



III FÓRUM DE DISCENTES E
III FÓRUM DE EGRESSOS DO PPGCI/UNESP

**GESTÃO DO CONHECIMENTO NO ÂMBITO DAS MÍDIAS SOCIAIS APLICADO EM
INSTITUIÇÕES PÚBLICAS DE ENSINO SUPERIOR**

Everaldo Henrique dos Santos Barbosa

Cássia Regina Bassan de Moraes

Linha de Pesquisa: Gestão, Mediação e Uso da Informação

Área de Concentração: "Informação, Tecnologia e Conhecimento"

Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

1. Introdução

O uso das redes sociais digitais é frequentemente visto e presente nas plataformas digitais das instituições públicas de ensino superior. Os profissionais da gestão podem não atuarem em sintonia com as necessidades de estudantes ingressos que as instituições precisam, ao invés de aplicarem questões estratégicas e pontuais para atingirem o público-alvo, oferecendo melhor acessibilidade de informações aos usuários das redes sociais. Logo, o problema de pesquisa está vinculado à questão de como as redes sociais podem subsidiar a gestão do conhecimento dos gestores nas instituições públicas de ensino superior, que aderem ou não ao uso das redes sociais digitais, visando promover a interação social de maneira mais produtiva e relevante para a sociedade e as instituições ensino. O objetivo é identificar e esclarecer os aspectos relevantes das redes sociais para a gestão do conhecimento organizacional, pela facilidade de comunicação com o público que as redes sociais permitem. Assim, o presente estudo visa contribuir para um maior índice de captação de estudantes para as instituições públicas de ensino superior que apresentam ou não cursos com baixo índice de estudantes ingressos e para a manutenção desse processo.

2. Referencial Teórico

As mídias sociais conectam pessoas ou organizações que compartilham ideias, gostos ou objetivos comuns entre si. Porém, a rede social como ferramenta da informação “[...] não está restrita apenas às atividades relacionadas diretamente ao público atendido, mas em todas as ações do profissional [...]” (Almeida Junior; Bortolin, 2016, p. 6). Nesse panorama, os autores supracitados enfatizam as possibilidades que se pode ter ao valorizarem e aplicarem ações de gestão do conhecimento provenientes de informações das redes sociais, de modo a favorecer e aproveitar significativamente as vantagens que o artifício pode oferecer às instituições. Neste aspecto, Belluzzo (2011, p. 2, grifo nosso) corrobora “[...] **a informação tem um papel decisivo, inúmeras oportunidades se abrem ao profissional competente.** Entretanto, para que possa aproveitá-las é preciso que se comprometa com ideias e ideais [...]”.

A gestão do conhecimento são tributos elementares para a obtenção de resultados satisfatórios em um grupo (NONAKA, I; TAKEUCHI, H, 1997, VALENTIM, 2008). As redes sociais, em especial, contribuem de maneira eficiente para o compartilhamento da informação, a disseminação de informações e a

construção do conhecimento. Os dados e informações presentes nas plataformas digitais sociais podem ser processados, interpretados e analisados para que o conhecimento construído pelos profissionais envolvidos possa ser utilizado em conjunto, gerando ações de gestão do conhecimento que podem ser implantadas nas instituições públicas de ensino superior (TERRA, 2000, TOMAÉL, 2008).

As redes sociais oferecem aos usuários com perfis de pessoas física ou jurídica o serviço de localização dos seguidores, ou seja, identificação geográfica daqueles usuários que estão com os perfis sociais vinculados ao da instituição. É possível identificar e mapear o público-alvo, possibilitando ao gestor aplicar estratégias de ação para a divulgação dos vestibulares, impulsionando o crescimento de alunos ingressos nas instituições. A disponibilidade de informação nas redes sociais digitais gera a possibilidade de obtenção de conhecimento importante para os profissionais envolvidos no ambiente profissional, instituindo uma tendência potencialmente desafiadora. Nesse aspecto, Choo (2003) qualifica que a estratégia é de extrema importância para a inovação dos processos de gestão no que condiz a ser competente no uso da informação, de modo a obter conhecimento e prática significativa (TOMAÉL, 2008).

Desse modo, as instituições públicas de ensino superior podem desenvolver a gestão do conhecimento, promovendo a otimização de recursos informacionais como aporte ao compartilhamento de informação e captação de informações para a construção do conhecimento. Além disso, a interação em rede promove o conhecimento e “[...] **o fluxo, o uso e a apropriação de informações dependem, por sua vez, da capacidade de pessoas, grupos e organizações** de se associarem para o aprendizado” (BASSETTO, 2012, p. 15, grifo nosso). Diante dessas concepções, o conhecimento é gerado de acordo com as habilidades dos profissionais, visando aproveitar ao máximo as informações potencialmente existentes nos ambientes organizacionais, podendo ser produzidas nas bases das redes sociais digitais (TOMAÉL, 2008; VALENTIM, 2008).

3. Procedimentos Metodológicos

A pesquisa se designa em quali-quantitativa, de caráter descritivo e exploratório. Para a metodologia de análise da congruência entre a extração de dados e construção de representações conceituais aplica-se o Estudo de Caso (2010). Será aplicado questionários com os profissionais como instrumento de coleta de dados e entrevistar como técnica. A observação da plataforma digital e análise dos dados permitirá finalizar a aplicação do método proposto. Portanto, propõe-se levantar discussões com os profissionais e responsáveis pelos vestibulares da Faculdade de Tecnologia de Garça - FATEC, visando identificar as lacunas encontradas e, a partir daí, definir uma proposta de ação com base no presente estudo.

4. Resultados Parciais/Finais

A instituição de ensino FATEC de Garça, atualmente, atua no âmbito midiático para interagir com seus potenciais futuros estudantes e tem demonstrado bastante interesse público em buscar informações fornecidas nas plataformas digitais sociais. Ainda, foi possível identificar que grande parte dos estudantes ingressos segue e utiliza as mídias sociais para facilitar a comunicação, ganhando tempo e precisão nas respostas de interesses mútuos sem sair de casa.

Com a presente pesquisa, pretende-se evidenciar a gestão do conhecimento que pode ser gerado no âmbito das mídias sociais, indicando no decorrer do estudo o processo e as possibilidades de ação, de modo que os resultados apresentados sejam de potencial aplicação nas instituições públicas de ensino superior.

5. Considerações Parciais

As instituições públicas de ensino superior devem compreender que a evolução das tecnologias da informação e comunicação tem sido bastante evidente na sociedade. A maioria das pessoas, sendo de diferente faixa-etária ou classe social, adere cada dia mais aos perfis das redes sociais digitais. Com isso, é imprescindível compreender que a adaptação

à evolução é fundamental para acompanhar o progresso característico da globalização que se vive atualmente.

As tecnologias da informação e comunicação configuram-se como ferramentas que auxiliam nos processos gestão organizacional e social. O fluxo de informação presente nas bases digitais sociais é capaz de gerar a construção de conhecimento nos mais variados campos de atuação profissional.

Em meados da década de 1990, as redes sociais presentes na *Web* vêm sendo desenvolvidas, apresentando um crescimento rápido tanto no número de redes quanto em seus escopos. Deve-se considerar que as redes sociais impulsionam e incentivam mudanças na sociedade e nas estruturas organizacionais, muito mais que apenas interação social uma relação construtiva para as instituições públicas de ensino superior que as utilizam de maneira inteligente e valorosa.

Diante do conhecimento produzido no âmbito organizacional e da necessidade de interação social, nota-se uma característica importante das redes sociais para a gestão do conhecimento nas instituições públicas de ensino superior: a inovação tecnológica, utilizada com base na comunicação em tempo real e da facilidade da democratização e compartilhamento das informações via *internet*.

Logo, busca-se proporcionar norteadores em relação à prática assertiva da gestão do conhecimento nas instituições públicas de ensino superior, visando auxiliar no processo de construção e gestão do conhecimento dos gestores e diretores quanto a instruções das ações para a divulgação dos vestibulares e captação de estudantes, a fim de contribuir com a manutenção desse processo e na melhoria da qualidade no atendimento prestado e oferecido à sociedade. Dessa maneira, ao desenvolver criticamente e pontualmente os conceitos relacionados ao tema, esta pesquisa torna-se relevante tanto para os profissionais das instituições públicas de ensino superior quanto para a sociedade, além de proporcionar um enriquecimento na literatura da Ciência da Informação e outras áreas do conhecimento.

6. Referências

- ASADAMI, A. **Redes sociais**. Junho, 2008. Disponível em: <<http://www.infoescola.com/sociedade/redes-sociais-2/>>. Acesso em: 30 ago. 2018.
- BARROS, A. J. da S.; LEHFELD, N. A. de S. **Fundamentos de metodologia científica: um guia para a iniciação científica**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2000.
- BERVIAN, P. A.; CERVO, A. L. **Metodologia Científica**. São Paulo: Prentice Hall, 2002.
- CASTELLS, Manuel. O espaço de fluxos. In: _____. **A sociedade em rede**. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2005. p. 467-521.
- CASTELLS, M. **A sociedade em Rede**. A era da informação: economia, sociedade e cultura. v. 1, 10 ed. São Paulo: Paz e Terra, 2009. p. 39-66.
- CHOO, C. W. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003, 426p.
- LAUDON, K.; LAUDON, J. P. **Sistemas de Informação gerenciais**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- PHELPS, C.; HEIDL, R.; WADHWA, A. **Knowledge, Networks, and Knowledge Networks: A Review and Research Agenda**, *Journal of Management*, v. 38, n. 4, 2012.
- SARACEVIC, T.; WOOD, J. B. **Consolidation l'information: guide pour l'évaluation**, la reorganization et le reconditionnement de l'information scientifique et technique: version provisoire. Paris: Organisation des Nations Unies pour l'Education, la Science et la Culture, 1986.
- VALENTIM, M. L. P. **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da ciência da informação**. São Paulo: Polis; Cultura Acadêmica, 2008a. 272p.