

XXV ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - XXV ENANCIB

GT 4 – Gestão da Informação e do Conhecimento

PROPOSIÇÃO DE UM ARCABOUÇO METODOLÓGICO PARA ELABORAÇÃO DE MODELOS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO: O ARCGC

PROPOSING A METHODOLOGICAL FRAMEWORK FOR THE DEVELOPMENT OF KNOWLEDGE MANAGEMENT MODELS: THE ARCGC

Elaine Martins Parreiras – Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)
Patrícia Nascimento Silva – Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: a gestão do conhecimento, por meio de seus modelos, fomenta o desenvolvimento das organizações, disponibiliza diretrizes claras e inspira novas práticas organizacionais. A partir de uma lacuna identificada na literatura, relativa à ausência de um caminho metodológico para guiar na elaboração/adaptação desses modelos, esta pesquisa objetiva propor um arcabouço metodológico para a elaboração de modelos de gestão do conhecimento no campo da Ciência da Informação, com base na análise de modelos de gestão do conhecimento criados entre 2014 a 2023 e os respectivos métodos, técnicas e dimensões utilizados na construção desses modelos. Dividida em três etapas, utilizando as técnicas de pesquisa bibliográfica e análise de conteúdo, a pesquisa é caracterizada como descritiva, exploratória e aplicada. Como resultado da primeira etapa, 59 modelos de gestão do conhecimento (2014–2023) foram revisados, analisando-se objetivos, conclusões e dimensões. Em seguida, na segunda etapa, identificaram-se métodos e técnicas utilizados, destacando-se a falta de informações e conteúdos genéricos. Na terceira e última etapa, foi entregue o arcabouço denominado arcabouço metodológico para elaboração de modelos de gestão do conhecimento, com quatro fases: I. conhecer a instituição; II. desenvolver, agregar e compartilhar; III. utilizar e avaliar; e IV. preservar e armazenar. O arcabouço foi inspirado no modelo de gestão do conhecimento de Probst, Raub e Romhardt (2002), sendo uma abordagem didática e objetiva para a construção de modelos de gestão do conhecimento. Destaca-se que o ARCGC é um recurso inovador que guiará a criação ou adaptação de modelos de gestão do conhecimento, sendo um instrumento útil em diversos contextos e de apoio às organizações.

Palavras-chave: gestão do conhecimento; ARCGC; elaboração de modelos.

Abstract: knowledge management, through its models, fosters the development of organizations, provides clear guidelines and inspires new organizational practices. Based on a gap identified in the literature regarding the absence of a methodological path to guide the elaboration/adaptation of these models, this research aims to propose a methodological framework for the elaboration of knowledge management models in the field of Information Science, based on the analysis of knowledge management models created between 2014 and 2023 and the respective methods, techniques and dimensions used in the construction of these models. Divided into three stages, using the techniques of bibliographical research and content analysis, the research is characterized as descriptive, exploratory and applied. As a result of the first stage, 59 knowledge management models (2014-2023) were reviewed, analyzing objectives, conclusions and dimensions. Then, in the second stage, the methods and techniques used were identified, highlighting the lack of information and generic

content. In the third and final stage, the framework called ARCGC was delivered, with four phases: I. get to know the institution; II. develop, aggregate and share; III. use and evaluate; and IV. preserve and store. The framework was inspired by the knowledge management model of Probst, Raub and Romhardt (2002), offering a didactic and objective approach to building knowledge management models. It should be noted that ARCGC is an innovative resource that will guide the creation or adaptation of knowledge management models, serving as a useful tool in various contexts and supporting organizations.

Keywords: knowledge management; ARCGC; model development.

1 INTRODUÇÃO

Os modelos de gestão do conhecimento são encontrados na literatura da Ciência da Informação de maneira recorrente e têm como objetivo representar, de forma teórica ou prática, baseada em uma realidade específica, um objeto ou fenômeno em estudo (Santos; Valentim, 2021). Os modelos de gestão do conhecimento auxiliam as organizações que desejam implementá-los a desenvolverem-se a partir desse caminho, uma vez que sinalizam um norte a ser seguido, inspirando novos parâmetros.

Considerando a literatura da área nos últimos dez anos (2014 a 2023), embora haja uma diversidade de modelos de gestão do conhecimento em variados campos, percebe-se a inexistência de instrumentos metodológicos que possam guiar a construção ou adaptação de um modelo em um formato base, genérico, capaz de nortear, de forma mais ampla, sem entrar nas especificidades de cada campo, aos interessados em implementar um modelo de gestão do conhecimento em suas organizações (Parreiras, 2025).

Nesse sentido, este estudo faz o movimento inverso ao de se criar um modelo, ou seja, municia os instrumentos metodológicos para a proposição de uma determinada fase ou dimensão dos modelos a fim de guiar e direcionar o pesquisador ou gestor de qualquer área a elaborar o seu modelo de gestão do conhecimento distinto, específico, próprio ou particular, embasado na metodologia científica. Com isso, a questão central que norteia essa pesquisa é: Quais diretrizes e dimensões metodológicas (métodos, técnicas e dimensões) podem ser utilizadas para a elaboração de um arcabouço metodológico para guiar a construção de modelos de gestão do conhecimento? Frente à importância de se ter à disposição das organizações escopos que orientem a aplicação dos modelos, seja na elaboração de modelos de gestão do conhecimento, seja na adaptação para o contexto desejado, este estudo objetiva propor um arcabouço metodológico para a elaboração de modelos de gestão do conhecimento no campo da Ciência da Informação (CI).

Essa proposta se diferencia de outras pesquisas, na medida em que se parte do princípio de que o arcabouço metodológico será um guia para que um autor, gestor ou pesquisador vá definindo os tipos de instrumentos, procedimentos técnicos e abordagens metodológicas para direcionar a elaboração/adaptação do modelo de gestão do conhecimento conforme a necessidade de seu trabalho/organização. Dessa forma, não se trata de um modelo, mas de um instrumento metodológico com ferramentas (métodos e técnicas) para desenvolvê-lo de forma simples e pedagógica para utilização. O trabalho é resultado de uma pesquisa acadêmica defendida no Programa de Pós-Graduação em Gestão & Organização do Conhecimento da Universidade Federal de Minas Gerais em abril de 2025.

2 MODELOS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

O modelo de gestão do conhecimento refere-se à formalização de um processo estratégico nas organizações em que o conhecimento é tratado como o principal recurso, ou seja, é a formalização de um processo estratégico dentro da nova área de gestão a ser estudada, sendo focada na administração do conhecimento nas organizações (Zimetibaum, 2001).

Para Santos e Valentim (2021), a materialização de um modelo de gestão do conhecimento pode ser vista como uma ferramenta que viabiliza o planejamento e a criação de ações mais eficazes direcionadas ao conhecimento tácito e explícito presente em uma organização, além de ser um mecanismo fundamental para identificar e destacar aspectos importantes que as instituições devem considerar ao adotar o modelo de gestão.

Segundo Takeuchi e Nonaka (2008), os modelos de gestão do conhecimento auxiliam na criação de uma cultura organizacional que valoriza a aprendizagem contínua, a colaboração e a inovação. Isso permite que as organizações aproveitem ao máximo o potencial do conhecimento humano, transformando-o em um recurso estratégico para impulsionar o crescimento e o sucesso organizacional.

Os modelos de gestão do conhecimento têm uma função essencial na formação de organizações focadas no conhecimento, capazes de se adaptar e inovar em um cenário em constante transformação. Ao incorporar esses modelos em suas estratégias de gestão, as organizações podem aproveitar e colher as vantagens do conhecimento coletivo, promovendo seu crescimento e desenvolvimento de forma sustentável (Oliveira; Feitoza; Saeger, 2025).

Uma organização deve utilizar modelos de gestão do conhecimento para criar um ambiente capacitante para que seja possível o desenvolvimento do conhecimento organizacional, levando ao crescimento tanto individual quanto coletivo (Valentim; Gelinski, 2005). Cajueiro (2008, p. 102) descreve que “um modelo é a simplificação do mundo real, usada para demonstrar relacionamentos complexos em termos fáceis de serem entendidos”.

Para Damian e Cabero (2020), o uso de um modelo de gestão do conhecimento específico é recomendado para o sucesso na implementação da gestão do conhecimento nas organizações. Já na visão de Bennet e Bennet (2004), esses modelos possibilitam uma compreensão mais precisa da gestão do conhecimento nas instituições, permitindo que as empresas sejam consideradas como estruturas de conhecimento e promovendo um entendimento aprofundado da gestão do conhecimento e dos elementos envolvidos.

Conforme Silva (2021), a gestão do conhecimento tem sido muito estudada e divulgada, resultando na presença de diversos modelos na literatura. Os pesquisadores da área da gestão do conhecimento utilizam-se de construções de metodologias baseadas em suas experiências práticas para ilustrar suas abordagens teóricas. Mas, para além dessas experiências, é preciso pensar em como eles são construídos para serem replicados e adaptados.

A metodologia científica é essencial para que se alcance um determinado nível de conhecimento ou competência no processo de investigação científica. Para os mesmos autores, o conhecimento científico refere-se ao saber adquirido por meio da experimentação, utilizando-se a metodologia científica. De acordo com Prodanov e Freitas (2013, p. 12), a “metodologia científica nada mais é do que a disciplina que ‘estuda os caminhos desse saber’, se entendermos que ‘método’ quer dizer ‘caminho’, que ‘logia’ quer dizer ‘estudo’ e ‘ciência’, que se refere ao próprio saber”.

Nesse sentido, na Ciência da Informação, conforme disposto por Santos e Valentim (2021), a elaboração de modelos é uma prática recorrente, pois esses instrumentos buscam representar, de forma teórica ou aplicada, um objeto ou fenômeno presente em uma determinada realidade. Com isso, unificar os fundamentos da Ciência da Informação e da metodologia científica para apoiar a proposição de modelos de gestão do conhecimento é a trajetória seguida nesta pesquisa.

3 METODOLOGIA

XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB
Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025

A presente pesquisa é classificada como exploratória e descritiva, de natureza aplicada e com consideração do problema qualitativa e quantitativa. No que se refere aos procedimentos técnicos de coleta e análise de dados, utiliza-se a pesquisa bibliográfica, que procura desenvolver fundamentação teórica para explorar os artigos, as dissertações e as teses selecionados, na perspectiva dos modelos de gestão do conhecimento, abarcando, inclusive, a análise de conteúdo realizada para identificar métodos e técnicas nos estudos analisados. A pesquisa foi realizada em três etapas principais, conforme detalhamento a seguir.

Na Etapa 1, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, uma revisão de literatura, que seguiu um protocolo detalhado, utilizando as seguintes bases de dados: LISTA, Scielo, Science Direct, Scopus, Web of Science, Wiley Online Library, BRAPCI e BDTD. Essas bases reúnem materiais acadêmicos de diversas fontes e áreas do conhecimento, incluindo artigos, capítulos, livros, dissertações e teses, nos quais foi aplicado um recorte dos últimos dez anos (2014-2023) no Brasil. Foram identificados os modelos de gestão do conhecimento elaborados entre o período de 2014 e 2023, bem como suas aplicações e categorias, em uma análise com base nos fatores críticos de sucesso de (Heisig, 2009). Em relação a estratégia de busca, foram escolhidos os idiomas português, inglês e espanhol, destacando-se a temática central da gestão do conhecimento e a busca específica por modelos, com os termos: gestão do conhecimento, *gestión del conocimiento*, *knowledge management*, modelo, *models* e *framework*. Após a realização de testes nas bases, obteve-se a *string* geral: ("gestão do conhecimento" OR "*knowledge management*" OR "*gestión del conocimiento*") AND ("modelos" OR "*models*" OR "*framework*") AND (data >= 2014 and data <= 2023). A revisão foi realizada no primeiro semestre de 2024 e está detalhada em Parreiras e Nascimento Silva (2025).

Na Etapa 2, foi realizada a análise dos documentos selecionados na revisão de literatura, a qual, dos 59 estudos, utilizou 55 que apresentavam informações expressas sobre a metodologia utilizada. Assim, esta etapa focou em identificar os elementos metodológicos presentes nas proposições de modelos de gestão do conhecimento: procedimentos técnicos, tipos de instrumentos e técnicas/abordagens de análises, utilizando-se a técnica de análise de conteúdo de Bardin (2016). A análise foi concluída em janeiro de 2025 e está detalhada em Parreiras e Nascimento Silva (2025).

Na Etapa 3, objeto de estudo deste trabalho, foi abordada a análise e a sistematização das diretrizes e dimensões essenciais que orientam o estudo, ou seja, diretrizes para proposição do arcabouço, guiando a construção de modelos de gestão do conhecimento. Esta etapa, de natureza qualitativa, descritiva e aplicada, visou-se explorar e apresentar padrões metodológicos previamente identificados, bem como discutir criticamente estruturas, diretrizes e guias existentes. O foco estava na identificação de elementos essenciais que subsidiem a construção teórico-prática de modelos de gestão do conhecimento. Assim, a partir dessa análise aprofundada, os resultados das três etapas metodológicas foram sistematizados, culminando na elaboração de um arcabouço metodológico denominado ARCGC. Este arcabouço é estruturado em quatro fases, oferecendo um guia organizado e funcional para orientar a proposição de modelos de gestão do conhecimento.

4 RESULTADOS

Como resultado desta pesquisa, apresenta-se um arcabouço metodológico que guiará as bases, os elementos iniciais para o desenvolvimento de modelos de gestão do conhecimento para diferentes instituições, ou seja, são elencadas as dimensões, as técnicas e os métodos mais e menos recorrentes, compreendendo-os como fundamentais para criação de modelos e apresentando a importância de cada um deles.

Cada fase do arcabouço metodológico consiste em um conjunto estruturado de procedimentos técnicos e instrumentos metodológicos, além de dimensões/aspectos e de melhores abordagens técnicas, as quais orientam a construção de um modelo de gestão do conhecimento em uma organização. Destaca-se que essas fases são cíclicas, isto é, ocorrem uma em sequência da outra, de maneira que a alteração em uma impacta todo o processo.

Ao definir um caminho de forma clara, o arcabouço metodológico apontará as melhores práticas e instrumentos técnicos a serem utilizados, garantindo que o processo de construção de modelo de gestão do conhecimento seja realizado de forma eficaz, atendendo às necessidades específicas de diferentes organizações, além de promover a integração e a disseminação do conhecimento.

Destaca-se que a construção do arcabouço metodológico se baseou, principalmente, nas etapas do modelo de gestão do conhecimento de Probst, Raub e Romhardt (2002), tendo em vista a abordagem didática e objetiva desse modelo. Com isso, a partir dessa estrutura clássica de modelo de gestão do conhecimento, foram apresentadas as diretrizes e dimensões

metodológicas do arcabouço, identificadas para a construção de modelos de gestão do conhecimento na Ciência da Informação.

A Figura 1 apresenta o arcabouço metodológico intitulado ARCGC, composto por quatro fases: I - conhecer a instituição; II - desenvolver, agregar e compartilhar; III - utilizar e avaliar; e IV - preservar e armazenar. A nomenclatura do arcabouço ARCGC faz alusão ao conceito, à ideia de "arcabouço metodológico" dentro do contexto de gestão do conhecimento. Com a adoção dessa terminologia, busca-se transmitir fundamentos para a construção de modelos de gestão do conhecimento, destacando a importância de uma abordagem metodológica de apoio bem estruturada, alinhada às necessidades organizacionais.

Figura 1 – Arcabouço metodológico ARCGC



Fonte: elaborado pela autora, 2025.

4.1 (I) Conhecer a instituição

O arcabouço se inicia com o processo de “conhecer a instituição”. Isso porque, para se criar um modelo de gestão do conhecimento, é necessário conhecer a organização interna e externamente, de modo a permitir a compreensão das dinâmicas, dos desafios e das potencialidades ocultas, ainda não identificadas. Conforme Oliveira *et al.* (2011), o enfoque da gestão do conhecimento pode variar conforme o contexto, daí a necessidade de se conhecer a instituição e seus aspectos internos e externos.

XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB
Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025

O exercício de “conhecer a instituição” envolve o conhecimento interno, considerado crítico para o correto funcionamento de uma organização, sem o qual o funcionamento seria impossível (Gutiérrez, 2006). Além disso, segundo Terra (2001), ao se compreender o ambiente interno, ampliam-se mais possibilidades de parceria e relações entre o ambiente externo, como os fornecedores, clientes, parceiros e concorrentes, universidade e governo.

No que se refere à compreensão do “conhecimento externo”, ele é importante porque dá bases para a construção de relações com outras organizações. O conhecimento contido nos informes publicados, ou aquilo que ele disponibiliza na *internet*, são exemplos desse tipo de conhecimento (Gutiérrez, 2006).

Essa fase do processo do arcabouço metodológico é importante porque a gestão do conhecimento é influenciada pelo contexto em que a instituição se encontra (Freire *et al.*, 2010). O conhecimento interno da organização, segundo Takeuchi e Nonaka (2008), é justamente o processo da gestão do conhecimento, isto é, a gestão da criação, do compartilhamento e da aplicação desse conhecimento interno. Essa fase inicial, útil para o conhecimento da instituição, proporcionará ao pesquisador ou gestor compreender a relação entre os colaboradores externos e internos, de modo a captar possibilidades de adaptação e melhores soluções junto ao contexto da organização.

Em relação aos métodos, técnicas e dimensões, pode-se observar que há possibilidades de aplicação de diferentes elementos em um modelo de gestão do conhecimento. Assim, com relação aos procedimentos técnicos, tem-se como possibilidades: pesquisa bibliográfica, revisão de literatura, pesquisa documental, pesquisa de campo e grupo focal. No que se refere aos instrumentos técnicos, têm-se como opções: questionários, formulários, entrevistas, observação, fontes secundárias e fontes bibliográficas, conforme observado na Figura 1.

Como destaque para essa fase preliminar/inicial do processo do arcabouço, apresenta-se a aplicação do procedimento técnico “pesquisa documental” e, como instrumento, o “questionário”.

A pesquisa documental é fundamental na construção de um modelo, pois permite o acesso a informações internas e externas da organização por meio da análise de seus documentos institucionais. Com relação ao questionário, trata-se de um instrumento padronizado que facilita a análise das respostas, permite aplicação em larga escala e coleta anônima, o que pode aumentar o engajamento dos participantes. Sua aplicação *on-line*, como

destaca Santos (2015), reforça sua utilidade para compreender aspectos internos e externos da organização.

Entre os fatores críticos de sucesso, destacam-se a gestão de recursos humanos, que garante suporte e acesso a dados, e a cultura organizacional, essencial para entender valores e práticas da instituição. A escolha desses elementos se deve à sua complementaridade, permitindo uma visão mais ampla da organização.

4.2 (II) Desenvolver, agregar e compartilhar

Esta fase do processo do arcabouço metodológico é importante porque, segundo Moresi (2001), gerir o conhecimento envolve, dentre outras atividades, desenvolver o conhecimento da organização, o que auxilia na tomada de decisões e na assertividade no alcance dos objetivos elencados.

De acordo com Davenport e Prusak (1998), como o conhecimento é dinâmico e se baseia em práticas, valores e informações contextualizadas, é necessário que haja uma compreensão estruturada que sirva como base para a sua avaliação e a incorporação de novas experiências.

No que diz respeito aos métodos, técnicas e dimensões, pode-se observar que há possibilidades de aplicação de diferentes elementos em um modelo de gestão do conhecimento. Assim, com relação aos procedimentos técnicos, tem-se como alternativas: estudo de caso, pesquisa-ação, comunidades de prática e grupo focal. No que se refere aos instrumentos técnicos, tem-se como opções: entrevistas, questionários, fontes secundárias, observação participante e direta e análise de redes sociais, conforme observado na Figura 1.

Como destaque para essa Fase II do arcabouço, apresenta-se a aplicação do procedimento técnico “comunidades de prática” e, como instrumento, a “análise de redes sociais”.

A comunidade de prática é essencial para estimular a troca de experiências e conhecimentos entre colaboradores com interesses comuns, fortalecendo competências e ampliando o conhecimento institucional. Nesse contexto, a análise de redes sociais (ARS) complementa essa dinâmica ao identificar como o conhecimento circula e quem são os principais atores nas interações organizacionais, contribuindo para estratégias mais eficazes em modelos de gestão do conhecimento. Para Llarena (2015), as redes sociais favorecem uma

troca dinâmica de informações, ajudando no enfrentamento de desafios sociais e na ampliação de influência.

Entre os fatores críticos de sucesso, destacam-se a tecnologia da informação, que facilita a comunicação e o compartilhamento de conhecimento (Rossetti; Morales, 2007), e a liderança e alta administração, que devem fomentar uma cultura de cooperação e aprendizagem (Corrêa *et al.*, 2017). Esses elementos são importantes para desenvolver, agregar e compartilhar o conhecimento dentro da organização.

4.3 (III) Utilizar e avaliar

Essa fase do arcabouço metodológico é importante, pois, segundo Moresi (2001), pode auxiliar no processo de mudanças no comportamento organizacional, somado à implementação de políticas, procedimentos e tecnologias que distribuem e utilizam o conhecimento.

Santos e Damian (2018) afirmam que a gestão do conhecimento tem a função de aplicação do conhecimento gerado pelas pessoas em diferentes atividades organizacionais.

De acordo com Rezende e Abreu (2008), a gestão do conhecimento é útil para administrar, compartilhar e aproveitar o conhecimento das pessoas e disseminar as melhores práticas para promover o desenvolvimento da organização.

Referente aos métodos, técnicas e dimensões, pode-se observar que há possibilidades de aplicação de diferentes elementos em um modelo de gestão do conhecimento. Assim, com relação aos procedimentos técnicos, tem-se como alternativas: grupo focal e estudo de caso. No que se refere aos instrumentos técnicos, tem-se como opções: entrevista, questionários e observação, conforme observado na Figura 1.

Como destaque para essa terceira fase do arcabouço, apresenta-se a aplicação do procedimento técnico “grupo focal” e, como instrumento, “entrevista e observação”.

O grupo focal, as entrevistas e a observação são metodologias complementares que ajudam a entender as práticas organizacionais. O grupo focal promove discussões colaborativas sobre o conhecimento, as entrevistas oferecem ideias individuais mais detalhadas e a observação permite analisar a dinâmica real no ambiente organizacional. Essas abordagens se conectam com as dimensões de liderança, recursos humanos e cultura organizacional, mostrando como os líderes influenciam o conhecimento, como otimizar a gestão de recursos humanos para promover o aprendizado e como a cultura impacta o

compartilhamento do conhecimento. Assim, esses elementos ajudam a avaliar a aplicação do conhecimento e identificar o que funciona ou não.

4.4 (IV) Preservar e armazenar

No contexto deste arcabouço, pode-se considerar que, inspirando-se em Nonaka e Takeuchi (1997), preservar o conhecimento relaciona-se à combinação que ocorre quando novos e antigos conhecimentos explícitos são combinados e transferidos, sistematizados e aplicados de grupos para a organização como um todo.

Davenport e Prusak (1998) afirmam que, mesmo que o conhecimento seja fluido, deve-se ter uma compreensão estruturada, sistematizada dele, de modo que esta sirva como base para a avaliação e incorporação de novas experiências e informações. Nesse sentido é que se considera que “preservar” o que já está construído e avaliado é importante, e é justamente nesse conhecimento preservado que as metas da organização serão construídas. Segundo Candal *et al.* (2022), a gestão do conhecimento permite implementar processos, práticas e ferramentas que, dentre outros benefícios, contribuem para gerar a preservação do conhecimento dentro da organização.

Referente aos métodos, técnicas e dimensões, pode-se observar que há possibilidades de aplicação de diferentes elementos em um modelo de gestão do conhecimento. Assim, com relação aos procedimentos técnicos, tem-se como alternativas: criação de repositórios de conhecimento, treinamentos contínuos e monitoramento. No que se refere aos instrumentos técnicos, tem-se como opções: banco de dados, plataformas de *feedback* e pesquisa (*survey* ou google forms), conforme observado na Figura 1.

Para essa quarta fase do arcabouço, destaca-se a aplicação do procedimento técnico “monitoramento” e, como instrumento, “banco de dados”.

Para garantir a preservação e o armazenamento do conhecimento, é essencial realizar um monitoramento no qual os conhecimentos importantes devem ser atualizados para continuarem úteis e confiáveis, exigindo, portanto, acompanhamento contínuo. Após a seleção desse conhecimento relevante, este deve ser armazenado em uma base organizacional, ou seja, organizado em um banco de dados. Em seguida, é fundamental o alinhamento da equipe, com o apoio e a direção fornecidos pela liderança, que utilizará a tecnologia da informação como ferramenta-chave no processo de preservação do

conhecimento. Ao final, esses fatores contribuem para o desenvolvimento de uma cultura organizacional alinhada aos objetivos da empresa.

Destaca-se que, para cada tipo de banco de dados, existem ferramentas informatizadas que possibilitam o processamento dos dados, como os Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) para bancos estruturados (Shintaku, 2014). No contexto do ARCGC, os colaboradores de uma instituição podem acessar, também, uma base de conhecimento, por meio de diferentes estruturas, que podem incluir bancos de dados estruturados, como repositórios digitais para armazenar e compartilhar informações organizadas, ou bases mais amplas e flexíveis, que integram diferentes fontes e instrumentos de gestão do conhecimento. Conforme Nascimento Silva *et al.* (2023), uma base de conhecimento possui um conceito amplo e não se limita a um único repositório, podendo incluir ferramentas que promovam a descoberta de conhecimento, o compartilhamento e a colaboração, integrando regras e associações com outros instrumentos de gestão do conhecimento.

Com relação à abordagem, ela pode ser: qualitativa, quantitativa ou quali-quantitativa. Para a criação de um modelo de gestão do conhecimento dentro do arcabouço metodológico apresentado, destaca-se que a abordagem qualitativa tende a ser a mais adequada. Pode-se dizer que a abordagem qualitativa se relaciona diretamente com as quatro fases do arcabouço metodológico apresentado por proporcionar uma compreensão profunda e contextualizada da instituição ora em foco.

Por fim, é importante destacar que essas fases se encontram interligadas de forma cíclica. Acredita-se que tal arcabouço se constituirá em um instrumento útil para guiar e facilitar o processo para aqueles que desejam propor um modelo de gestão do conhecimento, independentemente do domínio, para diferentes instituições.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ARCGC é o produto de uma pesquisa que objetivou propor um arcabouço para a elaboração de modelos de gestão do conhecimento no campo da Ciência da Informação. Para alcançar tal objetivo, a pesquisa foi organizada em três etapas, utilizando, inicialmente, a pesquisa bibliográfica, seguida da análise de conteúdo e encerrando com a análise e sistematização dos resultados das etapas anteriores para o desenvolvimento do ARCGC. O arcabouço é constituído por quatro fases, a saber: I – conhecer a instituição; II – desenvolver,

agregar e compartilhar; III – utilizar e avaliar: e IV – preservar e armazenar. O arcabouço metodológico é um instrumento que irá guiar as escolhas para a elaboração de modelos de gestão do conhecimento, considerando-se as particularidades de cada organização.

No contexto da Ciência da Informação, este estudo reforça a necessidade de um arcabouço metodológico que considere a interdisciplinaridade, uma vez que a gestão do conhecimento envolve todos os setores e aspectos da organização, tais como recursos humanos, tecnologia, cultura organizacional e comportamento humano, dentre outros.

Espera-se, que a implementação de um arcabouço metodológico para a construção de modelos de gestão do conhecimento auxilie na mitigação dos desafios relacionados à gestão organizacional, tais como a retenção de conhecimento tácito, a resistência à mudança, o fomento à liderança colaborativa, a promoção de aprendizado contínuo, entre outros.

O arcabouço metodológico pode ser aplicado em diferentes realidades institucionais, tanto no setor público quanto privado, em virtude de sua abordagem colaborativa, podendo envolver academia, setor produtivo e governo. Dessa forma, essa associação possibilitará um desenvolvimento de soluções conjuntas, mais alinhadas às demandas de diferentes realidades institucionais. Desse modo, o ARCGC pode potencializar seu alcance, consolidando-se como um instrumento estratégico adaptado às necessidades de gestão do conhecimento para apoio a muitas instituições, conforme cada contexto organizacional.

Para trabalhos futuros, sugere-se a aplicação e utilização do ARCGC na construção de um modelo de gestão do conhecimento, empregando-se, de maneira detalhada, as fases do arcabouço proposto em diferentes organizações, sejam elas públicas (departamentos governamentais, escolas, universidades, políticas públicas, setores de serviço ao cidadão etc) ou privadas (comércio, indústrias, escritórios etc), tendo como possibilidade obter um *feedback* sobre o modelo proposto, gerando soluções práticas e inovadoras para desafios contemporâneos de gestão do conhecimento em diferentes contextos organizacionais.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BENNET, A.; BENNET, D. **The intelligent complex adaptive system**. New York: Elsevier Butterworth Heinemann, 2004.

CAJUEIRO, J. L. G. **Modelo de gestão do conhecimento para instituições de ensino superior**. 2008. 152 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em

XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB
Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025

Engenharia de Produção, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2008. Disponível em: <http://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/4985> . Acesso em: 18 maio 2025.

CANDAL, D. *et al.* Influência de práticas de gestão do conhecimento aplicadas ao desenvolvimento ágil de software. **RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação**, Portugal, v. 48, p. 74-88, 2022. DOI: 10.17013/risti.48.74-88. Disponível em: <https://scielo.pt/pdf/rist/n48/1646-9895-rist-48-74.pdf>. Acesso em: 18 maio 2025.

CORRÊA, F. *et al.* Equalização de tipos de conhecimentos em modelos de gestão do conhecimento. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO [ENANCIB], 18., 2017, Marília. **Anais [...]** Marília: ANCIB, 2017. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/104060>. Acesso em: 18 maio 2025.

DAMIAN, I. P. M.; CABERO, M. M. M. Proposição de um modelo de gestão do conhecimento voltado às características da memória organizacional. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 25, p. 01-21, 2020. Disponível em: DOI: 10.5007/1518-2924.2020.e73691. Acesso em: 18 maio 2025.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Ecologia da Informação: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. Tradução de Bernadette Siqueira Abrão. São Paulo: Futura, 1998. (Título original: Information ecology).

FREIRE, P. *et al.* Compartilhamento do conhecimento: técnicas e práticas facilitadoras. **Revista do Centro de Ciências da Economia e Informática da Universidade da Região da Campanha (URCAMP)**, Bagé, RS, v. 14, n. 26, p. 94-113, ago. 2010. Disponível em: http://revista.urcamp.tche.br/index.php/Revista_CCEI/issue/download/28/pdf_24. Acesso em: 18 maio 2025.

GUTIÉRREZ, M. P. O conhecimento e sua gestão em organizações. *In*: TARAPANOFF, K. (org.). **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília: IBICT, UNESCO, 2006. p. 117-138. Disponível em: <https://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/465/1/Inteligencia%2c%20informa%c3%a7%c3%a3o%20e%20conhecimento.pdf>. Acesso em: 18 maio 2025.

HEISIG, P. Harmonization of knowledge management – Comparing 160 KM frameworks around the globe. **Journal of Knowledge Management**, [s. l.], v. 13, n. 4, p. 4-31, 2009. Disponível em: DOI: 10.1108/136732709109717984. Acesso em: 18 maio 2025.

LLARENA, R. A. S. **Gestão do Conhecimento na Rede do Projovem Urbano: Modelo Baseado nas Políticas Públicas**. 2015. 327 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba (UFPB), João Pessoa, 2015. Disponível em: https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/tede/8683?locale=pt_BR . Acesso em: 18 maio 2025.

MORESI, E. A. D. Inteligência organizacional: um referencial integrado. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 30, n. 2, p. 35-46, maio/ago. 2001. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/923/960> . Acesso em: 18 maio 2025.

XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB
Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação do conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

OLIVEIRA, L. J. G.; FEITOZA, R. A. B.; SAEGER, M. M. M. T. Gestão do conhecimento e o contexto arquivístico: revisão de escopo na Web of Science. **Brazilian Journal of Information Science**: research trends, Marília, SP, v. 19, p. 1-28, 2025. Disponível: DOI:10.36311/1981-1640.2025.v19.e025001. Acesso em: 18 maio 2025.

OLIVEIRA, M. *et al.* Proposta de um modelo de maturidade para gestão do conhecimento: KM³. **Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão**, Lisboa, v. 10, n. 4, p. 11-25, 2011. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/3885/388539131003.pdf>. Acesso em: 18 maio 2025.

PARREIRAS, E. M. **Arcabouço metodológico para proposição de modelos de gestão do conhecimento**. 2025. 211 f. Dissertação (Mestrado em Gestão & Organização do Conhecimento) – Pós-Graduação em Gestão & Organização do Conhecimento, Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2025. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/8302>. Acesso em: 18 maio 2025.

PARREIRAS, E. M.; SILVA, P. N. Modelos de Gestão do Conhecimento: Fatores, Dimensões e Aplicações Vigentes (2014-2023). **Informação & Informação**, Londrina, v. 30, n. 2, p. 497–537, 2025.

PARREIRAS, E. M.; NASCIMENTO SILVA, P. Gestão do conhecimento: metodologias e técnicas para a elaboração de modelos. *In*: FÓRUM DE PESQUISAS DISCENTES DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO (FORPED PPGGOC), 6., 2025, Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: FORPED PPGGOC, 2025. Disponível em: <https://forped.eci.ufmg.br/revista/forped/article/view/208/148>. Acesso em: 09 ago. 2025.

NASCIMENTO SILVA, P. *et al.* Repositório como base de conhecimento: aplicações no contexto brasileiro. **Biblionline**, João Pessoa, v. 19, n. 3, p. 175-185, 2023. DOI: <https://doi.org/10.22478/ufpb.1809-4775.2023v19n3.67060>. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/biblio/article/view/67060/38596>. Acesso em: 09 ago. 2025.

PROBST, G.; RAUB, S.; ROMHARDT, K. **Gestão do conhecimento**: os elementos construtivos do sucesso. Tradução de Maria Adelaide Carpigiani. Porto Alegre: Bookman, 2002.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

ROSSETTI, A. G.; MORALES, A. B. T. O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 124-135, jan./abr. 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/FzcdzsLpNJ43cXj5RcRWg5v/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 18 maio 2025.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB
Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025

SANTOS, B. R. P.; DAMIAN, I. P. M. O mapeamento do conhecimento por meio da análise SWOT: estudo em uma organização pública de saúde. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 24, n. 3, p. 253–274, 2018. Disponível em: DOI: 10.19132/1808-5245243.253-274. Acesso em: 18 maio 2025.

SANTOS, R. B. P. **Modelo de gestão do conhecimento**: um estudo de caso aplicado aos processos administrativos de engenharia de uma construtora de médio porte. 2015. 207 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Civil) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, 2015. Disponível em https://bdt.d.ibict.br/vufind/Record/UFSC_81e89b42777fe261d0740032b8520830. Acesso em: 18 maio 2025.

SANTOS, C. D.; VALENTIM, M. L. P. Modelos de gestão do conhecimento e as inter-relações com a cultura organizacional. **REBECIN**, São Paulo, v. 8, ed. esp., p. 1-11, 2021. Disponível em: DOI: 10.24208/rebecin.v8i.246. Acesso em: 18 maio 2025.

SHINTAKU, M. **Federação de repositórios científicos**: identificação, análise e proposta de modelo baseado nas tendências tecnológicas e da ciência. 2014. 268 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2014. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/18125>. Acesso em: 09 ago. 2025.

SILVA, M. L. M. **Proposta de um modelo de Gestão do Conhecimento**: o caso da Diretoria de Inovação da Universidade Federal de Pernambuco. 2021. 55 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Gestão da Informação) – Centro de Artes e Comunicação, Departamento de Ciência da Informação, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2021. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/bitstream/123456789/41734/1/MYLLENA%20LA%c3%8dS%20DE%20MELO%20SILVA.pdf>. Acesso em: 18 maio 2025.

TAKEUCHI, H.; NONAKA, I. **Gestão do conhecimento**. Tradução de Ana Thorell. Porto Alegre: Bookman, 2008. Título original: Hitotsubashi on Knowledge Management.

TERRA, J. C. C. **Gestão do conhecimento**: o grande desafio empresarial: uma abordagem baseada no aprendizado e na criatividade. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Negócio, 2001. 313 p.

VALENTIM, M. L. P.; GELINSKI, J. V. V. Gestão do conhecimento como parte do processo de inteligência competitiva organizacional. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 15, n. 2, p. 41-59, jul./dez. 2005. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/31/1512>. Acesso em: 18 maio 2025.

ZIMETIBAUM, S. **Modelos de Gestão do Conhecimento**: uma proposta de classificação. 2001. 156 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Escola Brasileira de Administração Pública, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2001. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/server/api/core/bitstreams/cb10c946-f0a9-464f-b696-186762205172/content>. Acesso em: 18 maio 2025.

XXV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XXV ENANCIB
Rio de Janeiro, RJ - 03 a 07 de novembro de 2025

Agradecimento

Ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) pelo apoio à pesquisa, processo 303721/2025-1.