



## GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO COMO OBJETO DE INVESTIGAÇÃO NO ÂMBITO DO GT4 DO XXI ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2021

**Nadi Helena Presser**

Doutora em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil. Professora da Universidade Federal de Pernambuco, Brasil.  
E-mail: [nadihelena@uol.com.br](mailto:nadihelena@uol.com.br)

**Marli Dias de Souza Pinto**

Doutora em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil. Professora da Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil.  
E-mail [marli.dias@ufsc.br](mailto:marli.dias@ufsc.br)

### Resumo

Identifica as principais temáticas estudadas no âmbito do Grupo de Trabalho 4 (GT4) – Gestão da Informação e do Conhecimento, no XXI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB 2021, realizado na modalidade totalmente remota. O GT4 recebeu um total de 64 submissões válidas e, destas, 45 (70,31%) foram aprovadas e apresentadas no evento. A apresentação dos trabalhos foi estruturada em sete sessões e as principais temáticas giraram em torno dos temas Gestão do Conhecimento e Gestão da Informação, confirmando, assim, o objeto de investigação do GT4. Quanto à sua dinâmica, o debate se estabeleceu como um dos pontos essenciais do evento, com destaque aos temas das pesquisas concluídas ou em andamento, evidenciando, em particular, as soluções para os problemas organizacionais.

**Palavras-chave:** ENANCIB 2021. Grupo de Trabalho. Gestão da Informação. Gestão do Conhecimento.

### **INFORMATION AND KNOWLEDGE MANAGEMENT IN THE FRAMEWORK WORKING GROUP 4 OF THE XXI NATIONAL MEETING FOR RESEARCH IN INFORMATION SCIENCES**

### **Abstract**

*It identifies the main themes studied within the framework of Working Group 4 (WG4) - Information and knowledge management, during the XXI National Meeting for Research in Information Sciences - ENANCIB 2021, all performed in remote mode. This WG4 received 64 valid submissions and, of these, 45 (70.31%) were approved and presented at the event. The work presentations were structured in seven sessions and the core themes revolved around the Knowledge Management and Information Management matters, therefore confirming the field of investigation of WG4. As for its dynamics, the debate emerged as one of the most essential points of the event, highlighting the themes of finished or in progress researches, giving prominence in particular to the organizational problem solutions.*

**Keywords:** ENANCIB 2021. Working group. Information management. Knowledge management.

## 1 INTRODUÇÃO

O XXI Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ENANCIB), promovido pela Associação de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da

Informação (ANCIB), foi realizado pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação em associação entre o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) e a Escola de Comunicação (ECO) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Aconteceu nos dias 25 a 29 de outubro de 2021, na modalidade remota, pela primeira vez na sua história.

O ENANCIB é o principal evento de pesquisa e de pós-graduação da área de Ciência da Informação (CI) do país e se constitui de um espaço de discussão e reflexão, reunindo professores, pesquisadores e estudantes em nível de mestrado e doutorado. Apresentando suas pesquisas, concluídas ou em andamento, os pesquisadores retratam a agenda epistemológica dos Programas de Pós-Graduação da área, com as problemáticas informacionais, tecnológicas, sociais, econômicas e demais que definem a estrutura e a produção do conhecimento da comunidade científica da área da CI em todo o país.

No evento de 2021, os trabalhos aprovados e apresentados passaram a não ser mais enquadrados como qualificados no contexto do extrato *Qualis*, na área da CI. Por outro lado, alguns trabalhos do GT4, entre os que compõem o *corpus* do periódico científico *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, em seu número especial de 2021, foram selecionados para publicação.

Mas o que se pode destacar como o grande ganho do Enancib 2021 passa a ser o maior interesse dos pesquisadores em trazer ao debate seus temas de pesquisa (Figura 1).

**Figura 1:** Tags das palavras-chave dos 45 trabalhos apresentados no GT4



Fonte: Autoras (2021)

Neste GT4, de um total de 64 submissões válidas, 45 (70,31%) dos trabalhos completos e dos resumos expandidos foram aprovados e apresentados no evento. Estruturadas em sete sessões, com uma média de 40 participantes em cada uma delas, as principais temáticas giraram em torno de Gestão do Conhecimento (14), Gestão da Informação (13), Bibliotecas (8), Gestão (8), Informação (7) e Inovação (7), confirmando, assim, o foco do GT4 na sua linha de investigação.

Para promover os debates, as sessões foram organizadas de modo que, após três ou quatro apresentações, houvesse um espaço de 30 minutos para debates, assim delineado: 15 minutos para a coordenadora fazer resumo das apresentações, 15 minutos para os autores responderem as perguntas dos participantes. Esse formato permitiu que todos os autores permanecessem no ambiente até o final das sessões, ao tempo em que todos os participantes eram convidados a formular suas perguntas no *chat* do YouTube.

Com o propósito de fomentar o debate científico, cada coordenador de sessão teve um mediador de sessão para acompanhá-lo, com a função de copilar as perguntas e, durante o debate, transmiti-las no áudio e chamar os autores para respondê-las. Portanto, no debate, a

função do coordenador de sessão era elaborar uma síntese das apresentações, e a do mediador, comunicar as perguntas e as respostas entre participantes e autores. Rôças e Bomfim (2018, p. 4) corroboram com iniciativas desse gênero de promoção de debates, mesmo que minimamente, ou seja, “[...] é melhor que haja algum (mesmo que nem sempre de ponta), que sua ausência total.”.

Na Figura 1 apresenta-se o mapa das *tags* das palavras-chave dos 45 trabalhos apresentados (artigos e resumos expandidos), objeto de estudo, com o propósito de verificar o nível de enquadramento dos mesmos à ementa das temáticas de pesquisa abordadas pelo GT4, que subsidiou as análises e interpretações que se seguem. A construção do mapa de *tags* foi obtida com base na distribuição de frequência dos termos tratados morfológicamente pelo *software* VantagePoint (*software* de mineração de dados), versão 12.0, Search Technology, Inc.

## 2 ENQUADRAMENTO DAS TEMÁTICAS APRESENTADAS NO GT4 – ENANCIB 2021

Conforme se evidencia na Figura 1, do mapa de *tags*, Gestão do Conhecimento e Gestão da Informação se consolidaram como os temas de estudo sob várias perspectivas e questões de pesquisa.

### 2.1 Gestão do Conhecimento

O que se discute, nesta temática, é que o conhecimento é constituído, entre outros ativos, por patentes, processos, tecnologias, habilidades e experiências dos colaboradores/funcionários, com base em informações sobre clientes, mercados e fornecedores. Esses conhecimentos que diferenciam uma empresa ou uma biblioteca estão embutidos nas suas rotinas e processos de trabalho.

De fato, muito do aprendizado organizacional está relacionado à busca permanente do conhecimento individual e organizacional (NONAKA; TAKEUCHI, 1997; HEIDEN et al., 2015; CEPEDA-CARRION *et al.*, 2017). Todavia, definir e compreender o conhecimento implica uma busca ampla e aberta. No GT4, estamos interessados em definir e compreender o conhecimento no que se refere à gestão do conhecimento, em vez de abordar todo o domínio da epistemologia. Alguns autores dos trabalhos apresentados se utilizam da teoria do conhecimento, mas a analisam pelas lentes da gestão do conhecimento.

Neste Enancib de 2021, o GT4 consolidou o potencial da pesquisa no campo da gestão do conhecimento, enquanto explorou áreas de estudo para o avanço dessa subárea. Os trabalhos apresentados apontaram direções de pesquisa e sugestões de tópicos para um debate contínuo, com manuscritos sobre a dimensão cultural da gestão do conhecimento, particularmente, a relação entre aprendizagem e cultura em projetos de gestão do conhecimento.

Nota-se, portanto, que o GT4 serve como *locus* de debate, abordando teorias para a compreensão da gestão do conhecimento e fornecendo uma estrutura para posicionar a gestão do conhecimento no campo da Ciência da Informação. Incluem-se aqui as pesquisas sobre a incorporação crítica de sistemas de aprendizagem nas empresas, e os obstáculos básicos de gerenciamento de informações, que mencionaremos mais adiante.

Em alguns trabalhos os autores forneceram cobertura detalhada de arquiteturas conceituais e estruturas de gestão do conhecimento, fornecendo uma compreensão abrangente dos desenvolvimentos tecnológicos no campo. Nessa perspectiva, foram exploradas questões de infraestrutura relacionadas à gestão do conhecimento nas organizações públicas e privadas. Enquanto exploravam o valor intrínseco da tecnologia e da gestão do conhecimento, os autores dos trabalhos apresentavam uma ampla cobertura de

ferramentas, tecnologias e métodos disponíveis, que profissionais e acadêmicos podem utilizar para facilitar e aprimorar a experiência de compartilhamento do conhecimento.

Algumas sessões do GT4 discutiram uma variedade de oportunidades disponíveis que podem ser consideradas pelos pesquisadores e profissionais no desenvolvimento de processos viáveis e eficazes de gestão do conhecimento. Alguns artigos abordaram a gestão do conhecimento na esfera governamental e nos debates ficaram evidentes os desafios enfrentados ao utilizar a gestão do conhecimento com sistemas de saúde. A adaptabilidade das agências governamentais em resposta a circunstâncias como a da pandemia da Covid-19 foi tema de destaque, por meio de pesquisas que investigaram os principais obstáculos enfrentados no compartilhamento de conhecimento em face desse fenômeno, abrangendo todo o planeta. As contribuições incluídas nestas sessões fornecem uma cobertura da comunidade global de hoje e de como a pesquisa de gestão do conhecimento está impactando no tecido social de nossa aldeia global atual.

Há que se considerar as implicações organizacionais e sociais da gestão do conhecimento, incluindo aqui algumas pesquisas relativas ao impacto social e organizacional das tecnologias de gestão do conhecimento nas organizações e os vários desafios na implementação de sistemas de gestão do conhecimento. Portanto, aqui se incluem os estudos sobre o impacto gerencial da gestão do conhecimento, mais especificamente relacionados à utilização gerencial de tecnologias e aplicativos de compartilhamento de informações, e como essas tecnologias podem ser facilitadas dentro das organizações. As ideias centrais, como treinamento e educação continuada de recursos humanos em organizações modernas, são discutidas, assim como o planejamento estratégico relacionado aos elementos organizacionais e requisitos do programa de compartilhamento de conhecimento que são necessários para construir uma estrutura a fim de institucionalizar e sustentar os sistemas de gestão do conhecimento como um processo central do negócio. Igualmente, os trabalhos que abordam a lacuna entre a teoria e a implementação prática de compartilhamento de conhecimento.

Quanto às questões críticas na gestão do conhecimento, o GT4 trouxe pesquisas que tratam de questões como capital intelectual, gestão do conhecimento e abordagens culturais, à medida que são feitas tentativas para simultaneamente facilitar e agilizar a transferência de conhecimento do setor privado para o setor público. As análises servem para reforçar a importância do comportamento em informação, ao mesmo tempo em que estimulam e inspiram os pesquisadores a investigar mais e participar deste debate cada vez mais pertinente sobre o compartilhamento de informações entre o setor público e o privado.

## **2.2 Gestão da Informação**

Em geral, gestão da informação diz respeito à tomada de decisões inteligentes com base em informações. Agregar valor ao processo decisório, nas organizações privadas ou públicas é, antes de tudo, ativar as informações já armazenadas e disponíveis, por meio do seu gerenciamento. A gestão da informação fornece uma estrutura informacional para o gestor se concentrar na solução dos problemas que terão o maior impacto em seus negócios. Uma estrutura informacional fornece ao gestor a segurança de que, quando ele ou ela tiver uma decisão estratégica significativa a tomar, o fará com a disponibilização de todas as informações necessárias.

No GT4, além das análises sobre o uso estratégico das informações, o pensamento estratégico foi um tema subjacente dos trabalhos apresentados e dos debates. Exemplos foram usados para ilustrar como a gestão da informação pode dar às empresas e às bibliotecas uma vantagem estratégica. Porém, o que o GT4 2021 mostrou é que as análises estratégicas devem e podem ser elaboradas por pessoas em todos os níveis de uma organização. Ou seja, as perguntas das bibliotecas e das organizações em geral que precisam ser respondidas não

são apenas as amplas questões estratégicas de que falam os executivos, mas também as próprias questões táticas. No passado, a maioria das empresas se concentrava no ápice estratégico, porque era muito caro e era impensável estender a análise a uma pessoa que não fosse analista de negócios ou gerente sênior. O que vimos é que as tecnologias estão democratizando a análise, e é uma tendência importante que podemos observar todos os dias na dinâmica organizacional.

É certo que ótimas análises fornecem o ambiente para que todos as pessoas que atuam em uma organização agreguem valor ao processo decisório ao longo do dia, para que possam tomar decisões mais estratégicas em questões táticas. Como o pessoal de suporte de uma biblioteca sabe como priorizar solicitações sem nenhuma informação sobre a pessoa que solicitou? O trabalho do gestor de informação é criar um ambiente de análise para que todos os funcionários possam tomar as melhores decisões sobre como alocar seu tempo e os recursos da organização. Enfim, gerenciar a informação requer a integração perfeita de sistemas e pessoas que agreguem valor, por meio da análise das informações disponíveis.

Ainda nessa perspectiva, e reconhecendo que o *marketing* digital está se tornando difundido no mundo das bibliotecas, as informações dos usuários e seu gerenciamento foram discutidas em trabalhos do GT4 dedicados a expandir tecnologias de gestão de relacionamento com clientes. E, assim sendo, a importância desses recursos aplicados às unidades de informação foi enfatizada.

No GT4, os participantes também puderam conhecer trabalhos cujos temas dizem respeito aos sistemas de gerenciamento de informações para pesquisadores da área da Ciência da Informação. Os trabalhos apresentados fornecem uma compreensão do mundo real de sistemas de informação para negócios e bibliotecas, visando criar novos produtos de informação em qualquer variedade de setores organizacionais. Os artigos incorporam aplicativos, estudos de caso e projetos em toda a gama de funções e processos, com ênfases em casos reais nas bibliotecas, refletindo as tecnologias e as tendências atuais.

Mas um aspecto importante dos trabalhos apresentados é que fica claro por que pesquisadores necessitam aprender sobre tecnologia da informação. Quem participou das apresentações e dos debates do GT4 conseguiu entender como a tecnologia da informação funciona ou por que é importante na gestão da informação. Em primeiro lugar, todos os assuntos foram explicados de forma tão clara, que mesmo o pesquisador menos técnico pode compreendê-los. A tecnologia não foi explicada pela tecnologia, mas para demonstrar como ela apoia os serviços e processos, com descrições claras e concisas para demonstrar a tecnologia em funcionamento. Parte dos artigos é dedicada a discutir usos inovadores da tecnologia da informação e seus benefícios e riscos na gestão da informação, e são explicados em uma linguagem simples e fácil de entender.

### 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A gestão da informação, por si só, não se configura como um processo de produção de conhecimento, mas representa um recurso importante para ativar o conhecimento organizacional. O principal objetivo da gestão da informação é potencializar os recursos informacionais de uma organização e prover a estrutura requerida para coletar, organizar, armazenar, recuperar e usar informações. Potencializar a capacidade informacional de uma empresa ou de uma unidade de informação envolve, portanto, desenvolver sistemas que atendam às necessidades informacionais da organização.

A gestão do conhecimento, por outro lado, está relacionada ao contexto e às pessoas, assim, requer análise e interpretação das informações recuperadas. Primeiro, gestão do conhecimento é um processo que aumenta a demanda por informações. Segundo, a gestão do conhecimento, fortemente baseada em conhecimentos tácitos, busca otimizar os conheci-

mentos existentes. Terceiro, a gestão do conhecimento não se restringe aos limites internos da organização, mas abrange clientes, fornecedores, sócios e outros usuários externos. Significa uma abertura simultânea para fora e para dentro.

Com 45 trabalhos apresentados, os leitores interessados no GT4 podem escolher a partir de um compêndio de pesquisas especializadas nas teorias que enfatizam os campos de gestão da informação e da gestão do conhecimento, e pelos demais temas identificados constantes da Figura 1.

## REFERÊNCIAS

CEPEDA-CARRION, I.; MARTELO-LANDROGUEZA, S.; LEAL-RODRÍGUEZ, A.; LEAL-MILLÁN, A. Critical processes of knowledge management: An approach toward the creation of customer value. **European Research on Management and Business Economics**, v. 23, p. 1-7, 2017.

HEIDEN, P. van der; POHL, C.; GENDEREN, J. van; MANSOR, S. The role of education and training in absorptive capacity of international technology transfer in the aerospace sector. **Progress in Aerospace Science**, v.76, p. 42-54, 2015.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação**. Tradução de Ana Beatriz Rodrigues e Priscila Martins Celeste. 12. Edição. Rio de Janeiro: Elsevier, 1997.

RÔÇAS, G.; BOMFIM, A. M. do. Do embate à construção do conhecimento: a importância do debate científico. EDITORIAL. **Ciênc. educ.** (Bauru), v. 24, n. 1, p. 3-7, jan./mar, 2018.

---

Recebido em/Received: 03/12/2021 | Aprovado em/Approved: 10/12/2021

---