



XVII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (XVII ENANCIB)

GT 4 - Gestão da Informação e do Conhecimento

COMUNIDADE DE PRÁTICA COMO SUBSÍDIO DA GESTÃO DO CONHECIMENTO NA ÁREA CONTÁBIL

COMMUNITY OF PRACTICE AS KNOWLEDGE MANAGEMENT SUBSIDY IN ACCOUNTING AREA

Suzana Lucena Lira¹ e Emeide Nóbrega Duarte²

Modalidade da apresentação: Pôster

Resumo: Trata de uma pesquisa em andamento, que apresenta a problemática de processamento da gestão do conhecimento e a possível implantação de uma comunidade de prática para setores contábeis de universidades federais. O objetivo geral dessa fase da pesquisa é de analisar a proposta de criação de uma comunidade de prática que auxilie a gestão do conhecimento em setores contábeis de Universidades Federais Nacionais. Nos aspectos metodológicos, do ponto de vista da abordagem do problema, trata-se de uma pesquisa qualitativa, considerando-se as interações entre o pesquisador e o mundo pesquisado, neste caso, a comunidade contábil onde os fenômenos humanos acontecem, por criarem e atribuírem significados às inter-relações sociais. Quanto aos objetivos, caracteriza-se como exploratória e descritiva. Os resultados preliminares apontam que há possibilidade de se implantar uma comunidade de prática onde possam ser partilhados conhecimentos individuais e transformados em conhecimento corporativo, visando melhorar os processos de gestão do conhecimento.

Palavras-chave: Comunidade de prática. Gestão da informação. Gestão do conhecimento. Ciência da informação.

Abstract: *This research in progress that has the problem of processing knowledge management, and the possible implementation of a community of practice for accounting of federal universities sectors. The general objective of this phase of the research to analyze the proposal to create a community of practice to assist in knowledge management in the accounting sectors of National Federal Universities. The methodological aspects, from the point of view of addressing the problem, it is a qualitative research, considering the interactions between the researcher world, in this case, the accounting community where human phenomena occur, for creating and assigning meanings to social interrelations. As for objectives,*

¹ Mestre em ciência da informação pela UFPB em 2012. Discente de Doutorado em ciência da informação pelo PPGCI-UFPB.

² Pós-doutora em Ciência da Informação. Docente do Departamento de Ciência da Informação e do PPGCI-UFPB.

it is characterized as exploratory and descriptive. Preliminary results show that it is possible to deploy a community of practice which can be shared individual knowledge and transformed into corporate knowledge, to improve knowledge management processes.

Keywords: *Community of Practice. Information management. Knowledge management. Information Science.*

1 INTRODUÇÃO

A necessidade que os indivíduos têm de se adaptar ao ambiente de mudanças constantes promovidas pelas tecnologias da informação e da comunicação, que transpassam numa velocidade crescente, só é percebida nas paradas para reflexão. Nesse contexto, reflete-se como as pessoas estão se capacitando para processar e captar a informação que perpassa o ambiente natural, tecnológico, existencial e organizacional. Assim acontece em qualquer instituição, como as Instituições de Ensino Superior (IES), por exemplo, por onde transitam informações em grande velocidade. É preciso tratar, explorar, disseminar e gerir as informações desenvolvidas nessas organizações para transformar e auxiliar a construir o conhecimento, que é imprescindível ao desenvolvimento da organização.

O conhecimento é construído numa organização pelos indivíduos que detêm um arcabouço de conhecimentos, uma visão de mundo e se nutrem de novas informações, construindo novos conhecimentos. Hessen (2000, p. 70) afirma que “conhecer significa apreender espiritualmente um objeto. Essa apreensão, via de regra, não é um ato simples, mas consiste numa multiplicidade de atos”. O autor complementa que “só é possível uma solução efetiva do problema quando supomos outra fonte de conhecimento além da sensação e do pensamento: a experiência e intuição interna” (HESSEN, 2000, p. 80). Assim, a construção do conhecimento se verifica por meio de um processo complexo, que conjuga a cognição, a percepção sensorial, a experimentação e o algo a mais do indivíduo, que vai além dos sentidos e é reconhecido como intuição.

Assim, a gestão do conhecimento (GC) surge como uma possibilidade de promover a interação entre os diversos tipos de conhecimento, por meio de capacitadores, de favorecimento de ambientes propícios onde o conhecimento acontece, de ferramentas que proporcionem a criação de novos conhecimentos, enfim, de gestão. Um dos principais desafios na gestão do conhecimento está no conhecimento gerado em uma organização que pode ser compartilhado eficazmente por meio de processos e redes formais e informais. Como o conhecimento reside nas pessoas, conforme Silva e Valentim (2008, p.159), a tarefa da gestão do conhecimento é de utilizar métodos, técnicas, instrumentos e ferramentas que ajudem as pessoas a explicitarem o conhecimento construído, de forma a compartilhá-lo no ambiente organizacional.

Uma das ferramentas utilizadas na gestão do conhecimento é conhecida como comunidade de prática (CoP), por meio da qual o conhecimento é compartilhado. É formada por

grupos de interesse em área comum, que possam, por meio presencial ou virtual, expor ideias e experiências, partilhar problemas e, juntos, encontrar soluções.

Assim, este estudo, que é parte de uma pesquisa de Doutorado em andamento, procura responder ao seguinte questionamento: Como se processa e se pode implantar uma ferramenta de gestão do conhecimento em setores contábeis de universidades federais em nível nacional? Diante dessa perspectiva, o objetivo geral desta fase da pesquisa é de analisar a proposta de criação de uma comunidade de prática que auxilie a gestão do conhecimento em setores contábeis de universidades federais nacionais.

2 A GESTÃO DO CONHECIMENTO E A APRENDIZAGEM

Em uma organização, o conhecimento é construído coletivamente. As pessoas compartilham informações e experiências que são transformadas em conhecimento. Essa é uma forma de conceber o aprendizado e o desenvolvimento organizacional. Para Gutierrez (2008), gerir o conhecimento é muito mais difícil do que a informação, já que o conhecimento implica, essencialmente, as pessoas e os complexos processos internos cognitivos, como a assimilação, a análise e a aprendizagem.

Gerir o conhecimento tem sido o principal objetivo das organizações que almejam administrar melhor seu capital intelectual e adotar medidas que controlem a criação de conhecimento organizacional (AMORIM; TOMAÉL, 2011, p.8). Esse pensamento é corroborado por Navarro e Bonilla (2003, p.271), para quem

la gestión del conocimiento es, por tanto, la disciplina que se ocupa de la investigación, el desarrollo, la aplicación y la innovación de los procedimientos y los instrumentos necesarios para la creación de conocimiento en las organizaciones, con el fin de aumentar su valor y ventaja competitiva.

O compartilhamento do conhecimento é, pois, a mola propulsora da geração do conhecimento organizacional. Para McInerney (2006, p. 57), isso significa que, “na conceituação de compartilhamento do conhecimento, caracteriza-se o conhecimento não propriamente como objeto, mas como processo”. Essa forma de contribuir compartilhando conhecimento se verifica quando os indivíduos conseguem aplicar o conhecimento individual no grupo do qual fazem parte, seja partilhando experiências, seja transferindo-as para os menos experientes. E para que haja uma situação favorável à disseminação, ao compartilhamento, à geração e à utilização da informação e do conhecimento, é necessário criar um ambiente propício, onde se estabeleça uma

relação de confiança, porque só se compartilha algo com um grupo quando existe clima de confiança dentro dele.

A aprendizagem é uma das formas propícias ao compartilhamento, seja por meio do estudo ou da experiência. Lira (2008, p. 57) reconhece que o processo de aprendizagem integra a vida dos indivíduos e das organizações que convertem os saberes e incorporam-nos em suas ações cotidianas. Álvares (2010) esclarece que a aprendizagem pode ser impulsionada a partir da ideia de comunidades de prática, que Wenger (1998) define como aquelas que reúnem pessoas unidas informalmente por interesses comuns no aprendizado e, principalmente, em aplicá-lo. A comunidade está sempre ligada a um espaço de partilha, a uma sensação, a um sentimento de pertencimento e de inter-relacionamento com determinado agrupamento social.

As comunidades compartilham e aprendem umas com as outras, através do contato presencial ou virtual, com um objetivo ou necessidade de resolver problemas, trocar experiências, conhecer técnicas e metodologias baseadas no aprendizado e, principalmente, de aplicar na prática o que foi aprendido. Também são conhecidas como comunidades de aprendizagem porque são pessoas que aprendem, constroem e “fazem” a Gestão do Conhecimento (WENGER, 1998).

3 A GESTÃO DO CONHECIMENTO E A COMUNIDADE DE PRÁTICA

Em pesquisa anterior do Mestrado, a autora da pesquisa em pauta aborda a gestão da informação e do conhecimento no setor contábil da Universidade Federal da Paraíba – UFPB. Os resultados obtidos constam nos passos do diagnóstico de gestão da informação e do conhecimento aplicados no setor contábil da universidade e demonstraram aspectos positivos para as ações de GIC e como destaque na gestão do conhecimento direcionado aos fluxos informais da informação, em que foram evidenciados os aspectos de aprendizagem, compartilhamento, avaliação, desprendimento e reconstrução ou nova percepção de conhecimento, tanto através de sua inovação quanto da recriação.

Neste momento da pesquisa, o foco está na análise de configuração e na possível implementação de uma comunidade de prática voltada para a área contábil, o que se constitui numa prática de gestão do conhecimento para alavancar a interação e o compartilhamento do conhecimento e promover o desenvolvimento organizacional.

As CoP, conforme Duarte et al. (2014, p. 292), são grupos de pessoas e/ou instituições de uma mesma área de conhecimento, que compartilham experiências para solucionar problemas,

encontrar ideias, melhorar as práticas e preservar e aprimorar sua capacitação e competência. Compõem-se de redes de indivíduos que trabalham juntos, dividindo conhecimentos e compartilhando problemas comuns, histórias e frustrações. Tendem a continuar sua dinâmica por tempo indeterminado, diferentemente do que ocorre com os projetos convencionais.

Citados por Takimoto (2012), os autores Wenger, McDermott e Snyder reconhecem três componentes estruturais que caracterizam as comunidades de prática: domínio, comunidade e prática. O domínio, como elemento fundamental de uma comunidade de prática, corresponde a uma área de conhecimento, interesse ou atividade humana, nesse caso, a área contábil das universidades federais; a comunidade, como elemento central de uma CoP, é composta de indivíduos, suas interações e a construção de relacionamentos, ou seja, os contadores pertencentes aos quadros dessas instituições, que aplicam seus conhecimentos em suas atividades; e a prática, que envolve o conhecimento compartilhado pelos membros (incluindo um conjunto de estruturas, ferramentas, informações, estilos, linguagem, histórias, documentos e compreensão).

Nas comunidades de prática, como uma ferramenta de gestão do conhecimento, a relação entre os participantes - tanto a presencial quanto a virtual- é de extrema importância, pois a colaboração, a disponibilização de procedimentos, práticas, documentos, conteúdos e conhecimentos, bem como a integração entre os colaboradores e a gestão desse ambiente são determinantes para resultados positivos do processo de gestão do conhecimento.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com base na abordagem teórica sobre metodologia científica e partindo das questões e dos objetivos do estudo, optou-se por empregar o método dedutivo, porquanto parte de teorias existentes sobre a gestão do conhecimento, a fim de encontrar respostas para novos problemas. Dentre as diversas teorias, escolheram-se as que melhor se enquadravam no estudo. A pesquisa caracteriza-se como bibliográfica e descritiva, uma vez que tem o objetivo de “descrever com exatidão os fatos e fenômenos de determinada realidade” (TRIVIÑOS, 1987, p. 100).

A bibliografia sobre comunidade de prática foi consultada para verificar a aplicação desta ferramenta de GC em unidades organizacionais. Verificou-se que há estudos nacionais e exemplos bem sucedidos como o realizado por Costa (2005). Portanto, a CoP está sendo pensada de forma a proporcionar um ambiente virtual interativo, onde os usuários podem navegar pelos

conhecimentos explicitados, bem como podem contribuir compartilhando conhecimentos, experiências, metodologias, procedimentos usuais, que são parte de seu arcabouço de conhecimento tácito e que podem contribuir espontaneamente, por meio da confiança encontrada nos demais membros, por terem interesse comum.

Do ponto de vista da abordagem do problema, trata-se de uma pesquisa qualitativa, considerando-se as interações entre o pesquisador e o mundo pesquisado, neste caso, a comunidade contábil onde os fenômenos humanos acontecem, por criar e atribuir significados às inter-relações sociais. A pesquisa qualitativa “é uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social” (RICHARDSON, 1999, p. 79).

5 RESULTADOS OBTIDOS COM A ANÁLISE DE PESQUISAS EXISTENTES

Os resultados preliminares baseados nas leituras sobre GC e CoP em outras pesquisas apontam para a possibilidade de se implantar uma comunidade de prática para a área contábil das universidades federais públicas. A ferramenta de gestão do conhecimento ajustada como uma comunidade de prática desenvolvida por Costa (2005) apresenta a proposta de GC para o compartilhamento do conhecimento dentro de uma unidade do SEBRAE/RN. A proposta de CoP congrega elementos e princípios de arquitetura da informação na criação e estruturação dessa ação. Utiliza uma ferramenta disponível em código aberto na internet, idealizada para apresentar um *design* interativo, com sistema de armazenagem de assuntos correlacionados, por meio do qual seja possível receber contribuições, com customização, organização e adaptação para suprir as necessidades do grupo onde será implementada.

Portanto, entende-se que é viável implantar uma comunidade de prática onde possam ser partilhados conhecimentos individuais e transformados em conhecimento corporativo, na perspectiva de melhorar os processos de gestão do conhecimento aplicáveis ao setor contábil de universidades federais em nível nacional.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados encontrados a partir do diagnóstico de pesquisa anterior, em que foram demonstrados aspectos positivos para as ações de GIC e que podem ser estendidos às demais universidades federais do país, demonstram, nessa fase atual da pesquisa, que é possível implantar uma comunidade de prática que auxilie a gerir o conhecimento nas unidades contábeis dessas instituições.

REFERÊNCIAS

ÁLVARES, L. M. A. R. Telecentros de informação e negócios como veículo de educação corporativa nas microempresas e empresas de pequeno porte. **Tese** (Doutorado em Ciência da Informação da UNB). Brasília, 2010. 273 f.

AMORIM, F. B.; TOMAÉL, M. I. **Gestão da informação e do conhecimento na prática organizacional**: análise de estudos de casos. Revista Digital de Biblioteconomia, Campinas, v.8, n.2, p. 1-20, jan/jun. 2011.

DUARTE, E. N.; LIRA, S. L.; LIRA, W. S. **GESTÃO DO CONHECIMENTO**: origem, evolução, conceitos e ações. In: DUARTE, E. N.; LLARENA, R. A. S.; LIRA, S. L. (Organizadoras). Da informação à auditoria de conhecimento: a base para a inteligência organizacional. João Pessoa. PB, Editora: UFPB, 2014.

ESTEBAN NAVARRO, M. Á.; NAVARRO BONILLA, D. “Gestión del conocimiento y servicios de inteligencia: la dimensión estratégica de la información”. En: **El profesional de la información**, 2003, julio-agosto, v. 12, n. 5, pp. 269-281.

GUTIERREZ, M. PEREZ-MONTORO. **Gestión del Conocimiento en las Organizaciones**: Fundamentos, metodología y praxis. Barcelona: Trea, 2008.

HESSEN, J. **Teoria do Conhecimento**. Ed. Martins Fontes, São Paulo/SP, 2000.

LIRA, W. S. Sistema de gestão do conhecimento para indicadores de sustentabilidade. **Tese** (Doutorado em Recursos Naturais). Campina Grande. UFCG, 2008.

MCINERNEY, C. R. **Compartilhamento e gestão do conhecimento**: profissionais da informação em um ambiente de confiança mútua. In TARAPANOFF, Kira (editora). Inteligência, informação e conhecimento. Brasília D.F., IBICT, UNESCO, 2006.

RICHARDSON. R. J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999.

SILVA, H. M. da; VALENTIM, M. L. P. **Modelos de gestão do conhecimento aplicados a ambientes empresariais**. In: VALENTIM, M.L.P (Org.) Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008. p. 12-25.

TAKIMOTO, T. **Afinal, o que é uma comunidade de prática?** Blog Sociedade Brasileira de Gestão do Conhecimento. Disponível em <<http://www.sbgc.org.br/sbgc/blog/afinal-que-e-uma-comunidade-pratica>>. Publicado em 22 abril 2012. Acesso em 05 jun 2015.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo. Atlas, 1987.

WENGER, E. Communities of practice: learning, meaning, and identity. 1998. Disponível em: <<http://bit.ly/iJRaly>>. Acesso em: 14 jun. 2016.