

COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO DO CONHECIMENTO TÁCITO POR MEIO DE AMBIENTES VIRTUAIS: UMA ANÁLISE NA COMUNIDADE DO SIGAA/UFPB

Email:
noadyadi@gmail.com
alzirakarla@gmail.com

Noadya Tamillys Oliveira Duarte Gerbasi, Alzira Karla Araújo da Silva

Resumo

Esta comunicação é parte dos resultados da dissertação de mestrado em Ciência da Informação cujo objetivo geral foi analisar a ocorrência do compartilhamento de informações e conhecimentos, na comunidade virtual do SIGAA, entre os agentes de pessoas da UFPB. Apresentam-se os resultados dos objetivos específicos, os quais buscaram identificar os recursos tecnológicos da comunidade virtual que viabilizam o compartilhamento de informações e a socialização de conhecimentos e verificar como esses recursos estão sendo usados de maneira favorável ao compartilhamento e à socialização. Caracteriza-se como um estudo de caso do tipo descritivo, empregando a técnica da observação direta intensiva. Surge de reflexões teóricas da gestão da informação e do conhecimento sobre os aspectos intervenientes no compartilhamento de informações e conhecimento no âmbito organizacional, mediado pelas tecnologias de informação e comunicação virtuais. Entre os resultados, constatou-se que a comunidade virtual oferece opções de recursos que possibilitam o compartilhamento de informações, mas foi considerada limitada no que concerne à socialização de conhecimento tácito. Percebeu-se, ainda, que a comunidade não tem sido usada de maneira frequente pelos agentes, uma vez que os registros de compartilhamento não apresentaram os mesmos índices nos anos posteriores à criação do ambiente.

Palavras-chave: Compartilhamento de informação. Socialização do conhecimento. Gestão da informação. Gestão do conhecimento. Tecnologias de informação e comunicação.

Abstract

This communication is part of the results of the master's dissertation on Information Science whose general objective was to analyze the occurrence of information and knowledge sharing in the virtual community of SIGAA, among agents of people of the UFPB. We present the results of the specific objectives that sought to identify the technological resources of the virtual community that enable the information sharing and socialization of knowledge and to verify how

those resources have been used in a favorable way to the sharing and socialization. It is characterized as a case study of descriptive type, using the intensive direct observation technique. It arises from theoretical reflections of the management of information and knowledge about the intervening aspects to the information and knowledge sharing in the organizational scope, mediated by virtual information and communication technologies. Among the results, it was verified that the virtual community offers options of resources that enable the information sharing, but it was considered limited in what concerns the socialization of tacit knowledge. It was also noticed that a community has not been used frequently by the agents, since that the records of sharing did not present the same indexes in the years after the creation of the environment.

Keywords: Information sharing. Socialization of knowledge. Information management. Knowledge management. Information and communication technologies.

INTRODUÇÃO

As tecnologias de informação e comunicação (TIC) oferecem opções de recursos que podem auxiliar as organizações no alcance de seus objetivos. Por meio dos ambientes virtuais, é possível fomentar uma comunicação mais efetiva entre os sujeitos e promover o acesso às informações. Para a gestão da informação e do conhecimento (GIC), as TIC podem subsidiar o desenvolvimento dos seus processos, sobretudo no que tange ao compartilhamento de informações e à socialização do conhecimento tácito.

Na Universidade Federal da Paraíba (UFPB), a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEP) criou um ambiente na comunidade virtual do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA), com o intuito de promover uma comunicação efetiva entre os sujeitos que exercem a função de agentes de gestão de pessoas (AGP) e viabilizar um ambiente de compartilhamento dos conteúdos referentes aos processos administrativos da organização.

De acordo com a literatura de GIC, o compartilhamento no âmbito organizacional pode ser influenciando mediante a ocorrência de um conjunto de aspectos que envolvem, concomitantemente, o contexto da organização, os sujeitos que estão interagindo e os recursos utilizados para esse fim. Por meio de observações preliminares no ambiente virtual dos agentes, foi possível perceber que há poucos registros de interação e compartilhamento entre os usuários, o que indica a ocorrência de possíveis fatores intervenientes nesse comportamento.

A partir desse panorama, foi desenvolvida uma dissertação de mestrado em Ciência da Informação (CI) cujo objetivo geral foi analisar a ocorrência do compartilhamento de informações e conhecimentos, na comunidade virtual do SIGAA, entre os agentes de pessoas da UFPB. Neste artigo, são apresentados os resultados dos objetivos específicos, os quais buscaram identificar os recursos tecnológicos da comunidade virtual que viabilizam o compartilhamento de informações e a socialização de conhecimentos e verificar como esses recursos estão sendo usados de maneira favorável ao compartilhamento e à socialização.

A pesquisa caracteriza-se como um estudo de caso do tipo descritivo; o método e a abordagem do problema foram quantitativo e qualitativo. Surge de reflexões sobre os aspectos intervenientes no compartilhamento de informações e conhecimento no âmbito organizacional, mediado pelas tecnologias de informação e comunicação virtuais.

2 *COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES E SOCIALIZAÇÃO DO CONHECIMENTO TÁCITO*

O compartilhamento envolve um conjunto de dimensões que está relacionado ao comportamento humano e ao contexto social no qual se encontra inserido. Como objeto de estudo, trata-se de um tema interdisciplinar, cuja constituição epistemológica e aplicada recorre, principalmente, a conhecimentos da Administração, Psicologia e Ciência da Informação. Na CI, o compartilhamento tem sido abordado pelos estudiosos da área da gestão da informação (GI) e gestão do conhecimento (GC).

Para Molina (2008, p. 75), a GI tem como objetivo “[...] auxiliar a organização e gerenciar seus conteúdos informacionais, gerados internamente ou não, de forma que o uso da informação seja considerado estratégico”. Basicamente, esses modelos incluem os seguintes processos: identificação das necessidades de informação, aquisição, organização e armazenamento, desenvolvimento de produtos e serviços, distribuição e uso da informação (CHOO, 2003). Em um modelo de GI, o compartilhamento pode ser contemplado na fase correspondente à distribuição da informação. Na perspectiva de Choo (2006), para que as equipes da organização obtenham novas informações, as pessoas necessitam estar dispostas a compartilhar, facilitando, assim, o processo de disseminação da informação na organização.

Em relação ao conceito de compartilhamento de informação, no âmbito deste estudo, adotou-se a proposta de Davenport (1998). O autor postula que o compartilhamento é um comportamento informacional, que se desenvolve por meio do ato voluntário do indivíduo de colocar informações à disposição de outros, com o intuito de melhorar o ambiente informacional da organização. Esse tipo de comportamento colabora para o uso efetivo das informações nas organizações, atrelados a uma cultura organizacional favorável e à estrutura que é disponibilizada para os seus membros (DAVENPORT, 1998).

No que tange à socialização, trata-se de um comportamento que está atrelado ao conhecimento tácito, ou seja, às experiências dos sujeitos. Segundo Polanyi (1966 *apud* NONAKA; TAKEUCHI, 1997), o conhecimento tácito é caracterizado como um conhecimento inarticulado e presente na mente dos indivíduos. Apesar dessas peculiaridades apontadas por Polanyi, os autores Nonaka e Takeuchi (1997) afirmam que, por meio da socialização, é possível fazer os sujeitos exporem suas experiências, através de uma interação que envolve, simultaneamente, a prática e a observação.

As condições que envolvem a socialização são abordadas nos estudos da gestão do conhecimento. Conforme afirma Gutiérrez (2008), a GC está atrelada às decisões pragmáticas e estratégicas relativas à criação, à identificação, à captura, ao armazenamento e à difusão do conhecimento. Nessa perspectiva, Nonaka e Takeuchi (1997) estudaram os principais motivos do sucesso das empresas japonesas nas décadas de 70 e 80 e perceberam que o êxito dessas organizações resultava das habilidades técnicas na criação de novos conhecimentos, cujo componente mais básico e universal era o conhecimento tácito e sua socialização. Diante disso,

reflete-se acerca da importância de fomentar contextos favoráveis para o compartilhamento de informação e para a socialização do conhecimento. É de suma importância considerar os fatores que envolvem não apenas o comportamento dos sujeitos em si, mas, sobretudo, os recursos que subsidiarão essas interações.

3 TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO CONTEXTO DAS ORGANIZAÇÕES

As tecnologias de informação e comunicação podem auxiliar as organizações no alcance de seus objetivos, por meio da criação e do uso adequado dos ambientes virtuais. Quando implementadas corretamente, as TIC podem contribuir para uma comunicação mais efetiva entre os sujeitos e viabilizar o acesso e uso das informações da organização, facilitando a sociabilidade entre os membros e favorecendo o desenvolvimento das atividades organizacionais. De acordo com Perrotti e Pieruccini (2014, p.11), nessa época de mudanças tecnológicas que alteram as relações de tempo e espaço, é preciso criar “[...] pontos de convivência que tornam possível o ‘viver juntos’ [...]”. É um contexto que demanda novas concepções de convivência, resultante da inserção dessas tecnologias digitais no cotidiano dos sujeitos. Busca-se refletir acerca da adoção dos espaços virtuais enquanto suporte tecnológico dessas interações, sobretudo no que concerne à criação e à disseminação do conhecimento no contexto organizacional.

No contexto das telecomunicações e da informática, há o surgimento de novas maneiras de pensar e de conviver sendo elaboradas (LÉVY, 2008), dimensões como o tempo, o espaço, o real e o virtual adquirem novas perspectivas. Segundo Lévy (2008), a concepção de tempo secretado pela informatização passa a ser caracterizado pela flexibilidade, pelo fluxo tencionado, pelo estoque zero e prazo zero. Se antes havia um tempo viscoso e de forte inércia, com o surgimento dessas novas concepções, ele passa a se adequar às realidades do momento vivido, pois as experiências que ocorriam apenas em períodos pré-estabelecidos, agora passam a adquirir novas possibilidades de tempo e velocidade. Trata-se, portanto, do início de uma nova visão e do surgimento de uma segunda ótica: a do tempo real (VIRILIO, 1993).

Com o surgimento das tecnologias digitais, há um prolongamento do real no virtual, que, embora distintos, passam a constituir duas faces de uma mesma questão (WEISSBERG, 1999). Experiências que eram vividas apenas em um espaço real, agora são vivenciadas e compartilhadas também no mundo virtual, resultando em uma imbricação cada vez mais tênue entre essas dimensões. Para Barreto (2009), essas concepções originaram outras articulações com o saber, suscitando novas condições de interatividade e interconectividade que estão relacionadas ao tempo e ao espaço da informação.

No âmbito das organizações, as TIC deram origem a novos cenários no cotidiano dos sujeitos, surgem “[...] novas formas de trabalho, onde os espaços físicos estão se transformando em espaços digitais ou virtuais – aqueles denominados de ‘sem paredes’ e mediados pelas tecnologias de informação e comunicação.” (BELLUZZO, 2011, p. 59). Nota-se que as novas dimensões de tempo e espaço também passam a ser modificadas no ambiente organizacional, o que indica que essas organizações não estão isentas das novas reconfigurações do cenário digital. Molina (2010, p. 157.) explica que uso das TIC viabilizou novas formas de acesso à informação: “[...] o desenvolvimento de ambientes *web* possibilitaram que a informação seja

localizada mais rapidamente, assim como a construção do conhecimento adquiriu novas formas e processos.” Nota-se que as TIC funcionam não apenas como estruturas tecnológicas dos espaços de interação, mas também como um instrumento de mediação do acesso à informação, da criação do conhecimento e do compartilhamento entre os sujeitos.

De acordo com a literatura de GI e GC, as tecnologias de informação e comunicação oferecem recursos que podem viabilizar o compartilhamento de informação e a socialização do conhecimento. Tomaél, Barros e Ciupak (2010, p. 53) apresentam sugestões de recursos de acordo com os tipos de conversão do conhecimento postulados por Nonaka e Takeuchi (1997) (socialização, externalização, combinação e internalização). As autoras explicam que, de acordo com o tipo conversão do conhecimento, as TIC apresentam funções e objetivos distintos, como é mostrado na descrição a seguir:

a) *socialização* (tácito > tácito (pessoalmente, interações face a face): comunidades de prática, *brainstorming*, correio eletrônico e videoconferência;

b) *externalização* (tácito > explícito (interações face a face entre pessoas no grupo): modelos de representação, mapas de conhecimentos e ontologias;

c) *combinação* (explícito > explícito (interações indiretas entre pessoas no grupo): sistemas especialistas (programas constituídos por uma série de regras que analisam informações), redes neurais (sistemas baseados numa aproximação à computação baseada em ligações), resgate de informações (*data mining*), RBC (Resolução Baseada em Casos), agentes inteligentes (entidade computacional que funciona de forma contínua e autônoma em um ambiente restrito);

d) *internalização* (explícito > tácito (pessoalmente, interações indiretas): manuais *on-line*/digitalizados, vídeos, FAQs (perguntas frequentes) e grupos de discussão *on-line* (fóruns).

Silva *et al.* (2014) afirmam que, especificamente no ambiente interno das organizações, as redes intraorganizacionais utilizam esses recursos tecnológicos de modo a promover diálogos mais profícuos ou para diminuir o tempo gasto na realização das atividades administrativas. Nesse sentido, Balestrin e Vargas (2002, p.5), explicam que as TIC funcionam “[...] como infraestrutura responsável pelo considerado aumento do fluxo informacional interorganizacional e intraorganizational, desenvolvendo a potencialidade das conexões entre os atores.”. Trata-se de um conjunto de recursos que podem ser inseridos nas organizações, tendo em vista a melhoria dos fluxos informacionais e a criação de novos conhecimentos.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa de mestrado caracterizou-se como um estudo de caso do tipo descritivo, cujo método e abordagem do problema foram, ambos, quantitativos e qualitativos. O corpus foi constituído pela comunidade virtual e pelos agentes de gestão de pessoas da UFPB. A escolha desse ambiente se deu pelo fato de se tratar de um recurso virtual que visa a auxiliar os sujeitos durante o desenvolvimento de atividades organizacionais (tema relacionado ao objeto de estudo da dissertação).

A comunidade virtual é uma ferramenta que tem como objetivo proporcionar a socialização e a interação virtual aos usuários do SIGAA (conjunto de sistemas voltado para a execução de atividades acadêmicas e administrativas). Criada em 2014 pela PROGEP, a comunidade dos AGPs foi idealizada com o intuito de aperfeiçoar os procedimentos concernentes aos processos de gestão de pessoas e proporcionar uma comunicação mais ativa

entre os agentes (servidores responsáveis pelo desenvolvimento desses processos, nas unidades acadêmicas e administrativas da Universidade).

A pesquisa desenvolveu-se a partir da seguinte questão norteadora: como se desenvolve o processo de compartilhamento de informação e conhecimento, na comunidade virtual do SIGAA/UFPB, entre os agentes de gestão de pessoas? Para responder a esse questionamento, traçou-se como objetivo geral analisar a ocorrência do compartilhamento de informações e conhecimentos, na comunidade virtual do SIGAA, entre os agentes de pessoas da UFPB. Ressalta-se, contudo, que este artigo apresenta os resultados dos seguintes objetivos específicos: identificar os recursos tecnológicos na comunidade virtual do SIGAA que viabilizam o compartilhamento de informações e a socialização de conhecimentos e verificar se esses recursos tecnológicos estão sendo usados de maneira favorável a esses comportamentos.

Para alcançar o primeiro objetivo, a técnica adotada foi a observação direta intensiva e o instrumento de coleta de dados foi o formulário. A construção do instrumento foi baseada nas características apontadas por Cury (2005), o qual postula que o formulário deve ser composto por campos pré-impresos, nos quais são preenchidos dados e informações levantados na pesquisa, viabilizando a formalização das comunicações e o registro desses dados. A partir da revisão de literatura acerca dos recursos tecnológicos que subsidiam o compartilhamento, foram criadas as categorias do formulário (constando os recursos apontados pelos autores) e os seguintes campos para o processo de identificação: recurso identificado, descrição do recurso e recurso não identificado.

Em relação aos procedimentos do segundo objetivo específico, utilizou-se novamente a técnica da observação direta intensiva. Dessa vez, o instrumento utilizado foi o diário de campo, "[...] um autorrelato usado repetidamente para examinar experiências correntes." (BOLGER; COLABORADORES, 2003, p. 580). Os relatos acerca da comunidade virtual foram construídos por meio da observação e do registro das ocorrências de compartilhamento identificadas nos recursos. Posteriormente, esses dados foram agrupados e analisados de acordo com as seguintes categorias: quantidade de compartilhamento, características do conteúdo compartilhado e frequência dessas ocorrências.

No que tange à análise dos dados, as abordagens utilizadas foram a quantitativa e a qualitativa. Em ambas etapas de coleta, o recorte temporal escolhido foi de 25 de junho de 2014, data em que a comunidade virtual foi criada, até julho de 2016, período de finalização das coletas.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Por meio dos procedimentos metodológicos adotados, foi possível analisar a viabilidade da comunidade virtual em relação ao compartilhamento de informações e socialização do conhecimento e verificar como esses recursos estão sendo usados pelos usuários.

E-mail

A comunidade virtual possui um espaço viável para trocas de mensagens assíncronas (forma de comunicação que dispensa a participação simultânea das pessoas). Por meio do recurso caixa postal, tem-se a opção de enviar textos e arquivos em diversos formatos, para um ou mais usuários da comunidade. Além disso, foi possível observar que essas mensagens enviadas são direcionadas para o *e-mail* pessoal que o remetente cadastrou no SIGAA. Dessa forma, mesmo que esse usuário da comunidade virtual não tenha o *e-mail* da pessoa na qual

queira se comunicar, com o uso do recurso caixa postal, isso pode ser facilitado pela própria plataforma que busca e sincroniza esses dados, tornando ainda mais viável a prática do compartilhamento entre os sujeitos. Tais dados dialogam com a afirmação feita pelos autores Balestrin e Vargas (2002), segundo os quais tecnologias como essas podem fornecer uma infraestrutura viável para o aumento do fluxo informacional interorganizacional, uma vez que desenvolvem a potencialidade das conexões entre seus atores.

Fórum de discussão

O fórum da comunidade virtual é um ambiente voltado para discussões assíncronas, tornando possível o compartilhamento por meio da publicação de textos e imagens. Notou-se, também, que esse recurso pode proporcionar tanto fluxos formais quanto informais, pois, ao mesmo tempo em que o usuário pode postar conteúdos da própria organização, ele também pode publicar seus relatos de experiência. Nesse sentido, diferentemente do *e-mail*, percebeu-se que o fórum é mais adequado quando se pretende promover a prática do compartilhamento entre vários usuários, utilizando um mesmo canal de interação.

Ainda foi possível observar que o recurso oferece possibilidades para o usuário personalizar o seu texto, disponibilizando algumas ferramentas de formatação, tais como: cores, fonte, negrito, sublinhado, taxado, entre outros. Além disso, tem-se a opção de adicionar algumas imagens e *hiperlinks*. Tais funcionalidades são importantes para o compartilhamento, pois auxiliam o usuário durante o processo de comunicação (quando ele, por exemplo, sentir necessidade de destacar alguma parte da sua fala ou até mesmo representá-la em uma imagem).

Recursos multimídia

Os recursos multimídia da comunidade virtual são viabilizados por meio de quatro ambientes distintos, a saber: tópicos, conteúdo, inserir arquivo e referências.

- a) tópicos: viabilizam a criação de postagens fixas na tela inicial da comunidade, possibilitando a segmentação e o agrupamento de vários arquivos;
- b) conteúdo: permite a postagem de comentários nos tópicos fixos da comunidade, bem como imagens e *hiperlinks*;
- c) inserir arquivo: viabiliza a postagem de arquivos em formatos maiores, tais como *DOC*, *TXT*, *PDF*, *XLS*, *MP3*, entre outros, sendo possível visualizá-los nos tópicos fixos da página inicial;
- d) referências: possibilita o compartilhamento de informações que estão disponíveis em endereços eletrônicos externos à comunidade virtual (*hiperlinks*).

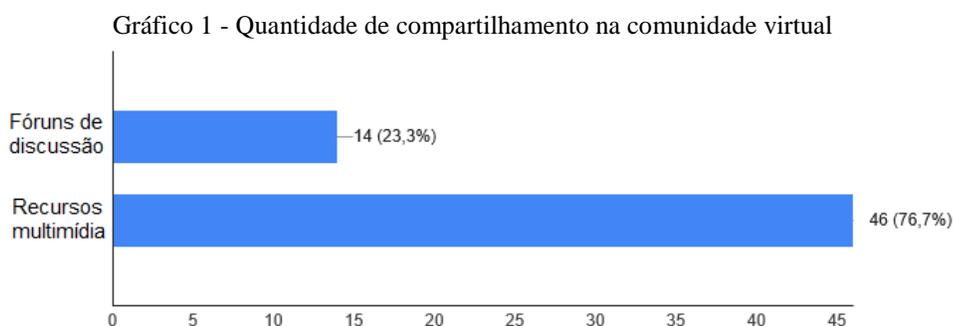
De acordo com a observação realizada nos recursos descritos acima, foi possível constatar que a comunidade virtual oferece opções de recursos que viabilizam o compartilhamento de informações entre os seus usuários. Por outro lado, no que concerne à socialização do conhecimento tácito, percebeu-se que a comunidade não fornece opções que possibilitam as interações do tipo “face a face” e de forma síncrona (comunicação na qual o emissor envia uma mensagem para o receptor e este a recebe e responde em tempo real, quase que instantaneamente). Nota-se que esse ambiente virtual ainda apresenta limitações no que tange às práticas de compartilhamento que ocorrem apenas no nível da socialização.

Embora os autores Tomaél, Barros e Ciupak (2010) considerem o *e-mail* como um recurso propício para a socialização, faz-se necessário reconhecer que, no âmbito da

comunidade virtual, ele é limitado para esse tipo de interação, uma vez que as experiências não poderão ser compartilhadas “face a face” e de maneira síncrona (em tempo real), o que é considerado o mais indicado quando se trata de experiências. Com esses resultados, infere-se que a plataforma na qual a comunidade virtual encontra-se inserida ainda possui lacunas a serem suprimidas no que concerne à disponibilização de recursos que favorecem as práticas de socialização. Faz-se necessário, portanto, ampliar e aperfeiçoar os recursos que subsidiam esse tipo de comportamento, disponibilizando funções que possam potencializar a socialização, como, por exemplo, ambientes que possibilitam a realização de videoconferências.

Quantidade de compartilhamento nos recursos da comunidade virtual

De acordo com os dados do Gráfico 1, das práticas de compartilhamento identificadas na comunidade, 76,7% (46) se encontram nos recursos multimídia, enquanto 23,3% (14) estão concentradas nos fóruns de discussão.



Fonte: Autoria própria (2017).

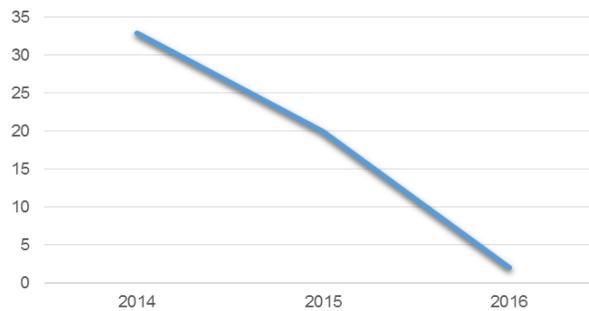
Os dados mostram que a comunidade virtual pode ser considerada como um ambiente que possibilita a prática do compartilhamento, tendo os recursos multimídia (76,7%) como o ambiente mais usado pelos usuários. Para Weissberg (1999), o surgimento das tecnologias digitais proporciona um prolongamento do real no virtual, constituindo duas faces de uma mesma questão. Nesse sentido, observa-se que os compartilhamentos que eram realizados apenas no ambiente físico dos agentes de gestão de pessoas agora também são efetuados por meio desses recursos, ratificando o pensamento de Belluzzo (2011), conforme o qual novas formas de trabalho estão sendo viabilizadas com o uso das TIC.

Os dados também mostraram que 23,3% (14) dos compartilhamentos foram efetuados por meio dos fóruns de discussão, revelando que esse recurso foi pouco utilizado, sobretudo quando se comparado com o uso dos recursos multimídia.

Frequência do uso dos recursos

Em relação à frequência do uso dos recursos para o compartilhamento (Gráfico 2), observou-se uma oscilação entre os anos de 2014, 2015 e 2016. Em 2014, houve um uso recorrente dos recursos por parte dos usuários, totalizando 33 compartilhamentos. No entanto, a partir do ano de 2015, nota-se que houve uma oscilação significativa, pois a quantidade de compartilhamentos caiu para 20. Em 2016, durante os meses de janeiro a agosto, o uso desses recursos praticamente estagnou, sendo registrados apenas dois compartilhamentos nos recursos.

Gráfico 2 - Frequência do uso dos recursos para o compartilhamento de informação



Fonte: Autoria própria (2017).

Nota-se que o uso da comunidade virtual para o compartilhamento aconteceu com mais frequência em seu período inicial (2014), não sendo possível registrar a mesma intensidade nos anos seguintes. Mesmo o ambiente possuindo funcionalidades viáveis para a prática do compartilhamento, os dados acima revelaram que o uso dos recursos não apresentou uma continuidade com o passar do tempo. Davenport (1998) alerta que, em alguns aspectos, a tecnologia auxilia na obtenção e disseminação do conhecimento organizacional, mas os resultados positivos não dependem apenas da tecnologia em si, uma vez que o seu uso também envolve a iniciativa e o comportamento dos sujeitos.

Nesse aspecto, percebe-se que a adoção de tecnologias no âmbito organizacional é condicionada por outros fatores que vão além dos seus recursos virtuais em si. No âmbito da GI e GC, a efetividade dos processos que envolvem o compartilhamento por meio de ambientes virtuais requer uma análise dessas peculiaridades, a fim de que os objetivos da organização sejam alcançados de maneira satisfatória.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio da observação intensiva realizada na comunidade virtual, constatou-se que esse ambiente oferece opções de recursos que viabilizam o compartilhamento de informações entre os agentes de gestão de pessoas da UFPB. Por outro lado, percebeu-se que a comunidade ainda é limitada no que concerne à socialização de conhecimento tácito, uma vez que não fornece recursos que possibilitam as interações de maneira síncrona e “face a face”. Nesse caso, recomenda-se que sejam providenciados ambientes adequados para esse tipo de comportamento (por exemplo, *chats* que possibilitam a realização de videoconferências).

No que tange ao uso da comunidade virtual, os registros de compartilhamento existentes revelaram que os recursos não têm sido utilizados de maneira frequente pelos agentes. Os altos índices de frequência, que puderam ser percebidos no primeiro ano de uso da comunidade, não apresentaram uma continuidade nos anos seguintes.

Trata-se de uma realidade que necessita de atenção, pois, em se tratando de universidades, cuja missão consiste em construir e disseminar o conhecimento científico, é de suma importância estabelecer campos de diálogos que propiciem um desenvolvimento mais social e participativo entre seus públicos. Destarte, o compartilhamento necessita estar imbricado nas práticas e nos ambientes das universidades (seja ele físico ou virtual), tanto para a

criação e institucionalização de novos saberes, quanto para a melhoria dos processos e atividades organizacionais.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, E. D. C. **Implantação do Sistema Integrado (SIG) na UFPB**: um estudo de caso. João Pessoa: UFPB, 2013, 108 p., Dissertação (Mestrado), Programa de Pós-Graduação Mestrado Profissional Gestão em Organizações Aprendentes, Centro de Educação e Centro de Ciências Sociais e Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2013.

BALESTRIN, A. VARGAS, L. M. Evidências teóricas para a compreensão das redes interorganizacionais. In: ENEO – Encontro de Estudos Organizacionais, 2., 2002, Recife. **Anais**. Recife: Observatório da Realidade Organizacional: PROPAD/UFPE: ANPAD, 2002.

BARRETO, A. A. A condição da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 16, n. 3, p. 67-74, 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-88392002000300010&script=sci_arttext>. Acesso em: 17 nov. 2015.

BELLUZZO, R. C. B. As competências do profissional da informação nas organizações contemporâneas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v.7, n.1, p. 58-73, jan./jun. 2011.

BOLGER, N. et al. Diary methods: capturing life as it is lived. **Annual Review of Psychology**, v. 54, p. 579-616, 2003.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**. São Paulo: SENAC, 2003.

CURY, A. **Organização e métodos**: uma visão holística. São Paulo: Atlas, 8. ed, 2005.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

GUTIÉRREZ, M. Pérez-Montoro. **Gestión del conocimiento en las organizaciones**: fundamentos, metodología y metodos. Barcelona: Trea, 2008.

LÈVY, P. **As tecnologias da inteligência**: o futuro do pensamento na era da informática. Rio de Janeiro: Ed. 34 Letras, 2008.

MOLINA, L. G. Gestão da informação e do conhecimento e as TICs aplicadas aos portais corporativos. In: VALENTIM, M. (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento**: no âmbito da Ciência da Informação. São Paulo: Polis, 2008. cap. 5, p. 71-92.

_____. Tecnologias de informação e comunicação para a gestão da informação e do conhecimento: proposta de uma estrutura tecnológica aplicada aos portais corporativos. In:

VALENTIM, M. (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. cap. 7, p. 143-168.

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

PERROTTI, E.; PIERUCCINI, I. A mediação cultural como categoria autônoma. **Revista Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 01 – 22, maio./ago. 2014. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/informacao/>>. Acesso em: 28 abr. 2015.

PROBST, G.; RAUB, S.; ROMHARDT, K. **Gestão do conhecimento**: os elementos construtivos do sucesso. Porto Alegre: Bookman, 2002. 288p.

ROSSATO, M. A. **Gestão do conhecimento**: a busca da humanização, transparência, socialização e valorização do intangível. Rio de Janeiro: Interciência, 2002. 264p.

SILVA, A. K. A.; et al. Redes intraorganizacionais e interorganizacionais: da teoria das redes às tecnologias de informação e comunicação. In: DUARTE, E. N.; LLARENA, R. A. S.; LIRA, S. L. (Org.). **Da informação à auditoria de conhecimento: a base para a Inteligência Organizacional**. João Pessoa: Editora da UFPB, 2014, cap. 6. p. 205 - 236.

STOLLENWERK, M F. L. Gestão do conhecimento: conceitos e modelos. In: TARAPANOFF, K. (Org.). **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília: Editora UnB, 2001. p.143-163.

TOMAÉL, M. I.; BARROS, J da S.; CIUPAK, L. F. Gestão do conhecimento: ações e ferramentas para a superação de barreiras no compartilhamento do conhecimento. **Ponto de Acesso**, v. 4, n. 2, p. 33-57, 2010. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/brapci/index.php/arTICle/view/0000009089/50becf9f02334c7f468283e8bd8427fc>>. Acesso em: 29 abr. 2016.

UFRN. Superintendência de Informática. **Sistemas Integrados de Gestão**, Natal, 2016. Disponível em: <http://www.sistemas.ufrn.br/portal/PT/sistemas_integrados/#.Vt3PTO_Sljo> Acesso em: 04 mar. 2016.

VALENTIM, M. L. P. **Gestão da informação e gestão do conhecimento**: especificidades e convergências. Londrina: Infohome, 2004. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=88>. Acesso em: 27 nov. 2015.

VIRILIO, P. **O Espaço Crítico e as Perspectivas do Tempo Real**. Rio de Janeiro: Ed. 34 Letras, 1993.

WEISSBERG, Jean Louis. O real e o virtual. In: PARENTE, A. (Org.) **Imagem-máquina**: a era das tecnologias do virtual. Rio de Janeiro: 34 Letras, 1999.