar às constantes mudanças da sociedade contemporânea, pois produzem novos conhecimentos (CHOO, 2003).

Nonaka e Takeuchi (2008) explicam que a informação é um insumo base para a construção do conhecimento. Em resumo, eles descrevem a informação como um fluxo de mensagens enquanto o conhecimento, por sua vez, é criado através do fluxo de informações. Nonaka e Takeuchi (2008) destacam o fato de que o conhecimento é criado por pessoas, sendo o conhecimento organizacional uma amplificação do conhecimento individual. Tal afirmação embasa e reforça a importância das organizações propiciarem ambientes favoráveis para fomentar a conversão de informação em conhecimento, através de processos de aprendizagem.

Neste sentido, a criação e a disseminação de dados, informação e conhecimento vêm sendo estimulados pela progressiva evolução das ferramentas de tecnologia da informação, que se posicionam como sistemas capazes de estruturar os processos de gestão e compartilhamento da informação e conhecimento (MAIA, *et al.*, 2017); (BARBOSA, 2008).

Para o desenvolvimento deste trabalho, foi realizado um mapeamento sistemático da produção científica, visando analisar a relação entre os termos chave deste artigo. As bases utilizadas foram: a) Periódicos CAPES; b) SCIELO e; c) EBSCO. Inicialmente, os termos foram pesquisados de maneira isolada e, em seguida, foram combinados em pares, trios e, por fim, todos eles. Utilizou-se como filtros o período de 2015 a 2019, a seleção de artigos como tipo de documento analisado e o idioma português. O resultado deste método demonstrou que apesar dos conceitos de Gestão e Compartilhamento da Informação, Gestão e Compartilhamento do Conhecimento, Aprendizagem Organizacional e Ambientes Digitais serem amplamente difundidos na literatura, a conexão entre estes constructos apresenta lacunas que se tornam oportunidades de investigação, conforme é possível observar na Figura 1, que mostra o resumo deste processo.

**Figura 1: Mapeamento Sistemático da Produção Científica.**



Fonte: Elaborado pelo autor, 2019.

Isto posto, o presente estudo tem como objetivo investigar na literatura se os Ambientes Digitais de Compartilhamento de Informação e Conhecimento contribuem para a Aprendizagem Organizacional.

## 2 DESENVOLVIMENTO

Nesta etapa, são apresentados conceitos e teorias acerca da Gestão da Informação e do Conhecimento, Aprendizagem Organizacional e Conhecimento Organizacional e Ambientes Digitais como Canais de Compartilhamento da Informação e Conhecimento.

### 2.1 Gestão da Informação e do Conhecimento

Em função do papel chave da informação, torna-se fundamental a implementação de procedimentos que direcionem o seu gerenciamento. O processo de gestão da informação compreende uma gama de atividades relacionadas que devem ser adequadamente planejadas, desenvolvidas e monitoradas.

Segundo Davenport e Prusak (2003), gestão da informação é o processo que se refere ao gerenciamento do ambiente informacional de uma organização. Para elucidar a compreensão sobre este gerenciamento, Carvalho e Araújo Júnior (2014) evidenciam pontos chave, aos quais as organizações precisam estar atentas para o sucesso do processo de gerenciamento da informação: a) identificação das necessidades informacionais; b) definição de estratégias para o uso da informação; c) ambiente organizacional favorável ao

compartilhamento da informação; d) tecnologias da informação; e) uso da informação e; f) competência informacional.

Barbosa (2008) define gestão do conhecimento como uma agregação de mecanismos mediante aos quais as organizações: buscam, estruturam, compartilham e utilizam a informação e o conhecimento, objetivando a melhoria do seu desempenho. As empresas que desejam implementar a gestão do conhecimento devem se preocupar com os processos de geração, codificação e transferência de conhecimento (DAVENPORT e PRUSAK, 2003).

Valentim e Santos (2014) destacam a necessidade de atuação da organização sobre a gestão da informação e do conhecimento, de modo a proporcionar que a informação possa subsidiar o processo de aprendizagem e conhecimento organizacional, permitindo que os membros da empresa desenvolvam suas atividades de maneira adequada.

## **2.2 Aprendizagem Organizacional e Conhecimento Organizacional**

Villard e Leitão (2000) conceituam a aprendizagem como um processo intencional e espontâneo, essencial para que as organizações administrem suas experiências e informações de maneira integrada. Takahashi (2007) explica que o processo de aprendizagem organizacional produz como resultado o próprio conhecimento, através da sua criação, utilização e institucionalização, destacando ainda que acontece nos níveis individuais, grupais e organizacionais.

Sveiby (1998) e Drucker (1999), convergem seus pensamentos, destacando que o conhecimento é a capacidade de agir, ou seja, estes autores atribuem o conceito à capacidade do indivíduo absorver a informação e mudar ou aprimorar a sua forma de pensar e agir, criando então um novo conhecimento.

Nonaka e Takeuchi (2008) consideram o conhecimento em duas dimensões: tácito e explícito. Os autores explicam o processo de criação de conhecimento, através dos seus quatro modos de conversão, também denominado espiral do conhecimento, sendo eles: A) de conhecimento tácito para conhecimento tácito (socialização); B) de conhecimento tácito para conhecimento explícito (externalização); C) de conhecimento explícito para conhecimento explícito (combinação); D) de conhecimento explícito para conhecimento tácito (internalização, ou aprendizagem). É importante que as organizações propiciem ambientes informacionais adequados para fomentar a aprendizagem e o conhecimento, visto que o

sucesso da organização possui relação direta com a sua respectiva capacidade de criação, compartilhamento e utilização de informação e conhecimento (NONAKA e TAKEUCHI, 2008),

### **2.3 Ambientes Digitais como Canais de Compartilhamento da Informação e Conhecimento**

No contexto da gestão da informação e da gestão do conhecimento, o processo de compartilhamento de informação e conhecimento é fundamental, conforme destacado por Davenport e Prusak (2003), Carvalho e Araújo Júnior (2014), Valentim e Santos (2014). Tomaél (2012) reforça que este processo é fundamental para o ganho de produtividade, na medida em que o compartilhamento de informação e conhecimento contribui com o desenvolvimento da aprendizagem individual e organizacional, ao fornecer informações que podem se tornar valioso conhecimento aos membros da organização, que necessitam de tais recursos para desempenharem suas tarefas.

Contribuindo com o tema, Aguiar Filho e Nassif (2016) destacam que tanto a qualidade das informações quanto os processos obtenção, organização e disponibilização das informações são essenciais. Aguiar Filho e Nassif (2016) e Valentim e Santos (2014) compartilham da ideia de que a empresa deve conseguir disponibilizar as informações ao público alvo, no tempo correto, isto é, sempre que aquela informação for necessária, ela deve estar disponível. Entretanto, se os meios pelos quais as informações são compartilhadas forem antiquados em relação às necessidades de informação, o sistema informacional como um todo será falho, levando ao insucesso da organização. Segundo Aguiar Filho e Nassif (2016), as organizações devem utilizar canais de compartilhamento de informação e conhecimento adequados e bem estruturados, que permitam aos funcionários a recuperação e utilização das informações pertinentes, quando necessárias à realização das suas atividades.

Deste modo, é importante que as organizações propiciem ambientes informacionais favoráveis ao compartilhamento de informação e conhecimento. Nesta perspectiva, os ambientes digitais informacionais despontam como uma importante ferramenta, ao se posicionarem como canais de compartilhamento de informação e conhecimento. Barbosa, Sepúlveda e Costa (2009) destacam que as ferramentas de tecnologia da informação ou sistemas de informação, tal como ambientes digitais, devem: a) permitir que os membros da organização acessem informações necessárias às suas atividades na empresa; b) permitir que as pessoas trabalhem de maneira colaborativa; c) permitir o armazenamento e recuperação da informação.

**XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019**  
**21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC**

Por sua vez, Souza (2016) enfatiza que um ambiente digital informacional viabiliza e potencializa a transformação de dados em informações úteis que, ao serem processadas, isto é, aprendidas, tornam-se conhecimento organizacional. Ao sintetizar em um mesmo ambiente diferentes insumos de uso rotineiro dos colaboradores, um ambiente digital informacional se apresenta como uma eficiente forma de compartilhamento de informação e conhecimento.

Duarte, Lira e Lira (2014) explicam que estes ambientes digitais informacionais fornecem uma visão personalizada aos colaboradores, proporcionando como vantagens: a) aumenta a eficiência dos membros da organização, ao apresentar um ponto centralizador de múltiplas informações e ferramentas; b) otimiza a comunicação da organização ao se posicionar como um canal de entrega de mensagens; c) auxiliam os colaboradores a construir uma visão global e sistêmica da organização; d) atuam como instrumento de inovação, ao entregar informações de interesse do funcionário.

Souza (2016) salienta que as ferramentas de tecnologia da informação se tornaram mais eficientes, robustas e velozes, nos processos de coleta, armazenamento, distribuição e processamento de dados e informações, tendo grande relevância, portanto, no processo de gestão e compartilhamento de informação e conhecimento. Deste modo, as organizações devem manter-se atentas às mudanças e adequar as ferramentas de compartilhamento de informação e conhecimento às novas formas de interação.

### **3 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A literatura utilizada neste estudo reforça a importância da sistematização dos processos de gestão e compartilhamento da informação e do conhecimento com vistas à aprendizagem e conhecimento organizacional, capazes de proporcionar vantagem competitiva às instituições. As ferramentas de tecnologia da informação, neste contexto, possuem grande relevância, pois possibilitam estruturar estes processos de maneira robusta e eficaz.

Neste sentido, um ambiente digital informacional apresenta-se como um importante recurso, capaz de estruturar, fornecer consistência e dinamizar o processo de compartilhamento de informação e conhecimento, conforme exposto neste trabalho, permitindo, deste modo, que os membros da organização tenham acesso a informações no tempo e forma adequados, que podem se tornar conhecimentos valiosos, traduzidos em comportamentos e ações desejados pela empresa.

**XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019**  
**21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC**

A análise da literatura demonstra que a gestão e compartilhamento da informação e do conhecimento, bem como os processos de aprendizagem organizacional e criação do conhecimento organizacional, são complexos. Deste modo, os conceitos, processos e modelos de gestão e compartilhamento da informação e do conhecimento explicitados neste artigo fornecem importantes insumos para que ocorra a estruturação dos procedimentos que visam auxiliar o processo de aprendizagem e conhecimento organizacional.

Em resumo, o estudo remeteu à necessidade de sistematização do processo de compartilhamento de informação e conhecimento, de forma a manter a empresa competitiva. Deste modo, a estruturação dos processos de aquisição, filtragem, compartilhamento e utilização da informação apresentam-se como fundamentais para as organizações contemporâneas. Neste sentido, as empresas devem procurar maneiras de tornar o processo de disseminação de informação e conhecimento mais eficaz, de forma a promover o aprendizado e o conhecimento individual e organizacional. Isto posto, as ferramentas tecnológicas, tais como os ambientes digitais informacionais, podem contribuir significativamente para alcançar tais objetivos de gestão, criação e compartilhamento de informação e conhecimento.

Ao abordar de maneira integrativa os constructos Gestão da Informação, Gestão do Conhecimento, Aprendizagem Organizacional, Ambientes Digitais, este artigo poderá contribuir com a literatura atual, visto que existem poucas referências que abordam a correlação entre estes temas, conforme é possível observar no mapeamento sistemático da produção científica, destacado na Figura 1 deste trabalho.

Para pesquisas futuras sugere-se a identificação e descrição de diversas ferramentas que tem sido utilizadas pelas empresas no processo de conversão de informação em conhecimento, através da aprendizagem organizacional.

## **REFERÊNCIAS**

- AGUIAR FILHO, A. S. D.; NASSIF,. O papel dos grupos de apoio e o compartilhamento da informação e do conhecimento nas avaliações das instituições de ensino superior privadas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, p. 182-203, 2016. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362016000300182&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362016000300182&script=sci_abstract&tlng=pt)>. Acesso em: 4 Dezembro 2018.
- BARBOSA, R. R. Gestão da Informação e do Conhecimento: Origens, Polêmicas e Perspectivas. **Informação & Informação**, Londrina, v. 13, p. 1-25, 2008. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1843/1556>>. Acesso em: 21 Fevereiro 2019.

**XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019**  
**21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC**

BARBOSA, R. R.; SEPÚLVEDA, M. I. M.; COSTA, M. U. P. D. Gestão da Informação e do Conhecimento na Era do Compartilhamento e da Colaboração. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 19, p. 13-24, 2009. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/2378/3034>>. Acesso em: 28 Março 2019.

CARVALHO, L. F. D.; ARAÚJO JÚNIOR, R. H. D. Gestão Da Informação - Um Estudo Comparativo Entre Quatro Modelos. **Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 28, p. 71-84, 2014. Disponível em: <<https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/4159/3000>>. Acesso em: 25 Fevereiro 2019.

CHOO, C. W. **A Organização do Conhecimento: Como as Organizações Usam a Informação para Criar Significado, Construir Conhecimento e Tomar Decisões**. São Paulo: SENAC, 2003. 426 p.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento Empresarial: Como as Organizações Gerenciam o seu Capital Intelectual**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003. 240 p.

DRUCKER, P. F. **Sociedade Pós-Capitalista**. 4. ed. São Paulo: Pioneira, 1999. 229 p.

DUARTE, E. N.; LIRA, S. D. L.; LIRA, W. S. Gestão do Conhecimento: Origem, Evolução Conceitos e Ações. In: DUARTE, E. N.; LIARENA, R. A. D. S.; LIRA, S. L. **Da Informação à Auditoria do Conhecimento: A Base para a Inteligência Organizacional**. João Pessoa: UFPB, 2014. p. 269-308.

MAIA, L. C. G. et al. Metodologia para Implantação de um Projeto de Registro Colaborativo. **Revista Inteligência Competitiva**, São Paulo, v. 7, p. 251-266, 2017. Disponível em: <[http://www.inteligenciacompetitivarev.com.br/ojs/index.php/rev/article/view/236/pdf\\_123](http://www.inteligenciacompetitivarev.com.br/ojs/index.php/rev/article/view/236/pdf_123)>. Acesso em: 4 Dezembro 2018.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Gestão do Conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008. 320 p.

SVEIBY, E. A Nova Riqueza das Organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1998. 141 p.

TOMAÉL, M. I. **Compartilhamento da Informação**. Londrina: Eduel, 2012. 228 p.

VALENTIM, L. P.; SANTOS, C. D. As Interconexões entre a Gestão da Informação e a Gestão do Conhecimento para o Gerenciamento dos Fluxos Informacionais. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, p. 19-33, 2014. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/17897/12245>>. Acesso em: 25 Fevereiro 2019.

TAKAHASHI, A. R. W. **Descortinando os Processos da Aprendizagem Organizacional no Desenvolvimento de Competências em Instituições de Ensino**. Universidade de São Paulo. São Paulo, p. 475. 2007.

VILLARDI, Q.; LEITÃO, P. Organizações de Aprendizagem e Mudança. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 3, p. 53-70, 2000. Disponível em: <<http://igep.com.br/uploads/arquivos/tc-aula10-b-organizacaoesaprendizagem-rap.pdf>>. Acesso em: 25 Fevereiro 2019.