

TERMINOLOGIAS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO: base para alinhamento conceitual

Guilherme Paraol de Matos

Clarissa Stefani Teixeira

(Organizadores)





TERMINOLOGIAS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO: base para alinhamento conceitual

Organizadores

Guilherme Paraol de Matos

Clarissa Stefani Teixeira

Autores

Bruno Eduardo Melo

Celso Júnior de Castro Vieira

Enzo Vinícius da Silva Moukarzel

Guilherme Augusto Paquelin Gomes

Louisa Lopes Lanzer

Louise Diniz Maciel

Luiara Bertotti

Luisa Bastos Mateus

Luiz Eduardo Brand Flores

Marcelo Magiero Webster

Matheus Joaquim Wolf

Nicolas da Silva

Nivaldo Venture Júnior

Thamyres Hellen da Silva



TERMINOLOGIAS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO: base para alinhamento conceitual

© 2021 dos autores

Projeto gráfico: Mariana Barardi

via.ufsc.br

Milena Maredmi Corrêa Teixeira CRB/SC 14/1477

M433t

Terminologias de Gestão do Conhecimento: base para alinhamento conceitual

/ Guilherme Paraol de Matos; Clarissa Stefani Teixeira (Orgs.) –

São Paulo: Perse.

73p.: il. 2021

1 e-book

Disponível em: < <http://via.ufsc.br/> >

ISBN 978-65-5879-104-1

1. Terminologias. 2. Gestão do Conhecimento. 3. Engenharia do Conhecimento I. Teixeira. Clarissa Stefani II. Matos. Guilherme Paraol III. Via Estação Conhecimento.

CDU: 001.4



Permitido que se façam download e os compartilhem desde que atribuam crédito ao autor, mas sem que possam alterá-los de nenhuma forma ou utilizá-los para fins comerciais.



VIA ESTAÇÃO CONHECIMENTO, São Paulo, 2021





SÚMÁRIO

APRESENTAÇÃO	12
TERMOS	15
A	15
Alinhamento estratégico	15
Ambiente organizacional	15
Ambientes colaborativos: presenciais ou virtuais	15
Análise de lacunas	15
Aprendizagem organizacional	15
Áreas do conhecimento	16
Ativos intangíveis	16
Ativos tangíveis	16
Auditagem do conhecimento	16
Auditoria interna	16
Avaliação de desempenho	16
B	17
Banco de competências	17



Banco de conhecimentos.....	17
Banco de dados	17
Bases de conhecimento	17
Benchmarking.....	17
Biblioteca digital	18
Biblioteca virtual.....	18
Blog.....	18
Brainstorming	18
Business intelligence.....	18
Business Model Canvas	18

C..... 19

Café do conhecimento.....	19
Capital cliente	19
Capital de risco	19
Capital intelectual.....	19
Capital estrutural	20
Capital humano.....	20
Capital semente	20
Capital social	20
Centro de excelência	20
CERNE.....	20
Chat	21
Ciclo vital da gestão do conhecimento	21
Coaching	21
Cognição	21
Colaboração.....	21
Competência.....	21
Competências centrais da gestão do conhecimento	22
Comunicação organizacional	22



Comunidade de prática	22
Comunidades virtuais de execução de projetos	22
Conectividade	22
Conexão.....	22
Conformidade	23
Conhecimento.....	23
Conhecimento explícito.....	23
Conhecimento organizacional	23
Conhecimento pessoal.....	23
Conhecimento profissional	23
Conhecimento sistematizado	24
Conhecimento tácito	24
Conferência multimodal	24
Correção	24
Coworking	24
Crowdfunding.....	24
Cultura de gestão do conhecimento.....	25
Cultura organizacional	25

D	26
Dados	26
Data mining.....	26
Data Warehouse.....	26
Democracia da informação.....	26
Descriptação.....	26
Design Thinking	27
Digitalização	27
Domínio	27
Domótica.....	27



E	28
E-learning	28
E-mail	28
EdTech	28
Educação corporativa	28
Educomunicação	29
Equipes colaborativas	29
Efetividade social	29
Eficiência	29
Eficácia	29
Elementos do Design	30
Elevator Pitch	30
Encontros de Lições Aprendidas	30
Ensino híbrido	30
Espaço físico de trabalho	30
Espiral do conhecimento	30
Estratégia competitiva	31
Estrutura de custos	31
Etapa de convergência	31
Etapa de divergência	31
Estrutura por processos	31
Experimentação	31
F	32
Ferramentas de gestão do conhecimento	32
Ferramentas Tecnológicas	32
Formação	32
Fornecedor de conteúdo	33
Fóruns de discussão	33



G	34
Geração de valor	34
Gerenciamento	34
Gerenciamento de risco	34
Gerenciamento do conhecimento organizacional	35
Gestão	35
Gestão de conteúdo	35
Gestão de mudança	36
Gestão do conhecimento	36
Gestão eletrônica de documentos	36
Gestão por competência	36
Gestão tecnológica	37
Governo eletrônico	37
Grupo de discussão	37
H	38
Habilidade	38
I	39
Inerente	39
Interação Social	39
Internalização	39
Intuição	39
Integração	40
Inclusão digital	40
Incorporação do Conhecimento	40
Indivíduo	40
Informação	41
Interpretação	41



Inteligência Competitiva.....	41
Inteligência Coletiva	41
Inteligência Organizacional.....	41
Inteligência Tática	41
Internet	42
Intranet.....	42
L	43
Lead Time.....	43
Lean Manufacturing	43
Linguagem Formal.....	43
Localizador de Especialistas	43
M	44
Mapa do Conhecimento	44
Mapas Cognitivos.....	44
Memória Organizacional.....	44
Mentoring.....	44
Metadados	45
Método	45
Mídia do Conhecimento	45
MIKE - Model-based and Incremental Knowledge Engineering	45
Modelagem Conceitual.....	45
Modelos Mentais	46
N	47
Nanociência	47
Nanotecnologia.....	47
Narrativa de História.....	47



Negócio	47
Negócios de Impacto Social	48
Networking	48
Nicho	48
Núcleo de Inovação Tecnológica (NIT).....	48
O	49
Objetivos da Organização	49
Organização	49
Organização do Trabalho	49
P	50
Portal Corporativo.....	50
Práticas de Gestão do Conhecimento	50
Preservação do Conhecimento.....	50
Processo de Gestão do Conhecimento	50
Processos de Conhecimentos	50
Processos de Gestão Pessoal	51
Programa de Treinamento	51
Performance	51
R	52
Rede Neural.....	52
Regras da gestão do conhecimento.....	52
Repositório de conhecimentos	52
Revisão de aprendizagem	52
Revisão pós-ação.....	53
S	54
Significância.....	54



Sistemas nacionais de gestão do conhecimento.....	54
Sociedade do conhecimento.....	54
Software livre	54
Storytelling	55
T	56
Taxonomia.....	56
Tecnologia da Informação	56
Terminologia	56
Trabalhador do Conhecimento	56
W	57
Workflow.....	57
Referências	58



APRESENTAÇÃO

O conhecimento está contido nas entidades e em seus indivíduos (RAMOS FILHO et al., 2017) onde é adquirido, absorvido, assimilado, compartilhado e usado com o objetivo de criar novos conhecimentos (AMITRANO et al., 2017). Na gestão das organizações a gestão do conhecimento (GC) passou a ser entendida como uma importante prática para buscar eficiência e eficácia nos seus processos internos, maximizando o retorno da empresa sobre seus ativos de conhecimento e renovando-os constantemente (WIIG, 1997; OLIVA, 2014). A gestão do conhecimento, portanto, tem como premissa fazer com que a empresa atue de forma mais inteligente possível para garantir sua viabilidade e sucesso geral e, tornar mais perceptível o valor de seus ativos de conhecimento (WIIG, 1997). A busca de vantagens competitivas, que podem envolver a adoção de uma cultura de inovação, passa pela adoção de um sistema de GC para a consecução dos objetivos organizacionais (OLIVA, 2014).

Para atingir esses objetivos, as organizações avançadas criam, transformam, organizam, implementam e utilizam os recursos de conhecimento efetivamente. A GC busca entender, se concentrar e gerenciar a construção, renovação e aplicação sistemática, explícita e deliberada desse conhecimento, gerenciando processos efetivos em quatro áreas de ênfase: i) acompanhamento e facilitação de atividades relacionadas ao conhecimento; ii) criação e manutenção da infraestrutura do conhecimento; iii) renovação, organização e transformação dos ativos de conhecimento; iv) aproveitamento dos ativos de conhecimento para geração de valor (WIIG, 1997).



Na organização, o conhecimento “torna-se” ou “se expande” por meio de um processo de conversão de quatro estágios conhecido como “SECI” que significa socialização, externalização, combinação e internalização. A socialização visa compartilhar o conhecimento tácito entre os indivíduos. A externalização visa articular o conhecimento tácito em conceitos explícitos. Combinação visa combinar diferentes entidades de conhecimento explícito. A internalização visa incorporar o conhecimento explícito em conhecimento tácito. Na conversão do conhecimento, o conhecimento subjetivo pessoal é validado, conectado e sintetizado com o conhecimento dos outros (NONAKA; TAKEUCHI, 1995).

A gestão do conhecimento tácito é o processo de captar a experiência e o conhecimento do indivíduo em uma organização e disponibilizá-lo para qualquer pessoa que precise dele. A captura de conhecimento explícito é a abordagem sistemática de capturar, organizar e refinar informações de uma maneira que torne as informações fáceis de encontrar e facilite o aprendizado e a resolução de problemas. A menos que o conhecimento esteja incorporado à memória corporativa, a empresa não pode aproveitar o conhecimento mantido por membros individuais da organização (DALKIR, 2005).

Dessa forma, as técnicas de GC podem ser importantes para formalizar o conhecimento tácito por meio de procedimentos escritos que devem orientar a seqüência de atividades repetitivas. A formalização do conhecimento permite a melhoria contínua dos processos que exigem o mais alto nível de eficiência (OLIVA, 2014).

Mesmo sendo um tema tão importante, a gestão do conhecimento ainda é uma área recente, que está sendo desenvolvida (OLIVA, 2014) e, portanto, desconhecida por parte das organizações e sociedade civil. Dessa forma, este livro versa sobre o universo do conhecimento e sua gestão ao elucidar os principais termos que são utilizados nessa área. Este livro, visa de forma simplificada explicar as principais **Terminologias de Gestão do Conhecimento**, servindo como base para alinhamento conceitual.

Boa leitura!

Guilherme Paraol de Matos



Referências

AMITRANO, Cristina C et al. **Knowledge Sharing in Innovation Ecosystems: A Focus on Functional Food Industry**. International Journal of Innovation and Technology Management, artigo muito bom, v. 14, n. 05, out. 2017.

DALKIR, Kimiz. **Knowledge management in theory and practice**. MIT press, 2005.

OLIVA, F. L. Knowledge management barriers, practices and maturity model. **Journal of Knowledge Management**, v. 18, n. 06, p. 1053 – 1074, 2014.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. The knowledge-creating company. **Harvard business review**, v. 85, n. 7/8, p. 162, 2007.

RAMOS FILHO, J. R. B. et al. Um Modelo de Ecosystemas de Inovação Baseados em Fluxos de Conhecimento. **Anais...** In: VII Congresso Internacional de Conhecimento e Inovação, 2017, Foz do Iguaçu. Florianópolis: Ciki, 2017.

WIIG, K. M. Knowledge Management: An Introduction and Perspective. **The Journal of Knowledge Management**, v.1, n.1, p. 6-14, 1997.



TERMOS

A

Alinhamento estratégico

É o processo de colocar em linha as percepções e objetivos dos indivíduos, grupos de indivíduos ou unidades organizacionais, acerca do contexto e das funções estratégicas de uma organização (BRASIL, 2003).

Ambiente organizacional

Refere-se ao conjunto de forças, tendências e instituições, tanto externas como internas da organização, que têm potencial para influenciar o desempenho organizacional (SANTOS, 2016).

Ambientes colaborativos: presenciais ou virtuais

Uma mescla entre os ambientes de colaboração físicos e virtuais dentro de um mesmo escritório, no home office ou em qualquer outro local escolhido pelo colaborador para desempenhar suas atividades profissionais (LOW, 2015).

Análise de lacunas

É uma ferramenta de avaliação da empresa e do método que incide sobre a diferença entre o desempenho atual de uma empresa e seu desempenho desejado, dessa forma, é possível avaliar o desempenho atual, real e os esforços de melhoria necessárias para fechar a lacuna e alcançar o desempenho, desejado futuro (MANSILHA, 2014).

Aprendizagem organizacional

Capacidade dos membros de uma organização de reter e utilizar conhecimentos dis-



poníveis no ambiente organizacional (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2018).

Áreas do conhecimento

Divisão taxonômica estrutural e sistematizada do conhecimento humano com vistas à delimitação de conteúdos (BRASIL, 2003).

Ativos intangíveis

Recursos disponíveis no ambiente institucional, de difícil qualificação e mensuração, mas que contribuem para os seus processos produtivos e sociais (BRASIL, 2003).

Ativos tangíveis

Ativos tradicionais identificados nos modelos contábeis (BRASIL, 2003).

Auditagem do conhecimento

Pesquisa sistemática tipicamente baseada em questionários, entrevistas ou narrativas técnicas sobre o conhecimento da organização. Geralmente inclui a elaboração de mapas de conhecimento, descrevendo fluxos e relacionamentos de indivíduos, grupos ou a organização como um todo (BRASIL, 2003).

Auditoria interna

Tem por finalidade desenvolver um plano de ação que auxilie a organização a alcançar seus objetivos adotando uma abordagem sistêmica e disciplinada para a avaliação, melhora da eficácia dos processos de gerenciamento de riscos com o objetivo de adicionar valor e melhorar as operações e resultados de uma organização (LISBOA, 2016).

Avaliação de desempenho

A avaliação de desempenho evoluiu para uma sistemática de seleção de alvos de desempenho individual ou metas de desempenho institucional e seus respectivos indicadores para avaliação, em período previamente acordado (BRASIL, 2003).



Banco de competências

Repositório de informações sobre a capacidade técnica, científica, artística e cultural das pessoas. Geralmente limitado ao conhecimento obtido por meio do ensino formal e/ou eventos de treinamento e aperfeiçoamento reconhecidos pela Instituição (BRASIL, 2003).

Banco de conhecimentos

Repositório de informações sobre a localização de conhecimentos na organização e, principalmente, fontes de consulta e equipes/pessoas detentoras de determinado conhecimento (BRASIL, 2003).

Banco de dados

É uma coleção de dados inter-relacionados, representando informações sobre um domínio específico (KORTH, 2012).

Bases de conhecimento

É uma espécie de biblioteca online da empresa, construída com o objetivo de solucionar problemas recorrentes. Nela, há diversos materiais sobre o uso de um produto ou serviço, o que permite que todas as dúvidas sejam tiradas de maneira simples e rápida (DE PAULA, 2019).

Benchmarking

Busca sistemática das melhores referências para comparação aos processos, produtos e serviços da organização (BRASIL, 2003).



Biblioteca digital

Acervo constituído por peças digitalizadas (armazenadas em mídia eletrônica) (BRASIL, 2003).

Biblioteca virtual

Acervo aglutinado a partir de links de acesso a material digitalizado (BRASIL, 2003).

Blog

Site que contém uma lista de artigos ou histórias curtas, muitas vezes relacionadas a eventos atuais, também podem ser fotografias, vídeos, gravações de áudio ou uma mistura de todos os tipos (YOUNG, 2010).

Brainstorming

É uma reunião em grupo para debate sobre soluções a um problema. Trata-se de uma busca por abordagens inovadoras, o que no ambiente corporativo estimula o engajamento e contribui com a valorização e a motivação da equipe (ROCHA, 2017).

Business intelligence

Pode ser traduzida como inteligência para negócios e refere-se ao olhar capaz de perceber como transformar coisas, situações e oportunidades em produtos e serviços (BRASIL, 2003).

Business Model Canvas

O Método criado por Alexander Osterwalder, conhecido como CANVAS, como uma alternativa para modelar e gerenciar um plano estratégico de forma mais lúdica, direta e ilustrativa. O Canvas é um quadro que resume de forma objetiva 09 etapas necessárias para modelar uma ideia de negócio (CYSNEIROS, 2020).



Café do conhecimento

Reúne pessoas que tenham interesse mútuo para uma conversa aberta e criativa. O principal objetivo, mesmo que realizada em formato de reunião, é dar ênfase ao diálogo que permita às pessoas compartilharem idéias e aprenderem uns com os outros (BELMONTE, 2011).

Capital cliente

Refere-se ao valor que tem para a organização, uma rede de clientes satisfeitos (BRASIL, 2003).

Capital de risco

Apoiam empresas de pequeno e médio porte já estabelecidas e com potencial de crescimento. Assim, tem uma duração média de 5 a 7 anos, os recursos investidos financiam as primeiras expansões, possibilitando novos patamares no mercado (CYSNEIROS, 2020).

Capital intelectual

Parte dos ativos intangíveis, o capital intelectual pode incluir conhecimentos sobre o estágio de desenvolvimento da organização, dados e informações sobre processos, experts, produtos, clientes e competidores e a propriedade intelectual sobre as patentes e licenças. Inclui três subcategorias: capital humano, capital estrutural e capital cliente. O capital intelectual, algumas vezes, favorece a avaliação da organização, calculando valores bem acima daqueles preconizados pelo mercado (BRASIL, 2003).



Capital estrutural

Descreve o conhecimento capturado e institucionalizado no processo de estruturação e aculturação, incluindo patentes e marcas (BRASIL, 2003).

Capital humano

Refere-se ao valor atribuído ao conhecimento e à competência necessários para desenvolver as soluções requeridas pelos clientes (BRASIL, 2003).

Capital semente

Recurso captado quando o negócio está em sua fase inicial. Por isso, será aquele que possibilitará que primeiros passos de uma ideia sejam dados (CYSNEIROS, 2020).

Capital social

Conceito inovador nas análises e propostas de desenvolvimento refere se à capacidade de relacionamento do indivíduo, sua rede de contatos sociais, baseados em expectativas de reciprocidade e comportamento confiáveis que, no conjunto, melhoram a eficiência individual e no coletivo, ajudam a manter a coesão social (BRASIL, 2003).

Centro de excelência

Órgão ou unidade orgânica capaz de congregiar fatores de produção e estabelecer processo produtivo com eficiência e eficácia superiores às verificadas em organismos congêneres, propiciando-lhes a liderança conceitual em sua área de atuação (BRASIL, 2003).

CERNE

Centro de Referência para Apoio aos Novos Empreendedores. Um modelo de gestão para atuação das incubadoras brasileiras, desenvolvido pela Anprotec e o SEBRAE. Portanto, seu objetivo é promover a melhoria expressiva nos resultados das incubadoras, tanto em termos quantitativos quanto qualitativos (CYSNEIROS, 2020).



Chat

Ferramenta para troca de mensagens instantâneas via web, em tempo real (OROFINO; YOUNG, 2010).

Ciclo vital da gestão do conhecimento

Descreve as principais fases da gestão do conhecimento, tais como: a seleção, manutenção, avaliação, classificação e aplicação, em determinado contexto (BRASIL, 2003).

Coaching

É um processo de orientação de pessoas e de equipes em busca de resultados excepcionais, seja no âmbito profissional ou pessoal, onde o Coach ajuda seus clientes – os Coaches – a reduzir a distância entre onde eles estão agora e aonde eles querem chegar (INSTITUTO HOLOS, 2018).

Cognição

Habilidade para sintetizar diversos tipos de informação e construir modelos mentais para aplicação do conhecimento (BRASIL, 2003).

Colaboração

Abordagem deliberada para trabalhar juntos em um propósito comum acordado através dos limites. Os limites podem ser funcionais, organizacionais, geográficos, ou entre organizações. A colaboração frequentemente depende de uma cultura de gestão do conhecimento saudável para facilitar a troca e a co-criação de conhecimento entre as partes envolvidas na colaboração (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2018).

Competência

Capacidade de aplicar conhecimentos e habilidades para alcançar os resultados pretendidos (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2018).



Competências centrais da gestão do conhecimento

Conjunto de habilidades, experiências e atributos reconhecidos pela organização, como críticos para o seu sucesso em gestão do conhecimento (BRASIL, 2003).

Comunicação organizacional

Processo de comunicação desenvolvido no ambiente organizacional com dois componentes básicos. Um de natureza formal que consiste nos fluxos de comunicação derivados da estrutura hierárquica e o outro de natureza informal estabelecido a partir dos relacionamentos pessoais. A falta de integração entre esses componentes responde em grande parte pelas falhas de comunicação comuns aos diagnósticos organizacionais (BRASIL, 2003).

Comunidade de prática

Agrupamento de natureza informal e auto-organizada de modo a permitir a colaboração de pessoas, interna ou externamente à organização, sobre aspectos ou interesses comuns (BRASIL, 2003).

Comunidades virtuais de execução de projetos

Espaço de trabalho virtual colaborativo que permite que as pessoas trabalhem juntas, independentemente de onde estão localizadas fisicamente. Envolve compartilhamento de documentos, edição colaborativa e conferências de áudio/vídeo, podendo ser um único software ou uma combinação de ferramentas (YOUNG, 2010).

Conectividade

Capacidade de alcançar, ou ser alcançado, como módulo de uma rede de relacionamentos (BRASIL, 2003).

Conexão

Ato ou efeito de conectar; relacionamento; interação (BRASIL, 2003).



Conformidade

Cumprimento de um requisito (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2018).

Conhecimento

Ativo humano ou organizacional que permite decisões e ações eficazes em um contexto. O conhecimento pode ser individual, coletivo ou organizacional. Existem diversas visões sobre o escopo coberto pelo conhecimento, com base no contexto e na finalidade. A definição acima é geral quanto às várias perspectivas. Exemplos de conhecimento incluem insights e know-how. O conhecimento é adquirido por meio de aprendizado ou experiência (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2018).

Conhecimento explícito

É aquele formal e claro, fácil de ser comunicado. Geralmente encontra-se em forma de textos, diagramas, manuais, documentos, instruções, artigos, revistas e tudo aquilo que formalize, explique ou declare determinado conhecimento (RIBAS; SALIM, 2013).

Conhecimento organizacional

Conhecimento que a empresa adquiriu ao longo do tempo e que torna possível que ela execute os processos que possui e, assim, forneça produtos e serviços ao seu cliente ou outras partes interessadas (ISO 9001, 2015).

Conhecimento pessoal

Conjunto de conceitos, disciplinas e ferramentas para organizar e simular estruturas mentais que ajudam os indivíduos a assumirem responsabilidades pelo que eles sabem e pelo que eles são (BRASIL, 2003).

Conhecimento profissional

Conjunto de conceitos, disciplinas e ferramentas requeridas para o exercício de atividade profissional (BRASIL, 2003).



Conhecimento sistematizado

Conhecimento organizado segundo uma lógica de níveis crescentes de agregação e complexidade (BRASIL, 2003).

Conhecimento tácito

É aquele que o indivíduo adquiriu ao longo da sua vida, que é difícil de ser formalizado ou explicado a outra pessoa, é subjetivo e inerente às habilidades de um funcionário (RIBAS; SALIM, 2013).

Conferência multimodal

Tecnologia para interação de grupos em tempo real, podendo utilizar diversos tipos de mídias, como áudio e vídeo, texto, lousa digital, entre outros (DE BRUN; SERVIN, 2005; OROFINO, 2010).

Correção

Ação para eliminar uma não conformidade detectada (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2018).

Coworking

Modelo de trabalho que se baseia no compartilhamento de espaço e recursos de escritório, com o objetivo de gerar networking e crescer de forma mais rápida e colaborativa (CYSNEIROS, 2020).

Crowdfunding

Modelo de financiamento realizado por meio de plataformas colaborativas, onde os empreendedores cadastram seus projetos e buscam apoio de diversos colaboradores para realizar projetos – que em muitos casos ainda estão no papel (CYSNEIROS, 2020).



Cultura de gestão do conhecimento

Elementos da cultura organizacional, que apoiam os valores, comportamentos e atividades associadas ao sistema de gestão do conhecimento (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2018).

Cultura organizacional

Valores, crenças e práticas que influenciam a conduta e o comportamento das pessoas e organizações. A cultura de gestão do conhecimento é um elemento de suporte da cultura organizacional (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2018).



D

Dados

São códigos que constituem a matéria prima da informação, ou seja, é a informação não tratada. Os dados representam um ou mais significados que isoladamente não podem transmitir uma mensagem ou representar algum conhecimento (REISSWITZ, 2012).

Data mining

Processo de extração de padrões interessantes e conhecimento de grandes quantidades de dados (HAN; KAMBER; PEI, 2012).

Data Warehouse

Tecnologia de rastreamento de dados com arquitetura hierarquizada disposta em bases relacionais, permitindo versatilidade na manipulação de grandes massas de dados (IPEA, 2020).

Democracia da informação

Paradigma relativo ao consumidor de informação: disponibilidade e acessibilidade à informação necessária, no local certo e no momento exacto (APDSI, 2005).

Descriptação

Processo de transformar um criptograma (texto cifrado) em texto claro (APDSI, 2005).



Design Thinking

Abordagem centrada no ser humano para a inovação, que se baseia no kit de ferramentas do designer para integrar as necessidades das pessoas, as possibilidades da tecnologia e os requisitos para o sucesso do negócio (BROWN, 2009).

Digitalização

Conversão de informação analógica (som, imagem, vídeo) em valores digitais correspondentes, manipuláveis por computador (APDSI, 2005).

Domínio

Parte de uma rede de computadores na qual os recursos ou o endereçamento estão sob um controlo comum (APDSI, 2005).

Domótica

Aplicação de tecnologias da informação e comunicação e de tecnologias robóticas a equipamentos domésticos (APDSI, 2005).



E

E-learning

Tecnologias da informação que oferecem aprendizagem e treinamento para pessoas em suas áreas de trabalho, favorecendo a reunião de diferentes pessoas em locais distintos (SERVIN; DE BRUN, 2005; OROFINO, 2010).

E-mail

Ferramenta colaborativa onde mensagens são enviadas através da web e podem ser adicionados anexos. Tais cópias de documentos e apresentações podem ser usadas entre indivíduos ou para transmitir mensagens para um público mais amplo (SERVIN; DE BRUN, 2005).

EdTech

Termo usado para designar inovações na área de educação com o intuito de facilitar a aprendizagem e melhorar o desempenho dos alunos por meio de aplicativos móveis, mídia social, Inteligência Artificial, entre outras tecnologias (INOVATIVABRASIL, 2019).

Educação corporativa

Compreende processos de educação continuada, estabelecidos com vistas à atualização do pessoal de maneira uniforme em todas as áreas da organização. Pode ser



implementada sob a forma de universidade corporativa, sistemas de ensino a distância, etc. (IPEA, 2020).

Educomunicação

Ações que fortalecem e utilizam a comunicação em espaços educativos formais e informais (PORVIR, 2020).

Equipes colaborativas

Equipes cujos participantes se engajam para promover e proporcionar conhecimentos complementares. A complexidade do trabalho moderno exige um amplo conhecimento sobre determinado tema que uma única pessoa não tem a oportunidade ou a possibilidade de adquirir ou oferecer. Tal atividade deve ser executada por equipes colaborativas (DAVENPORT; PRUSAK, 1998).

Efetividade social

Critério de avaliação que procura dar conta dos resultados, tanto econômicos quanto sociais da política pública. Refere-se aos resultados objetivos e práticos da política nos setores sociais visados, pois envolve indicadores de caráter macrossocial. A interação de uma política pública com outras políticas, voltadas para a mesma clientela ou com objetivos macrossociais convergentes, pode ser um indicador do nível de efetividade social da política em foco (IPEA, 2020).

Eficiência

Qualidade de algo ou alguém que produz com o mínimo de erros ou de meios (PRIBERAM, 2020).

Eficácia

Força latente que têm as substâncias para produzir determinados efeitos (PRIBERAM, 2020).



Elementos do Design

Conjunto de elementos que compõe a etapa inicial de design dos modelos de negócio. Elementos estes como: conteúdo (atividades a serem desenvolvidas); estrutura (como devem ser interligadas e sequenciadas) e governança (delegação de atividades e lugares) (AMIT; ZOTT, 2009).

Elevator Pitch

Trata-se de uma apresentação da ideia do negócio feita no tempo que uma pessoa passaria dentro do elevador para ir do térreo a cobertura. Por isso, em geral, possui de 30 a 60 segundos de duração (CYSNEIROS, 2020).

Encontros de Lições Aprendidas

É um ato de rever um projeto depois da sua conclusão e usar os resultados da análise para melhorar esse projeto na próxima vez que for executado (IPEA, 2020).

Ensino híbrido

É a combinação do aprendizado online com o offline (PORVIR, 2020).

Espaço físico de trabalho

Espaço físico onde além de permitir o surgimento da criatividade e inovação, tenha disponíveis as ferramentas necessárias para que as equipes de projeto trabalhem de forma adequada (BROWN, 2010).

Espiral do conhecimento

A espiral do conhecimento mostra como se dá a criação do conhecimento mediante a interação dinâmica entre conhecimento tácito e conhecimento explícito nos quatro quadrantes do conhecimento: socialização, externalização, combinação e internalização (HAYRTON, 2018).



Estratégia competitiva

Uma estratégia competitiva é a forma que uma organização compete no mercado. Isso inclui como ela se comporta em relação aos concorrentes e qual o seu tipo de vantagem sobre eles (ROVINA, 2020).

Estrutura de custos

Descreve todos os custos envolvidos na operação do modelo de negócio (OSTERWALTER; PIGNEUR, 2010).

Etapas de convergência

Etapas do Brainstorming onde há exercício para fazer escolhas – os participantes utilizam o seu julgamento, de forma positiva, evidenciando quais ideias lhes agradam, antes de encontrar eventuais falhas. Cada integrante do grupo deve aperfeiçoar as suas ideias de forma deliberada, procurando novidades de acordo com os objetivos do grupo e do processo em questão (APO, 2010).

Etapas de divergência

Etapas do Brainstorming onde há exercício para criar opções - o julgamento das ideias e sugestões dos participantes é adiado. Deve-se dar importância ao surgimento de grande quantidade de opiniões, de preferência inusitadas e aparentemente sem sentido. Definir um espaço no ambiente para que todas as ideias sejam anotadas em local visível a todos os participantes (APO, 2010).

Estrutura por processos

Forma de organização do trabalho em que as atividades se agrupam em função dos processos a que se referem e não da hierarquia a que se reportam (IPEA, 2020).

Experimentação

Construção de conhecimentos a partir da elaboração de um produto ou projeto que faça sentido para a vida real (PORVIR, 2020).



Ferramentas de gestão do conhecimento

São ferramentas que auxiliam na codificação, recuperação, transferência e criação do conhecimento. Estão relacionadas a disponibilização e compartilhamento do conhecimento para os indivíduos de uma organização. Estão correlacionadas a gestão das pessoas, transformando o conhecimento individual em coletivo. Fazem das tecnologias meios de transferência de conhecimento. Diretamente aliadas às práticas e métodos do conhecimento (OROFINO, 2011).

Ferramentas Tecnológicas

São ferramentas que facilitam a comunicação e a busca por conhecimento. Estas ferramentas têm a função de auxiliar o processo de aprendizagem, complementando e acelerando o mesmo. Pode-se entender por ferramentas tecnológicas, desde computadores, celulares, calculadoras, ou até mesmo programas e aplicativos, que auxiliem na difusão do conhecimento. A Internet entra neste contexto como sendo meio de busca e disseminação do conhecimento (VERASZTO et al., 2009; SILVA, 2014).

Formação

Existem inúmeros significados para a palavra formação, segundo o dicionário Aurélio da língua portuguesa, formação possui desde o ato, efeito ou modo de se formar o conjunto de aeronaves até formação geológica de pedras. Aqui o significado que mais se aplica seria o de constituição de uma mentalidade, um caráter, ou um conhecimento profissional, e até no sentido educacional, como etapa ou conclusão de um processo educativo (FERREIRA, 2010). Segundo Candido (2012), a formação está associada ao conhecimento adquirido e repassado pelo homem, através da sua vivência e do contexto histórico.



Fornecedor de conteúdo

Instituição ou pessoa que aloja e disponibiliza conteúdos, relacionados ou não com a mesma (APDSI, 2005). Local onde pessoas ou instituições armazenam e compartilham conhecimento diversos, desde sabedoria individual, experiências pessoais e profissionais, transformados em serviços de informação. Canais digitais que permitem a propagação de informações e formações educacionais (JUN, 2020). Estes meios digitais geram conteúdos e dados que auxiliam na prática de gestão do conhecimento (JOÃO et al., 2015).

Fóruns de discussão

Ambiente digital que permite o compartilhamento de conhecimento, por meio de um acesso comum e seguro. Servem para resolução de dúvidas, de forma informal, permitindo o trabalho em equipe, independentemente do local ou tempo (MARKUS et al., 2005; OROFINO, 2011).



G

Geração de valor

Geração de valor é um conceito amplo que pode ter diferentes definições. Para defini-lo primeiro é necessário estabelecer o que é valor. Este conceito pode ser diferente para uma pequena empresa, ou uma multinacional. Ainda, apesar de comumente associado a dinheiro e/ou lucro, valor pode ser conhecimento, recursos, entre outros. Assim, geração de valor é o processo de produzir valor (RUSSO, 2019).

Gerenciamento

Gerenciamento é organizar, planejar, controlar, dirigir e aplicar princípios com o objetivo de melhor utilizar recursos. Estes recursos podem ser humanos, financeiros, informativos, etc. O gerenciamento normalmente se refere aos recursos de uma organização (LOUZADA, 2019).

Gerenciamento de risco

O gerenciamento de risco consiste no planejamento de ações que irão dar suporte e garantir a prevenção de riscos relacionados à segurança das operações, análises quantitativas e qualitativas que permitem visualizar o problema como um todo, objetivando reduzir e minimizar o índice de acidentes ou imprevistos, a fim de garantir a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos prazos de entrega contratados. São mecanismos que permitem que o gerente de alguma operação ou organização avalie e tome decisões seguras, com base nos riscos calculados, prevendo possíveis imprevistos (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2003; BARRETO; MENDONCA; RODRIGUES, 2020).



Gerenciamento do conhecimento organizacional

Maneira com que a organização implementa, gere, administra o conhecimento internamente, para que sua performance e objetivos sejam alcançados dentro da gestão do conhecimento. São utilizados recursos tecnológicos ou não, a fim de capitalizar e armazenar o conhecimento adquirido, aprimorando a capacidade intelectual de seus membros. Práticas de gestão do conhecimento são realizadas a fim de contribuir na eficiência de aprendizado de seus colaboradores (ADAEZE; GLORIA; ABEL, 2020; BEDAWY, 2020; LUCCA; HINNIG; SANTOS, 2020).

Gestão

Gestão pode ser definido como ato de gerir ou de administrar. Este processo de gestão pode ser relativo a pessoas, recursos, financeiro, processos, entre muitos outros. Este processo é responsável por criar caminhos, gerar estratégias, criar metas utilizando recursos, para um objetivo final a ser realizado (MICHAELIS, 2015; PIRES, 2019).

Gestão de conteúdo

Sistemas utilizados por organizações a fim de facilitar a criação e utilização do conhecimento, a partir de base de dados com conhecimentos prévios. Visa organizar e representar de forma clara o conhecimento adquirido e intrínseco a organização. Por meio de processos como: seleção, captura, classificação, indexação, registro e depuração do conhecimento explícito. Envolve o uso de ferramentas colaborativas. Garante com que o conhecimento seja sempre atual, relevante e facilmente acessível entre os colaboradores. Levando em conta três aspectos crítico: coletar, recuperar e organizar o conhecimento (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2003; CRANOR et al., 2003; APD-SI, 2005; MARKUS et al., 2005).

Gestão de mudança

Gestão de mudança é sucintamente gerenciar mudanças dentro de uma organização. O objetivo deste processo é facilitar mudanças, proporcionando transições mais saudáveis e menos traumáticas. Para que este processo ocorra da melhor maneira



possível, gestores e equipes devem se alinhar para aproveitar ao máximo oportunidades possibilitadas por estas mudanças. Ainda, parte do processo é preparar e guiar a organização para garantir que ela passe por mudanças constantes da melhor maneira possível, como um todo (DOYLE, 2019).

Gestão do conhecimento

A gestão do conhecimento, do inglês KM - knowledge management, é o nome dado ao conjunto de tecnologias e processos cujo objetivo é apoiar a criação, a transferência e a aplicação do conhecimento nas organizações. O conhecimento e a gestão do conhecimento são conceitos complexos e multifacetados. Assim, o desenvolvimento e implementação de uma gestão do conhecimento que seja eficaz requer uma rica fundamentação de várias literaturas (ALAV; LEIDNER, 2001).

Gestão eletrônica de documentos

Gestão eletrônica de documentos é uma ferramenta estratégica para garantir agilidade no acesso, recuperação, e gerenciamento de documentos. Esta ferramenta contribui para que estes documentos gerem novos conhecimentos. Para isso são utilizadas técnicas automatizadas de gerenciamento de arquivos, independentemente de seu formato (LUCCA; CHARÃO; STEIN, 2006).

Gestão por competência

É um modelo de gestão que alia o conceito de competência (capacidades humanas, habilidades, conhecimento e atitudes) para auxiliar principalmente na gestão de pessoas dentro da organização. Onde são determinadas as competências procuradas pela organização para alcançar seus objetivos estratégicos, além do mapeamento das competências já existentes na organização. Assim, é possível desenvolver uma série de atividades a fim de aprimorar os funcionários, com formações ou capacitações, e a contratação de pessoas externas que atendam a demanda da organização (BASSO, 2020; COSTA et al., 2020).



Gestão tecnológica

Gestão tecnológica é o gerenciamento, ou seja, organização, administração, planejamento, voltados para uma tecnologia. Esta gestão pode ser dada desde a criação e desenvolvimento, até a adoção e operação da tecnologia em questão (BERTERO, 1977).

Governo eletrônico

Conjunto de ferramentas eletrônicas utilizadas por governos e setores públicos, para divulgar e compartilhar iniciativas e informações para a população, em todos os setores e esferas, desde educação, saúde até economia. Integra as bases de dados disponíveis no setor público. Visa tornar mais transparentes os dados e iniciativas tomadas pelos governantes e administrados, evitando que problemas como corrupção aconteçam (GONÇALVES; SOUZA; ARAÚJO, 2020; ISMAIL et al., 2020; MAJEED, 2020).

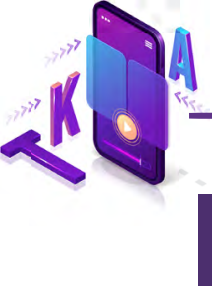
Grupo de discussão

Grupo de discussão é a concepção de discussão de forma coletiva. Ele é utilizado como estratégia para tomadas conjuntas de decisão, como oportunidade de trocas entre profissionais e como auxílio aos processos de aprendizagem. É comumente utilizado como instrumentos de coleta de dados, com as mais variadas configurações de grupos, objetivos e estruturas (EMLIO, 2010).



Habilidade

Qualidade daquele que é hábil, tem capacidade, destreza e agilidade. Trata-se de procedimentos mentais que o indivíduo aciona para resolver problemas da vida real, onde precisa-se tomar uma decisão. As habilidades podem ser relacionadas as práticas do saber fazer (FERREIRA, 2010; BONOTTO; FELICETTI, 2014).



Inerente

Inerente é o que faz parte da pessoa ou coisa e lhe é inseparável por natureza. É o que é intrínseco, peculiar, específico e que pode servir para caracterizar algo ou alguém (SIGNIFICADOS, 2014).

Interação Social

Conceito que determina as relações sociais desenvolvidas pelos indivíduos e grupos sociais. Trata-se de uma condição indispensável para o desenvolvimento e constituição das sociedades. Por meio dos processos interativos, o ser humano se transforma num sujeito social, desenvolvendo a comunicação, estabelecendo o contato social e criando redes de relações (DIANA, 2019).

Internalização

O processo de internalização começa com o aprendizado de quais são as normas. Então o indivíduo passa por um processo de entender por que são valiosas ou por que fazem sentido, até que finalmente as aceitam como seu próprio ponto de vista. Portanto, significa a aceitação de um indivíduo sobre um conjunto de normas e valores (estabelecidos por outros) por meio da socialização (SCOTT, 1971).

Intuição

Intuição é o conhecimento que vem do intuitivo, ou seja, do inconsciente individual. Este conhecimento deriva da consciência vital, sendo construído por meio do acesso ao conhecimento de forma imediata, sem análises críticas, extrapolando a razão. Este conhecimento é proveniente dos sentidos, experiências e intelecto (VERGARA, 1993).



Integração

A integração social consiste na inclusão e na participação de todos os indivíduos em uma sociedade. De acordo com a Organização das Nações Unidas (ONU), a integração social visa a criar uma sociedade inclusiva, dotada de mecanismos que acolham a diversidade e permitam que os mais diferentes indivíduos – independentemente de raça, gênero, classe social, idade, crenças, nacionalidade, etc. – participem ativamente da vida política, econômica e social (UNIVERSIA BRASILA, 2019).

Inclusão digital

É a democratização no acesso e no uso das novas tecnologias da comunicação e da informação, de forma a permitir a inserção dos cidadãos na sociedade da informação em rede (FRANCHON, 2009).

Incorporação do Conhecimento

A incorporação do conhecimento prático se estabelece, então, por meio de uma dialética temporal complexa, na qual as estruturas sociais e os componentes experienciais associados a uma prática do passado são atualizados e revividos por indivíduos no presente, em um processo no qual se busca, de alguma maneira, reproduzir as disposições do habitus e as peculiaridades do contexto ao qual a prática está associada (FIGUEIREDO; CAVEDON, 2015).

Indivíduo

O indivíduo é classificado como sendo o ser humano; pessoa considerada de modo isolado em sua comunidade, numa sociedade ou coletividade. Pertencente ou não a um grupo, possui atitudes individuais, das quais podem estar relacionadas ou não ao comportamento coletivo da sociedade da qual pertence. Classificado como o autor de uma ação, um ser único dentro do coletivo (CROCHIK, 1996; DUARTE, 2004; FERREIRA, 2010).



Informação

É a interpretação de um conjunto de dados segundo um propósito relevante e de consenso para o público-alvo (leitor) (SORDI, 2017).

Interpretação

Ação de interpretar, de perceber o sentido de algo ou de atribuir um sentido a algo. É dependente do meio de comunicação, verbal ou não verbal, avaliando o contexto e tirando primícias do mesmo. Está relacionado a forma como a informação é passada e o contexto da mesma (FERREIRA, 2010; ECO, 2016).

Inteligência Competitiva

A inteligência competitiva é entendida como um processo organizacional, que tem o propósito de descobrir oportunidades e reduzir riscos, bem como conhecer o ambiente interno e externo à organização, visando o estabelecimento de estratégias de ação a curto, médio e longo prazo (VALENTIM et al., 2003).

Inteligência Coletiva

É uma inteligência distribuída por toda parte, incessantemente valorizada, coordenada em tempo real, que resulta em uma mobilização efetiva das competências (LÉVY, 2003).

Inteligência Organizacional

É o processo pelo qual a sociedade, organização ou indivíduo examina minuciosamente o ambiente, interpreta o que está lá e constrói versões de eventos que podem permitir vantagens competitivas (CRONIN, 2003).

Inteligência Tática

É a atividade de inteligência decorrente da aplicação de estratégia (PJI CONSULTING, 2016).



Internet

A internet é uma tecnologia particularmente maleável, suscetível de ser profundamente alterada por sua prática social e, conducente a toda a uma série de resultados sociais potenciais (CASTELLS, 2003).

Intranet

É uma rede de informática privada que utiliza normas e protocolos da internet, para permitir aos membros de uma organização comunicar-se e colaborar entre si com maior eficácia, aumentando a produtividade (GREER, 1998).



Lead Time

O tempo entre o início de um processo ou projeto e o aparecimento de seus resultados (MERRIAM-WEBSTER DICTIONARY, 2020).

Lean Manufacturing

É um conjunto abrangente de técnicas que, quando combinadas e amadurecidas, permitem uma redução e conseqüente eliminação de sete tipos de desperdícios. Esse sistema simplifica a empresa e a torna cada vez mais flexível e mais responsiva através da redução de desperdícios (WILSON, 2010).

Linguagem Formal

Tipo de linguagem usada em situações nas quais o orador é bastante cuidadoso com relação a pronúncia, escolha de palavras e estrutura da frase (RICHARDS; PLATT, 1997).

Localizador de Especialistas

Ferramenta tecnológica que auxilia na localização de uma pessoa que detém um determinado conhecimento que está sendo procurado. Assemelha-se a um serviço de páginas amarelas, que se apoia na busca e conexão das pessoas que precisam do conhecimento e a pessoa que o possui (APO, 2000).



M

Mapa do Conhecimento

Um mapa do conhecimento é uma ferramenta para apresentar onde reside o conhecimento (por exemplo, pessoas, mídia, unidades organizacionais ou fontes de conhecimento fora da organização) e para demonstrar os padrões do fluxo de conhecimento (acesso, distribuição, aprendizado) (MARKET BUSINESS NEWS, 2020).

Mapas Cognitivos

São utilizados como uma função explanativa de como os indivíduos estruturam e organizam as suas cognições e, simultaneamente, como uma ferramenta de intervenção em realidades organizacionais. Os mapas cognitivos são, também, ferramentas de pesquisa e de intervenção (BASTOS, 2014).

Memória Organizacional

Amplia o conhecimento por capturar, organizar, divulgar e reutilizar o conhecimento criado pelos trabalhadores dentro de uma empresa. Tem por objetivo uma representação explícita e persistente do conhecimento e das informações capitais para a organização, cuja finalidade é facilitar o acesso, compartilhamento e reuso, pelos diversos membros da organização (CONKLIN, 1996).

Mentoring

É um método de relacionamento interpessoal de longo prazo. É uma prática que tem se mostrado altamente eficaz e tornou-se especialmente popular nos últimos anos. É entendida como uma relação de desenvolvimento entre duas pessoas, na qual o mentor apoia o protegido em seu desenvolvimento. O mentor é aquele que conduz o mentorado e é também conduzido na busca da realização total, por meio do provi-



mento de apoios de carreira e sociais. Realizada por meio de agendas intencionais, pelo compartilhamento de experiências e aprendizagem (ASIAN PRODUCTIVITY ORGANIZATION, 2000; GEISLER, 2007).

Metadados

Informação necessária para administrar o recurso dos dados, as regras e políticas de negócio da organização. A finalidade principal dos metadados é documentar e organizar de forma estruturada os dados das organizações, com o objetivo de minimizar duplicação de esforços e facilitar a manutenção dos dados (IKEMATU, 2001).

Método

O conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia permite alcançar o objetivo, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista (LAKATOS; MARCONI, 1992).

Mídia do Conhecimento

Área da Gestão do Conhecimento que estuda as linguagens e mensagens, os agentes comunicativos, mas também os meios de armazenamento e comunicação (PERASSI; MENEGHEL, 2011).

MIKE - Model-based and Incremental Knowledge Engineering

Integra especificações técnicas semi-formais e formais, juntamente com protótipo em um framework coerente. O ciclo de vida da metodologia MIKE é baseado no Modelo Espiral, sendo composto pelas seguintes fases: elucidação; interpretação; formalização/operacionalização; projeto; e, Implementação (ANGELE et al., 1998).

Modelagem Conceitual

Uma das etapas envolvidas na construção de uma base de conhecimento. O resultado do estudo do domínio e da aplicação das técnicas de aquisição de conhecimento é um conjunto de conceitos, relacionamentos, regras, procedimentos e métodos, além de requisitos de sistemas. Essas informações darão origem ao modelo conceitual, no



nível do conhecimento, que será posteriormente formalizado através de uma ou mais abordagens de representação, no nível simbólico. A modelagem conceitual se refere, portanto, a captura semântica do domínio, ou a construção da conceitualização ontológica (ABEL; FIORINI, 2013).

Modelos Mentais

Modelos mentais são imagens internas de como o mundo funciona e podem variar de generalizações simples a teorias complexas (SENGE, 1995).



Nanociência

Fase da pesquisa científica que visa entender o comportamento da matéria na escala nanométrica, os fenômenos, os efeitos e as influências do tamanho nas propriedades dos materiais (FUNDACENTRO, 2016).

Nanotecnologia

É o desenvolvimento da pesquisa e a tecnologia em nível atômico, molecular e macromolecular, em uma escala de aproximadamente 1-100 nanômetros, para a produção de conhecimentos fundamentais dos fenômenos e dos materiais em nanoescala, com isto possibilitando a criação e o uso de estruturas, dispositivos e sistemas com novas propriedades e funções devido a estes tamanhos (FUNDACENTRO, 2016).

Narrativa de História

É uma técnica de gestão do conhecimento para compartilhamento de experiências, pensamentos e valores no ambiente organizacional. Compreende detalhes, personagens e eventos em um todo que é maior do que a soma das partes, podendo ser tão curta como uma simples frase. É uma forma fundamental de comunicação, capaz de atrair a atenção dos ouvintes (BRUSAMOLIN; MORESI, 2008).

Negócio

É algo de valor que o empreendimento produz e entrega ao seu público-alvo (PAGANO, 2012).



Negócios de Impacto Social

São soluções de negócios para problemas socioambientais. Buscam impacto socioambiental positivo gerado por meio do próprio core business do empreendimento, ou seja, a atividade principal deve beneficiar diretamente pessoas com faixa de renda mais baixas, as chamadas classes C, D e E (SEBRAE, 2013).

Networking

Representa o conjunto de comportamentos que procuram construir, manter e utilizar relações informais que beneficiem a atividade laboral, permitindo o acesso a recursos e à otimização das vantagens comuns. Refere-se à forma como os sujeitos constroem e desenvolvem ativamente contatos (WOLFF; MOSER, 2009).

Nicho

É um grupo definido mais estritamente, que procura por um mix de benefício distinto. Em geral, para se identificar um nicho se subdivide um segmento em subsegmentos (KOTLER; KELLER, 2006).

Núcleo de Inovação Tecnológica (NIT)

Os Núcleos de Inovação Tecnológica (NITs) são estruturas instituídas por uma ou mais Instituição Científica, Tecnológica e de Inovação (ICTs), com ou sem personalidade jurídica própria, que tenha por finalidade a gestão de política institucional de inovação e por competências específicas previstas na Lei nº 13.243, de 11 de janeiro de 2016. São setores que tem como finalidade gerar as políticas de inovação e empreendedorismo, auxiliando na promoção, a utilização do conhecimento e o uso de novas tecnologias oriundas de universidades e institutos de pesquisa (VIA, 2018).



Objetivos da Organização

Os objetivos organizacionais procuram responder a um conjunto de funções. No-meadamente servem como uma fonte de legitimação para externalizar o que a organização pretende, constituindo igualmente uma fonte de motivação e envolvimento para os colaboradores, na medida em que funcionam como guias para a ação, delimitando critérios de desempenho (REAL, 2014).

Organização

Uma unidade social de pessoas estruturada e gerenciada para atender a uma necessidade ou buscar objetivos coletivos. Todas as organizações têm uma estrutura de gerenciamento que determina os relacionamentos entre as diferentes atividades e os membros, e subdivide e designa funções, responsabilidades e autoridade para executar tarefas diferentes. As organizações são sistemas abertos, onde afetam e são afetados por seu ambiente (BUSINESS DICTIONARY, 2020).

Organização do Trabalho

A organização do trabalho é a especificação do conteúdo, métodos e inter-relações entre os cargos, de modo a satisfazer os requisitos organizacionais e tecnológicos, assim como os requisitos sociais e individuais do ocupante do cargo (DAVIS, 1966).



Portal Corporativo

No mundo institucional, o portal corporativo tem o propósito de expor e fornecer informações específicas de negócio, dentro de um determinado contexto, auxiliando os usuários de sistemas informatizados corporativos a encontrar as informações de que precisam para fazer frente aos concorrentes (REYNOLDS; KOULOPOULOS, 1999).

Práticas de Gestão do Conhecimento

As práticas de gestão do conhecimento são entendidas como rotinas observáveis, envolvidas diretamente no desenvolvimento e aplicação do conhecimento (COOMBS; HULL; PELTU, 2000).

Preservação do Conhecimento

O conhecimento pode ser preservado a partir da conservação de documentos baseados fundamentalmente em técnicas e medidas apropriadas para o prolongamento da vida útil dos suportes de informação. É um conjunto de procedimentos que têm por objetivo melhorar o estado físico do suporte, aumentar sua permanência e torná-lo duradouro possibilitando, desta forma, o acesso à informação armazenada nesse suporte por parte das futuras gerações (PINHEIRO, 2009).

Processo de Gestão do Conhecimento

Modelos baseados em TI que possuem como foco intensivo o processamento e a disseminação da informação (SWAN et al., 1999).

Processos de Conhecimentos

Processos de Conhecimento dizem respeito aos processos organizacionais de co-



nhecimento. Existem quatro processos principais: criação de conhecimento, transferência de conhecimento, retenção de conhecimento e aplicação de conhecimento (FUKUNAGA, 2019).

Processos de Gestão Pessoal

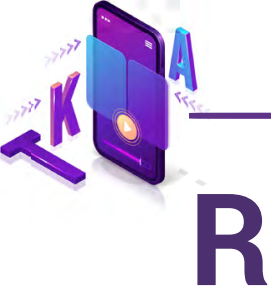
Os Processos de Gestão Pessoal são um conjunto de compreensões, destrezas e habilidades em evolução que permite que um indivíduo sobreviva e prospere em ambientes sociais e organizacionais complexos e em mudança (PAULEEN; GORMAN, 2011).

Programa de Treinamento

Um programa de treinamento tem como objetivo facilitar o aprendizado dos colaboradores de uma empresa. Este processo permite educar e preparar para as atividades diárias. Este projeto tem como finalidade treinar e desenvolver as partes técnicas dos participantes. Estes resultados podem ser vistos para qualificação profissional. De forma direta pode contribuir para a produtividade dos mesmos e facilitar o alcance dos objetivos dentro da empresa (EDTOOLS, 2018).

Performance

No âmbito de desempenho, é o rendimento de um indivíduo, de uma organização, grupo de seres humanos ou equipamentos, empreendimentos ou processos, em especial, quando comparados com metas, requisitos ou expectativas previamente definidas (BUSINESS DICTIONARY, 2020).



Rede Neural

Uma rede neural é uma série de algoritmos que buscam imitar as operações do cérebro humano com o intuito de encontrar relações entre uma grande quantidade de informações. São utilizadas em uma variedade de aplicações em serviços financeiros, desde previsão e análise de mercado, até detecções de fraude e gerenciamento de risco (CHEN, 2019).

Regras da gestão do conhecimento

São regras que definem de forma consciente maneiras de colocar o conhecimento adequado para as pessoas certas, no momento certo, além de ajudar pessoas a compartilhar e colocar essas informações em prática de uma maneira que aumente a performance de uma organização (GIRARD, 2015).

Repositório de conhecimentos

Um repositório de conhecimento é um banco de dados on-line que captura, organiza e categoriza sistematicamente informações baseadas em conhecimento. Os repositórios de conhecimento geralmente são bancos de dados privados que gerenciam informações corporativas e proprietárias, mas também existem repositórios públicos para gerenciar inteligência de domínio público (TRAINING INDUSTRY, 2013).

Revisão de aprendizagem

O propósito de uma revisão de aprendizagem é aprender e melhorar. Ela é conduzida de forma a descobrir como o incidente aconteceu, incluindo coisas que podem não ser reveladas em uma abordagem tradicional. Geralmente, é realizada através de três passos: coleta de informações, análise e divulgação (SAFETREE, 2017).



Revisão pós-ação

A revisão pós-ação é uma discussão sobre um evento já ocorrido que permite aos indivíduos envolvidos entenderem o que aconteceu, o porque aconteceu, o que aconteceu de correto e o que pode ser melhorado. Gera ideias e leva a uma maior conscientização, alterando comportamentos e ações (CRONIN, 2009).



S

Significância

No contexto da epistemologia, é o elemento atribuído de algum tipo de valor, o qual é dado de acordo com quem observa ou faz uso de tal elemento. Subjetivamente, o sujeito que carrega o elemento ou objeto de uma carga afetiva, dando-lhe um valor a partir de seu ponto de vista (EDUCALINGO, 2020).

Sistemas nacionais de gestão do conhecimento

Estratégias e/ou ferramentas, de bases nacionais, capazes de criar, identificar, apresentar e distribuir o conhecimento dentro do contexto corporativo, ou seja, todas as informações produzidas nos diferentes setores são avaliadas e estruturadas para atender as estratégias vinculadas aos objetivos do empreendimento (O CONHECIMENTO, 2020).

Sociedade do conhecimento

A sociedade do conhecimento é baseada no uso compartilhado de recursos, na construção coletiva de conhecimento, na interação livre de restrições de espaço e tempo e, na valorização do direito à informação, às tecnologias de informação e comunicação e à educação, como um bem comum. Defende a importância da informação como um bem social (DZIEKANIAK, 2013).

Software livre

É o software que concede liberdade ao usuário para executar, para qualquer propósito; acessar e estudar o programa e adaptá-lo para quaisquer necessidades; modificar o código-fonte e/ou aperfeiçoar e distribuir estas modificações de forma que toda a comunidade se beneficie; sendo possível redistribuir cópias com ou sem modificações (GNU, 2019).



Storytelling

É uma narrativa ou a habilidade de contar histórias utilizando recursos audiovisuais, além das palavras. É utilizado como técnica de gestão de conhecimento no contexto da aprendizagem, sendo uma ferramenta de transmissão de elementos como regras e valores éticos (SIGNIFICADOS, 2020).



Taxonomia

Taxonomia é a prática e ciência da classificação. Originalmente, a taxonomia se referia apenas à classificação de animais e plantas. Em um sentido mais amplo, pode se referir a uma classificação de coisas ou conceitos, bem como, aos princípios subjacentes a essa classificação (COLLINS, 2020).

Tecnologia da Informação

A tecnologia da informação (TI) abrange a gama de equipamentos em rápida expansão (computadores, dispositivos de armazenamento de dados, dispositivos de rede e comunicação), softwares e serviços (por exemplo, computação do usuário final, suporte técnico, desenvolvimento de softwares) usado pelas organizações para fornecer dados, informações e conhecimento (LUFTMAN; LEWIS; OLDACH, 1993).

Terminologia

Terminologia é o estudo ou um grupo de palavras ou significados especializados (termos) relacionados a um campo específico e, também o estudo de tais termos e seu uso. Os termos, em contextos específicos, recebem significados específicos, sendo assim, palavras iguais podem se desviar dos significados em cada circunstância (BARROS, 2004).

Trabalhador do Conhecimento

Trabalhadores do conhecimento são trabalhadores cujo capital principal é o conhecimento. Estes podem ser diferenciados de outras formas de trabalho por sua ênfase na solução de problemas “não rotineiros”, que requer uma combinação de pensamento convergente e divergente (PYÖRIÄ, 2005).



Workflow

Um workflow ou, no português, fluxo de trabalho, consiste em um padrão orquestrado e repetível de atividade, habilitado pela organização sistemática de recursos em processos que transformam materiais, fornecem serviços ou informações de processo. Pode ser descrito como uma sequência de operações, trabalho de uma pessoa ou grupo, trabalho de uma organização de funcionários ou um ou mais mecanismos simples ou complexos (VAN DER AALST, 2003).



Referências

ABEL, M.; FIORINI, S. Uma revisão da Engenharia do Conhecimento: Evolução, Paradigmas e Aplicações. **International Journal of Knowledge Engineering and Management**, v. 2, n. 2, p. 1-35, 2013.

ADAEZE, E. E.; GLORIA, M. O.; ABEL, U. F. The Role of Knowledge Management in Promoting Organizational Growth in Enugu State University of Science and Technology. **International Network Organization for Scientific Research**, v. 6, n. 1, p. 128–137, 2020.

ADMINISTRAÇÃO DA INFORMAÇÃO - **Fundamentos e práticas para uma nova gestão do conhecimento**. 2. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2017.

ALAVI, M.; LEIDNER, D. E. Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues. **University of Minnesota**, v. 25, n. 1, p. 107-136, 2011.

ANGELE, J.; FENSEL, D.; LANDES, D.; STUDER, R. Developing Knowledge-based Systems with MIKE. **Springer Netherlands**, v. 5, n. 4, p. 389-418, 1998.

APDSI. **Glossário da Sociedade da Informação**, 2005. Disponível em: <http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:Glossário+da+Sociedade+da+Informação#1>. Acesso em: 30 mar. 2020.

APO. **Knowledge Management Tools and Techniques Manual**. Tokyo: Asian Productivity Organization, 2000. Disponível em: <https://www.apo-tokyo.org/publications/ebooks/knowledge-management-tools-and-techniquesmanual-pdf-2mb>. Acesso em: 30 mar. 2020.



BARRETO, M.; MENDONCA, D.; RODRIGUES, D. Integration of census data based vulnerability in landslide risk mapping - The case of Angra dos Reis. **International Journal of Disaster Risk Reduction**, v. 50, n. 4, 2020.

BARROS, L. A. **Curso básico de terminologia**. Edusp, 2004.

BARROS, V.; MATOS, P. V.; SARMENTO, J. M.; VIEIRA, P. R. Do activist shareholders influence a manager's decisions on a firm's dividend policy: a mixed-method study. **Journal of Business Research**, v. 122, p. 387-397, 2021.

BASSO, C. **O impacto do suporte organizacional e do suporte à aprendizagem no engajamento no trabalho e nos danos físicos e psicossociais relacionados ao trabalho: o caso de uma instituição federal de ensino superior**. 2020. 173 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2020.

BEDAWY, R. A Spotlight Review on the Role of Human Resource Management as a Catalyst to Leverage Organizational Knowledge Management. **Journal of Academy of Business and Economics**, v.20, n.2, p. 5-16, 2020.

BERTERO, C. O. Gestão tecnológica: aspectos organizacionais e administrativos. **Revista de Administração de Empresas**, v.17, n.6, p. 125-140, 1977.

BONOTTO, G.; FELICETTI, V. L. Habilidades e competências na prática docente: perspectivas a partir de situações-problema. **Educação Por Escrito**, v.5, n.1, p.17, 2014.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. **Cem palavras para gestão do conhecimento**, Secretaria-Executiva. Brasília: Ministério da Saúde, 2003. 28 p.

BROWN, T. **CEO da IDEO**. 2009. Disponível em: <https://www.ideo.com/people/tim-brown>. Acesso em: 07 jan. 2021.



BROWN, T. **Design Thinking**: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. Alta Books, 2020.

BRUSAMOLIN, V.; MORESI, E. Narrativas de histórias: um estudo preliminar na gestão de projetos de tecnologia da informação. **Ciência da Informação**, v. 37, n. 1, p. 37-52, 2008.

BUSINESS DICTIONARY. **Performance**. 2020. Disponível em: <http://www.business-dictionary.com/definition/performance.html>. Acesso em: 14 fev. 2020.

CANDIDO, A. A literatura e a formação do homem. **Remate de Males** - Revista do Departamento de Teoria Literária, p.81-90, 2012.

CASTELLS, M. **A Galáxia da Internet**: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

CHEN. **Neural Network**. 2019. Disponível em: <https://www.investopedia.com/terms/n/neuralnetwork.asp>. Acesso em: 17 fev. 2020.

COLLINS. **Taxonomy**. 2020. Disponível em: <https://www.collinsdictionary.com/us/dictionary/english/taxonomy>. Acesso em: 14 fev. 2020.

CONKLIN, J. Designing organizational memory: preserving intellectual assets in a knowledge economy. **Group Decision Support Systems**, v. 1, p. 362, 1996.

CRANOR, C. D.; ETHINGTON, R.; SEHGAL, A.; SHUR, D.; SREENAN, C.; VAN DER MERWE, J. E. Design and implementation of a distributed content management system. **Anais...** In: Proceedings of the 13th international workshop on Network and operating systems support for digital audio and video. 2003. p. 4-11.



CROCHIK, J. L. Preconceito, individuo e sociedade. **Temas em Psicologia**, v. 3, n. 1, p. 47–70, 1996.

CRONIN, B. Esquemas conceituais e estratégicos para a gerência da informação. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, v. 19, n. 2, p. 195-220, 1990.

CRONIN, G.; ANDREWS, S. After action reviews: a new model for learning. **Emergency Nurse**, v. 17, n. 3, p. 32, 2009.

CYSNEIROS. **Glossário de termos de inovação**. 2020. Disponível em: <https://cysneiros.com.br/glossario-dos-termos-de-inovacao/>. Acesso em: 10 mar. 2020.

DA COSTA, A. C. A.; DE BARROS, J. G. M.; DE LEMOS OLIVEIRA, A. C.; SAMPAIO, N. A. S.; DE JESUS SILVA, J. W. Gestão por Competências em Recursos Humanos. **Research, Society and Development**, v. 9, n. 8, 2020.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, p. 237, 1998.

DAVIS, L. E. The Design of Jobs. **Industrial Relations Society**. 1966.

DE PAULA, F. **Você sabe o que é base de conhecimento?**. Blog Movidesk, 2019. Disponível em: <https://conteudo.movidesk.com/o-que-e-base-conhecimento/>. Acesso em: 10 mar. 2020.

DIANA, D. **O que é Interação Social?** São Paulo, 2019. Disponível em: <https://www.todamateria.com.br/o-que-e-interacao-social/>. Acesso em: 08 mar. 2020.

DIANA, J. **Para que servem as redes sociais?**. 2019. Disponível em: <https://www.todamateria.com.br/redes-sociais/>. Acesso em: 08 mar. 2020.



DICTIONARY MERRIAM-WEBSTER. **Lead time**. Disponível em: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/lead%20time>. Acesso em: 16 mar. 2020.

DIMÁRIO, C. J. K.; ARAÚJO, E. M.; SILVA, C. P.; VICENTINI, P.C. B.; VICENTINI, W. B. **Formação continuada de bibliotecários e as ferramentas tecnológicas da educação a distância**: uma proposta de intervenção educativa. Salvador: UFBA, 14º ed., p. 1–15, 2006.

DOYLE, D. **Saiba o que é gestão da mudança organizacional e como fazer em 6 passos**. Disponível em: <https://www.siteware.com.br/gestao-estrategica/o-que-e-gestao-mudanca/>. Acesso em: 23 set. 2020.

DUARTE, N. Formação do indivíduo, consciência e alienação: o ser humano na psicologia de AN Leontiev. **Cadernos Cedes**, v. 24, n. 62, p. 44-63, 2004.

DZIEKANIAK, G.; ROVER, A. Sociedade do conhecimento: características, demandas e requisitos. **DGZ**. v. 7, n. 1, 2012.

ECO, U. **Os limites da interpretação**. Editora Perspectiva SA, 2016.

EDOOLS. **Como desenvolver um programa de treinamento para sua equipe?**. 2018. Disponível em: <https://www.edools.com/programa-de-treinamento/>. Acesso em: 30 mar. 2020.

EDUCALINGO. **Significância**. 2020. Disponível em: <https://educalingo.com/pt/dic-pt/significancia>. Acesso em: 11 mar. 2020.

EMLIO, S. A. O grupo psicanalítico de discussão como dispositivo de aprendizagem e compartilhamento. **Vínculo**, v. 7, n. 2, p. 35-43, 2010.



FEBRACIS. **Relacionamento Interpessoal: Conceito e Importância**. 2020. Disponível em: <https://www.febracis.com.br/blog/relacionamento-interpessoal-conceito-e-importancia/>. Acesso em: 8 mar. 2020.

FERREIRA, A. B. H. **Novo Dicionário da Língua Portuguesa**. Porto Editora, 2010.

FIGUEIREDO, M. D.; CAVEDON, N. R. Transmissão do Conhecimento Prático como Intencionalidade Incorporada: etnografia numa doceria artesanal. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 19, n. 3, p. 336-354, jun. 2015.

FRANCHON, A. M. **A inclusão digital como estratégia e política de gestão de Relações Públicas em organizações privadas**. 2009. 122 f. Dissertação (Mestrado). Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

FUKUNAGA, F. **Processos de Conhecimento**. 2019. Disponível em: <http://www.sbgc.org.br/blog/processos-de-conhecimento>. Acesso em: 16 mar. 2020.

FUNDACENTRO. **O que é nanociência?**. 2016. Disponível em: <http://www.fundacentro.gov.br/Arquivos/sis/EventoPortal/AnexoPalestraEvento/Seg%20Quimica%20Nano%2012%202016.pdf>. Acesso em: 16 mar. 2020.

FUNDACENTRO. **O que é nanotecnologia**. 2016. Disponível em: <http://antigo.fundacentro.gov.br/nanotecnologia/sobre-nanotecnologia>. Acesso em: 16 mar. 2020.

GEISLER, E. The metrics of knowledge: Mechanisms for preserving the value of managerial knowledge. **Business Horizons**, v. 50, n. 6, p. 467-477, 2007.

GIRARD, J.; GIRARD, J. Defining knowledge management: Toward an applied compendium. **Online Journal of Applied Knowledge Management**, v. 3, n. 1, p. 1-20, 2015.



GNU. **O que é o software livre?**. 2019. Disponível em: <http://www.gnu.org/philosophy/free-sw.pt-br.html>. Acesso em: 11 mar. 2020.

GONÇALVES, H. S.; SOUZA F. G.; ARAÚJO, J. C. O. Governo eletrônico e combate à pandemia do Coronavírus (COVID-19): um estudo dos estados brasileiros. **Anais...** In: XX USP International Conference in Accounting. São Paulo: USP, 2020.

GREER, T. **Así Son las Intranets**. Madrid: McGraw Hill, 1998.

HAN, J.; KAMBER, M.; PEI, J. **Data Mining: Concepts and Techniques**. 3 ed., p. 8. Waltham: Elsevier, 2012.

HULL, R.; COOMBS, R.; PELTU, M. Knowledge management practices for innovation: an audit tool for improvement. **International Journal of Technology Management**, v. 20, n. 5-8, p. 633-656, 2000.

IKEMATU, R. Gestão de Metadados: Sua Evolução na Tecnologia da Informação. **Revista de Ciência da Informação**, v. 2, n. 6, 2001.

INOVATIVA BRASIL. **Glossário Startupês – Conheça os termos usados para falar sobre ramos de atuação**. Disponível em: <https://www.inovativabrasil.com.br/glossario-startupes-conheca-os-termos-usados-para-falar-sobre-ramos-de-atuacao/>. Acesso em: 16 set. 2020.

INSTITUTO HOLOS. **O que é Coaching?**. Disponível em: <https://holos.org.br/o-que-e-coaching/>. Acesso em: 16 mar. 2020.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **ISO/DIS 30401:2018: Knowledge Management Systems – Requirements**. ISO, 2018.



IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Glossário**. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/observatorio/>. Acesso em: 16 set. de 2020.

ISMAIL, I.; FATHONI, A.; PRABOWO, H.; HARTATI, S.; REDJEKI, F. Transparency and Corruption: Does E-Government Effective to Combat Corruption?. **International Journal of Psychosocial Rehabilitation**, v. 24, n. 4, p. 5396-5404, 2020.

JOÃO, P. **Gestão do Conhecimento nas Organizações**. 2015. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/282323811_Gestao_do_Conhecimento_nas_Organizacoes. Acesso em: 16 set. 2020.

JUN, J. **Competitive analysis of digital content and knowledge sharing market for continuing education in China**. 2020. 32 f. Tese (Doutorado). Massachusetts Institute of Technology, Massachusetts, 2020.

KORTH, H.F.; SILBERSCHATZ, A. **Sistemas de Bancos de Dados**, Makron Books, 2 ed. revisada, 1994.

KOTLER, P.; KELLER, K. **Administração de Marketing**. 12 ed. São Paulo, SP, 2006. p. 238-239.

LAKATOS, E. V.; MARCONI, M. A. **Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 1992.

LÉVY, P. **A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço**. 4 ed. São Paulo: Loyola, 2003.

LISBOA, I. **O que é a auditoria interna**. Portal de Auditoria, 2016. Disponível em: <https://portaldeauditoria.com.br/o-que-e-auditoria-interna>. Acesso em: 3 set. 2020.



LOUZADA, P. **O que é gerenciamento e como define as organizações?**. Disponível em: <https://www.fm2s.com.br/o-que-e-gerenciamento-e-como-define-as-organiza-coes>. Acesso em: 16 mar. 2020.

LUCCA, G.; CHARÃO, A. S.; STEIN, B. O. Metadados para um sistema de gestão eletrônica de documentos arquivísticos. **Arquivística.net**, v. 2, n. 1, p. 70-84, 2006.

LUCCA, T. A.; HINNIG, M. P. F.; SANTOS, N. PMO as a tool for the organizational knowledge management: case study in a project-based company of the sanitation service sector. **International Journal of Project Management**, v. 4, n. 1, p. 10-35, 2020.

LUFTMAN, J.N.; LEWIS, P.R.; OLDACH, S.H. Transforming the Enterprise: The Alignment of Business and Information Technology Strategies. **IBM Systems Journal**, v.32, n.1, p.198-221, 1993.

MAJEED, Muhammad Tariq. **Do digital governments foster economic growth in the developing world? An empirical analysis**. NETNOMICS: Economic Research and Electronic Networking, 2020.

MANSILHA, S. **Gap/lacuna e sua análise**. Blog Pessoal, 2014. Disponível em: <http://sergiomansilha.blogspot.com/2014/01/gaplacuna-e-sua-analise.html>. Acesso em: 10 mar. 2020.

MARKET BUSINESS NEWS. **Knowledge Map – Definition and Meaning**. Disponível em: <https://marketbusinessnews.com/financial-glossary/knowledge-map/>. Acesso em: 30 mar. de 2020.

MICHAELIS. **Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa**. 2015. Disponível em: <http://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=gestão>. Acesso em: 24 set. de 2020.



MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Cem palavras para gestão do conhecimento**. 2003.

O CONHECIMENTO. **Sistemas de gerenciamento do conhecimento**. 2020. Disponível em: <https://www.oconhecimento.com.br/conheca-os-sistemas-de-gerenciamento-do-conhecimento/>. Acesso em: 11 mar. 2020.

OROFINO, M. A. R. **Técnicas de criação do conhecimento no desenvolvimento de modelos de negócio**. 2011. 223 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Engenharia e Gestão do Conhecimento, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011.

OSTERWALDER, A.; PIGNEUR, Y. An ontology for e-business models. **Value creation from e-business models**, v. 1, p. 65-97, 2004.

PACIEVITCH, T. **Tecnologia da Informação e Comunicação**. 2020. Disponível em: <https://www.infoescola.com/informatica/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/>. Acesso em: 2 mar. 2020.

PAGANO, R. **O que é um negócio?**. 2012. Disponível em: <http://blog.intelligentia.com.br/o-que-e-um-negocio/>. Acesso em: 18 mar. 2020.

PAULEEN, D. J.; GORMAN, G. E. **Personal knowledge management: Individual, organizational and social perspectives**. Gower Publishing, 2011.

PERASSI, R., MENEGHELI, F.; **Teoria do Conhecimento, Mídia e Semiótica na Área de Mídia do Conhecimento**. Florianópolis, p. 45-73, 2011.

PINHEIRO, M. I. D. S.; SILVA, E. R. P. D.; GUSMÃO, A. O. D. M.; SANTOS, S. M. D. B.; BARBIERI, V. C. Pela Preservação da Memória Documental como uma Garantia do Acesso à Informação, à Memória e à Cidadania. **Revista ACB**, v.14, n.2, p.513-530 jul./dez., 2009.



PIRES, R. **Rock Content**. Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/o-que-e-gestao/>. Acesso em: 24 set. 2020.

PJI CONSULTING. **VOCÊ SABE O QUE É INTELIGÊNCIA?** 2016. Disponível em: <https://pji.com.br/voce-sabe-o-que-e-inteligencia/>. Acesso em: 22 set. 2020.

PORVIR. **Glossário -Definições de conceitos para entender inovação em educação**. Disponível em: <https://porvir.org/glossario/>. Acesso em: 16 set. 2020.

PRIBERAM. **"Eficácia" e "Eficiência"**. 2020. Disponível em: <https://dicionario.priberam.org/efic%C3%A1cia>. Acesso em: 13 set. 2020.

PYÖRIÄ, P. The concept of knowledge work revisited. **Journal of knowledge management**, v.9, n.3, p. 116-127, 2005.

REAL, A. **Objetivos Organizacionais**. Jornal de Negócios. 2014. Disponível em: https://www.jornaldenegocios.pt/opiniao/colunistas/alexandre-real/detalhe/objetivos_organizacionais. Acesso em: 30 mar. 2020.

REISSWITZ, F. **Análise de sistemas**. Clube de autores, 2012, p. 34.

REYNOLDS, H.; KOULOPOULOS, T. Enterprise Knowledge Has a Face. **Intelligent Enterprise**, v. 2, n. 5, p. 29-34, 1999.

RIBAS, A.; SALIM, C. **Gestão de Pessoas para Concursos**. Editora Alumnus, 2013.

RICHARDS, J.; PLATT, J.; PLATT, H.; **Dictionary of Language Teaching and Applied Linguistics**. London: Longman, 1997.

ROCHA, H. **O que é Brainstorming, para que serve, como fazer e exemplos**. Disponível em: <https://klickpages.com.br/blog/o-que-e-brainstorming/>. Acesso em: 10 mar.



2020.

ROVINA, J. **O que é estratégia competitiva e qual é a da sua organização.** 2018. Disponível em: <https://www.euax.com.br/2018/10/estrategia-competitiva/>. Acesso em: 06 set. 2020.

RUSSO, P. T. **Falando sobre gestão – Geração de valor. o que é isso?.** 2019. Disponível em: <http://blog.fipecafi.org/falando-sobre-gestao-geracao-de-valor-o-que-e-isso/>. Acesso em: 23 set. 2020.

SAFETREE. **Guide to doing a Learning Review.** 2017. Disponível em: <https://safetree.nz/wp-content/uploads/2017/11/Guide-to-doing-a-learning-review-Nov-2017.pdf>. Acesso em: 27 fev. 2020.

SCOTT, J. F. **Internalization of Norms:** A sociological Theory of Moral Commitment. 1971.

SEBRAE. **Diretrizes Estratégicas.** Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/SC/Anexos/NS%20SEbrae%20-%20>. Acesso em: 18 mar. 2020.

SENGE, P. **A quinta disciplina:** Arte e prática da organização que aprende. São Paulo, SP. 1994.

SERVIN, G.; DE BRUN, C. ABC of knowledge management. **NHS National Library for Health:** Specialist Library, p. 20, 2005.

SIGNIFICADOS. **Significado de Inerente.** 2014. Disponível em: <https://www.significados.com.br/inerente/#:~:text=Inerente%20significa%20o%20que%20est%C3%A1,para%20caracterizar%20algo%20ou%20algu%C3%A9m>. Acesso em: 22 set. 2020.

SIGNIFICADOS. **Storytelling.** 2020. Disponível em: <https://www.significados.com.br/>



[storytelling/](#). Acesso em: 11 mar. de 2020.

SIGNIFICADOSBR. **Significado de Tácito**. 2020. Disponível em: <https://www.significadosbr.com.br/tacito>. Acesso em: 8 de mar. 2020.

SWAN, J.; NEWELL, S.; SCARBROUGH, H.; HISLOP, D. Knowledge Management and Innovation: Networks and Networking. **Journal of Management**, v. 3, n.4, pp. 262-275,1999.

TAKAHASHI, A. W. **Competências, Aprendizagem Organizacional e Gestão do Conhecimento**. 1 ed. InterSaberes, 2015.

TRAINING INDUSTRY. **Knowledge Repositories**. 2013. Disponível em: <https://trainingindustry.com/wiki/e-learning/knowledge-repositories/>. Acesso em: 27 fev. 2020.

UNIVERSIA BRASIL. **A importância da integração social**. 2019. Disponível em: <https://noticias.universia.com.br/educacao/noticia/2019/07/10/1165565/importancia-integracao-social.html>. Acesso em: 27 fev. 2020.

VALENTIM, M. L. P.; LENZI, L. A. F.; CERVANTES, B. M. N.; CARVALHO, E. L.; GARCIA, H. D.; CATARINO, M. E.; TOMAÉL, M. I. O processo de inteligência competitiva em organizações. **DataGramZero**, v. 4, n. 3, 2003.

VAN DER AALST, W.; HOFSTEDE, A.; KIEPUSZEWSKI, B.; Barros, A. B. Workflow patterns. **Distributed and parallel databases**, v. 14, n. 1, p. 5-51, 2003.

VERASZTO, E. V.; SILVA, D.; MIRANDA, N. A.; SIMON, F. O. Tecnologia: buscando uma definição para o conceito. **Prisma.com**, n. 8, p. 19-46, 2009. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/66904>. Acesso em: 30 set. 2020.



VERGARA, S. C. Sobre a intuição na tomada de decisão. **Cadernos Ebap**, v. 62, 1993.

VIA. **O que são núcleos de inovação tecnológica (NITs)?**. 2018. Disponível em: <https://via.ufsc.br/o-que-sao-nucleos-de-inovacao-tecnologica-nits/> . Acesso em: 16 mar. 2020.

WEBFINANCE. **Business Dictionary**. Disponível em: <http://www.businessdictionary.com/definition/organization.html>. Acesso em: 30 de março de 2020.

WIKIVERSIDADE. **O que é uma Wiki?** 2020. Disponível em: https://pt.wikiversity.org/wiki/Ajuda:O_que_%C3%A9_uma_Wiki%3F. Acesso em: 2 mar. 2020.

WILSON, L. **How to Implement Lean Manufacturing**. United States: Mcgraw-hill, 2010.

WOLFF, H-G.; MOSER, K. Effects of networking on career success: A longitudinal study. **Journal of Applied Psychology**, v. 94, n. 1, p. 196, 2009.

YOUNG, R. Knowledge management tools and techniques manual. **Asian Productivity Organization**, v. 98, 2010.

ZANELLI, J. C.; ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil-2**. Porto Alegre: AMGH Editora, 2014.

ZOTT, C.; AMIT, R. Business model design: an activity system perspective. **Long range planning**, v. 43, n. 2-3, p. 216-226, 2009.



Realização



Apoio



VIA

www.via.ufsc.br

