

GESTÃO DA COMUNICAÇÃO NA SEARA ACADÊMICA

Cristiane Domingos de Aquino Teixeira

Faculdade de Olinda (FOCCA)

cris.aquino.info@gmail.com

DOI: 10.25768/20.04.01.031

RESUMO: O presente trabalho apresenta a experiência da utilização de técnicas e ferramentas de gestão do conhecimento para auxiliar na eficácia dos processos e compartilhamento de informações em um ambiente organizacional voltado a seara acadêmica. Para tanto, foram utilizados as três etapas do ciclo de gestão de conhecimento (Ciclo KM): atividades de captura, compartilhamento e aplicação do conhecimento. Nesse sentido, a metodologia de pesquisa utilizada para realização do estudo foi a qualitativa e empírico descritiva, tendo como resultado principal o desenvolvimento de uma solução eficiente de KM para a gestão acadêmica de campi avançados de uma universidade federal pública brasileira, podendo contribuir para a efetividade e dinamismo do trabalho em equipe. Conclui-se que a pesquisa contribuiu para propor uma gestão eficiente das atividades acadêmicas desenvolvidas nesses campi, especialmente quanto a padronização de relatórios através de um sistema de informações.

PALAVRAS-CHAVE: gestão do conhecimento; universidade; ambiente organizacional; sistema de informação; ciclo KM.

ABSTRACT: The present work presents the experience of the use of knowledge management techniques and tools to assist in the efficiency of processes and information sharing in an organizational environment geared towards the academic field. For this, the three stages of the knowledge management cycle (KM Cycle) were used: activities of capture, sharing and application of knowledge. In this sense, the research methodology used to conduct the study was qualitative and empirical descriptive, with the main result being the development of an efficient KM solution for the academic management of advanced campuses of a brazilian public federal university, which could contribute to the effectiveness and dynamism of teamwork. It is concluded that the research contributed to propose an efficient management of the academic activities developed in these campuses, especially regarding the standardization of reports through an information system.

KEYWORDS: knowledge management; university; organizational environment; information system; KM cycle.

Índice			
		3	Captura e criação do conhecimento 5
		4	Compartilhamento do conhecimento 7
Introdução	2	5	Aplicação do conhecimento 8
1 Fundamentação teórica e metodológica	3	6	Resultados obtidos 9
2 Execução do ciclo KM	5		Conclusões 10
			Referências bibliográficas 10

Introdução

NA perspectiva do espaço físico para o virtual, face a uma inesgotável produção de informações e geração de saberes de maneira ubíqua, urge a Gestão do Conhecimento (do inglês *Knowledge Management* – KM) como campo de estudos multidisciplinar dedicado ao processo de criação, captura, armazenamento, disseminação, uso e proteção do conhecimento importante para empresas de diferentes segmentos, especialmente nas áreas de Administração de Empresas, Sistemas de Informação, Ciências da Informação, Saúde Pública, Políticas Públicas e Ciência da Computação, de acordo com (Di Virgilio, s.d.). Na prática, a KM se preocupa com a criação, compartilhamento, uso e gerenciamento do conhecimento e das informações de uma organização. Por isso, refere-se a uma abordagem multidisciplinar para atingir os objetivos organizacionais, fazendo o melhor uso do conhecimento para benefício da sociedade contemporânea, ratificam (Dalkir & Liebowitz, 2011) tal assertiva. Consequentemente, grandes empresas, instituições públicas e organizações sem fins lucrativos possuem recursos dedicados aos esforços internos de KM, muitas vezes como parte de seus departamentos de negócios, gerenciamento de TI ou de recursos humanos.

Quanto ao campo de pesquisa, se faz notório na literatura de (Di Virgilio, s.d.) que a Gestão do Conhecimento, enquanto objeto de estudo, é de fundamental importância como um recurso estratégico na disseminação das informações nas organizações, de modo a estruturar as atividades institucionais no ambiente interno e externo, que na realidade se

trata de um gerenciamento corporativo por excelência que é inserido nas empresas de diversos segmentos e no cotidiano das pessoas que lá trabalham de forma direta e indireta.

No âmbito acadêmico, a sociedade da informação e do conhecimento (ou sociedade em rede), coloca a universidade como espaço privilegiado para a geração, disseminação e utilização do conhecimento produzido nos diferentes departamentos, núcleos, centros de ensino e campi avançados. Sobre o assunto, (Mendes, Trevizan & Cunha, 1978) explicam que o Campus (ou campi, no plural) é dirigido por uma universidade ou por um grupo de instituições de ensino superior e as atividades desenvolvidas contam com a participação da comunidade e de instituições públicas e privadas atuantes na região. Já os Campi Avançados referem-se a um conjunto universitário que agrupa unidades de ensino e residência. Nos campi da Universidade Federal Rural de Pernambuco (no Estado de Pernambuco – Brasil) não há unidades de ensino, são instalações para desenvolvimento de atividades de ensino (ex: aulas práticas), pesquisa (ex: experimentos); e extensão (ex: desenvolvimento da comunidade ao entorno). Caracterizam-se pela presença de estudantes universitários de graduação e de pós-graduação, e professores na região onde se encontra instalada a sede do campus acadêmico, executando atividades que visam o desenvolvimento daquela região, atividades estas vinculadas aos currículos das universidades e supervisionadas por seus respectivos departamentos. Neste cenário, a gestão do conhecimento surge como uma das possibilidades de inovação no processo gestão das atividades acadêmicas, principalmente quanto aos problemas de comunicação entre os diferentes atores envolvidos no ambiente acadêmico.

rece de expressa autorização do editor e do(s) seu(s) autor(es). O artigo, bem como a autorização de publicação das imagens, são da exclusiva responsabilidade do(s) autor(es).

© 2020, Cristiane Domingos de Aquino Teixeira.
 © 2020, Universidade da Beira Interior.
 O conteúdo deste artigo está protegido por Lei. Qualquer forma de reprodução, distribuição, comunicação pública ou transformação da totalidade ou de parte desta obra ca-

Justamente, o que ocorre no discurso em epígrafe se faz presente nos campi avançados da Universidade Federal Rural de Pernambuco (localizada na Região Nordeste Brasileira), e uma das soluções encontradas foi recorrer a gestão do conhecimento. Nesse caso, vemos que um processo comunicacional eficiente é imprescindível em qualquer organização, juntamente com a transmissão, padronização e transparência das informações, sendo resultado de uma interação constante e dinâmica do conhecimento que acontece de forma tácita e explícita. Para tanto, de acordo com (Santos, Machado, Mesquita, Domingues & Kovalski, 2017), o conhecimento tácito tem sua natureza na sua condição original, a ação, e possui uma destreza informal de difícil especificação. Quanto ao explícito, é um conhecimento transmitido em linguagem formal, objetiva e sistemática. “A influência recíproca entre o conhecimento tácito e explícito, leva à criação do conhecimento, demonstrando um processo espiral de interação, em diferentes níveis que são chamados de conversão do conhecimento” (Ibidem, p.3).

Assente nesta problemática, apresentamos, neste trabalho, uma pesquisa empírico descritiva de vertente qualitativa, utilizando a gestão do conhecimento como estratégia para a resolução do problema de gestão das informações em voga entre os campi avançados da UFRPE. Deste modo, formulamos uma pergunta de investigação para nortear o trabalho de pesquisa: “*como a KM pode otimizar o processo de registro de atividades desenvolvidas nos campi avançados de uma universidade federal pública brasileira*”? Daí, o objetivo fulcral do estudo, que ora se descreve, era realizar o desenvolvimento de uma solução KM para auxiliar o registro de atividades desenvolvidas nos campi avançados da UFRPE, com o apoio de uma Comunidade de Prática. Conforme o pensamento de (Wenger, McDermott & Snyder 2002), as comunidades de prática se caracterizam como grupos de pessoas que compartilham uma preocupação, um conjunto de problemas ou uma paixão sobre um tema

e que aprofundam seu conhecimento e experiência nesta área, interagindo em uma base contínua.

Assim, o artigo está organizado nos seguintes tópicos: o primeiro esboça as opções metodológicas para o estudo ser realizado; o segundo descreve a fundação teórica; a terceira, metodologia de pesquisa e a execução do ciclo da gestão do conhecimento; o quarto, os resultados obtidos; e o quinto, as considerações finais.

1 Fundamentação teórica e metodológica

No decorrer dos anos, o avanço tecnológico vem proporcionando profundas mudanças na sociedade contemporânea, especialmente nas formas de produção da informação e construção do conhecimento. É nesse sentido que (Albagli & Maciel, 2004) defendem que nas últimas décadas se destaca a importância e o valor estratégico da informação e do conhecimento uma vez que são cruciais em qualquer ambiente para a solução de problemas, além de gerar diferenciais e inovação.

A criação de conhecimento tem origem na informação. A informação é um conjunto de dados contextualizados com relações entre eles e dotados de relevância criando um significado. Somente ao utilizar a capacidade cognitiva para processar a informação o ser humano adquire conhecimento e, assim que utiliza na prática, o transforma em competência, afirmam (Davila, Fraga, Diana J. & Spanhol, 2014). Tendo em vista que dentro das organizações, diariamente, os colaboradores produzem diversas informações enquanto realizam suas atividades nas organizações, existe a necessidade de gerenciá-las a fim de facilitar seu acesso, organização e tratamento. É nesse contexto que a KM vem ganhando espaço na contemporaneidade, uma vez que traz processos dinâmicos para gerenciar essas informações produzidas (Nonaka & Takeuchi, 1997).

Já a gestão universitária passa por transformações para incorporar ganhos de desempenho e competência, agilidade e velocidade

de resposta às demandas da sociedade local, melhorando a relação custo/benefício e a produtividade, a efetividade do ensino e dos serviços prestados àquela comunidade (Santos, Machado, Mesquita, Domingues & Kovaleski, 2017). Em função da complexidade existente no processo de gerência dos campi de uma universidade, constata-se a necessidade de eficientes sistemas de gestão do conhecimento que tratem a informação como recurso chave para que os gestores se sintam seguros sobre a gerência das mudanças e suas inovações, visando manter processos de informação efetivos, transparentes e padronizados. Assim, a gestão do conhecimento reflete no conjunto de tecnologias e processos cujo objetivo é apoiar a criação, a transferência e a aplicação do conhecimento nas organizações (Alavi & Leidner, 2001). Dessa forma, (Davenport,

1994) propõe um Ciclo Integrado de Gestão do Conhecimento que pode ser visto na figura 1. Suas etapas envolvem três pilares que serão brevemente abordados a seguir. A criação e/ou captura do conhecimento refere-se à identificação e codificação do conhecimento interno e/ou conhecimento a partir do ambiente externo.

O compartilhamento e a disseminação dar-se quando ocorre uma avaliação do conhecimento capturado, ou seja, diz respeito à existência de uma ligação entre o conhecimento e quem o detém para contribuir entre os membros da organização. A internalização e utilização do conhecimento ocorrem após a validação e avaliação do conhecimento como relevante, ele é então, inserido no armazenamento e prática das ações pessoais e organizacionais. Observemos a figura 1:

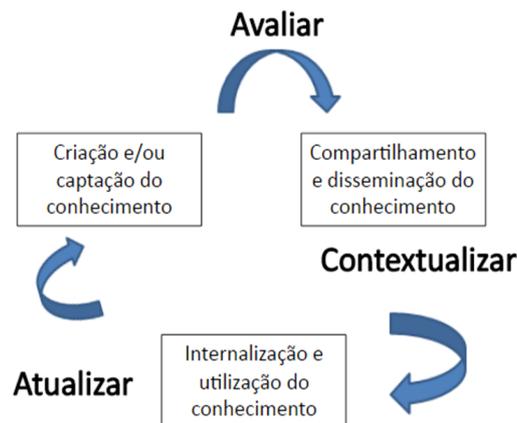


Figura 1. Ciclo Integrado do Conhecimento

Fonte: Dalkir (2005)

A pesquisa qualitativa e empírica descritiva aqui apresentada se apoiou na revisão de literatura e no estudo de caso enquanto métodos científicos, com objetivo de conceber um arcabouço teórico sobre a gestão do conhecimento e sua aplicabilidade na gestão estratégica em campi avançados de uma universidade federal pública brasileira. Sabe-se que a gestão do conhecimento abrange um conjunto de

modelos teóricos, dentre eles o ciclo KM proposto por (Davenport, 1994) com a proposta de criar, disseminar e utilizar o conhecimento como fator estratégico para as organizações. As etapas do estudo podem observadas na tabela 1. Onde a captura ocorreu através da análise de documentos e entrevistas para identificação do problema, o compartilhamento do conhecimento foi feito através da contextua-

lização de conteúdo utilizando comunidades práticas e por fim a aplicação por meio da prototipação de uma solução de gestão da informação e conhecimento. Nessa perspectiva, recorreu-se às pesquisas de (Di Virgilio, s.d.) relacionadas à gestão do conhecimento como ferramenta para a melhoria do trabalho coletivo e colaborativo. Nas próximas seções serão detalhados as técnicas e os artefatos utilizados durante a investigação.

2 Execução do ciclo KM

Sabe-se que a gestão do conhecimento abrange um conjunto de modelos teóricos, dentre eles o ciclo KM com a proposta de criar, dis-

seminar e utilizar o conhecimento como fator estratégico para as organizações. Cada um dos ciclos propostos por (Davenport, 1994) é composto por etapas, e o presente estudo envolveu as três etapas do ciclo KM que podem ser observadas na tabela 1. A captura ocorreu através da análise de documentos e entrevistas para identificação do problema, o compartilhamento do conhecimento foi feito através da contextualização de conteúdo utilizando comunidades práticas e, por fim, a aplicação por meio da prototipação de uma solução de gestão da informação e conhecimento. A seguir, se pode observar as etapas e ferramentas na tabela 1:

Tabela 1. Ciclo KM – Etapas e Ferramentas

Etapa	Ferramenta	Propósito
Captura do conhecimento	Bases de conhecimento	Analisar documentos para diagnose do problema
	Entrevista com o cliente	Entender como são realizados os trabalhos na organização-alvo
	Mapa mental	Estruturar o organograma da organização para melhor entendimento de suas atividades
	Socialização organizacional	Definir junto a organização de que maneira o problema pode ser minimizado
	<i>Storytelling</i>	Conscientizar sobre os benefícios de um processo de KM
Compartilhamento do conhecimento	Comunidade de Prática	Melhorar o compartilhamento de informações e a comunicação na organização-alvo.
Aplicação do conhecimento	Protótipo	Padronizar os processos através de uma proposta de solução para gerenciamento de informações.

Fonte: Elaboração própria

3 Captura e criação do conhecimento

A primeira etapa do presente estudo foi a realização de uma sessão de *brainstorming* pela equipe do projeto de pesquisa, constituída por três discentes de pós-graduação em informática aplicada, para discutir os principais problemas de KM enfrentados pelas organizações. Em seguida, para diagnosticar os principais fatores, foram realizadas entrevistas semi-estruturadas e questionários com perguntas abertas previamente estabelecidas, tais como: *Que tipo de informação e conhe-*

cimento são necessários para desenvolver o trabalho em tempo real no qual auxilia na tomada de decisão em cada campus?; Como são realizadas e registradas às atividades de ensino, pesquisa e extensão?; De que forma são coletadas as informações que são repassadas para o relatório anual de atividades que posteriormente são transmitidas para o campus sede? Sobre o assunto, a figura 2 apresenta um mapa mental com base na estruturação do organograma da Universidade Federal Rural de Pernambuco com sua sede, os campi e suas respectivas atividades:



Figura 2. Mapa Mental
Fonte: Elaboração própria

O mapa mental é considerado por (Teixeira & Ferreira, 2015) como um recurso digital (ou físico) para organizar ideias/pensamentos através de termos e/ou palavras-chave, cores e imagens em uma estrutura que se expande a partir de um ponto discursivo principal. Na visão de (Hartman, Reis & Kovaleski, 2004), vive-se hoje a era do conhecimento e da inovação nas organizações que aprendem, onde se tornou fundamental para as empresas a permuta deste conhecimento entre seus integrantes, pois esta transferência pode criar um efeito sinérgico no que diz respeito à criatividade das pessoas, que pode ser extremamente importante para as estratégias das organizações diante deste ambiente de mutabilidade.

A partir desses dados e através de uma reunião com um dos gestores do campus e a gestora da sede, identificamos a necessidade de uma ferramenta tecnológica que pudesse auxiliar na elaboração da padronização da informação e conhecimento no cadastramento das atividades de ensino, pesquisa e extensão através do relatório que é solicitado aos campi anualmente, atualmente realizado de forma manual e sem padronização nos processos, acarretando diferentes tipos de transtornos. Desta maneira, inicialmente elaboramos um protótipo para que os gestores pudessem avaliar se o conteúdo atenderia de forma relevante as reais demandas da organização (abaixo apresentado na figura 3):

The image shows a web form titled "PROJETO DE PESQUISA" (Research Project) with a dark blue header. The form is divided into several sections with input fields and buttons:

- Top Section:** Three input fields labeled "Projeto de pesquisa:", "Instituição:", and "Data:" with a calendar icon.
- Second Section:** A single input field labeled "Nome do aluno:".
- Third Section:** A button labeled "Adicionar" (Add).
- Fourth Section:** Two input fields labeled "Nome do orientador:" and "Local da atividade:".
- Fifth Section:** Three input fields labeled "Nível:", "Agência de fomento:", and "Insumo:".
- Bottom Section:** A button labeled "Finalizar" (Finish) and a back arrow icon.

At the bottom of the form, there is a footer with the text: "UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO - 2017" and "Gestor de Atividades Acadêmicas". The UFRPE logo is also visible in the bottom right corner.

Figura 3. Versão beta do protótipo

Nesta etapa, foi utilizada uma *Storytelling* para ilustrar como resolver o problema de centralização do conhecimento e o valor de utilizar a solução KM proposta. O vocábulo *storytelling* significa a capacidade de contar histórias relevantes. É uma ferramenta poderosa que utiliza palavras ou recursos audiovisuais para transmitir uma história. Esta história pode ser contada de improviso ou pode ser uma história polida e trabalhada. Também é muito usado no contexto da aprendizagem, sendo uma importante forma de transmissão de elementos culturais como regras e valores éticos.

4 Compartilhamento do conhecimento

O advento das redes de computadores e, principalmente, a consolidação da *Internet* permitiram a proliferação das denominadas “Comunidades de Prática” (CoP), ou seja, comunidades virtuais de colaboração voluntária, que, na verdade, nada mais são do que grupos de pes-

soas constituídos de maneira informal (isto é, independentemente das estruturas organizacionais às quais pertençam), em função da satisfação de interesses ou da solução de problemas comuns, seja para a troca de ideias, informações e experiências, seja para um tipo de aprendizado mais estruturado.

As CoP usam ferramentas especiais de groupware ou, mesmo, aquelas disponibilizadas para os grupos de discussão e para as comunidades virtuais gratuitas, como o compartilhamento de áreas de disco, o correio eletrônico, as salas de discussões, as votações eletrônicas, os murais *online*, os *blogs* etc, para a troca de ideias, documentos, programas, informações, conhecimentos e experiências. Justamente, foi criada a uma comunidade de prática na plataforma *Slack* visando criar uma discussão na comunidade acadêmica da Universidade Federal Rural de Pernambuco, especialmente, nos campi avançados, para a troca de informações e saberes relacionados às atividades desenvolvidas nos diferentes centros de ensino, como vemos na figura 4:

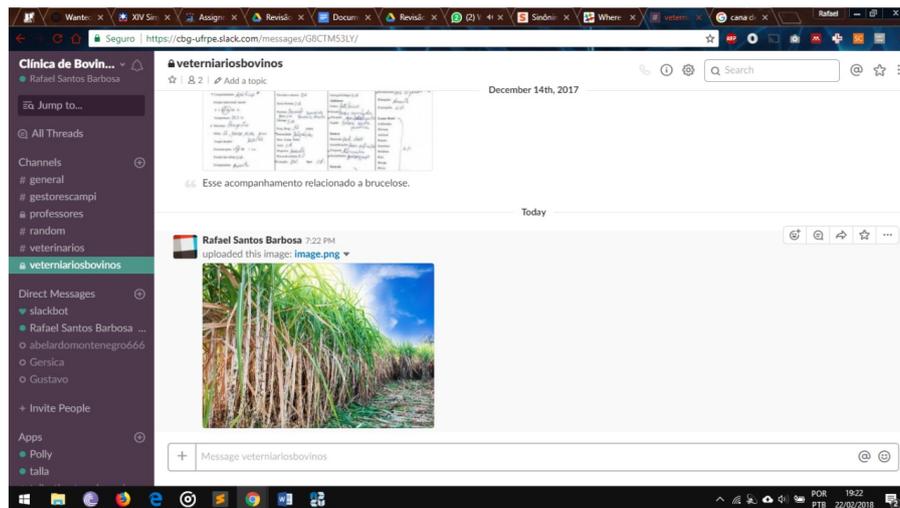


Figura 4. Ambiente virtual do Slack

Ao mesmo tempo, trata-se de um grupo de pessoas ligadas à instituição de ensino que compartilham um interesse, um problema que enfrentam regularmente, e que se unem para desenvolver conhecimento de forma a desenvolver ou aprimorar uma prática em torno desse tópico.

5 Aplicação do conhecimento

A última etapa consistiu na aplicação do conhecimento, baseado na prototipação de uma solução KM para o problema de gestão e padronização das informações identificadas no início do estudo. Nesse sentido, através dos relatórios de prestação de contas emitidos anualmente dos campi da UFRPE das unidades de Garanhuns e Carpina foi feita uma análise para definir as atividades em comum e dá-se início a construção do protótipo desta solução KM com a função de registrar de forma padronizada todas as atividades de ensino, pesquisa e extensão de cada campus. Bem como, facilitar o acesso às informações de forma remota.

Um protótipo é uma representação da interface com a qual o usuário pode interagir vi-

sando mudanças e melhorias. Assim, o grupo de pesquisa definiu que seria um sistema de informação disponível em um servidor *web*, com acesso através de um navegador de *Internet*. A escolha se deu devido à facilidade em multiplataformas por possibilitar o acesso em qualquer espaço geográfico, necessitando apenas de acesso a rede, além de ser possível a integração com outros sistemas já disponíveis na instituição através do *framework drupal*. Em relação ao seu desenvolvimento, o protótipo contou com as seguintes linguagens de programação – JAVA, HTML 5, CSS.

O protótipo contou com acesso restrito através de autenticação e níveis hierárquicos. Além de permitir a inserção de diferentes tipos de dados, como por exemplo, a escolha do campus, o registro de atividades, a identificação dos alunos, dos professores e de seus respectivos programas. Na figura 5 é possível visualizar a tela de inserção dos dados das atividades de pesquisa. Um dos benefícios da utilização desse sistema é a otimização ao acesso às informações, pode-se destacar a possibilidade da utilização de filtros que facilitam a busca por períodos específicos:

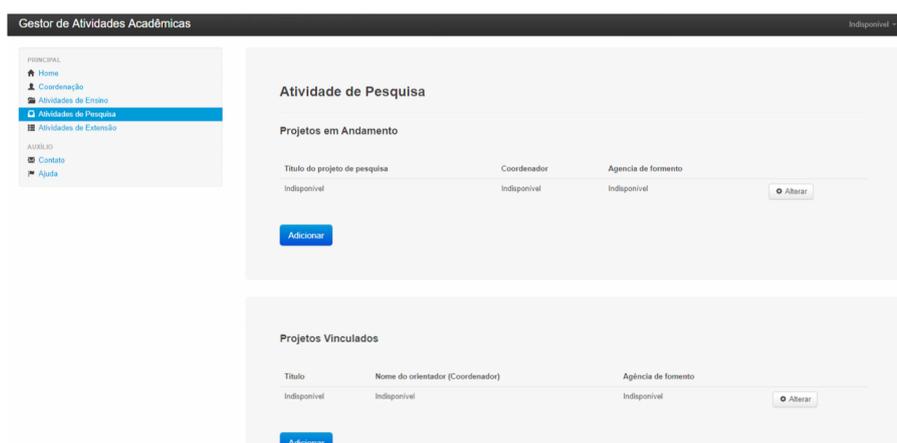


Figura 5. Tela de inserção das atividades de pesquisa

Se o conhecimento é um ativo que representa valor, seja para as organizações ou para seus colaboradores, não é difícil entender que seu compartilhamento possa ser analisado como uma relação de troca de interesses como acontece num mercado qualquer, acreditam que exista um mercado do conhecimento na organização funcionando como qualquer outro mercado. Geralmente, as informações, os conhecimentos e as experiências estão dispersas pela organização, quando não estão concentradas em determinados indivíduos e grupos (Uriarte, 2008). A esse respeito, observamos em (Di Virgilio, s.d.) que existem vários relatos de empresas internacionais que tiveram que “reinventar a roda” desnecessariamente por não serem capazes de localizar o conhecimento especializado que existia em algum lugar dentro da própria organização. Além da difusão interativa com os *stakeholders*, (Koenig & Neveroski, 2008) reforçam que a criação do conhecimento não é uma atividade circunscrita a determinados funcionários da área de pesquisa e desenvolvimento da organização, mas sim encarada como uma forma de comportamento, em que todos os trabalhadores, pertencentes a quaisquer dos níveis organizacionais ou hierárquicos (estratégico, tático e operacional), podem e devem contribuir.

6 Resultados obtidos

A presente pesquisa gerou um protótipo baseado em informações coletadas através de questionários e entrevistas semi-estruturadas com gestores acadêmicos da UFRPE e responsáveis por alguns setores dos campi avançados. Foram realizadas duas etapas, a primeira envolveu coleta de dados e desenvolvimento do primeiro protótipo. A segunda etapa envolveu a apresentação do protótipo onde foram solicitadas algumas modificações. Sendo assim, o principal resultado desta pesquisa foi à criação deste protótipo de um sistema com objetivo de automatizar a inserção e procura de dados acadêmicos relacionadas a ensino pesquisa e extensão.

O protótipo contou com acesso restrito de pessoas cadastradas e nível hierárquico de acesso, sendo necessária uma autenticação. Além disso, a proposta é que na tela principal seja possível a escolha do tipo de atividade desejada para gerar a análise de relatório por período e também se selecione o tipo de atividade (ensino, pesquisa, extensão) para preenchimento dos dados. Noutro sentido, outro destaque é a possibilidade da utilização de filtros que facilitam a busca por períodos específicos, como pode ser visto na figura 6:



Figura 6. Tela de busca baseada em filtros

Conclusões

A rede, impulsionada pelo aparecimento de novas tecnologias interativas e pelos serviços na *Web*, tem vindo gradualmente a assumir-se como uma interface de conectividade, colaboração, e acima de tudo, útil porque as pessoas interessam-se realmente pela informação. Ou seja, essas tecnologias não param de nos surpreender com múltiplas interfaces e aplicações cada vez mais interativas e fáceis de utilizar, tornando-se o meio de comunicação por excelência desta sociedade global. Justamente, é onde se destaca a importância da gestão do conhecimento para as organizações de diversos segmentos para pessoas e para as organizações quando diz que a concepção da gestão do conhecimento e de saberes nada mais é do que a coordenação deliberada e sistemática de umas pessoas da organização, tecnologia, processos e estrutura organizacional em para agregar valor através da reutilização e inovação. Essa coordenação é alcançada através, compartilhamento e aplicação de conhecimento, bem como através da alimentação as valiosas lições aprendidas e as melhores práticas em memória corporativa para promover a aprendizagem organizacional contínua.

Deste modo, além de uma carente literatura contemporânea sobre o assunto, em busca de resposta à pergunta de investigação, observamos que uma comunidade acadêmica de prática aliada ao desenvolvimento de um sistema de informação capaz de dinamizar os processos de comunicação entre diferentes campi de uma instituição de ensino superior pública, outrora, realizado por meio de rela-

tórios físicos que não valorizavam as limitações de tempo dos funcionários da universidade, em meio a um grande volume de informações produzidas, mas que no presente recebe uma proposta de desenvolver uma solução de KM para auxiliar no registro de atividades promovidas naqueles campi. Consequentemente, o estudo contribui para a comunidade acadêmica da UFRPE ao propor uma padronização e registro em tais relatórios com base na transparência nas informações disponibilizadas e a dinamização do processo comunicacional. Ou seja, é sobre tal premissa que o estudo realizado traz entre as suas principais contribuições um possível ineditismo literário científico (face a limitada bibliografia encontrada sobre o tema) apoiada numa proposta de desenvolvimento de sistema de informação eficiente que pode ser explorado em estudos futuros na elaboração de requisitos funcionais e não funcionais.

Referências bibliográficas

- Alavi, M. & Leidner, E. (2001). Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. *MIS quarterly*: 107-136.
- Albagli, S. & Maciel, M. (2004). Informação e conhecimento na inovação e no desenvolvimento local. *Ciência da Informação*, 33(3): 9-16.
- Dalkir, K. & Liebowitz, J. (2011). *Knowledge management in theory and practice*. Cambridge: The MIT Press.

- Davenport, T. (1994). *Reengenharia de processos*. Rio de Janeiro: Campus.
- Davila, A.; Fraga, B.; Diana J. & Spanhol, F. (2014). O ciclo de gestão do conhecimento na prática: um estudo nos núcleos empresariais catarinenses. *International Journal of Knowledge Engineering and Management*, 3(7): 43-64.
- Di Virgilio, F. (s.d.). *Social media for knowledge management applications in modern organizations*. Londres: Publisher Business Science.
- Hartman, A.; Reis, R. & Kovaleski, J. (2004). Uma resposta às mudanças organizacionais através do trabalho em equipes multifuncionais: um estudo de caso na indústria de fertilizantes. *Atas do XXIV Encontro Nacional de Engenharia de Produção*. Florianópolis, SC, Brasil, 3 a 5 de novembro.
- Koenig, M. & Neveroski, K. (2008). The origins and development of knowledge management. *Journal of Information and Knowledge Management*, 7(4): 243-254.
- Mendes, I.; Trevizan, M. & Cunha, P. (1978). Campus avançado como extensão universitária. *Rev. Bras. Enferm.*, 31(1): 32-38. Disponível em: www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71671978000100032&lng=en&nrm=iso. Acesso em 15 de fevereiro de 2018.
- Nonaka, I. & Takeuchi, I. (1997). *Criação do Conhecimento na Empresa: como as empresas geram a dinâmica da inovação*. Rio de Janeiro: Campus.
- Santos, C.; Machado, F.; Mesquita, S.; Domingues, H. & Kovaleski, J. (2017). Gestão do Conhecimento: Comparação das Sete Dimensões no Ramo Madeireiro de duas Microrregiões dos Campos Gerais-PR. *Atas do VII Congresso Brasileiro de Engenharia de Produção*.
- Teixeira, M. & Ferreira, T. (2015). *The communication model of virtual universe*. Munich: Grin Verlag.
- Uriarte, F. (2008). *Introduction to knowledge management*. Jakarta: ASEAN Foundation.
- Wenger, E.; McDermott, A. & Snyder, W. (2002). *Cultivating communities of practice: A guide to managing knowledge*. Boston: Harvard Business Press.