



XVI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (XVI ENANCIB)
ISSN 2177-3688

GT 4 – Gestão da Informação e do Conhecimento

Pôster

**PROCESSO DE CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO
ORGANIZACIONAL¹**

PROCESS OF ORGANIZATIONAL KNOWLEDGE CONSTRUCTION

Suzana Lucena Lira, UFPB
suzanalira@bol.com.br

Waleska Silveira Lira, UEPB
waleska.silveira@oi.com.br

RESUMO: Discute os aspectos relacionados ao processo de construção do conhecimento organizacional. Tem como principal foco a informação e o conhecimento gerados por meio da interação das pessoas e não visualizados sistematicamente, com perspectivas de ampliação e estruturação do conhecimento organizacional para propiciar melhoria na gestão da informação e do conhecimento. Como objetivo geral, propõe-se a analisar os aspectos da informação e do conhecimento que embasam o conhecimento organizacional em um setor de uma instituição de ensino superior pública. No aspecto metodológico, a pesquisa é caracterizada como estudo de caso e configura-se como um estudo de caráter exploratório e descritivo. Nos resultados encontrados observa-se que os aspectos de busca, utilização e disseminação da informação estão presentes no processo de gestão da informação quando das relações entre os setores que fazem parte da instituição na dinâmica dos seus serviços. Quanto ao conhecimento reconhece-se que há processos de compartilhamento, podendo ser melhorados com reuniões não estruturadas, em que pode ser incorporado o gerenciamento de conversas para uma melhor gestão do conhecimento.

Palavras-chave: Informação e conhecimento. Gestão da informação e do conhecimento. Criação de sentido. Conhecimento organizacional.

Abstract: Discusses aspects related to organizational knowledge building process. Focuses primarily on the information and knowledge generated through the interaction of people and not systematically

¹ O conteúdo textual deste artigo, os nomes e e-mails foram extraídos dos metadados informados e são de total responsabilidade dos autores do trabalho.

viewed, with expansion prospects and structuring of organizational knowledge to provide improved management of information and knowledge. As general purpose, analyze the aspects of information and knowledge of the technical staff in Department of Accounting and Finance University. In the methodological aspect, the research is characterized as a case study, set up as an exploratory and descriptive study. In the results observed that the aspects of searching, use and dissemination of information are present in the process of management information when relations between the sectors that is part of the Coordination in the dynamics of their services. Regarding knowledge recognizes that there sharing processes, which can be improved with unstructured meetings, which can be incorporated into the management of conversations for better knowledge management.

Keywords: Information and knowledge. Management of information and knowledge. Sense making. Organizational knowledge.

1 INTRODUÇÃO

Com o fim do segundo milênio, o advento da globalização e o continuo avanço tecnológico cresce a importância da informação e do conhecimento, considerados como geradores de riqueza e de poder na sociedade. Neste aspecto, o foco se verifica no poder daquele que se utiliza da informação e do conhecimento, que congrega esforços no sentido de bem utilizar os recursos informacionais à disposição e que prioriza as relações interpessoais para construção de ambiente favorável à gestão da informação e do conhecimento organizacional.

No Brasil, as Instituições de Ensino Superior estão se preparando para essa nova era do conhecimento, em que se valoriza o papel daqueles que contribuem para o enriquecimento de atividades voltadas para o uso da informação e criação do conhecimento através da identificação de informação, disseminação e criação do conhecimento organizacional que Choo (2008, p.283) enfatiza muito bem quando diz que “os indivíduos passam por necessidades de informação quando percebem lacunas em seu conhecimento ou em sua capacidade de dar sentido”. Também evidenciada por Belkin (1980), quando se constata uma deficiência, encontra-se em um estado anômalo de conhecimento (BELKIN, 1980).

No setor público, especialmente na atividade-meio das Instituições de Ensino Superior a informação e o conhecimento são ainda ferramentas pouco exploradas em termos de disseminação e criação do conhecimento. A maioria dos que os detêm não tem o hábito de propagá-los nem são estimulados a fazê-lo. Partindo dessa necessidade e da preocupação existente entre os técnicos no sentido de haver continuidade e aperfeiçoamento nos serviços executados, percebeu-se que o estudo das ações geradas nas IES públicas é sobremaneira importante, uma vez que a informação e o conhecimento que circundam nos setores internos das IES podem facilitar a captação da informação imprescindível à construção do conhecimento organizacional.

Dessa forma, o estudo procura responder ao seguinte questionamento: Quais os aspectos da informação e do conhecimento que embasam o conhecimento organizacional em atividade-meio da Universidade Federal da Paraíba – UFPB? Nesse sentido o estudo tem por objetivo analisar os aspectos da informação e do conhecimento que embasam o conhecimento organizacional na atividade-meio de uma Instituição de ensino superior pública especificamente na Coordenação de Contabilidade e Finanças, ligada à Pró-reitoria de Administração – PRA - da Universidade Federal da Paraíba – UFPB.

2 O USO DA INFORMAÇÃO PARA A CRIAÇÃO DO CONHECIMENTO

O modelo elaborado por Choo (2003) reconhece a dificuldade do problema e elucida que as ‘Organizações do Conhecimento’ fazem uso estratégico da informação para atuar em três arenas distintas e imbricadas: Construção de sentido; Criação de conhecimento; e Tomada de decisão.

Na etapa de construção de sentido, Choo (2003) afirma que o objetivo imediato do ‘*sense making*’ é permitir que os membros da organização construam um entendimento compartilhado do que é a organização e o que ela faz. O objetivo de longo prazo é garantir que a organização se adapte e continue a prosperar em um ambiente dinâmico.

A etapa de criação do conhecimento é o momento em que as organizações criam ou adquirem, organizam e processam a informação, com o propósito de gerar novo conhecimento através da aprendizagem organizacional. O novo conhecimento gerado permite que a organização desenvolva novas habilidades e capacidades, crie novos produtos e serviços, aperfeiçoe os antigos e melhore seus processos organizacionais.

A última etapa do modelo de Choo (2003) é a que se refere ao processo decisório. Nessa etapa a organização deve escolher a melhor opção entre todas as que se configuram e perseguir-la com base na estratégia empresarial. Para o autor, as decisões das organizações partem do princípio da racionalidade limitada, que é limitada aos níveis individual - habilidade, hábitos e reflexos – pela extensão do conhecimento e da informação possuída, e pelos valores e concepções de propósito, que podem divergir dos objetivos organizacionais.

Os três modos de uso da informação se apoiam mutuamente. A criação de significado mostra como os membros da organização dão sentido ao que acontece no ambiente. Essa criação de significado é extraída dos modelos mentais e experiências dos membros da organização. A interpretação comum resultante oferece uma base para todas as ações organizacionais. A construção do conhecimento mostra como o conhecimento tácito dos indivíduos pode ser liberado e convertido em conhecimento explícito, capaz de criar

inovação. Finalmente, quando a compreensão e o conhecimento convergem para a ação, os membros da organização devem escolher entre os cursos de ação disponíveis. A tomada de decisão mostra como as escolhas são feitas, dado que os que decidem têm suas capacidades cognitivas e de processamento da informação limitadas (CHOO, 2003, p. 50).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa caracteriza-se como descritiva, exploratória e de estudo de caso realizada no Setor Contábil da Universidade Federal da Paraíba. Yin (2005) afirma que o estudo de caso permite uma investigação para se preservarem as características holísticas e significativas dos acontecimentos da vida real. Para Braga (2007), a pesquisa exploratória objetiva reunir dados, informações, padrões, ideias ou hipóteses sobre um problema ou questão. E de acordo com Gil (2008), as pesquisas descritivas possuem como objetivo a descrição das características de uma população, fenômeno ou de uma experiência.

Foi aplicado questionário estruturado com perguntas fechadas utilizando o modelo proposto por Choo (2003) dividido em 3 dimensões: Construção do sentido, Criação do Conhecimento e Tomada de Decisão, com afirmativas e escala de 1 a 3 sendo 1-fraco, 2-moderado e 3-forte, a todos os técnicos do setor, incluindo coordenador de contabilidade e finanças, chefes dos setores, os diretores das divisões ligadas à coordenação, configurando 33 respondentes. A análise dos dados foi através da frequência relativa e absoluta.

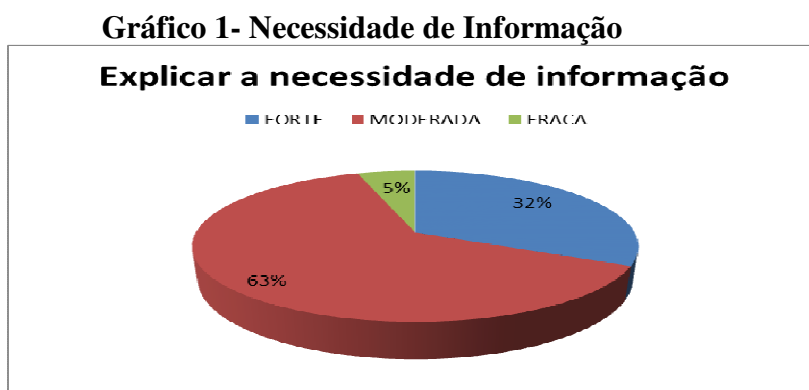
4 APLICAÇÃO DO MODELO DE CHOO (2003)

Aplicando as três perspectivas de Choo: a) *Sense making*, a criação de significados ou sentidos; b) *Knowledge creation*, a construção do conhecimento; e c) *decision making*, a tomada de decisão, a organização busca o seu verdadeiro sentido e seu significado para os que a fazem. Somando-se ao conhecimento cultural existente, faz com que o ambiente informacional gere um alto valor agregado para os processos de criação, intercâmbio, retenção e reuso da informação e do conhecimento.

4.1 CONSTRUÇÃO DE SENTIDO

Choo (2003) considera a necessidade de informação a primeira etapa do processo de construção de sentido do seu modelo de organização do conhecimento. No setor de contabilidade e finanças da UFPB a construção do entendimento compartilhado se faz a partir: do conhecimento do que é a universidade e o setor de contabilidade e finanças; do que é atribuição do setor compartilhado; e do que trata a organização e o que ela faz. Conforme se

depreende da aplicação do questionário e dos pesos atribuídos a cada variável, observa-se que, no setor contábil, os técnicos procuram explicar completamente suas necessidades de informação de forma mais moderada (63%). Enquanto solicitam informação quando realmente necessitam, foi avaliado como aspecto forte por 32% dos respondentes e documentar e compartilhar informação foram aspectos considerados fracos em 5% pelos investigados.

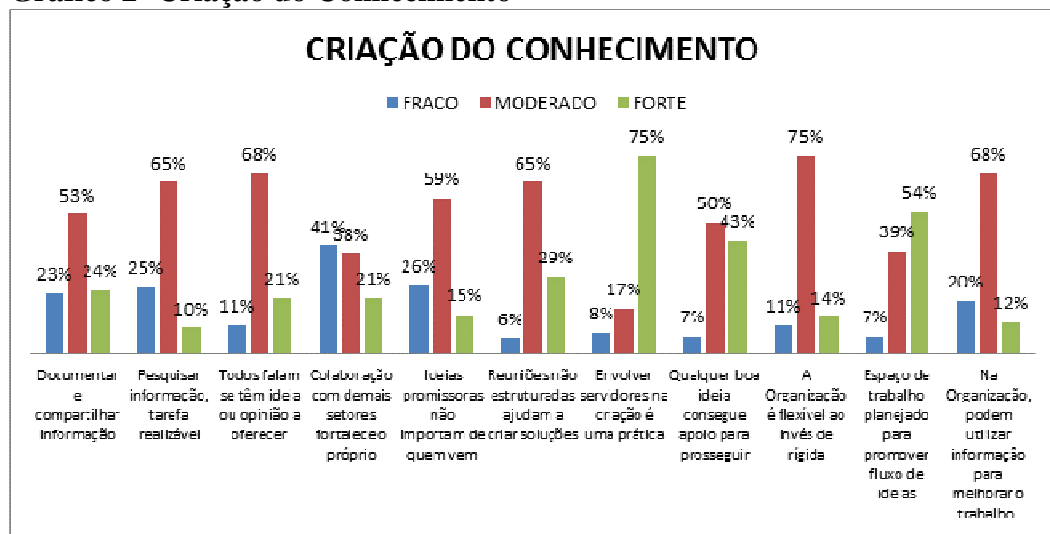


Fonte: Pesquisa Direta, 2015

4.2 CRIAÇÃO DO CONHECIMENTO

De acordo com o gráfico 2 pode-se observar que os pontos fortes do processo de criação do conhecimento está relacionado: ao envolvimento dos servidores na criação do conhecimento, o que é uma prática no setor; e ao espaço de trabalho que é planejado para promover fluxo de ideias, bem como existe apoio de qualquer boa ideia. Em termos de ponto considerado moderado foi percebido pela maioria dos respondentes que: há documentação e compartilhamento de informação; pesquisa de informações é tarefa realizável; todos os funcionários falam quando tem uma ideia ou opinião; existem apoio e consideração de boas ideias; e há flexibilidade da organização. No que se refere aos pontos considerados fracos foi evidenciada a colaboração com os demais setores.

Gráfico 2- Criação do Conhecimento

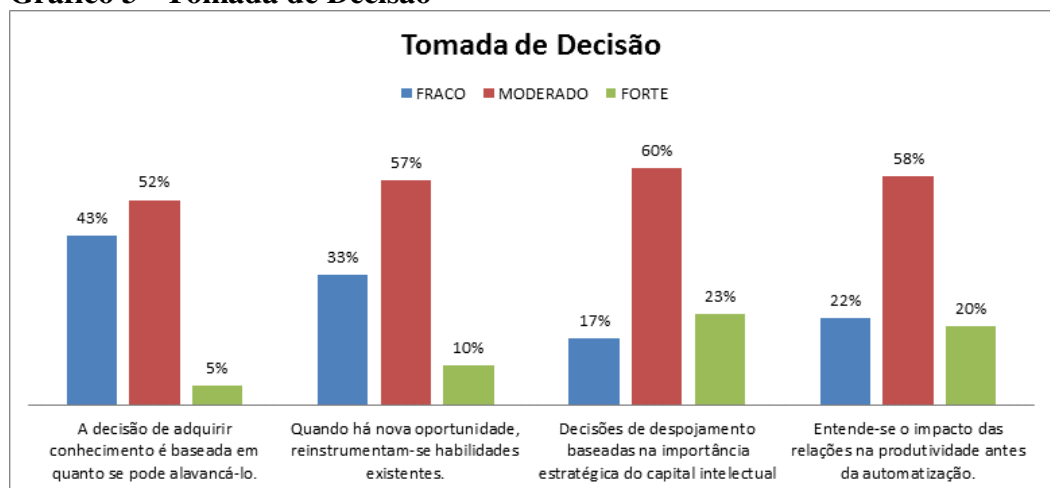


Fonte: Pesquisa Direta, 2015

4.3 TOMADA DE DECISÃO

No que diz respeito ao processo de tomada de decisão os resultados apresentados no gráfico 3 demonstram que há percepção de uma cultura organizacional voltada para o enriquecimento e a preservação do capital intelectual.

Gráfico 3 - Tomada de Decisão



Fonte: Pesquisa Direta, 2015

Na decisão de ‘despojamento baseada na importância estratégica do capital intelectual’, percebe-se que 23% dos respondentes consideraram como forte e 60% consideraram moderada no setor. Ou seja, o capital intelectual da instituição é visto como importante na percepção dos respondentes. Infere-se ainda que não existe uma cultura forte de despojamento, característica do setor público que, há bem pouco tempo, consegue manter o pessoal na instituição sem haver uma rotatividade muito grande, pois aqueles que conseguem

adentrar o serviço público procuram permanecer nele, envidando esforços para se engajar na rotina de trabalho, participando de treinamento, capacitação, especialização, programas de educação continuada e pós-graduação.

Outro aspecto considerado é em relação ao ‘impacto das relações na produtividade antes da automatização’, considerado moderado pelos respondentes. O que representa que a decisão de descarte de conhecimento leva em conta as relações existentes no setor.

Quanto à ‘decisão de adquirir conhecimento é baseada em quanto se pode alavancá-lo’, foi percebida pelos respondentes como fraca com 43% e moderada com 52%. O que se infere que esta decisão não se apoia em previsibilidade de alavancar o conhecimento.

E ‘quando há nova oportunidade, reinstrumentam-se habilidades existentes’ foi vista como moderada pelos respondentes, o que se percebe que decisão relativa a novas oportunidades para habilidades já existentes é possível, embora tenha sido considerada em 33% como fraca.

Percebe-se que a preocupação com a rotatividade de pessoas se estabelece, principalmente, pela estrutura de pessoal lotado na coordenação. Há pessoas com tempo suficiente para se aposentar e os que adentraram a instituição há pouco tempo.

No que diz respeito à percepção de uma cultura organizacional voltada para o enriquecimento e a preservação do capital intelectual, observa-se que, no setor contábil, há uma hierarquia bem estabelecida, em que a coordenação geral de contabilidade e finanças tem forte ligação intermediária com os órgãos superiores e os setores subordinados a ela. Nesse sentido, a cultura existente na organização pesquisada, no âmbito da coordenação de contabilidade e finanças, pode até estar voltada para a interação entre os setores que a fazem, porém ainda está distante do esperado, uma vez que não contempla aspectos de estímulo a relações de grupo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo objetivou uma análise dos aspectos da informação e do conhecimento que embasam o conhecimento organizacional na coordenação de contabilidade e finanças da UFPB. Com relação aos aspectos de busca, utilização e disseminação da informação, já se percebe a existência de processos relacionados à gestão da informação quando das relações entre os setores na dinâmica dos serviços da coordenação. Acredita-se que os processos podem melhorar com a padronização dos relatórios de gestão de cada setor ligado à coordenação.

Em relação aos aspectos do conhecimento, os resultados da pesquisa demonstram que há processos bem estabelecidos, no que diz respeito ao compartilhamento do conhecimento, embora de forma esporádica, de acordo com o surgimento de problemas relacionados a demandas específicas, principalmente de momentos que remontam a história da organização.

Depreende-se dos resultados que a gestão do conhecimento pode ser alavancada com o incentivo a reuniões não estruturadas, onde se pode introduzir o gerenciamento de conversas, a interação entre os setores com o incremento de ideias, de solução de problemas, de aprendizagem e de colaboração através do compartilhamento de conhecimentos.

REFERÊNCIAS

BELKIN, N. J. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. **Canadian Journal of Information Science**, 5, 1980.

BRAGA, K. S. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em Ciência da Informação. In: _____. MULLER, S. P. M. **Métodos para pesquisa em ciência da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.

CHOO, C.W. Preenchendo as lacunas cognitivas: como as pessoas processam informações. In: DAVENPORT, T. **Dominando a gestão da informação**, 2008.

_____. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado. São Paulo: SENAC, 2003.

YIN, R. K. O ESTUDO DE CASO. In: _____. **Planejamento e métodos**. Porto Alegre. Bookman, 2005.