



A DIMENSÃO TECNOLÓGICA DA GESTÃO DO CONHECIMENTO E A CONTRIBUIÇÃO DA ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO: UMA ANÁLISE DA PLATAFORMA PODIO

Narjara Barbara Xavier Silva

Mestranda em Ciência da Informação pela Universidade Federal da
Paraíba, Brasil.

E-mail: narjara.barbara@gmail.com

Marckson Roberto Ferreira de Sousa

Doutor em Engenharia Elétrica pela Universidade Federal da Paraíba,
Brasil. Professor da Universidade Federal da Paraíba, Brasil.

E-mail: marckson.dci.ufpb@gmail.com

Resumo

Com foco na dimensão tecnológica da gestão do conhecimento (GC), o estudo visa demonstrar a contribuição da arquitetura da informação em ambientes informacionais digitais para os processos de GC no contexto organizacional. Para tanto, se utiliza da literatura relacionada às temáticas: gestão do conhecimento, portais de conhecimento corporativo e arquitetura da informação. Quanto aos procedimentos metodológicos, se trata de uma pesquisa de natureza aplicada, com abordagem qualitativa, e objetivos exploratórios e descritivos, cuja técnica utilizada para a coleta de dados foi a pesquisa bibliográfica e experimental. Considerou-se, portanto, o nível tático/modelagem do modelo proposto de arquitetura da informação em ambientes informacionais digitais, a partir da avaliação dos sistemas de organização, navegação, rotulação e busca na Plataforma Podio – objeto de estudo desta pesquisa. A partir da análise, tem-se como premissa que o ambiente digital estudado se constitui dos critérios necessários para a configuração de portais corporativos efetivos no suporte ao processo da gestão do conhecimento nas organizações.

Palavras-Chave: Gestão do Conhecimento. Portais de Conhecimento Corporativo. Arquitetura da Informação. Plataforma Podio.

THE TECHNOLOGICAL DIMENSION OF KNOWLEDGE MANAGEMENT AND THE CONTRIBUTION OF INFORMATION ARCHITECTURE: AN ANALYSIS OF THE PODIO PLATFORM

Abstract

With a focus on the technological dimension of knowledge management (KM), the study aims to demonstrate the contribution of information architecture in digital informational environments for KM processes in organizational context. To do so, using the literature related to themes: knowledge management, enterprise knowledge portals and information architecture. Regarding the methodological procedures, it comes from a survey of applied nature, with a qualitative approach, and exploratory and descriptive goals, whose technique used for collecting data was the bibliographical research and experimental. It is considered, therefore, the tactical level/modeling the information architecture model proposed in informational digital environments, from the assessment of organization systems, navigation, search and tagging on the Podio platform – study object of this research. From the analysis,

has as premise that the digital environment studied is the criteria necessary for setting up effective enterprise portals in the support process of knowledge management in organizations.

Keywords: Knowledge Management. Enterprise Knowledge Portals. Information Architecture. Podio Platform.

1 INTRODUÇÃO

Com base nas pesquisas bibliográficas, dentre as múltiplas definições encontradas na literatura que caracterizam a valorização do conhecimento como ativo intangível na sociedade atual e contextualizam as organizações nesse contexto, identifica-se que a teoria e prática de Gestão do Conhecimento estão relacionadas ao uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC). Essas tecnologias são normalmente abordadas como ferramentas que contribuem para o estabelecimento de conexões, promoção da colaboração e criação do conhecimento entre os indivíduos, entre os membros no âmbito interno das organizações e entre os membros das organizações entre si.

Observa-se, então, a estruturação das organizações em rede inter ou intraorganizacional (MATTOS, 2007 apud NASCIMENTO; LABIAK JÚNIOR, 2011), através da integração de diferentes TIC, possibilitando o estabelecimento de modelos de gestão organizacional a partir da implantação de Portais de Conhecimento Corporativo (PdCC), estes vistos como plataformas que integram diferentes ferramentas tecnológicas e que funcionam como facilitadores nos processos de Gestão do Conhecimento (GC). Dessa forma, incluído na abordagem da dimensão tecnológica da gestão do conhecimento, o presente estudo objetiva demonstrar a contribuição da arquitetura da Informação (AI) em ambientes informacionais digitais, através de uma análise da Plataforma Podio, na tentativa de identificar a sua eficácia na estruturação de portais corporativos.

Para tanto, considera-se como base o conceito de gestão do conhecimento relacionado à gestão do “contexto capacitante” ou “*ba*” (STRAUHS et al., 2012), cujo conceito, segundo os autores, refere-se à criação de um espaço, seja ele físico ou virtual, utilizado para trocar informações e experiências entre as pessoas, e criar conhecimento capaz de solucionar problemas e gerar inovação.

2 GESTÃO DO CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL

Nas últimas décadas, com a constante mudança nos negócios e o aumento da concorrência empresarial, resultante da globalização da economia e internacionalização dos mercados, as empresas passaram a adotar uma abordagem estratégica ao conhecimento dos indivíduos, este visto como novo recurso econômico para a competitividade empresarial e inovação de produtos, processos e serviços. Com os diversos estudos teóricos e práticos sobre conhecimento organizacional e na perspectiva de estruturar modelos de gestão com foco no desempenho individual e organizacional, busca-se identificar as principais diferenças entre o conhecimento nas organizações, classificando-as em duas categorias: o conhecimento formal (explícito), transmitido através de processos, documentos e fluxogramas; e o conhecimento informal (tácito), transmitido socialmente através da interação entre as pessoas.

Com base nas principais diferenças entre esses dois tipos de conhecimento, apresentados por Polanyi (1983), Hayek (1989) e Nonaka e Takeuchi (1997), o conhecimento explícito pode ser caracterizado como o conhecimento formal e de fácil compartilhamento e mensuração, pois está embasado na linguagem sistemática, palavras e números. Já o conhecimento tácito pode ser caracterizado como um conhecimento pessoal, informal e de

difícil compartilhamento e mensuração, pois tem como base as experiências, valores e ideais dos indivíduos.

Nessa perspectiva, Nonaka e Takeuchi (1997), ao analisarem como as empresas japonesas geram a inovação, definem a criação do conhecimento organizacional como o processo de compartilhamento do conhecimento explícito (conhecimento objetivo) e tácito (conhecimento subjetivo) entre os indivíduos, por meio de práticas formais e informais, e que são aplicados à inovação nos negócios. A partir de uma dimensão epistemológica (distinção entre o conhecimento tácito e explícito) da teoria da criação do conhecimento, os autores representam a interação social entre estes dois tipos de conhecimento em quatro modos de conversão. Conforme discutido pelos referidos autores, a **socialização** corresponde à conversão do conhecimento tácito em novos conhecimentos tácitos através da troca de experiências entre indivíduos. A **externalização** corresponde à conversão de conhecimento tácito em explícito, através da utilização de modelos, metáforas, hipóteses e analogias. O processo de **combinação** é o resultado da integração, classificação e categorização de conhecimentos explícitos entre si. Já a conversão do conhecimento pela **internalização** se dá através da incorporação do conhecimento explícito em conhecimento tácito.

A partir da valorização do conhecimento como um ativo de vantagem competitiva, se intensificam as pesquisas sobre práticas organizacionais necessárias à promoção desse processo, contribuindo assim para o desenvolvimento do campo da Gestão do Conhecimento. Porém, apesar de diversos estudos em diferentes áreas de interesse, para Terra e Gordon (2002, p. 56) “não há uma definição padrão sobre o conceito de Gestão do Conhecimento, nem um esquema universal dentro do qual se possam alinhar diferentes profissionais”. Entre as múltiplas definições encontradas na literatura (GROTTO, 2001; TERRA; GORDON, 2002; ANGELONI, 2005; TERRA, 2005; STRAUHS et al., 2012;), Grotto (2001, p. 35) define gestão do conhecimento como “o processo de promover e administrar a geração, o compartilhamento, o armazenamento, o aprendizado, a utilização e a mensuração de conhecimentos, experiências e especializações nas organizações”.

Para melhor apreender o conceito de GC, diversos pesquisadores (CIANCONI, 2003; BARBOSA, 2008; SOUZA; DIAS; NASSIF, 2011) buscam identificar ainda as principais diferenças entre Gestão do Conhecimento (GC) e Gestão da Informação (GI). Conforme Cianconi (2003), a GI tem como base a informação (conhecimento explícito) e os processos. Para os autores, na visão macro, sua metodologia tem como foco o mapeamento e a gestão de competências em informação, enquanto que, na visão micro, está centrada no mapeamento de processos e gestão de conteúdos e recursos informacionais. Ainda segundo Cianconi (2003), a GC, além de ter como base o conhecimento explícito e os seus processos, ou seja, a gestão da informação, também considera o conhecimento tácito das pessoas envolvidas na organização. Dessa forma, na visão macro, sua metodologia tem como foco a aprendizagem organizacional e a inovação em negócios, já na visão micro, está centrada na formação de comunidades e relacionamentos.

Nesse contexto, a gestão do conhecimento nas organizações deve ser entendida como um conjunto de ações voltadas para a socialização do conhecimento tácito entre os indivíduos, a partir de processos informais, e que são necessárias para a criação de novos conhecimentos e uso imediato nas práticas organizacionais. Deve-se considerar, no entanto, a importância da explicitação e armazenamento desse conhecimento tácito para a disseminação e posterior acesso e internalização, a partir de processos formais. Tais práticas organizacionais contribuem para o aprendizado organizacional, na perspectiva interna, e competitividade empresarial, na perspectiva externa.

Nessa concepção, torna-se fundamental, portanto, “criar mecanismos que possibilitem a gestão desse conhecimento tácito (processos informais) em conhecimento explícito (processos formais)” (MOLINA, 2010, p. 148). Assim, os portais de conhecimento corporativos

surtem com o objetivo de facilitar a explicitação do conhecimento tácito e disseminação do conhecimento explicitado entre os membros da organização, além de permitir o armazenamento e acesso às várias fontes, em diversas formas e em diferentes naturezas, possibilitando o uso do conhecimento explícito para a tomada de decisão.

3 PORTAL DE CONHECIMENTO CORPORATIVO

Inicialmente, é importante ressaltar a compreensão de que a gestão do conhecimento organizacional não é um processo que está ligado diretamente ao uso das ferramentas tecnológicas, pois, conforme os modelos de gestão representados por diferentes autores, a exemplo de Cianconi (2003), Terra (2005) e Angeloni (2005), são necessários o uso de diferentes estratégias para influenciar os processos de conhecimento. Entre elas, é possível citar: a promoção de uma cultura organizacional voltada para o compartilhamento do conhecimento; estabelecimento das políticas de gestão de pessoas com foco nos estilos de aprendizagem e desenvolvimento de competências individuais; atuação de uma liderança estratégica centrada nos conhecimentos necessários ao desempenho organizacional, entre outras. Porém, ainda segundo esses mesmos autores, as TIC são visualizadas como elementos que suportam os processos de geração, difusão e armazenamento do conhecimento nas organizações. Nessa visão, dentre as ferramentas tecnológicas que oferecem capacidade técnica para estruturação das organizações em rede inter e intraorganizacional (MATTOS, 2007 apud NASCIMENTO; LABIAK JÚNIOR, 2011), os portais corporativos merecem especial atenção por possibilitar a convergência das TIC em uma interface única e facilitar a explicitação do conhecimento tácito; o armazenamento, a disseminação e a recuperação do conhecimento explicitado para o seu devido uso nos contextos organizacionais.

Dentre as diferentes definições encontradas na literatura (CHOO; DETLOR; TURNBULL, 2000; DIAS, 2001; SALDANHA, 2004; FREITAS; QUINTANILLA; NOGUEIRA, 2004), Freitas, Quintanilla e Nogueira (2004, p. 83), é possível definir um portal corporativo como sendo

uma evolução das intranets e se transformou em uma solução para agregar, em um único ambiente, ferramentas de colaboração, software de *Business Intelligence*, CRM, ERP, sistema legados e as tecnologias Web, permitindo, dessa forma, uma maior interação e integração entre os colaboradores das organizações, fomentando a propagação de informações e conhecimento, transformando o Portal, como um todo, numa efetiva ferramenta de produtividade e de apoio à Gestão do Conhecimento.

Considerando os tipos de processos envolvidos nos portais corporativos, é possível compreendê-los como possuindo característica finalística, de apoio e estratégica, possibilitando respectivamente facilitar, a geração de produtos e serviços finais nas organizações, ao fornecimento direto de suporte aos processos finalísticos, e estabelecidos com o intuito de coordenar atividades dos processos de apoio e finalísticos (VACCARI et al., 2008). Entretanto, estes também podem ser classificados sob outras perspectivas a partir das características identificadas nos estudos de Shilakes e Tylman (1998), Eckerson (1999), White (1999), e Murray (2001), conforme segue:

- 1) Portais com ênfase no suporte à decisão: auxiliam os colaboradores que integram o nível estratégico da organização a acessarem as informações corporativas para a tomada de decisões, podendo ser classificados em portal de informação ou conteúdo, portal de negócios, e portal de suporte à decisão;

- 2) Portais com ênfase no processamento colaborativo: lidam com informações armazenadas e manipuladas por aplicativos corporativos, como informações geradas por pessoas ou grupos, podendo ser classificadas em portal colaborativo e portal de especialistas;
- 3) Portais de suporte à decisão e processamento colaborativo: conectam os usuários a todas as informações e pessoas necessárias para a realização dos negócios, podendo ser classificadas em portal de informações empresariais e portais de conhecimento.

Com base nessa tipificação, compreende-se que os portais de conhecimento corporativo são considerados como uma plataforma que integra as funcionalidades dos portais de informações (acesso à informação para tomada de decisão), portais colaborativos (ferramentas colaborativas de trabalho em grupo e fluxos de tarefas) e portais de especialistas (comunicação e troca de experiências entre pessoas especialistas de determinada área do conhecimento), sendo capaz ainda de implementar as funcionalidades dos outros tipos de portais e fornecer conteúdo personalizado de acordo com a necessidade de cada usuário.

Nesse sentido, os termos “portal corporativo” e “portal de conhecimento corporativo” podem ser considerados sinônimos, visto que o conceito deste contempla a definição daquele e a arquitetura tecnológica de um portal corporativo pode integrar diversas ferramentas que suportam diferentes processos do conhecimento. Dessa forma, Lima-Marques e Macedo (2006) discutem que se faz necessária a abordagem sobre a AI em ambientes digitais, considerando-a como base para a gestão do conhecimento à medida que facilita o acesso às informações armazenadas e possibilita a efetividade do processo decisório nas organizações.

3.1 Arquitetura da Informação em Portais de Conhecimento Corporativo

Ao considerar a abordagem de diferentes autores, observa-se a existência de variadas definições para o termo “arquitetura da informação” em suas diferentes perspectivas. Nessa percepção, com base na revisão de literatura e análise de teses, dissertações e artigos científicos produzidos pelo Centro de Pesquisa em Arquitetura da Informação (CPAI), da Universidade de Brasília (UnB), Siqueira (2012) apresenta os principais fundamentos que caracterizam a Arquitetura da Informação como disciplina científica, de fundamentação filosófica e aplicações tecnológicas, conforme Quadro 1:

Quadro 1 - Fundamentação e caracterização da Arquitetura da Informação

FUNDAMENTOS	OBJETIVO	ÁREAS DE CONHECIMENTO PARA A AI	AUTORES
FILOSÓFICOS	Tentar construir um discurso sobre a realidade com o objetivo de entendê-la e explicá-la	Filosofia da Arquitetura da Informação	Lacerda (2005), Siqueira (2008), Costa (2009), Albuquerque (2010), Dade-Robertson (2011) e Araújo (2012)
		Epistemologia Fenomenológica da Arquitetura da Informação	Lacerda (2005), Siqueira (2008) e Costa (2009)
CIENTÍFICOS	Criar explicações ou predições em relação a eventos da realidade	Teoria Geral da Arquitetura da Informação	Lima-Marques (2011) e Albuquerque; Lima-Marques (2011)
		Metodologias da	Zachman (1987),

	(HEMPEL, 2001)	Arquitetura da Informação	Lacerda (2005), Rosenfeld; Morville (2006), Dietz (2006), Costa (2009) e Dade-Robertson (2011)
TECNOLÓGICOS	Produzir a realidade como ela deve ser para maximizar a sua eficiência em relação a algum critério de interesse do sujeito (FRANSSEN; LOKHORST; POEL, 2010)	Arquitetura da Informação Organizacional	Duarte (2010), Zachman (1987), Cook (1996), Fowler (2002), Grigoriu (2011), Ross; Weill; Robertson (2006b), e Dietz (2006)
		Arquitetura de Sistemas de Informação	Dade-Robertson (2011), Rosenfeld; Morville (2006), Dietz (2009), Costa (2009) e Lacerda, (2005)

Fonte: autoria própria com base em Siqueira (2012)

Além das áreas de conhecimento mencionadas e que já possuem contribuições teóricas e práticas, o autor ainda cita outras áreas tecnológicas que se encontram em desenvolvimento, são elas: Arquitetura da Informação Quântica; Arquitetura da Informação Biológica e Arquitetura da Informação das Escolhas Sociais. Tal crescimento e segmentação da referida área demonstra a sua importância nos diferentes contextos da sociedade atual.

Nesse sentido, em consonância com o objetivo do presente estudo, vale destacar o conceito da Arquitetura de Sistemas de Informação como uma área orientada para a construção de sistemas tanto computacionais, ou seja, para portais *web*, nuvens computacionais ou simulação de agentes inteligentes, quanto processuais, a exemplo da arquitetura da informação documental (SIQUEIRA, 2012).

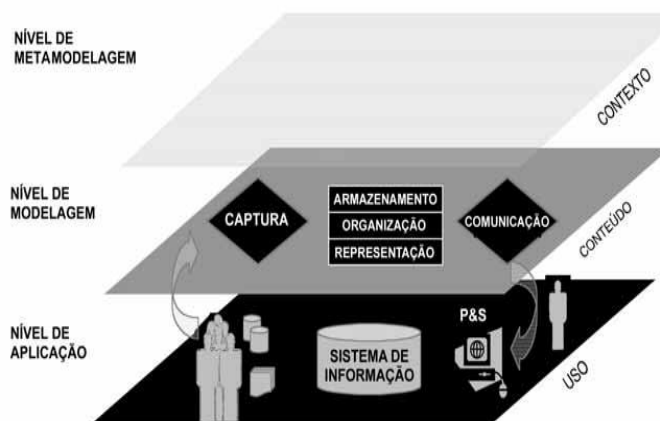
Ainda segundo Siqueira (2012, p. 219), os objetivos de investigação da AI estão centrados nos “fenômenos da configuração do espaço da informação”. No caso do contexto *online*, de acordo com o *The Information Architecture Institute* (2002, *online*), Arquitetura da Informação é “a ciência e a arte de organizar e catalogar *websites*, intranets, comunidades virtuais, e *software* para dar suporte à usabilidade e à facilidade de busca”. Corroborando essa definição conceitual, segundo Rosenfeld e Morville (2006), a Arquitetura da Informação para *web* é composta por quatro sistemas interdependentes, a saber: Sistema de Organização, Sistema de Navegação, Sistema de Rotulação e Sistema de Busca, apoiados pelas estruturas de organização da informação.

Conforme os autores, o Sistema de Organização (*Organization System*) define a classificação e categorização (agrupamento de entidades por semelhança) de todo o conteúdo informacional, a fim de facilitar a recuperação da informação. O Sistema de Navegação (*Navigation System*) especifica as maneiras de navegar, de se mover pelo espaço da informação e hipertextual, por meio de ferramentas que auxiliem o usuário a se localizar – possibilitando ao usuário saber de onde vem, onde está e para onde pode ir. O Sistema de Rotulação (*Labeling System*) estabelece as formas de representação e apresentação da informação, definindo rótulos para cada elemento informativo. Conforme Reis (2007, p. 99), rótulo é um símbolo linguístico utilizado para representar um conceito. Já o Sistema de Busca (*Searsh System*) permite ao usuário formular expressões de busca a fim de recuperar a informação desejada.

Com o desenvolvimento das TIC e a estruturação de portais corporativos, a AI é vista como uma estratégia de sistematização para facilitar o acesso às informações no contexto das organizações, contribuindo para a tomada de decisão. Nessa concepção, diante de um

arcabouço teórico, tem-se como base o modelo de AI representado por Lima-Marques e Macedo (2006). O modelo busca a representação dos processos básicos do ciclo da informação, sobrepostos em três níveis, conforme mostrado na Figura 1:

Figura 1 - Proposta de Modelo de Arquitetura da Informação



Fonte: Lima-Marques e Macedo (2006, p. 249)

De acordo com Lima-Marques e Macedo (2006), o nível de metamodelagem é caracterizado como o nível de referência, o mais alto e o menos "tangível", pois representa a análise do contexto ou ambiente informacional, considerando os fatores e princípios (modelo de negócio, objetivos estratégicos, política, cultura, recursos) que irão nortear o planejamento estratégico do sistema de informação. O nível de modelagem é apontado pelos autores como o nível intermediário da representação em que são definidos os modelos de captura; armazenamento, organização e representação; e comunicação dos conteúdos do sistema de informação, conforme as diretrizes estabelecidas no planejamento. Já o terceiro nível – nível de aplicação – é apontado como o nível base da representação, ou seja, o nível de uso, no qual são aplicadas as teorias, modelos, técnicas e tecnologias idealizadas nos níveis anteriores, considerando as necessidades de informação dos usuários e os objetivos da gestão do conhecimento.

A partir dos seus estudos, Lima-Marques e Macedo (2006) afirmam que a arquitetura fornece suporte às ações de GC à medida que visa promover o acesso à informação armazenada para garantir a eficácia do processo decisório nas organizações. Ou seja, os PdCC permitem a efetividade na conexão entre as pessoas e as informações, e na colaboração das pessoas entre si. Com base na revisão de literatura, pode-se concluir que a Arquitetura da Informação em Portais de Conhecimento Corporativo oferece a base necessária para que os processos de gestão do conhecimento no contexto organizacional se concretizem, atuando, conforme os referidos autores enfatizam, nos níveis tático (modelagem/conteúdo) e operacional (aplicação/uso), de acordo com as definições do nível analítico (contexto) estabelecidas pelos gestores.

4 METODOLOGIA DE PESQUISA

A presente pesquisa se configura do tipo bibliográfica (GIL, 2008), devido ao aprofundamento teórico necessário referente às áreas de Gestão do Conhecimento, Portais de Conhecimento Corporativo e Arquitetura da Informação, fundamental para o aprofundamento teórico do tema e a escolha do objeto de estudo. Quanto aos objetivos, a pesquisa é exploratória e descritiva (GIL, 2008) – exploratória pela necessidade de familiaridade às principais definições conceituais relacionadas à temática, e descritiva por descrever a Arquitetura da Informação em um ambiente digital.

Quanto à natureza, é caracterizada como uma pesquisa do tipo aplicada (GIL, 2008), pois visa avaliar a AI na Plataforma Podio no nível tático (modelagem). O estudo assume ainda uma abordagem qualitativa (MINAYO; SANCHES, 1993), por considerar a análise do conjunto de variáveis que podem contribuir com o processo de gestão do conhecimento organizacional.

A seleção do objeto de pesquisa se deu a partir do levantamento prévio das plataformas disponíveis e acessíveis aos pesquisadores no mercado atual, disponibilizadas de forma gratuita (total ou parcial). A escolha da Plataforma Podio se justifica por se tratar de um ambiente digital que pode ser configurado para o estabelecimento de portais de conhecimento corporativo, considerando a sua definição e funcionalidades. Enfim, a avaliação ocorreu a partir da criação de um perfil de usuário e de uma área de trabalho denominada “Arquitetura da Informação”.

Posteriormente foram analisadas as variáveis relacionadas aos Sistemas de Organização, Navegação, Rotulação e Busca, caracterizando assim um método de pesquisa experimental (GIL, 2008), por meio da seleção, controle e observação de variáveis capazes de influenciar o funcionamento de um objeto de estudo determinado.

5 ANÁLISE DE ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO DA PLATAFORMA PODIO

Num panorama contextual, a plataforma Podio, que pode ser visualizada em <https://podio.com>, é um produto disponível gratuitamente (parcial) pelo Startup Podio (<https://company.podio.com/pt/about>), fundado em 2009 por Jon Froda e Anders Pollas junto ao programador Andreas Haugstrup, e adquirido pela Citrix Systems em 2012. A equipe de trabalho é composta por 44 pessoas, de 18 nacionalidades, entre desenvolvedores, profissionais de interação com o usuário e de experiência do usuário, *designer*, comunicadores, e analista de negócios, alocados em duas sedes – Copenhague e San Francisco.

Em relação a sua definição conceitual, o Podio é uma plataforma de trabalho colaborativo e produtivo, que possibilita a construção de aplicativos e configuração de espaços para dar suporte aos fluxos de trabalho nas organizações, ao gerenciamento de projetos ou outros processos de negócios, com o objetivo de facilitar a colaboração, a interação com as partes interessadas e a tomada de decisão (PODIO, 2014).

Na plataforma Podio é possível criar áreas de trabalhos e adicionar pessoas a sua rede de colaboradores/contatos para promover a comunicação entre os diferentes setores de uma empresa ou diferentes pessoas do mesmo setor quando necessário. Para tanto, a plataforma possibilita a personalização do um espaço da informação ao baixar pacotes de aplicativos já existentes ou criar outros aplicativos conforme os objetivos organizacionais, ambos disponibilizados para qualquer usuário, sem a necessidade de conhecimentos técnicos específicos. Para tanto, é necessária a adesão à plataforma, disponível de forma gratuita até certo número de usuários cadastrados a partir do e-mail individual.

Com relação aos pacotes de aplicativos disponíveis para uso, estes são categorizados entre “funcionalidades” e “indústria”. Ou seja, o usuário pode procurar aplicativos conforme os interesses do setor/departamento da organização (Gestão de Eventos, Recursos Humanos,

Gerenciamento de Projetos, Vendas e CRM, entre outros) ou conforme o setor de atuação da organização (Contabilidade, Consultoria, Imóveis, Educação, Serviços Financeiros, ONG, entre outros).

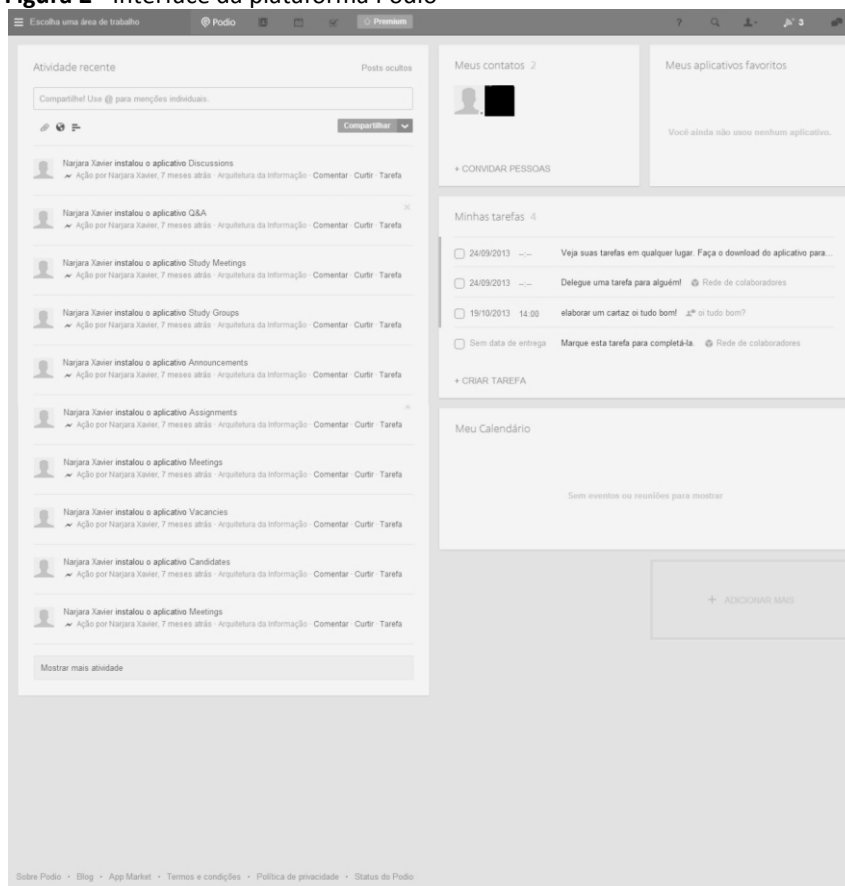
5.1 Análise do nível tático: modelagem

Partindo para a avaliação de arquitetura da informação na Plataforma Podio, em nível tático, a análise considerou as variáveis relacionadas aos sistemas de organização, navegação, rotulação e busca, conforme apresentado na sequência.

5.1.1 Sistema de Organização

A análise do sistema de organização consistiu na observação das seguintes variáveis: interface; posicionamentos dos menus de navegação local e global, e a facilidade ou dificuldade na localização de informações sobre o portal e o seu funcionamento. Na análise da interface, observa-se que a plataforma (conforme mostrado na Figura 2) possui um esquema exato de organização, ou seja, divide e possibilita a inclusão de informações e ferramentas de trabalho em categorias exclusivas e bem definidas: rede de colaboradores e membros externos; rede social corporativa, tarefas, calendário, arquivos, e contatos, podendo acrescentar outras informações conforme a categoria. Tal esquema de organização facilita o acesso às informações por parte dos usuários.

Figura 2 - Interface da plataforma Podio



Fonte: Plataforma Podio (2014)

Quanto aos menus de navegação, a plataforma permite a navegação global por meio do perfil de usuário, possibilitando o acesso à “área de trabalho”. Apesar de não ser identificada a navegação local, considerando que se trata de uma plataforma com ferramentas e funcionalidades específicas, acredita-se que essa ausência não compromete o acesso à informação, visto que a plataforma não possui uma estrutura hierárquica e disponibiliza outras formas de se localizar, com por exemplo, clicando na área de trabalho de interesse para voltar à página acessada anteriormente ou clicando no aplicativo de interesse, que fica visível ao usuário mesmo no momento que um específico está em uso. Já em relação a terceira variável – facilidade ou dificuldade na localização de informações, o Podio disponibiliza, na parte superior/esquerda, o ícone “ajuda e suporte” com vídeos introdutórios e fóruns de ajuda geral, além da disponibilização dos tópicos populares e a possibilidade de realizar um tour para familiarização com o ambiente virtual.

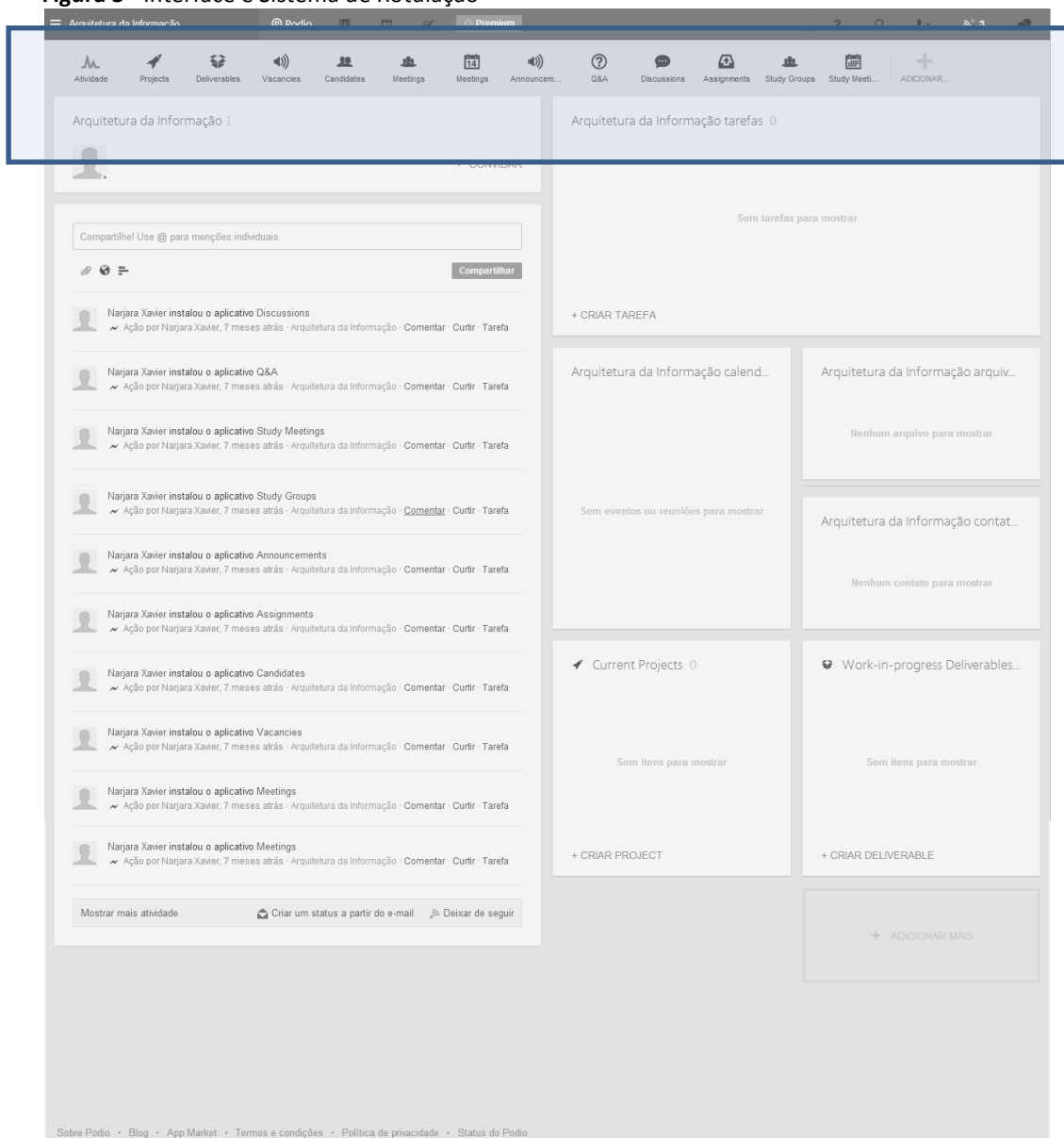
5.1.2 Sistema de Navegação

No segundo momento, a análise do sistema de navegação consistiu na observação das variáveis: facilidade de navegação; uso do menu de navegação local enquanto instrumento para recuperação da informação; e facilidade ou dificuldade para localizar-se no espaço da informação. Nesse tipo de sistema, observa-se que a forma de organização das informações facilita a navegação no ambiente e, ainda, que a falta de uma navegação local adequada impossibilita a visualização por parte dos usuários do caminho já percorrido, dificultando o uso desse instrumento para recuperação da informação, onde a utilização de *breadcrumbs* poderia auxiliar nesse processo.

5.1.3 Sistema de Rotulação

No terceiro momento, a análise do sistema de rotulação consistiu na observação das variáveis: facilidade de localização do rótulo “suporte”, compreensão da linguagem dos rótulos utilizados, e utilização dos ícones padronizados (senso comum) na rotulação do conteúdo. A plataforma disponibiliza o rótulo “ajuda e suporte”, que pode ser encontrado na parte superior/direita, por meio do ícone interrogação. Quanto à utilização de ícones padronizados, observa-se que a plataforma se utiliza da rotulação com base no senso comum, como: o ícone da lupa, para representar a ferramenta de pesquisa; o desenho de um rosto em primeiro plano, para representar a conta/perfil do usuário; a interrogação, para representar a ferramenta de perguntas/suporte; e o ícone de dois balões, para representar a ferramenta de chat; além de outros ícones utilizados e compreensíveis de acordo a sua funcionalidade, conforme pode ser observado através da Figura 3. É pertinente destacar que apenas um ícone – Podio – para representar a ferramenta de voltar para o início da página, não pode ser considerado de senso comum, pois, normalmente, essa funcionalidade é identificada pelo rótulo de uma casa.

Figura 3 - Interface e Sistema de Rotulação



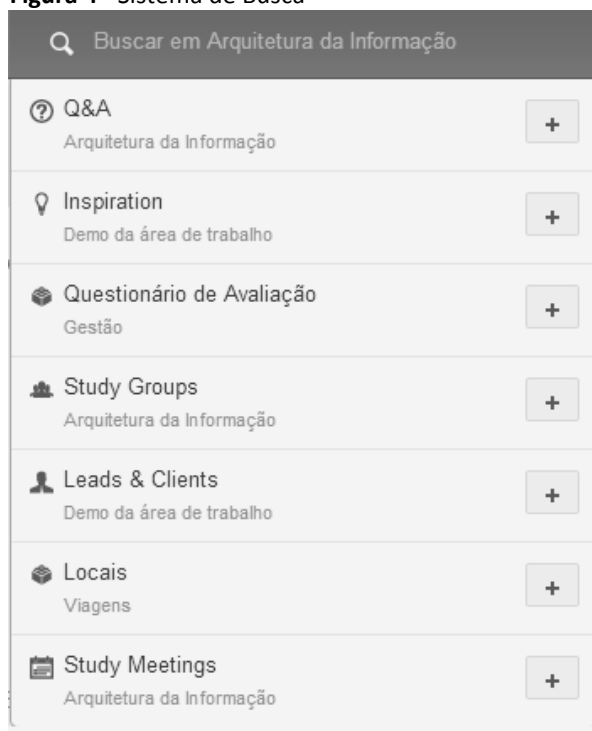
Fonte: Plataforma Podio (2014)

5.1.4 Sistema de Busca

No quarto momento, a análise do sistema de busca consistiu na observação das variáveis: visualização do menu de busca, existência de *feedback* para o usuário refazer a sua busca, e a opção de busca avançada. Na plataforma é visível o menu de busca, conforme pode ser visualizado na Figura 4, podendo realizá-la na área de trabalho acessada no momento, a partir de palavras-chave ou considerando as ferramentas/funcionalidades disponíveis no espaço da informação, por exemplo: materiais, ideias, questionários, atividades. Após essa busca, o usuário pode filtrar as informações nas categorias: “criado por”; “criado em” (data); “criado via” (fonte da informação); Podio ou ferramentas integradas, como o Dropbox, o Google Drive, etc.; “Tags”; e a “contribuição da ideia para a empresa”, facilitando o acesso à informação desejada pelo usuário. Caso a informação não seja encontrada, a plataforma oferece o *feedback* “Não foram encontrados resultados. Você pode tentar uma busca

diferente?”, além de disponibilizar a busca avançada a partir da opção de busca em outras áreas de trabalho.

Figura 4 - Sistema de Busca



Fonte: Plataforma Podio (2014)

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do referencial teórico, é possível considerar que os portais de conhecimento corporativo possuem arquitetura e componentes necessários para facilitar o acesso às informações essenciais e impulsionar a colaboração e o compartilhamento de informações e conhecimento entre os membros das organizações contemporâneas. Ainda é de importância a realização de um estudo mais aprofundado quanto às ferramentas que possibilitam a gestão de conteúdo, em nível tático/intermediário, e as ferramentas que possibilitam o processo de gestão do conhecimento, em nível operacional/base, através da codificação/explicação do conhecimento tácito dos indivíduos e do armazenamento/disseminação para a criação do conhecimento organizacional.

Nessa concepção, pode-se considerar a importância de se abordar a arquitetura da informação em plataformas digitais, principalmente as de acesso gratuito, com o objetivo de contribuir para a melhoria de produtos de *software* voltados à GC e possibilitar o uso dos mesmos por empresas de micro, pequeno e médio portes, muitas vezes não aptas a investir em projetos de portais corporativos, pelo alto custo de elaboração e manutenção da plataforma.

A partir da análise realizada na Plataforma Podio, identifica-se que este ambiente digital possui os critérios necessários à configuração de um portal de conhecimento corporativo, ainda que identificadas algumas lacunas. Ressalta-se a importância de diagnosticar se a estrutura tecnológica e as ações de gestão e tratamento da informação estão ocorrendo de forma adequada no contexto da organização, considerando a experiência do usuário, cujos resultados podem influenciar o acesso à informação e, conseqüentemente, o

processo de colaboração e criação do conhecimento. Surge então, a necessidade que deve ser dada também à usabilidade e acessibilidade nos PdCC, a fim de facilitar o acesso por todos, o compartilhamento e o uso da informação e conhecimento para a tomada de decisão.

REFERÊNCIAS

ANGELONI, Maria Terezinha. **Organizações do conhecimento**: infra-estrutura, pessoas e tecnologia. São Paulo: Saraiva, 2005.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação & Informação**, Londrina, v.13, n. esp., p.1-25, 2008. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/viewFile/1843/1556>. Acesso em: 01 jun. 2014.

CHOO, Chun Wei; DETLOR, Brian; TURNBULL, Don. **Web Work**: information seeking and knowledge work on the World Wide Web. Boston: Kluwer Academic Publishers, 2000.

CIANCONI, Regina de Barros. **Gestão do Conhecimento**: visão de indivíduos e organizações no Brasil. Tese (Doutorado) – Escola de Comunicação/UFRJ. Rio de Janeiro, 2003. Disponível em: <http://www.uff.br/ppgci/editais/tese%20regina%20cianconi.pdf>. Acesso em: 01 jun. 2013.

DIAS, Cláudia Augusto. Portal corporativo: conceitos e características. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 1, p. 50-60, 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n1/a07v30n1.pdf>. Acesso em: 01 jun. 2014.

ECKERSON, Wayne. **Business portals**: drivers, definitions and rules. Boston: Patricia Seybold Group, 1999.

FREITAS, Rogério Afonso de.; QUINTANILLA, Leslie Wittig; NOGUEIRA, Ari dos Santos. **Portais corporativos**: uma ferramenta estratégica para a gestão do conhecimento. Rio de Janeiro: Brapsport, 2004.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GROTTO, Daniela. Um olhar sobre a gestão do conhecimento. **Revista de Ciências da Administração**, Florianópolis, ano 3, n.6, p.31-37, set. 2001. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/adm/article/view/28272/24178>. Acesso em: 01 jun. 2014.

HAYEK, F. A. The Pretence of Knowledge. **The American Economic Review**, [S.l.], v. 79, n. 6, p. 3-7, 1989. Disponível em: <http://www.jstor.org/stable/1914347>. Acesso em: 10 jun. 2014.

MINAYO, M. C. S; SANCHES, O. Métodos qualitativos e quantitativos: oposição ou complementaridade? **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 9 n. 3, p. 239-262,

jul./set., 1993. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-311X1993000300002&script=sci_arttext. Acesso em: 01 jun.. 2014.

THE Information Architecture Institute. 2002. Disponível em: <http://iainstitute.org/pt/translations/000136.html>. Acesso em: 09 jun. 2014.

LIMA-MARQUES, Mamede; MACEDO, Flávia Lacerda Oliveira de. Arquitetura da Informação: base para a gestão do conhecimento. In: TARAPANOFF, Kira (Org.). **Inteligência, Informação e Conhecimento**. Brasília: IBICT, UNESCO, 2006.

MOLINA, Letícia Gorri. Tecnologias de informação e comunicação para gestão da informação e do conhecimento: proposta de uma estrutura tecnológica aplicada aos portais corporativos. In: VALENTIM, Marta (Org.). **Gestão, Mediação e Uso da Informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.

MURRAY, G. The portal is the desktop. [2001]. Disponível em: <http://www-personal.umich.edu/~atkins/ITFRU/MurrayPortals.htm>. Acesso em 09 jun. 2014.

NASCIMENTO, Décio Estevão do; LABIAK JÚNIOR, Silvestre. **Ambientes e dinâmicas de cooperação para a inovação**. Curitiba: Aymarã, 2011.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação**. 12. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

POLANYI, Michael. **The tacit dimension**. Gloucester, Mass: Peter Smith, 1983.

PODIO. 2014. Disponível em: <https://podio.com/>. Acesso em: 20 jun. 2014.

REIS, Guilherme Almeida dos. **Centrando a Arquitetura de Informação no usuário**. São Paulo, 2007. Dissertação (Mestrado) - Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo. Disponível em: <http://www.guilhermo.com/mestrado/>. Acesso em: 09 jun. 2014.

ROSENFELD, L.; MORVILLE, P. **Information Architecture for the World Wide Web**. 3 ed. Sebastopol: O'Reilly, 2006.

SALDANHA, Ricardo. Portais corporativos : entre o sonho e a realidade. 2004. Disponível em: <http://webinsider.com.br/2004/04/03/portais-corporativos-entre-sonho-e-realidade/>. Acesso em: 09 jun. 2014.

SHILAKES, Christopher Shilakes; TYLMAN, Julie. **Enterprise information portals**. New York: Merrill Lynch, 1998.

SIQUEIRA, André Henrique de. **Arquitetura da Informação: Uma proposta para fundamentação e caracterização da disciplina científica**. 2012. 402 p. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, Brasília, 2012. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10482/12157>. Acesso em: 20 abr. 2015.

SOUSA, Edvânio Duarte de.; DIAS, Eduardo José Wense.; NASSIF, Mônica Erichsen. **Gestão da informação e gestão do conhecimento na Ciência da Informação: perspectivas teóricas e práticas organizacionais**, João Pessoa, v. 21, n. 1, p. 55-70,

jan/abr. 2011. Disponível em:
<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/4039/5598>. Acesso em: 09 jun. 2014.

STRAUHS, Faimara do Rocio et. al. **Gestão do Conhecimento nas Organizações**. Curitiba: Aymarã Educação, 2012.

TERRA, José Cláudio Cyrineu; GORDON, Cinfy. **Portais Corporativos: a revolução na gestão do conhecimento**. 6. ed. São Paulo: Negócio, 2002.

_____. **Gestão do Conhecimento: o grande desafio empresarial**. 5. ed. São Paulo: Elsevier, 2005.

VACCARI, Adriana E. et al. A aplicação da gestão de processos em uma organização tipicamente funcional. **XXVIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção**, 2008. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2008_TN_STP_069_496_12419.pdf. Acesso em: 20 abr. 2015.

WHITE, Collin. **The enterprise information portal marketplace**. Decision Processing Brief. Morgan Hill: Database Associates International, 1999.

WURMAN, R. S. **Information Architects**. Zurich, Switzerland: Graphis Press, 1996.

Artigo recebido em 20/12/2014 e aceito para publicação em 05/05/2015
