



XXI ENANCIB

Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

50 anos de Ciência da Informação no Brasil:
diversidade, saberes e transformação social

Rio de Janeiro • 25 a 29 de outubro de 2021

XXI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXI ENANCIB

GT-4 – Gestão da Informação e do Conhecimento

GESTÃO DO CONHECIMENTO: EVENTO INSTITUCIONAL COMO FONTE DE INFORMAÇÃO

KNOWLEDGE MANAGEMENT: INSTITUTIONAL EVENT AS A SOURCE OF INFORMATION

Adélia Caroline Félix – Universidade Federal de Alagoas (UFAL)

Andrew Beheregarai Finger – Universidade Federal de Alagoas (UFAL)

Modalidade: Resumo Expandido

Resumo: Explana-se acerca dos conceitos de gestão do conhecimento organizacional e de como as fontes de informação podem gerar novos conhecimentos por meio do aprendizado. O principal objetivo é analisar o uso estratégico das fontes de informação, sobretudo dos eventos institucionais, como meio de geração de conhecimento. Como fundamentação metodológica utiliza a pesquisa bibliográfica, é descritivo e emprega a abordagem qualitativa. Como proposta, apresenta uma classificação dos eventos institucionais, focando em suas potencialidades como fontes de informação. Concluindo, portanto, que essas fontes são uma alternativa para potencializar e melhor administrar os recursos informacionais de uma organização e para gerar conhecimento.

Palavras-chave: criação do conhecimento; fontes de informação; eventos institucionais.

Abstract: Explain about the concepts of organizational knowledge management and how information sources can generate new knowledge through learning. The main objective is to analyze the strategic use of information sources, especially institutional events, as a means of generating knowledge. As a methodological basis, it uses bibliographic research, is descriptive and employs a qualitative approach. As proposed, it presents a classification of institutional events, focusing on their potential as sources of information. Understanding, therefore, that these sources are an alternative to enhance and better manage the information resources of an organization and to generate knowledge.

Keywords: knowledge creation; information sources; institutional events.

1 INTRODUÇÃO

Uma organização que compreende a importância das informações e dos conhecimentos que possuem e utiliza-os como vantagem competitiva para dar sentido às mudanças do ambiente externo, para gerar novos conhecimentos por meio do aprendizado e para avaliar as informações no processo de tomada de decisão, identifica-se, portanto, como uma organização do conhecimento. (CHOO, 2003; NONAKA E TAKEUCHI, 1997).

Durante o processo de gestão de seus recursos informacionais, faz-se necessário às organizações identificar quais são suas fontes de informação. Uma vez identificadas, para que as fontes de informação possam ser utilizadas estrategicamente para gerar conhecimento é preciso que se reconheça sua importância e se definam políticas em torno do seu papel. (PONJUÁN DANTE, 2004; RODRIGUES; BLATTMANN, 2014; CUNHA, 2001).

No tocante aos eventos institucionais, a partir da conceituação que os definem como um acontecimento planejado, realizado em determinado local e tempo, para comunicar um assunto, possibilitando a integração, o envolvimento e a mobilização dos públicos com objetivos estrategicamente definidos pelas organizações, é possível reconhecê-los como fontes de informação e, por consequência, como canais para gerar conhecimento organizacional. (CESCA, 2008; YANES, 2014; ZITTA, 2018).

O enfoque deste trabalho é abordar a utilização dos eventos institucionais como fontes de informação organizacional. Propõe ainda uma breve classificação de determinados tipos de eventos institucionais como fontes de informação interna e externa para as organizações, reforçando, dessa forma, o uso estratégico desse recurso como aliado na construção de uma organização voltada para o conhecimento.

Como fundamentação metodológica utiliza a pesquisa bibliográfica, pois se origina da análise de materiais já publicados; é descritiva, uma vez que objetiva proporcionar uma visão mais ampla acerca de um assunto já existente; e emprega a abordagem qualitativa, na qual o processo e seus significados apresentam-se como a essência deste trabalho.

2 GESTÃO DO CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL

Para Davenport e Prusak (1998), a Gestão do Conhecimento (GC) inclui a identificação das potencialidades da organização, a geração de novos conhecimentos para garantir vantagem competitiva e o acesso amplo às informações organizacionais. A GC, de acordo com Costa (2003), implica em considerar o ser humano como fonte geradora do conhecimento: para promover o desenvolvimento de novos conhecimentos; facilitar o acesso a informações e a comunicação entre os indivíduos; e para disponibilizar novos ambientes para o desenvolvimento de novos conhecimentos.

Ao identificar as três arenas do uso da informação, as quais são: criação de significado, construção de conhecimento e tomada de decisões, Choo (2003, p. 30) afirma que “a criação e o uso da informação desempenham um papel estratégico no crescimento e na capacidade

de adaptação da empresa”. No tocante à segunda arena estratégica da informação, na qual o conhecimento é criado, o autor reitera que “o conhecimento reside na mente dos indivíduos, e esse conhecimento pessoal precisa ser convertido em conhecimento que possa ser partilhado e transformado em inovação” (CHOO, 2003, p.30).

Uma das principais abordagens da GC é a desenvolvida por Nonaka e Takeuchi (1997), na qual a criação do conhecimento organizacional está diretamente relacionada às conversões do conhecimento tácito e do conhecimento explícito. Para Choo (2003, p.37), o conhecimento tácito “é o conhecimento pessoal, que é difícil formalizar ou comunicar a outros e é constituído do *know-how* subjetivo, dos *insights* e intuições que uma pessoa tem depois de estar imersa numa atividade por um longo período de tempo”. Já o conhecimento explícito pode ser compreendido como “o conhecimento formal, que é fácil transmitir entre indivíduos e grupos” (CHOO, 2003, p.37).

Partindo do pressuposto de que a criação do conhecimento se dá por meio da interação entre conhecimento tácito e explícito, Nonaka e Takeuchi (1997) propõem quatro modos de conversão do conhecimento. São eles: 1) a socialização: conversão de conhecimento tácito em conhecimento tácito; 2) a externalização: conhecimento tácito é convertido em conhecimento explícito; 3) a combinação: conversão do conhecimento explícito em conhecimento explícito; 4) e a internalização: conversão do conhecimento explícito para o conhecimento tácito.

Dessa forma, a conversão do conhecimento ocorre por meio de uma interação contínua, através do compartilhamento de conhecimentos organizacionais, sejam internos ou externos, pessoais ou institucionais – tácitos ou explícitos. Todavia, “é preciso conhecer as necessidades de uso e os usuários da informação para mapear as fontes de informação pertinentes ao contexto” (RODRIGUES; BLATTMANN, 2014, p.8).

De acordo com Sena, Amorim e Blattmann (2019), as necessidades informacionais são influenciadas por diversos fatores dentro das organizações. Entretanto, “os estudos sobre necessidades e demandas informacionais confere centralidade aos usuários, ou seja, pessoas e organizações, que interagem em um ambiente por meio da informação” (SENA; AMORIM, BLATTMANN, 2019, p. 71). Para os autores, “o mapeamento de fontes de informação pertinentes é possível por meio da observação do processo informacional” (IBID, p. 72).

3 FONTES DE INFORMAÇÃO

Conforme Ponjuán Dante (2004, p.24, tradução nossa), as fontes de informação “são todo objeto ou sujeito que gere, contenha, forneça ou transfira informação”. De acordo com a autora, as fontes típicas de qualquer organização são: as fontes documentais; as fontes pessoais; e as fontes institucionais. Sendo as fontes de informação internas, ou seja, aquelas que são geradas e fluem dentro do sistema; ou externas, isto é, aquelas que são capturadas do ambiente e entram no sistema para serem processadas e utilizadas por este.

Para Dutra e Barbosa (2020, p.109), se diante da multiplicidade de fontes de informação existentes é difícil selecionar “aquelas que contêm, de fato, o que se necessita, por outro lado, a farta disponibilidade de informações não assegura, em si, que elas sejam efetivamente valiosas para seus usuários”. De acordo com Rodrigues e Blattmann (2014) é preciso compreender os processos organizacionais pelos quais a informação se transforma em conhecimento, sem isso, as organizações não compreendem a importância de suas fontes, as quais podem ser um importante recurso para atingir os mais diversos públicos.

No tocante às fontes de informação organizacional, Choo (1994) classificou-as em quatro categorias: externas e pessoais (clientes, concorrentes, contatos comerciais e/ou profissionais e funcionários); externas e impessoais (jornais, periódicos, publicações, rádio, televisão, associações comerciais e industriais, conferências e viagens); internas e pessoais (superiores hierárquicos, membros da diretoria, gerentes subordinados e equipes de funcionários); e internas impessoais (memorandos e circulares internos, relatórios e estudos internos, biblioteca da organização e serviços de informação eletrônica).

Cunha (2001), pautado na informação científica e tecnológica (ICT) e baseado na tipologia de fontes de informação no trabalho de Grogan¹ (1970), definiu a apresentação de trabalhos em eventos científicos como fontes primárias de informação, com novas informações ou novas interpretações de ideias ou fatos acontecidos, exemplificando a importâncias de eventos como conferências, congressos, encontros, seminários, etc., como meios mais efetivos para aperfeiçoar a comunicação e para compartilhar as informações.

Para Pacheco e Valentim (2010), no âmbito organizacional, as fontes de informação podem ser classificadas como: a) fontes pessoais: nas quais as pessoas que fornecem informações aos gestores, no ambiente interno; e a outros profissionais e contatos, no

¹ GROGAN, Denis. **Science and technology**: an introduction to the literature. London: Clive Bingley, 1970.

ambiente externo; b) fontes impessoais: que são as consultas feitas às publicações, como livros, jornais, revistas, rádio, televisão da organização, entre outros.

Pereira e Barbosa (2008) identificaram mais de 30 fontes de informações utilizadas por consultores empresariais, as quais foram classificadas de acordo com os critérios de origem (fontes internas ou externas); relacionamento e/ou proximidade (fontes pessoais e impessoais); e mídia (fontes eletrônicas e não eletrônicas). Os autores categorizam os eventos, entre eles congressos e feiras, como fontes externas, impessoais e não eletrônicas.

Todavia, as classificações abordadas pela literatura não abarcam as mais diversas tipologias existentes de eventos e seus múltiplos objetivos dentro das organizações. Diante dessa multiplicidade, faz-se necessário, a fim de haja um melhor uso dessas fontes de informação, uma classificação abrangendo os diversos tipos de eventos institucionais.

4 OS EVENTOS INSTITUCIONAIS COMO FONTES DE INFORMAÇÃO

Em suma, um evento “é um acontecimento onde se reúnem pessoas com os mesmo objetivos e propósitos sobre uma atividade, tema ou assunto” (ZITTA, 2018, p. 23). Trata-se, portanto, de um acontecimento programado, planejado de acordo com os interesses e objetivos de quem o organiza e dirigido a um público de interesse. Um evento tem sua força no poder de envolvimento coletivo que possui ao criar condições que possibilitam a aproximação dos participantes, característica que poucas ferramentas conseguem obter.

Para Cesca (2008, p.20), “evento é a execução do projeto devidamente planejado de um acontecimento, com o objetivo de manter, elevar ou recuperar o conceito de uma organização em seu público de interesse”. Decerto, no tocante aos eventos institucionais, o cerne está na consolidação da imagem institucional juntos aos seus públicos estratégicos.

No tocante às organizações, de acordo com Yanes (2014, p.11), “os eventos comunicam a seu público-alvo aquilo que tem de moderno e inovador, relançam bens e serviços, promovem pessoas e organizações”. De acordo com a autora, os eventos possibilitam que as organizações se conectem com o mundo através de seus públicos. Dessa forma, se orientados para gerar resultados positivos às organizações, os eventos institucionais alcançam sua função estratégica.

Portanto, baseando-se nos conceitos explanados, é possível fundamentar a identificação dos eventos institucionais como fontes de informação organizacional, tendo em vista que suas finalidades têm como cerne a informação comunicada e transmitida aos seus

públicos. Logo, essa pesquisa observou a importância de se categorizar os diversos tipos de eventos institucionais como fontes de informação organizacional, classificando-os de acordo com suas especificidades. Assim, como sugestão inicial para o desenvolvimento de pesquisas complementares, propõe-se a seguinte classificação:

Quadro 1: Classificação dos eventos institucionais como fontes de informação organizacional

	Fontes Pessoais	Fontes Impessoais
Fontes Internas	<ul style="list-style-type: none"> • Confraternizações e datas comemorativas; • Reuniões dialogais nos setores; • Café da manhã, almoço ou <i>brunch</i>; • <i>Brainstorms</i>; • Dia de campo; • Concursos entre funcionários; • Eventos culturais; • Entrevistas; • <i>Open Day</i> para familiares; 	<ul style="list-style-type: none"> • Palestras e reuniões internas; • Capacitações e treinamentos; • Campanhas de conscientização; • Lançamento de produtos/serviços; • Inaugurações de obras; • Solenidades de posse; • Lançamentos de livros, manuais, etc.; • Lançamento de pedra fundamental; • Assembleias e sessões solenes; • Condecorações e homenagens;
Fontes Externas	<ul style="list-style-type: none"> • Competição esportiva entre empresas; • Visitas a outras empresas; • Reuniões com fornecedores e/ou clientes; • Rodada de negócios; • Eventos sociais apoiados pela organização; • <i>Networkings</i>; 	<ul style="list-style-type: none"> • Congressos, seminários, conferências; • Visitas e viagens; • Cursos de aprimoramento; • Videoconferências; • Exposições, feiras e mostras;

Fonte: Elaborado pelos autores (2020)

Baseando-se, primordialmente, na definição de Cunha (2001) sobre os eventos científicos, classificados pelo autor como fontes primárias de informação, tendo em vista que são fontes das quais a informação é originada, esta pesquisa expandiu o conceito do autor para os eventos institucionais, uma vez que ambos possuem finalidades semelhantes. Dessa forma, fundamentando-se na classificação das fontes de informação com base em sua origem (fontes internas e fontes externas); e com relação à proximidade (fontes pessoais e fontes impessoais), foi elaborada a categorização descrita no Quadro 1.

Ademais, para a elaboração deste trabalho utilizou-se como base as fontes e as classificações de fontes de informação propostas pelos autores Cunha (2001), Ponjuán Dante (2004), Dutra e Barbosa (2020), Choo (2003, 1994), Pacheco e Valentim (2010), Pereira e Barbosa (2008) e Dutra (2014 apud DUTRA; BARBOSA 2020).

Para os fins propostos neste trabalho, não fará parte do seu escopo o detalhamento de cada um dos tipos de eventos, bem como a conceituação de cada um. Logo, o quadro apresentado no Quadro 1 tem como objetivo exemplificar, os diversos tipos de eventos

institucionais que podem ser utilizados pelas organizações como fontes estratégicas de informações. E, conseqüentemente, como a realização desses eventos contribui diretamente para atingir determinados objetivos e propósitos organizacionais.

- **Fontes Internas e Pessoais:** Eventos que possibilitam a troca informal de informações organizacionais entre os públicos internos da organização.
- **Fontes Internas e Impessoais:** Eventos que têm como objetivo compartilhar informações formais e oficiais da organização entre os públicos internos da organização.
- **Fontes Externas e Pessoais:** Eventos que possibilitam a troca informal de informações sobre a organização entre o público interno da organização e o público externo.
- **Fontes Externas e Impessoais:** Eventos que têm como objetivo compartilhar informações formais e específicas acerca da organização entre os componentes do público interno da organização e o público externo.

Conforme fora explanado, as opções existentes para que uma organização gerencie seus recursos informacionais, através da realização de eventos, mostram que é possível realizar ações integradas que potencializam uma fonte de informação, por vezes, omitida. Choo (2003, p.70) afirma que “a informação só é útil quando o usuário infunde-lhe significado, e a mesma informação objetiva pode receber diferentes significados subjetivos de diferentes indivíduos”. Da mesma forma funcionam os eventos institucionais, com o objetivo de construir, em cada participante, significados acerca da informação emitida.

Quadro 2: Conversão do conhecimento: eventos institucionais como fontes de informação

	Fontes Pessoais	Fontes Impessoais
Fontes Internas	SOCIALIZAÇÃO Eventos Internos e Informais	EXTERNALIZAÇÃO Eventos Internos e Formais
Fontes Externas	INTERNALIZAÇÃO Eventos Externos e Informais	COMBINAÇÃO Eventos Externos e Formais

Fonte: Elaborado pelos autores (2020) baseado em Nonaka e Takeuchi (1997)

Adaptando, portanto, a classificação dos eventos institucionais, elaborada por essa pesquisa no Quadro 1, aos modos de conversão do conhecimento de Nonaka e Takeuchi (1997), já explanados neste trabalho, sobre a interação entre conhecimento tácito e explícito, relaciona-se os tipos de eventos a cada etapa da conversão, conforme o Quadro 2.

- **Socialização** – Eventos internos e informais: Compreende-se pelo compartilhamento de experiências relacionadas à organização entre seu público interno durante um evento, o qual proporciona a orientação espontânea dos modelos mentais do seu público.
- **Externalização** – Eventos internos e formais: Trata-se do processo de criação do conceito, geralmente provocado pelo diálogo ou pela reflexão coletiva entre a organização e seus públicos internos, por meio de um evento institucional formal que promova a interação e a reflexão de seu público acerca de determinado assunto.
- **Combinação** – Eventos externos e formais: Realiza-se através da combinação de conjuntos diferentes de conhecimentos explícitos, envolvendo o público interno e externo da organização, em eventos que proporcionam educação e treinamento.
- **Internalização** – Eventos externos e informais: Possibilita-se, por intermédio de um evento institucional informal, a experiência do público interno em aprender na prática com componentes do público externo da organização, por intermédio do compartilhamento de vivências e a incorporação desse aprendizado à organização.

De certo, a utilização estratégica dos eventos institucionais como fontes de informação para a organização fornece o contexto apropriado para que a conversão do conhecimento organizacional se torne possível. Para tal, faz-se necessário que a escolha dos tipos de eventos (Quadro 1) esteja conectada aos objetivos e resultados que a organização almeja alcançar, utilizando-os estrategicamente como forma de encontrar novos caminhos para solucionar seus problemas, aperfeiçoar suas soluções, criar e recriar seus métodos e inovar. Para cada modo de conversão do conhecimento há uma classificação com os tipos compatíveis de eventos (Quadro 2) para que a interação entre os conhecimentos tácitos e explícitos dos indivíduos possibilitem resultados pertinentes para a organização.

Desta forma, ao funcionar como fonte primária, dando origem à informação, e ao proporcionar o compartilhamento e a conversão do conhecimento por meio da interação entre seus indivíduos, os eventos institucionais qualificam-se como um processo organizacional indispensável. A escolha planejada do tipo de evento, alinhada aos objetivos organizacionais e focada nos processos de conversão do conhecimento, possibilita a geração de novos conhecimentos organizacionais por meio do aprendizado mútuo.

A utilização dos eventos institucionais como fontes de informação estratégicas mostrou-se, por meio desta pesquisa, um importante recurso para a construção do

conhecimento organizacional. O uso das informações e dos conhecimentos armazenados por uma organização de forma efetiva e eficaz, por meio da realização de eventos institucionais, pode, de fato, transformá-la em uma organização do conhecimento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa trouxe uma reflexão sobre os conceitos que transcorrem acerca da gestão do conhecimento e sua importância para as organizações. Abordou ainda uma breve bibliografia sobre as fontes de informação, o uso e o compartilhamento eficientes da informação e do conhecimento organizacionais. Por sua abordagem qualitativa, analisou as diversas abordagens que permeiam a construção do conhecimento organizacional.

Ao focar na utilização dos eventos institucionais como fontes de informação organizacional, este trabalho enfatizou a importância e o uso dos eventos como recursos estratégicos para as organizações do conhecimento. A proposta de classificação dos tipos de eventos institucionais, que os categoriza por sua origem, sua relação de proximidade com os públicos e tipifica-os como fonte de informação estratégica, fornece às organizações ferramentas importantes para o compartilhamento de conhecimentos organizacionais, internos ou externos, pessoais ou institucionais – tácitos ou explícitos.

Por meio dessa categorização, este trabalho relacionou os tipos de eventos e o papel desempenhado pelos mesmos ao possibilitar a conversão do conhecimento organizacional por meio do compartilhamento de informações e conhecimentos. Dessa forma, essa pesquisa traz sua contribuição ao proporcionar às organizações uma reflexão acerca de quais tipos de eventos podem ser realizados objetivando alcançar resultados, metas, propósitos organizacionais e, conseqüentemente, gerar conhecimentos organizacionais relevantes.

Portanto, conclui-se com esta pesquisa que a utilização estratégica dos eventos institucionais pode aperfeiçoar seus recursos informacionais e proporcionar o compartilhamento de informações e de conhecimento, gerando novos conhecimentos. Certamente, conclui-se que o tema abordado nesta pesquisa desencadeia novas reflexões que poderão ser abordadas e aprofundadas em estudos futuros. Dito isto, este trabalho encerra sua contribuição com lacunas abertas acerca da tríade gestão do conhecimento, fontes de informação e eventos institucionais para futuras pesquisas.

REFERÊNCIAS

CESCA, Cleuza G. Gimenes. **Organização de eventos**: manual para planejamento e execução. São Paulo: Grupo Editorial Summus, 2008.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: Como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. Tradução: Eliana Rocha. São Paulo: Editora SENAC, 2003.

CHOO, Chun Wei. Perception and use of information sources by chief executives in environmental scanning. **Library and Information Science Research**, [S.l.], v. 16, p. 23-40, 1994.

COSTA, Marília Maria Roslindo Damiani. **Procedimentos para aplicação de mapas semânticos como estratégia para criação do conhecimento organizacional**. 2003. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção), Universidade Federal de Santa Catarina, 2003.

CUNHA, Murilo Bastos da. **Para saber mais**: fontes de informação em ciência e tecnologia. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

DAVENPORT, Thomas Hayes; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento Empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. 4. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DUTRA, Frederico Giffoni de Carvalho; BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Modelos de etapas para a gestão da informação: uma revisão sistemática de literatura. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 26, n. 2, p. 106-131, maio/ago. 2020.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

PACHECO, Cíntia Gomes; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Informação e conhecimento como alicerces para a gestão estratégica empresarial: um enfoque nos fluxos e fontes de informação. In: VALENTIM, Marta (org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica; Editora UNESP, 2010. p. 319-341.

PEREIRA, Frederico Cesar Maфра; BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Uso de fontes de informação por consultores empresariais: um estudo junto ao mercado de consultoria de Belo Horizonte. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 95-111, jan./abr. 2008.

PONJUÁN DANTE, Glória. **Gestión de información**: Dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Rosário: Nuevo Paradigma, 2004.

RODRIGUES, Charles; BLATTMANN, Ursula. Gestão da informação e a importância do uso de fontes de informação para geração de conhecimento. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 19, n. 3, p. 4-29, jul./set. 2014.

SENA, Priscila Machado Borges; AMORIM, Igor Soares; BLATTMANN, Ursula. Informação para autonomia em negócios, inovação e tecnologia. **Brazilian Journal of Information Studies: Research Trends**, Marília, v. 13, n. 2, p. 69–77, 2019.

YANES, Adriana Figueiredo. **Cerimonial, protocolo e etiqueta em eventos**. São Paulo: Érica, 2014.

ZITTA, Carmem. **Organização de eventos: da ideia à realidade**. Brasília: Editora SENAC-DF, 2018.