

MATURIDADE EM GESTÃO DO CONHECIMENTO: UM DIAGNÓSTICO SOBRE O SISTEMA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA DE UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO NO SUL FLUMINENSE

MATURITY IN KNOWLEDGE MANAGEMENT: A DIAGNOSIS ABOUT
THE DISTANCE EDUCATION SYSTEM OF FEDERAL EDUCATION
INSTITUTION AT SOUTH FLUMINENSE

Recebido em: 16 de setembro de 2021

Aprovado em: 29 de novembro de 2021

Sistema de Avaliação: Double Blind Review

RCO | a. 14 | v. 1 | p. 161-188 | jan./jun. 2022

DOI: <https://doi.org/10.25112/rco.v1.2262>

Thiago Luís Lopes Calmeto *thiagovrd@gmail.com*

Mestre em Gestão e Estratégia pela Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (Seropédica/Brasil). Analista de Tecnologia da Informação no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (Pinheiral/Brasil).

André Yves Cribb *andre.cribb@embrapa.br*

Doutor em Engenharia de Produção pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (Rio de Janeiro/Brasil). Pesquisador na Embrapa Agroindústria de Alimentos (Rio de Janeiro/Brasil).

RESUMO

Muitas organizações reconhecem a importância e aplicam a Gestão do Conhecimento (GC) para melhorarem o desempenho e obterem vantagens competitivas. Nas organizações públicas, sua adoção representa utilizar um modelo de gestão voltado para melhoria da prestação de seus serviços, inclusive nas instituições de ensino, pelo fato destas lidarem com o conhecimento e este ser a razão de existirem. Mas antes de implementar a GC, as organizações devem realizar uma análise prévia quanto aos aspectos relacionados à dinâmica do conhecimento internamente. Neste sentido, o presente estudo teve como objetivo diagnosticar o nível de maturidade em GC do sistema de educação a distância (EaD) de uma instituição federal de ensino na região Sul Fluminense. A pesquisa foi classificada como qualitativa e quantitativa, de natureza exploratório-descritiva e aplicada, por meio de um estudo de caso. A coleta dos dados se deu por questionário, adaptado do modelo de instrumento de avaliação da GC proposto por Batista (2012) para o contexto da EaD, aplicado aos coordenadores geral, de cursos e de tutoria do sistema, para avaliar o nível de maturidade em GC. Os resultados obtidos mostraram que o nível de maturidade em GC do universo estudado é de iniciação, o que indica que, com base na classificação do modelo utilizado, se reconhece a necessidade de gerenciar o conhecimento e a importância da GC para a EaD e para a instituição, bem como de seus benefícios, a partir da aplicação de práticas e técnicas que permitam a gestão adequada do conhecimento aplicável à modalidade naquele universo.

Palavras-chave: Gestão do Conhecimento. Maturidade. Sistema de Educação a Distância. Instituição Federal de Ensino.

ABSTRACT

Many organizations recognize the importance and apply Knowledge Management (KM) to improve performance and obtain competitive advantages. In public organizations, its adoption represents using a management model aimed at improving the provision of their services, including in educational institutions, as they deal with knowledge and this is the reason for existing. However, before implementing KM, organizations must carry out a previous analysis regarding aspects related to the dynamics of knowledge internally. In this sense, the present study aimed to diagnose the level of maturity in KM of the distance education system (DE) of a federal educational institution in the southern region of Rio de Janeiro. The research was classified as qualitative and quantitative, exploratory-descriptive and applied, through a case study. Data collection was carried out by a questionnaire, adapted from the KM assessment instrument model proposed by Batista (2012) for the context of distance education, applied to the general, courses and tutoring coordinators of the system, to assess the level of maturity in GC. The results obtained has shown that the level of maturity in KM of the researched universe is at initiation, which indicates that, based on the classification of the model used, the need to manage knowledge and the importance of KM for DE and for the institution is recognized, as well as its benefits, from the application of practices and techniques that allow the adequate management of knowledge applicable to the modality in that universe.

Keywords: Knowledge Management. Maturity. Distance Education System. Federal Educational Institution.

1 INTRODUÇÃO

Na atual sociedade, a influência de inúmeros fatores em nível político, social, econômico e tecnológico contribui para que nações, organizações e pessoas em geral se adequem a novas tendências e realidades, dinâmicas nas suas transformações. No que tange às organizações, estas passam por transformações a todo tempo, para adequar seus processos de negócio, em busca de melhorias em seus produtos e serviços, e no atendimento e satisfação de seus usuários e clientes, como forma de garantir sua sobrevivência e perenidade, diante de um ambiente marcado pela alta competitividade.

Nesse sentido, a Sociedade da Informação e do Conhecimento se caracteriza pelo dinamismo e excesso de informações, e pela capacidade das pessoas de buscar, utilizar e compartilhar conhecimentos. Assim, informação e conhecimento são elementos fundamentais para o desenvolvimento de todos os segmentos de uma sociedade, como também para a gestão estratégica das organizações, pois estes se relacionam com todas as ações de uma organização no seu ambiente interno e externo, e constituem base para formular estratégias organizacionais que geram vantagem competitiva (DRUCKER, 1999; JANNUZZI; FALSARELLA; SUGAHARA, 2016; JORGE; FALÉCO, 2016; ALARCON; SPANHOL, 2017).

A busca de vantagens competitivas demanda das organizações novos modelos ou ferramentas de gestão eficazes, de modo que o conhecimento seja administrado e gerenciado de forma estratégica e ofereça tais vantagens (NONAKA; TAKEUCHI, 2008). Nesse contexto, surge a Gestão do Conhecimento (GC), que consiste numa coleção de processos que governa a criação, armazenamento, disseminação e utilização de conhecimentos, que visa a melhoria do desempenho organizacional, sendo um diferencial competitivo e parte da estratégia das organizações (DAVENPORT; PRUSAK, 2012; SILVA; BURGER, 2018).

Com a importância dada à GC atualmente, as organizações se preocupam com o que “sabem” e com o que precisam “saber”, e em investigar o impacto e a consistência desse conhecimento para o negócio. As organizações que o compreendem como ativo estratégico se atentam em gerar condições para apoiar a construção, o desenvolvimento e a disseminação dos saberes organizacionais (ALMEIDA; SANTOS, 2017).

Nas organizações públicas, uma tendência é a adoção de novos modelos de gestão com foco em resultados, o que flexibiliza a burocracia, traz modernidade, eficiência e efetividade aos seus processos e serviços, e melhoria no desempenho organizacional (BATISTA, 2012).

Em instituições de ensino públicas e privadas, onde o conhecimento é o negócio e finalidade (BRITO; BOLSON; 2014), geri-lo com a devida atenção é essencial, como forma de garantir a continuidade do conhecimento organizacional, com ações que promovam a preservação, revisão, busca e atualização desse conhecimento. Nesse contexto, as instituições federais de ensino que atuam com EaD (educação

a distância) – modalidade de ensino que cresceu no Brasil nos últimos anos – também devem realizar a gestão adequada de conhecimentos específicos atinentes a EaD, de modo a refletir na qualidade no ensino e na melhoria de processos educacionais e organizacionais da modalidade (ALARCON; SPANHOL, 2017; ALMEIDA; SANTOS, 2017; CRUZ; MOLINA, 2019).

Mas para que ocorra qualquer iniciativa que envolva a adoção ou implementação da GC em uma organização, seja ela de ensino ou não, há a necessidade de se realizar um diagnóstico prévio, de modo que se conheça pontos fortes e fraquezas da organização, para então se direcionar ações mais efetivas em relação à GC. Nesse sentido, é orientado que as organizações avaliem seu grau de maturidade em GC, de modo que elas possam subsidiar a elaboração de um plano de GC e justifique a importância da prática da GC. Para tanto, podem se valer de modelos de maturidade, que mostram o nível de desenvolvimento e indicam pontos de melhoria, e também avaliam a evolução e progresso das organizações em relação à GC (OLIVEIRA *et al.*, 2011; BATISTA, 2012; SOUZA; HELOU; SOHN, 2018).

Ao partir do pressuposto de que qualquer organização, mesmo de forma inconsciente, pratica a GC, o objetivo deste estudo foi diagnosticar o nível de maturidade em GC no sistema de EaD de uma instituição federal de ensino na região Sul Fluminense, a partir da adaptação, para o contexto da EaD, do modelo de instrumento proposto por Batista (2012), voltado à avaliação da GC no âmbito da administração pública. Trata-se de uma iniciativa que visa a identificar o estágio atual da Gestão do Conhecimento neste universo, a fim de encontrar pontos fortes e oportunidades de melhoria, com vistas ao seu desenvolvimento, e também contribuir para que haja reflexões acerca da sua importância e de seus benefícios para a EaD e para a instituição, entre outros aspectos.

Este estudo está dividido nas seguintes seções: esta introdução, o referencial teórico, que aborda aspectos gerais da Gestão do Conhecimento e especificidades desta no setor público, nas instituições de ensino e na educação a distância, a metodologia aplicada para coleta e análise dos dados, a caracterização do universo pesquisado, os resultados obtidos, e, por fim, as considerações finais e conclusão do estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 GESTÃO DO CONHECIMENTO

O conhecimento se tornou o maior diferencial competitivo das organizações da atualidade; um ativo que impulsiona o seu desenvolvimento e gera inovação, a partir da criação ou da aquisição de conhecimentos, com vistas à sua competitividade e sobrevivência. Logo, ao reconhecê-lo como fator

fundamental de produção e ativo garantidor de vantagem competitiva, evidencia-se a preocupação das organizações em gerenciá-lo, o que denota a importância da Gestão do Conhecimento nos tempos contemporâneos (DRUCKER, 1999; NONAKA, TAKEUCHI; 2008; PROBST; RAUB; ROMHARDT, 2009; CRIBB, 2010; SANTOS; DAMIAN; VALENTIM, 2019).

A Gestão do Conhecimento (GC) pode ser entendida como um processo integrado que cria, organiza, dissemina e intensifica o conhecimento, visando à melhoria de desempenho organizacional. É caracterizado por um conjunto de ações que envolve identificar, gerenciar, capturar e compartilhar as informações da organização (DAVENPORT; PRUSAK, 2012).

Nonaka e Takeuchi (2008) definem a GC como um processo pelo qual as organizações buscam novas formas de criar e expandir conhecimento. Trata-se da criação contínua de novos conhecimentos, compartilhando-os pela organização e incorporando-os em novos produtos e/ou serviços, tecnologias e sistemas, e que acarretam em mudança no ambiente organizacional.

Nesse sentido, o conhecimento apresenta duas formas distintas: o conhecimento explícito (formalizado, sistematizado e de fácil transmissão entre as pessoas) e o conhecimento tácito (pessoal, não formalizado, de difícil expressão e compartilhamento). O acesso ao conhecimento passa por estas formas, e respeita aspectos relacionados a valores individuais, modelos mentais, contexto e experiências. E para ser incorporado e agregado às organizações, é necessário que o conhecimento tácito dos indivíduos que a compõem seja disponibilizado e disseminado ao sistema de conhecimento destas. Para tanto, a criação e utilização de conhecimento nas organizações passa pela conversão de conhecimentos tácitos e explícitos, por meio de inúmeras interações entre essas formas (NONAKA; TAKEUCHI, 2008).

Por ser um ativo intangível, o conhecimento tem valor econômico inestimável, e sua utilização e reutilização o torna ainda mais valioso para as organizações que compreendem a importância de gerenciá-lo adequadamente. Dessa forma, sua devida aplicação permite a elas garantirem vantagem competitiva, e a GC emerge como a capacidade que proporciona às organizações se desenvolverem, inovarem e reforçarem a sua competitividade; ou seja, uma forma estruturada de tratar o conhecimento (TERRA, 2005; JANNUZZI; FALSARELLA; SUGAHARA, 2016; GONZALEZ; MARTINS, 2017).

2.2 A GESTÃO DO CONHECIMENTO NAS ORGANIZAÇÕES

O conhecimento tem características próprias, que levam às organizações a necessidade de criarem mecanismos e práticas para a criação, apropriação, conservação, transferência e aplicação de conhecimentos. Para isso, a Gestão do Conhecimento (GC) se apresenta como ferramenta para concretizar estes processos, e depende de que as organizações criem e desenvolvam condições, situações e ambientes

propícios à mobilização e o compartilhamento de saberes individuais (desde a apropriação da informação e a construção de conhecimento) ao coletivo organizacional, na forma de processos, manuais, padrões e *know-how* (NONAKA; TAKEUCHI, 2008; CRIBB, 2010; TEIXEIRA; VALENTIM, 2017; SILVA; BURGER, 2018).

Nessa linha, a GC tem como foco principal os membros das organizações, por meio de ações que desenvolvam competências cognitivas que contemplem o ciclo do conhecimento, de maneira que eles transmitam seus conhecimentos individuais ao coletivo e, assim, contribuam para o crescimento e desenvolvimento da organização. Assim, com o entendimento de que o conhecimento é um ativo estratégico e intangível, a GC nas organizações incentiva a construção de relacionamentos entre seus membros, para que novos conhecimentos sejam gerados e compartilhados e, assim, elas criem diferenciais para obter vantagem competitiva e melhoria contínua (TENÓRIO; VALENTIM, 2016; SANTOS; DAMIAN; VALENTIM, 2019).

Para que a GC aconteça nas organizações, deve-se considerar a presença e combinação de componentes fundamentais: pessoas, processos e tecnologia. A integração entre esses componentes e o desenvolvimento destes, observadas as peculiaridades de cada um, é que permitirá que as organizações apliquem a GC e atinjam seus objetivos, pois são eles que possibilitam o compartilhamento dinâmico do conhecimento, gerando agregação de valor às organizações (SERVIN, 2005; BATISTA, 2012; NEVES; VARVAKIS; FIALHO, 2018).

2.3 GESTÃO DO CONHECIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO

A GC passou a ter maior importância na Administração Pública a partir dos anos 2000, como forma de mudar a visão de desprestígio, ineficiência e precariedade de seus serviços, de modo a melhorar a qualidade da prestação de serviços públicos e buscar excelência operacional (SILVA; SOUZA; LAPOLLI, 2012; SANTOS; BASTOS, 2019). Para tanto, reconhece-se a necessidade de uma nova filosofia para o setor público, e isso passa pela adoção da GC.

Nesse sentido, entende Schlesinger *et al.* (2008) que a ausência de modelos de gestão faz com que o serviço público perca conhecimentos, o que gera prejuízos imensuráveis. Para dirimir tais problemas, o serviço público deve reconhecer o conhecimento como o recurso mais relevante para seu sucesso e continuidade, e a aplicação conjunta de modelos de gestão e a GC possibilita melhor desempenho organizacional e agregação de valor a processos e atividades.

Batista (2012) acrescenta que uma GC efetiva no serviço público ajuda as organizações a enfrentar novos desafios, implementar práticas inovadoras de gestão e melhorar a qualidade dos processos e serviços públicos em favor do cidadão e da sociedade em geral. Para tanto, sua aplicação deve estar

voltada e alinhada aos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, além da qualidade e efetividade social. Por fim, entende que a adoção da GC pode ajudar as organizações públicas a buscarem novas práticas de gestão, voltadas para a melhoria dos seus processos internos, a partir de mudanças culturais que reflitam em inovação dos métodos de trabalho empregados no setor e na melhor prestação de serviços em favor da coletividade.

2.4 GESTÃO DO CONHECIMENTO EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO

As instituições de ensino têm o conhecimento como razão de sua existência. Nesse sentido, Brito e Bolson (2014) entendem que elas têm por matéria-prima principal e, ao mesmo tempo, por finalidade, a educação e o saber. Devem disseminar conhecimentos, de modo a contribuir com a sociedade, com o desenvolvimento de valores e competências como aprender a aprender, comunicação e colaboração, raciocínio criativo e resolução de problemas.

Como organizações promotoras de conhecimento, é de se compreender que este conhecimento seja capaz de ser gerido internamente. Logo, elas devem se preocupar em desenvolver e aplicar modelos de gestão voltados para a GC. Por isso, tais organizações devem desempenhar um novo papel estratégico no atual contexto social, pois elas já são e serão, cada vez mais, as organizações sociais mais importantes deste século. Nesse sentido, é paradoxal o fato destas organizações resistirem às mudanças, ao não adotarem novos modelos de gestão (NERY; FERREIRA FILHO, 2015; VASCONCELOS, 2016).

Nesse cenário, a GC tem papel fundamental para transformar a organização do trabalho e da administração do conhecimento nessas instituições, ao introduzir práticas e modelos de gestão baseados no conhecimento. O desafio para as instituições de ensino seria, portanto, organizar e tornar disponíveis informações e saberes nela gerados, para usá-los e convertê-los em novos conhecimentos. Logo, a GC é uma ferramenta que pode ajudar na evolução da gestão dessas organizações, ao permitir uma nova visão de processos, relações, tecnologias, etc. (OLIVEIRA; ALBUQUERQUE; KRONBAUER, 2012; VASCONCELOS, 2016).

2.5 GESTÃO DO CONHECIMENTO NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

A educação a distância (EaD) é uma modalidade de ensino que têm na sua essência a construção do conhecimento, pela utilização dos recursos tecnológicos para estudar e realizar as atividades de maneira remota, onde a comunicação é feita por meio de linguagem própria para a interação na EaD entre alunos e tutores. Para tanto, depende de um sistema de apoio, nos níveis pedagógico, administrativo e tecnológico,

entre outras ações organizacionais, que sirvam de base para o processo de ensino-aprendizagem (HACK, 2011; ALARCON; SPANHOL, 2015; MOMO; BEHR, 2015).

Para prover o ensino nessa modalidade, se faz necessária a gestão da EaD, de modo a viabilizar uma estrutura apta para tal fim. Dessa forma, a gestão da EaD propicia às instituições que atuam na modalidade fazer uso de estratégias, ferramentas, pessoas e conhecimentos nos níveis acima citados (HACK, 2011; MOMO; BEHR, 2015; ALMEIDA; SANTOS, 2017).

Nesse sentido, a gestão da EaD também se relaciona com a Gestão do Conhecimento, pois a EaD contempla um modelo que se baseia no compartilhamento do conhecimento entre pessoas e equipes multidisciplinares, por meio de ações e construções coletivas, e de esforços voltados para a sua finalidade precípua. E por apresentar essas características, a GC pode ser uma ferramenta importante em organizações que atuam na EaD, com a aplicação de práticas que incentivem fluxos de conhecimento entre pessoas, equipes multidisciplinares e organização (ALARCON, SPANHOL, 2015; ALARCON; SPANHOL, 2017).

Além disso, com o crescimento da modalidade e o aumento da competitividade no mercado, muitas instituições de EaD verificam a necessidade de melhoria de seus processos organizacionais a partir do uso das práticas de GC. Por esta razão, a GC pode trazer diferencial competitivo e contribuir para a geração e troca de novas informações e conhecimentos, a partir da interação entre os profissionais da EaD nestas instituições (CRUZ; MOLINA, 2019).

2.6 MATURIDADE EM GESTÃO DO CONHECIMENTO

Realizar a GC não é uma tarefa fácil. As organizações apresentam dificuldades em identificar como acontece o progresso da GC nos seus domínios, bem como em avaliar os resultados obtidos com a sua implementação, uma vez que o conhecimento é tido como um recurso intangível e de difícil mensuração (OLIVEIRA *et al.*, 2011).

A literatura sobre GC também traz a questão sobre a necessidade das organizações em efetivá-la em seu cotidiano. Nesse sentido, é necessário que estas realizem um diagnóstico preliminar para avaliar o grau de aplicação (formal ou informal) das práticas de GC, de modo a descobrir o seu estágio de evolução em relação à GC, antes de uma implementação efetiva. Para tanto, foram desenvolvidos modelos que avaliam a maturidade da GC, como um roteiro de avaliação holística de diversos fatores, onde é possível identificar pontos fortes e outros que precisam de melhoria. Tais modelos contribuem para a implementação da GC nas organizações (OLIVEIRA *et al.*, 2011; BATISTA, 2012; BATISTA, 2015; HELOU, 2015; NATALE; NEVES; CARVALHO, 2016; SOUZA; HELOU; SOHN, 2018).

Os modelos de maturidade avaliam o quanto a GC é expressa e controlada nas organizações, e muitos surgiram a partir do reconhecimento da importância do conhecimento para as organizações e da necessidade destas em gerenciá-lo. Nesse sentido, o uso desses modelos permite com que as organizações cresçam de forma gradativa nos estágios de maturidade em GC (DALKIR, 2005 *apud* NATALE; NEVES; CARVALHO, 2016; SOUZA; HELOU; SOHN, 2018).

Existem diversos modelos de maturidade para GC na literatura, com enfoques diferentes entre eles para aplicação. Em se tratando de aplicação desses modelos nas organizações públicas brasileiras, há o *Organizational Knowledge Assessment (OKA)*, do Instituto Banco Mundial (FONSECA, 2006 *apud* BATISTA, 2015), e o MGCAPB – Modelo de Gestão do Conhecimento para a Administração Pública Brasileira (BATISTA, 2012). Para fins deste trabalho, por conta de o universo da pesquisa ser uma instituição pública, o modelo adotado como referência é o MGCAPB – Modelo de Gestão do Conhecimento para a Administração Pública Brasileira (BATISTA, 2012), adaptado para a realidade do setor público brasileiro, e que conta com um instrumento próprio para avaliar a maturidade da GC.

Este instrumento permite identificar o nível de maturidade em GC que a organização se encontra e avaliar a maturidade em GC com base em sete critérios, a saber: liderança em GC, processo, pessoas, tecnologia, processos de conhecimento, aprendizagem e inovação, e resultados da GC, que são pontuados numa escala de 1 a 5, conforme as evidências reais das ações descritas no próprio instrumento. Ele possui cinco níveis de maturidade, relacionados à pontuação obtida, que variam desde o nível reação (mais baixo) até o nível “maturidade” (mais alto), que mostram o resultado da avaliação (BATISTA, 2012):

I) Reação: de 42 a 83 pontos - a organização não sabe o que é GC e desconhece sua importância para aumentar a eficiência e melhorar a qualidade e a efetividade social;

II) Iniciação: de 84 a 125 pontos – a organização começa a reconhecer a necessidade de gerenciar o conhecimento;

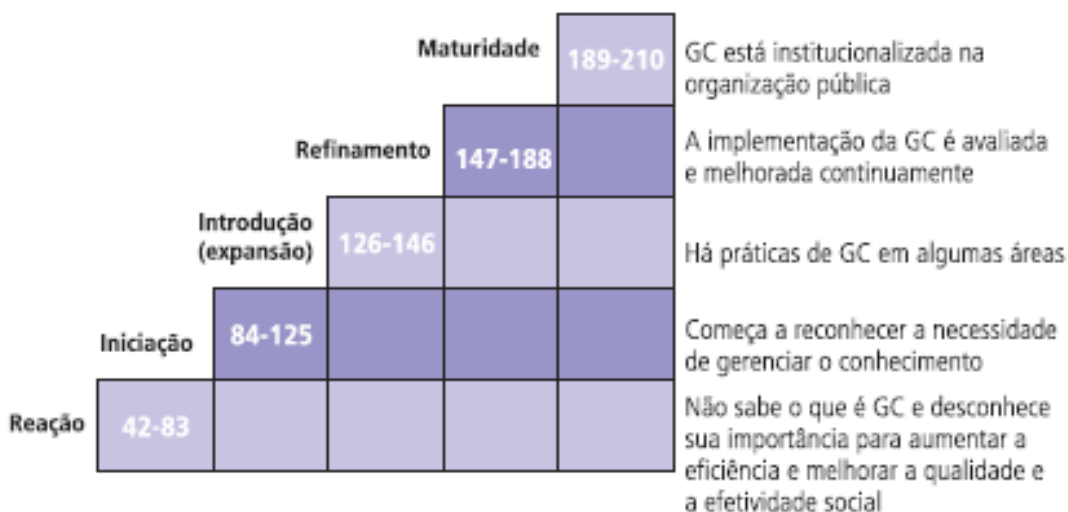
III) Introdução (expansão): de 126 a 146 pontos – há práticas de GC em algumas áreas isoladas da organização;

IV) Refinamento: de 147 a 188 pontos – a implementação da GC é avaliada e melhorada de maneira contínua, para a integração da GC em todas as áreas;

V) Maturidade: de 189 a 210 pontos - nível mais elevado de avaliação da maturidade, onde a GC está institucionalizada na organização.

A figura a seguir ilustra os níveis de maturidade elencados por Batista (2012):

Figura 1 - Níveis de Maturidade em GC



Fonte: Batista (2012, p. 95).

Com os resultados da avaliação, é possível determinar o grau de utilização da GC na organização, as condições para implementação e manutenção dos processos de GC, além da identificação de pontos fortes e oportunidades de melhoria. Desta maneira, a identificação e reconhecimento do nível de maturidade em GC de uma organização pública se torna um estímulo para aprimorar as técnicas utilizadas e avançar no processo de institucionalização do conhecimento organizacional, com vistas à melhoria contínua de processos, que garantam melhores resultados, eficiência e qualidade dos serviços prestados (BATISTA, 2015; SOUZA; HELOU; SOHN, 2018; SANTOS; BASTOS, 2019).

3 METODOLOGIA

A pesquisa teve abordagem qualitativa e quantitativa, e apresentou natureza exploratório-descritiva e aplicada. Utilizou-se como método o estudo de caso único, aplicado no sistema de EaD da instituição pesquisada, composto pelo NEaD (Núcleo de Educação a Distância) e pelos polos de apoio presencial em EaD vinculados ao NEaD, distribuídos por 6 municípios do estado do Rio de Janeiro.

O estudo de caso compreendeu observações por certo tempo, em situações em que o foco se concentrou na investigação do fenômeno dentro do contexto de sua realidade (YIN, 2015). Nessa linha, Gil (2008, p. 57) afirma que "o estudo de caso consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos

objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento”. No caso deste estudo, foi compreendida como a estratégia mais adequada.

Nessa pesquisa foram feitas pesquisas bibliográfica, documental e de campo, e utilizou como técnica de coleta de dados a observação e a aplicação de questionários, para avaliar o nível de maturidade em GC do universo pesquisado. Os sujeitos foram o coordenador geral do sistema de EaD da instituição (liderança do sistema), a coordenadora de cursos FIC (formação inicial e continuada) em EaD e a coordenadora de tutoria, totalizando 3 sujeitos, escolhidos com base na acessibilidade e de acordo com a função exercida dentro do sistema de EaD local.

A coleta dos dados foi realizada entre julho e setembro de 2019, a partir da aplicação de um questionário adaptado do instrumento de avaliação da GC proposto por Batista (2012) para o contexto da EaD e realidade do sistema de EaD da instituição, com o intuito de avaliar o nível de maturidade em GC do referido sistema. Nesse sentido, este instrumento analisou a percepção dos sujeitos quanto à GC com base em 7 (sete) critérios, a saber: liderança em GC, processo, pessoas, tecnologia, processos de conhecimento, aprendizagem e inovação e resultados da GC. O instrumento em si consiste em uma folha de pontuação, na qual os sujeitos dão notas de 1 a 5 para cada critério avaliado. Antes de procederem ao preenchimento do instrumento de avaliação, todos os sujeitos tiveram uma breve explicação sobre a sua finalidade e o esclarecimento de dúvidas que pudessem auxiliá-los a entender o propósito da pesquisa.

Cada critério avaliado possuía 6 questões, no total de 42 para o instrumento, e deviam ser pontuadas numa escala de 1 a 5, conforme descrição: 1 – as ações descritas são muito mal realizadas, ou ainda não são realizadas; 2 – as ações descritas são mal realizadas; 3 – as ações descritas são realizadas de forma adequada; 4 – as ações descritas são bem realizadas; 5 – as ações descritas são muito bem realizadas. A pontuação máxima de cada critério é de 30 pontos.

Como visto anteriormente, o referido instrumento consta do MGCAPB e possui cinco níveis de maturidade, que variam desde o nível reação (mais baixo) até o nível “maturidade” (mais alto), que mostram o resultado da avaliação conforme a pontuação obtida (BATISTA, 2012): Reação: de 42 a 83 pontos; Iniciação: de 84 a 125; Introdução (expansão): de 126 a 146 pontos; Refinamento: de 147 a 188 pontos; e Maturidade: de 189 a 210 pontos.

Quanto à análise dos dados, foi construído um quadro de pontuação, a partir da média das respostas obtidas para cada instrumento aplicado e, posteriormente, um gráfico de radar, representando a pontuação total do sistema de EaD em relação à GC. O gráfico mostra o comparativo entre a pontuação máxima para cada critério avaliado e a pontuação obtida pelo sistema de EaD da instituição objeto de pesquisa.

4 RESULTADOS E ANÁLISE

Nesta seção, são apresentados os resultados que a pesquisa encontrou, de modo a demonstrar o nível de maturidade em GC que o sistema de EaD da instituição se encontra. Antes disso, faz-se necessário contextualizar a trajetória histórica da organização e do setor estudado, bem como sua transformação ao longo do tempo, o que pode ajudar a entender algumas particularidades e obstáculos enfrentados pela organização no que tange à GC. Dessa forma, serão apresentadas uma breve caracterização da organização e do setor universo de pesquisa, para então ingressar nos resultados obtidos, a partir da análise dos instrumentos aplicados para avaliar o nível de maturidade em GC do universo pesquisado.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DO SETOR E DA ORGANIZAÇÃO

O universo desta pesquisa é o sistema de EaD de uma instituição federal de ensino localizada na região sul do estado do Rio de Janeiro, conhecida como Sul Fluminense, composto pelo NEaD - Núcleo de Educação a Distância, localizado no *campus* da instituição na cidade de Pinheiral, e por 6 polos de apoio presencial, localizados em outros 6 (seis) municípios do estado: Volta Redonda, Pinheiral, Resende, Belford Roxo, Niterói e São João de Meriti.

A instituição surgiu com a Lei nº 11.892/2008, que criou os institutos federais de educação, e atualmente possui 15 *campi* espalhados pelo estado do Rio de Janeiro, e sua reitoria se localiza na capital do estado. Tem como missão promover educação profissional, científica e tecnológica, contribuindo para formação de cidadãos críticos que possam atuar como agentes de transformação social; e como visão ser uma instituição reconhecida pela sociedade como referência em educação profissional, científica e tecnológica nos diferentes níveis e modalidade de ensino. Até chegar à condição atual, ela passou por inúmeras transformações, e hoje possui cursos em diversos níveis e modalidades de ensino (médio-técnico, graduação, pós-graduação, formação inicial e continuada, etc.) (BRASIL, 2008; IFRJ, 2015; IFRJ, 2018; IFRJ, 2019).

A educação a distância na instituição tem como princípios norteadores a aprendizagem colaborativa (autonomia dos alunos, com a construção e o compartilhamento de conhecimento entre eles, professores e técnicos) e na democratização do acesso à educação pública daqueles que apresentam dificuldades em cursar o ensino presencial. Teve início em 2008, quando os primeiros cursos a serem ofertados a distância pela organização foram aprovados e, junto à criação desses cursos, em 2009, foi inaugurado o NEaD (Núcleo de Educação a Distância), bem como os primeiros polos de apoio presencial (vinculados ao NEaD), em diversos municípios. Desde então, o NEaD tem a atribuição de acompanhar e organizar a

oferta desses cursos, que contemplam cursos livres, de extensão, de formação inicial e continuada (FIC), técnicos e de graduação (IFRJ, 2015; IFRJ, 2019).

As atividades desempenhadas pelo sistema de EaD, numa descrição geral, são: oferta e acompanhamento de cursos a distância; acompanhamento de alunos, tutores e professores da EaD; disponibilização de ambientes para alunos e tutores; e suporte ao ambiente virtual de aprendizagem para todos os envolvidos nas atividades do sistema de EaD da instituição. Já os profissionais que atuam no NEaD e nos polos de apoio presencial são: coordenador geral (líder do sistema de EaD), coordenadores de cursos, tutoria e polos, professores, tutores, e equipes de suporte técnico e apoio administrativo.

Para contextualizar a situação atual da EaD na organização, ela se encontra em processo de institucionalização, com a criação da DEaD (Diretoria de Educação a Distância), responsável pela gestão da EaD no âmbito organizacional, em 2016. Desde então, diversas ações foram realizadas no intuito de fortalecer este processo, nos aspectos que envolvem a EaD (recursos humanos, pedagógicos, tecnológicos e legais) (IFRJ, 2019). O NEaD, por sua vez, se vincula à DEaD, integra esse processo de institucionalização e é um setor estratégico para que a instituição alcance este propósito, por ter iniciado as atividades da EaD na organização e pela experiência e *know-how* adquiridos desde a sua criação.

4.2 DIAGNÓSTICO DO NÍVEL DE MATURIDADE EM GESTÃO DO CONHECIMENTO NO SISTEMA DE EAD DA INSTITUIÇÃO

Para avaliar o nível de maturidade em GC no sistema de EaD da instituição pesquisada, foi submetido à liderança e também às coordenações de cursos FIC em EaD e de tutoria um questionário, adaptado ao contexto da EaD, baseado no instrumento para avaliação da GC proposto por Batista (2012). No quadro a seguir, estão dispostos os dados referentes às características do perfil demográfico dos participantes da pesquisa, como cargo/função, idade, formação, local de atuação, tempo de organização e tempo de trabalho com EaD.

Quadro 1 - Caracterização dos Sujeitos Participantes

Função	Cód.	Gênero	Idade	Formação	Tempo na Organização (anos)	Tempo de atuação no NEaD, Polo ou na EaD (anos)	Local de Atuação
Coordenação Geral	Resp. 1	M	37	Mestrado	9 anos	9 anos	NEaD
Coordenação de Cursos FIC	Resp. 2	F	59	Doutorado	5 anos	5 anos	NEaD
Coordenação de Tutoria	Resp. 3	F	41	Mestrado	9 anos	3 anos	NEaD

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Para este estudo, algumas questões do instrumento foram adaptadas para aplicação no universo pesquisado, de forma a adequá-lo às particularidades do contexto da EaD, uma vez que o instrumento pode ser customizado, e visavam obter informações relacionadas aos critérios de avaliação proposto pelo instrumento (BATISTA, 2012; BATISTA, 2015).

Este instrumento possui cinco níveis de maturidade em GC, de acordo com a pontuação obtida para cada critério. A média do somatório da pontuação dada pelos sujeitos participantes para cada um dos critérios vistos no tópico da metodologia do estudo determinou o nível de maturidade em GC no sistema de EaD da instituição objeto de pesquisa.

Na média das respostas obtidas com os questionários, foi alcançada a pontuação total de 103 pontos. Este valor demonstra que o nível de maturidade em GC avaliado no sistema de EaD da instituição é de iniciação, no qual a pontuação varia entre 84 e 125 pontos (BATISTA, 2012). O nível de maturidade constatado ainda é baixo, mas esta pontuação mostra que já se reconhece a necessidade de gerenciar o conhecimento, conforme o instrumento.

Ao se fazer a análise do somatório das respostas de cada participante, o resultado aponta que a pontuação obtida individualmente também se enquadra no nível de iniciação quanto à maturidade em GC, o que indica que todos possuem a mesma visão e reconhecem a necessidade da GC para o sistema de EaD da instituição. Nesse sentido, o resultado da avaliação (quadro a seguir) mostra que o sistema de EaD pesquisado começa a reconhecer a necessidade de gerenciar o conhecimento aplicável à EaD, no sentido de construir, reter, compartilhar e aplicar conhecimentos específicos para a modalidade, para que estes conhecimentos proporcionem ganhos de competitividade e agreguem valor à EaD e à organização como um todo (TERRA, 2005; BATISTA, 2012).

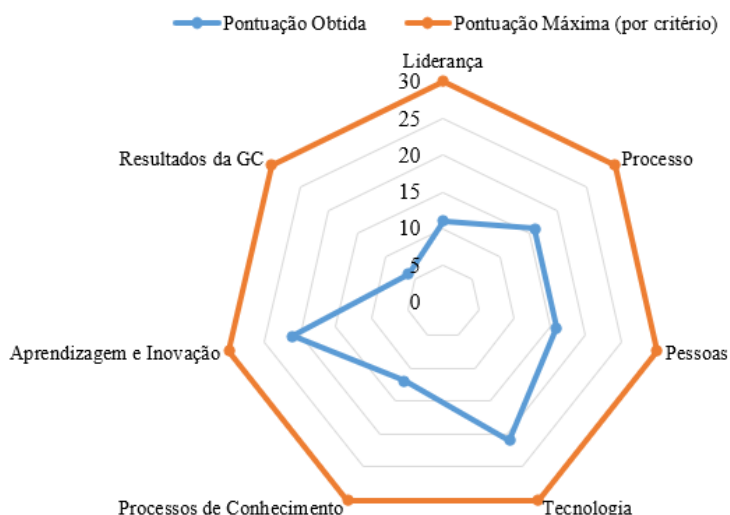
Quadro 2 – Nível de maturidade em GC do sistema de EaD da instituição – Pontuação geral

Critérios	Pontuação Respon- dente 1	Pontuação Res- pondente 2	Pontuação Res- pondente 3	Pontuação Total (Média)
Liderança em GC	12	10	11	11
Processo	17	17	14	16
Pessoas	18	12	18	16
Tecnologia	22	21	20	21
Processos de Conhecimento	14	10	12	12
Aprendizagem e Inovação	21	22	20	21
Resultados da GC	7	6	5	6
Total	111	98	100	103

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Dos resultados, observa-se uma pontuação média maior para os critérios de tecnologia e aprendizagem e inovação (21 pontos cada), ao passo que os critérios de liderança em GC (11 pontos) e resultados de GC (6) tiveram pontuações menores. O resultado corrobora com a avaliação de maturidade em diversos institutos federais (BALBINO; NUNES; QUEIROZ, 2016), cujas atenções são mais voltadas aos critérios mais bem pontuados neste estudo. Os resultados descritos no quadro anterior foram colocados em um gráfico (a seguir):

Gráfico 1 - Avaliação do nível de maturidade em GC no sistema de EaD da instituição



Fonte: Dados da pesquisa (2019). Elaboração própria.

O critério “liderança” detalha se as iniciativas de GC em uma organização ou segmento é incentivada, se estas estão alinhadas aos direcionadores estratégicos e se há suporte ou recursos destinados para a GC, reconhecendo o conhecimento como recurso estratégico (BATISTA, 2012; HELOU, 2015). No caso do sistema de EaD pesquisado, a pontuação de 11 pontos neste critério (quadro abaixo) se dá pela inexistência de políticas de incentivo em compartilhar e reter conhecimento na própria organização, e que reflete no contexto da EaD. Este resultado requer do NEaD e dos polos uma maior atenção a este critério quanto a GC.

Quadro 3 - Nível de Maturidade em GC no sistema de EaD da instituição - Liderança

Critério	Descrição das questões	Pontuação Média
Liderança em GC	Há o alinhamento entre o compartilhamento de conhecimento, a visão e a estratégia de GC e os direcionadores estratégicos da organização como um todo.	2
	Existe uma equipe voltada para formalização de iniciativas em GC na EaD.	1
	Há alocação de recursos diversos nas iniciativas de GC no sistema de EaD.	1
	Existe uma política de proteção de informações e do conhecimento em EaD.	2
	A gestão e as coordenações servem de exemplo quanto ao compartilhamento do conhecimento e o trabalho colaborativo.	2
	Há estímulo e reconhecimento por parte da gestão para a melhoria do desempenho, aprendizado, compartilhamento, criação do conhecimento e inovação.	3
	Subtotal	11

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Em relação ao critério “processo”, verifica-se como o conhecimento é utilizado na gestão, implementação e melhoria dos processos de trabalhos essenciais da organização como um todo (BATISTA, 2012; GIUGLIANI *et al.*, 2018). Os 16 pontos neste critério (quadro a seguir) mostram que as atividades no sistema de EaD da instituição são pouco modeladas, não há processos mapeados e muitos procedimentos não estão totalmente documentados, o que compromete a apropriação, o armazenamento e o compartilhamento de conhecimento. Tal critério deve ter um olhar diferenciado, pois afeta diretamente as atividades do sistema de EaD.

Quadro 4 - Nível de Maturidade em GC no sistema de EaD da instituição - Processo

Critério	Descrição das questões	Pontuação Média
Processo	O sistema de EaD identifica suas competências essenciais e as alinha aos objetivos organizacionais.	3
	O sistema de EaD modela seu sistema de trabalho e processos de apoio ou finalísticos para agregar valor ao seu público e na busca de melhoria de seu desempenho.	3
	Os processos contemplam novas tecnologias, compartilhamento de conhecimento, eficiência, eficácia e efetividade social.	3
	O sistema de EaD tem um sistema próprio para gerenciar situações de risco ou imprevistos, visando garantir a continuidade dos serviços.	1
	O sistema de EaD implementa e gerencia processos de apoio e finalísticos para garantir o atendimento ao público e trazer resultados para a organização.	3
	O sistema de EaD avalia periodicamente os processos de apoio e finalísticos para aprimorar o desempenho e se atualizar em relação a práticas de gestão.	3
	Subtotal	16

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

O critério “pessoas” está ligado às diretrizes institucionais, pois as pessoas formam a organização e perseguem propósitos organizacionais, a partir de dinâmicas de capacitação que visam a ampliação do conhecimento, da capacidade e da habilidade dos indivíduos no desempenho das atividades, tendo papel fundamental nos processos e iniciativas de GC em qualquer organização. Aqui, a organização é avaliada pela capacidade que tem, a partir das pessoas, de criar e manter uma cultura do conhecimento, um ambiente cooperativo de compartilhamento de conhecimento e uma organização de aprendizagem (BATISTA, 2012; ZANNUZZI *et al.*, 2018; GIUGLIANI *et al.*, 2018).

A pontuação de 16 pontos neste critério (ver quadro a seguir) demonstra que o sistema de EaD da instituição deve se atentar a este critério, uma vez que a disseminação de informações a novos colaboradores sobre a GC e seus benefícios não é adequada, e processos formais de *coaching* e *mentoring* inexistem, o que dificulta criar e manter uma cultura de conhecimento. Apesar disso, é possível identificar iniciativas de capacitação que, em sua maioria, são individuais, em diversas áreas, mas o sistema de EaD da instituição pesquisada também promove ações pontuais, que contemplam a ampliação do conhecimento relacionado à EaD. O trabalho em equipe e a colaboração entre as pessoas do sistema fazem parte da organização do trabalho, e a liderança dispõe de uma base de dados com as competências de cada colaborador.

Quadro 5 - Nível de Maturidade em GC no sistema de EaD da instituição - Pessoas

Critério	Descrição das questões	Pontuação Média
Pessoas	Os programas de capacitação do sistema de EaD ampliam o conhecimento e desenvolvem as habilidades dos indivíduos e dão suporte para o alcance dos objetivos da organização.	4
	O sistema de EaD dissemina informações sobre os benefícios, a estratégia e as ferramentas de GC para novos colaboradores.	2
	Há práticas formais de <i>coaching</i> e mentoria.	1
	Há um banco de competências dos colaboradores.	3
	O sistema de EaD reconhece e recompensa o trabalho colaborativo e o compartilhamento de conhecimento.	3
	A organização do trabalho do sistema de EaD contempla equipes ou grupos e a definição de uma estrutura por processos de trabalho.	3
	Subtotal	16

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

O critério “tecnologia” permite identificar o desenvolvimento e a aceleração dos processos de GC com o suporte da TI da organização, como também se essa infraestrutura se alinha às estratégias organizacionais e de GC. Além disso, analisa a capacidade organizacional em proporcionar um ambiente de compartilhamento de informações e conhecimentos por meio da tecnologia (BATISTA, 2012; ZANUZZI *et al.*, 2018; GIUGLIANI *et al.*, 2018).

Este critério obteve 21 pontos (conforme quadro abaixo), pois o sistema de EaD dispõe de uma infraestrutura com equipamentos e ferramentas de TI disponíveis aos colaboradores, o que permite a troca de conhecimentos (via plataforma virtual, ambiente virtual de aprendizagem, computadores, e-mail, sistemas próprios, recursos de rede e armazenamento de dados, etc.). Neste sentido, informações obtidas por meio destas ferramentas podem ser utilizadas para dar suporte às ações internas e externas da EaD da instituição, como as ações que visam evitar a evasão de alunos e a construção de novos cursos, por exemplo.

Quadro 6 - Nível de Maturidade em GC no sistema de EaD da instituição - Critério Tecnologia

Critério	Descrição das questões	Pontuação Média
Tecnologia	O sistema de EaD desenvolve a GC com o suporte da infraestrutura de tecnologia da informação (TI) da organização, que facilita as ações de GC.	4
	A infraestrutura de TI está alinhada com a estratégia de GC da organização.	3
	Todos os colaboradores do sistema de EaD têm acesso a computador (pessoal ou institucional).	4
	Todos os colaboradores do sistema de EaD têm acesso a internet/intranet, e-mail e serviços de rede/armazenamento de dados.	4
	Há atualização regular das informações no site da organização e na plataforma/ambiente virtual de aprendizagem.	3
	A intranet (ou similar) é a principal fonte de comunicação para disseminar informações e de apoio à transferência do conhecimento no sistema de EaD.	3
	Subtotal	21

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

O critério “processos de conhecimento” envolve questões relacionadas aos processos de desenvolvimento do conhecimento, como a identificação, criação, armazenamento, transferência e aplicação do conhecimento no contexto organizacional. Tem como premissa avaliar a capacidade da organização em gerir o conhecimento, desenvolver serviços com base neste conhecimento e compartilhar e aplicar conhecimento relevante (BATISTA, 2012; GIUGLIANI *et al.* 2018).

A baixa pontuação (12 pontos) neste critério mostra que ele também requer atenção por parte do sistema de EaD da instituição, pois a GC não é formalizada, não há um mapeamento do conhecimento interno, as experiências compartilhadas e os conhecimentos adquiridos não são registradas ou absorvidas, o conhecimento crítico não é retido e não se faz comparação de práticas em EaD interna e externamente, sendo que tais situações ocorrem desde o início das atividades da EaD na instituição. Com esse resultado (ver quadro abaixo), depreende-se que os processos de GC no sistema de EaD da referida instituição não são plenamente sistematizados ou desenvolvidos, o que afeta os processos de tomada de decisões e a definição de prioridades para as ações do sistema de EaD como um todo.

Quadro 7 - Nível de Maturidade em GC no sistema de EaD da instituição - Processos de Conhecimento

Critério	Descrição das questões	Pontuação Média
Processos de Conhecimento	O sistema de EaD conta com processos sistemáticos de identificação, criação, armazenamento, transferência e aplicação do conhecimento.	2
	O sistema de EaD conta com mapas do conhecimento e distribui os ativos ou recursos adequadamente.	2
	O conhecimento adquirido após execução de tarefas, atividades e projetos é registrado e compartilhado.	2
	Os conhecimentos essenciais de colaboradores que saem são retidos pelo sistema de EaD.	2
	O sistema de EaD compartilha as melhores práticas e lições aprendidas, de modo a evitar o retrabalho e a "reinvenção da roda".	2
	O sistema de EaD realiza atividades de <i>benchmarking</i> interno e externo, de modo a melhorar o desempenho e gerar novos conhecimentos.	2
	Subtotal	12

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

O critério "aprendizagem e inovação" remete à capacidade organizacional de incentivar e apoiar a aprendizagem e a inovação, através do conhecimento (GIUGLIANI *et al.*, 2018). Neste sentido, a pontuação neste critério (21 pontos) (conforme quadro a seguir) mostra que os valores de aprendizagem e inovação estão presentes na EaD, uma vez que a instituição preconiza esses valores para o cumprimento de sua finalidade institucional, que é voltada ao ensino, à pesquisa e à extensão (BALBINO; NUNES; QUEIROZ, 2016; IFRJ, 2018). Além disso, a organização do trabalho no sistema de EaD da instituição contempla a formação de equipes multidisciplinares, que atuam em grupos definidos ou multifuncionais para a resolução de problemas, de modo a trazer melhorias aos processos e atividades. Isso contribui para a aprendizagem e para a troca de conhecimentos aplicáveis à EaD.

Quadro 8 - Nível de Maturidade em GC no sistema de EaD da instituição - Aprendizagem e Inovação

Critério	Descrição das questões	Pontuação Média
Aprendizagem e Inovação	O sistema de EaD articula, promove e tem a aprendizagem e inovação como valores organizacionais.	4
	Assumir riscos ou erros cometidos são tratados como oportunidades de aprendizagem.	3
	Há a formação de equipes multifuncionais para resolução de problemas do sistema de EaD.	3
	Os colaboradores sentem que recebem autonomia da liderança e que suas ideias ou contribuições são valorizadas.	4
	A gestão e coordenações se dispõem a usar novas ferramentas e métodos.	4
	Há incentivo ao trabalho em equipe e ao compartilhamento da informação.	3
	Subtotal	21

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Por fim, o critério "resultados da GC" avalia o histórico da organização na implantação/implementação da GC e se há indicadores para avaliar as contribuições da GC nos resultados da organização. Também avalia as melhorias na capacidade dos indivíduos e das equipes (BATISTA, 2012; GIUGLIANI *et al.*, 2018). A menor pontuação deste critério (6 pontos) em relação aos demais que foram avaliados demonstra que, apesar do sistema de EaD da instituição observar e reconhecer a necessidade de gerenciar o conhecimento aplicável à EaD, não confere a atenção devida à GC para melhorar o seu desempenho e eficiência, pois não há, historicamente, iniciativas de implementação da GC e nem o uso de indicadores que meçam a contribuição da GC nos seus resultados. Essa pequena pontuação, que pode ser vista no quadro a seguir, influencia diretamente no resultado geral da avaliação da maturidade em GC da EaD da instituição, pois de todos os critérios avaliados, foi o que apresentou os piores resultados.

Quadro 9 - Nível de Maturidade em GC no sistema de EaD da instituição - Resultados da GC

Critério	Descrição das questões	Pontuação Média
Resultados da GC	O sistema de EaD tem um histórico de sucesso na implementação da GC e outras iniciativas de mudança, comprovado por indicadores de desempenho.	1
	Há a utilização de indicadores para avaliar o impacto das iniciativas de GC nos resultados do sistema de EaD.	1
	O sistema de EaD teve melhora nos resultados referentes a qualidade de produtos/serviços, graças às contribuições e iniciativas de GC.	1
	O sistema de EaD teve melhora nos resultados referentes a eficiência, graças às contribuições e iniciativas de GC.	1
	O sistema de EaD teve melhora nos resultados referentes a efetividade social, graças às contribuições e iniciativas de GC.	1
	O sistema de EaD teve melhora nos resultados referentes aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e ao desenvolvimento, graças às contribuições e iniciativas de GC.	1
	Subtotal	6

Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Com base no resultado geral desta avaliação, infere-se que a liderança e a coordenação dos cursos e de tutoria do sistema de EaD da instituição pesquisada reconhecem que o conhecimento aplicável à EaD precisa ser gerenciado neste universo, e que isso passa pela utilização de práticas e ferramentas que remetam ao tratamento adequado deste conhecimento como recurso estratégico, para o pleno desenvolvimento da EaD na organização.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste estudo foi diagnosticar o nível de maturidade em GC no sistema de EaD de uma instituição federal de ensino localizada no Sul Fluminense, para o qual foi adotado o modelo de avaliação da GC proposto por Batista (2012), desenvolvido para aplicação no âmbito da administração pública. Com base na análise dos dados obtidos e nos resultados da pesquisa, o objetivo do estudo foi alcançado, ao identificar que o nível de maturidade do sistema de EaD da instituição quanto à GC é de iniciação, o que, de acordo com o modelo adotado, denota que se reconhece a necessidade de se gerenciar o conhecimento e a importância da GC naquele universo, apesar de algumas práticas e ações voltadas para isso serem tímidas ou não serem percebidas.

Apesar da baixa maturidade em GC, foi possível identificar que já há plena consciência, por parte dos membros da EaD, de que a gestão do conhecimento aplicável à modalidade pode representar uma mudança significativa quanto ao tratamento dado à GC pela organização. Além disso, os resultados obtidos sugerem que a instituição ainda traz consigo um modelo de gestão defasado e que deve ser modificado para superar os desafios atuais, com a adoção de modelos de gestão adaptados à realidade da atual administração pública e aos anseios da coletividade.

Essa avaliação permitiu saber como a EaD da instituição pesquisada se encontra quanto à GC no seu contexto, e contribuiu significativamente para entender como é possível aprimorar processos e adotar técnicas e práticas de GC na EaD, de modo a evoluir e avançar para a formalização e institucionalização da GC, a partir de sua efetiva implementação. Este estudo representa uma iniciativa nesse sentido, ao identificar como o conhecimento é tratado no segmento da EaD da organização, e sugere estudos futuros voltados para a GC em outras áreas na instituição, para identificar pontos fortes, fraquezas e oportunidades para melhoria. Assim, a instituição pode melhorar seu desempenho, eficiência e a efetividade de suas ações, e seus resultados refletirem em excelência ao cumprir sua finalidade institucional.

Da mesma forma, estudos futuros sobre a temática em outras instituições que atuam na EaD (tanto públicas quanto privadas) também poderiam ser realizados, como forma de se identificar e comparar semelhanças e diferenças quanto ao nível de maturidade e à forma como o conhecimento aplicável à modalidade é gerenciado nestas instituições.

Por se tratar de uma pesquisa limitada a uma específica instituição de ensino, seus resultados não devem ser generalizados, uma vez que cada instituição dessa natureza possui suas peculiaridades e podem apresentar diferenças quanto à sua forma de gestão, à gestão da EaD (caso atue na modalidade), ao estágio de maturidade e aos processos, técnicas e práticas de gestão do conhecimento adotados.

REFERÊNCIAS

ALARCON, Dafne Fonseca; SPANHOL, Fernando José. **Gestão do conhecimento na educação a distância: práticas para o sucesso**. São Paulo: Pimenta Cultural, 2015.

ALARCON, Dafne Fonseca; SPANHOL, Fernando José. O uso de comunidades de prática na produção de materiais didáticos para educação a distância. **Blucher Design Proceedings**, São Paulo, v. 3, n. 11, p. 376-386, 2017. ISSN 2318-6968. Disponível em: <http://www.proceedings.blucher.com.br/article-details/25595>. Acesso em: 18 abr. 2019.

ALMEIDA, Siderly do Carmo Dahle de; SANTOS, Andreia Mileski Zuliani. Gestão do Conhecimento na educação a distância: propondo competências para o nível operacional. **RIAEE - Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação**, Araraquara, v. 12, n. 1, p. 332-349, 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.21723/riaee.v12.n1.8282>. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/iberoamericana/article/view/8282>. Acesso em: 14 fev. 2019.

BALBINO, José Nivaldo; NUNES, Helena de Fátima; QUEIROZ, Fernanda Cristina Barbosa P. O estágio de desenvolvimento da gestão do conhecimento nos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 6, n. 2, p. 80-98, jul./dez. 2016. ISSN 2236-417X. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/26500/16522>. Acesso em: 13 set. 2019.

BATISTA, Fábio Ferreira. **Modelo de gestão do conhecimento para a administração pública brasileira: como implementar a gestão do conhecimento para produzir resultados em benefício do cidadão**. Brasília, DF: Ipea, 2012.

BATISTA, Fábio Ferreira. **Gestão do conhecimento na administração pública: resultados da pesquisa Ipea 2014 – Níveis de maturidade**. Texto para discussão n. 2168. Brasília, DF: Ipea, 2015.

BRASIL. **Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008**. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. Brasília: Câmara dos Deputados, 2008. Disponível em: www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11892.htm. Acesso em: 26 dez. 2018.

BRITO, Lydia Maria Pinto; BOLSON, Sayonara Brason. Gestão do Conhecimento: Estudo em uma instituição de ensino superior privada. **RAUnP - Revista Eletrônica do Mestrado Profissional em Administração da Universidade Potiguar**, Natal, v. 6, n. 2, p.77-87, abr./set. 2014. ISSN 1984-4204.

CRIBB, André Yves. Uma abordagem pragmática de construção de estratégias de Gestão do Conhecimento em organizações. **Revista Ibero-americana de Sistemas, Cibernética e Informática**, vol. 7. n. 1, p. 75-80, 2010. ISSN 1690-8627. Disponível em: [http://www.iiiisci.org/Journal/CV\\$/risci/pdfs/MJ270AL.pdf](http://www.iiiisci.org/Journal/CV$/risci/pdfs/MJ270AL.pdf). Acesso em: 14 fev. 2019.

CRUZ, Dalila Gimenes; MOLINA, Letícia Gorri. Concepções e práticas de gestão do conhecimento aplicadas a educação a distância. **REBECIN - Revista Brasileira de Educação em Ciência da**

Informação, v. 6, n. esp., p. 3-16, 1. sem. 2019. ISSN: 2358-3193. Disponível em: http://abecin.org.br/portalderevistas/index.php/rebecin/article/view/137/pdf_1. Acesso em: 01 ago. 2019.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento Empresarial: como as organizações gerenciam seu capital intelectual**. 18. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

DRUCKER, Peter F. **Desafios gerenciais para o século XXI**. São Paulo: Pioneira, 1999.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIUGLIANI, Eduardo *et al.* Análise de níveis de maturidade em gestão do conhecimento: diagnóstico de uma empresa no Brasil. *In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE CONHECIMENTO E INOVAÇÃO*, 8., 2018.

Anais [...]. [S.l.], v. 1, n. 1, set. 2018. ISSN 2318-5376. Disponível em: <http://proceeding.ciki.ufsc.br/index.php/ciki/article/view/533>. Acesso em: 12 set. 2019.

GONZALEZ, Rodrigo Valio Dominguez; MARTINS, Manoel Fernando. O Processo de Gestão do Conhecimento: uma pesquisa teórico-conceitual. **Gestão & Produção**, v. 24, n. 2, p. 248-265, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/gp/v24n2/0104-530X-gp-0104-530X0893-15.pdf>. Acesso em: 06 jun. 2019.

HACK, Josias Ricardo. **Introdução à educação a distância**. Florianópolis: LLV/CCE/UFSC, 2011.

HELOU, Ângela Regina Heinzen Amin. **Avaliação da maturidade da gestão do conhecimento na administração pública**. 2015. 391 p. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, 2015.

INSTITUTO FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. **Apresentação da Educação a Distância do IFRJ**. Rio de Janeiro: IFRJ, 2019. Disponível em: <https://portal.ifrj.edu.br/ead>. Acesso em: 14 jul. 2019.

INSTITUTO FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. **Plano de desenvolvimento institucional PDI: 2014 - 2018**. Rio de Janeiro: IFRJ, 2015. Disponível em: <https://migra.ifrj.edu.br/sites/default/files/webfm/images/PDI%202014-2018.pdf>. Acesso em: 16 mar. 2019.

INSTITUTO FEDERAL DO RIO DE JANEIRO. **Plano estratégico IFRJ: 2017 – 2021**. Rio de Janeiro: IFRJ, 2018.

JANNUZZI, Celeste Sirotheau Correa; FALSARELLA, Orandi Mina; SUGAHARA, Cibele Roberta. **Gestão do conhecimento: um estudo de modelos e sua relação com a inovação nas organizações**.

Perspectivas em Ciência da Informação, Belo Horizonte, v. 21, n. 1, p. 97-118, jan./mar. 2016. ISSN 1981-5344. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362016000100097&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 14 fev. 2019.

JORGE, Carlos Francisco Bittencourt; FALÉCO, Lyvia Luppi. A aplicação da gestão do conhecimento como estratégia de competitividade organizacional. **Brazilian Journal of Information Studies: Research Trends**, v. 10, n. 3, p. 69-75, dez. 2016. ISSN 1981-1640. Disponível em: <http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/bjis/article/view/5992>. Acesso em: 21 mar. 2019.

MOMO, Fernanda S.; BEHR, Ariel. Gestão da Educação a Distância (EaD): uma significação a partir das práticas de gestão na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). **Em Rede - Revista de Educação a Distância**, v. 2, n. 2, 2015. ISSN 2359-6082. Disponível em: <https://www.aunirede.org.br/revista/index.php/emrede/article/view/52/73>. Acesso em: 18 mar. 2019.

NATALE, Carlos Henrique Cotta; NEVES, Jorge Tadeu Ramos; CARVALHO, Rodrigo Baroni. Maturidade em gestão do conhecimento: análise das percepções dos gestores de uma grande empresa de construção civil. **Informação & Informação**, Londrina, v. 21, n. 1, p. 375-406, jan./abr. 2016. ISSN 1981-8920. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/20665>. Acesso em: 16 set. 2019.

NERY, Vitor Sousa Cunha; FERREIRA FILHO, Hélio Raymundo. A importância da gestão do conhecimento para as instituições de ensino superior públicas: um estudo de caso na Universidade do Estado do Pará. **Revista Observatorio de La Economía Latinoamericana**, Brasil, n. 207, p. 1-15, fev. 2015. Disponível em: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/br/15/conhecimento.html>. Acesso em: 16 fev. 2019. ISSN: 1696-8352.

NEVES, Maria Lúcia Corrêa; VARVAKIS, Gregório Jean; FIALHO, Francisco Antônio Pereira. Pessoas, processos e tecnologia na gestão do conhecimento: uma revisão da literatura. **Revista de Ciências da Administração**, Florianópolis, p. 152-167, ago. 2018. ISSN 2175-8077. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/adm/article/view/49214>. Acesso em: 10 jul. 2019.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Gestão do Conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008.

OLIVEIRA, Jefferson Menezes de; ALBUQUERQUE, Paulo Peixoto de; KRONBAUER, Elisete. Gestão do Conhecimento em Instituições Federais de Ensino Superior: notas sobre um Estudo de Caso. *In*: ENCONTRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E GOVERNO, 5., 2012, Salvador. **Anais [...]**. Rio de

Janeiro: ANPAD, 2012, p. 1-16. Disponível em: http://www.anpad.org.br/~anpad/eventos.php?cod_evento=6&cod_edicao_subsecao=866&cod_evento_edicao=65&cod_edicao_trabalho=15359. Acesso em: 08 fev. 2019.

OLIVEIRA, Mirian *et al.* Proposta de um modelo de maturidade para Gestão do Conhecimento: KM³. **Rev. Portuguesa e Brasileira de Gestão**, Lisboa, v. 10, n. 4, p. 14-25, out./dez. 2011. Disponível em: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-44642011000300003&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 16 set. 2019.

PROBST, Gilbert; RAUB, Steffen; ROMHARDT, Kai. **Gestão do conhecimento: os elementos construtivos do sucesso**. Tradução: Maria Adelaide Carpigiani. Porto Alegre: Bookman, 2009.

SANTOS, Vanessa Cristina Bissoli dos; DAMIAN, Ieda Pelogia Martins; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. A Cultura Organizacional como fator crítico de sucesso à implantação da Gestão do Conhecimento em organizações. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 29, n. 1, p. 51-66, jan./mar. 2019. Disponível em: <https://search.proquest.com/openview/ac17063afab6f161be98b7a14bbe2ae2/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2030753>. Acesso em: 29 jul. 2019.

SANTOS, Vanessa dos; BASTOS, Rogério Cid. Avaliação da maturidade da gestão do conhecimento na administração pública. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 9, n. 1, p. 24-41, jan./abr. 2019. ISSN: 2236-417X. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/pgc/article/view/34020/22437>. Acesso em: 12 set. 2019.

SCHLESINGER, Cristina Costa Barros *et al.* **Gestão do Conhecimento na Administração Pública**. Curitiba: Instituto Municipal de Administração Pública - IMAP, 2008.

SERVIN, Géraud. **ABC of Knowledge Management**. NHS National Library for Health, 2005. Disponível em: http://www.fao.org/fileadmin/user_upload/knowledge/docs/ABC_of_KM.pdf. Acesso em: 15 fev. 2019.

SILVA, Miriam Torquato; SOUZA, Vitória Augusta Braga de; LAPOLLI, Éris Mafra. A criação de espaço cognitivo para a gestão do conhecimento em organizações públicas: um estudo de caso. *In*: CONGRESSO VIRTUAL BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO, 9., 2012. **Anais eletrônicos** [...]. Disponível em: http://www.convibra.com.br/upload/paper/2012/38/2012_38_5124.pdf. Acesso em: 19 fev. 2019.

SILVA, Talita Caetano; BURGER, Fabrício. Aprendizagem organizacional e inovação: contribuições da Gestão do Conhecimento para propulsão um ambiente corporativo focado em aprendizagem e inovação. **Navus - Revista de Gestão e Tecnologia**, [S.l.], v. 8, n. 1, p. 07-19, dez. 2017. ISSN 2237-4558. Disponível em: <http://navus.sc.senac.br/index.php/navus/article/view/569>. Acesso em: 13 jul. 2019.

SOUZA, André Luis Fachini de; HELOU, Angela Regina Heinzen Amin; SOHN, Ana Paula Lisboa. Identificação do grau de maturidade em gestão do conhecimento no setor de ensino: um estudo no Instituto Federal Catarinense Campus Araquari. **Ciência da Informação**, [S.l.], v. 47, n. 2, set. 2018. ISSN 1518-8353. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/4027>. Acesso em: 17 sep. 2019.

TEIXEIRA, Thiciane Mary Carvalho; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. A contribuição da Gestão do Conhecimento para o processo de inteligência competitiva organizacional. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 18., 2017, Marília, SP. **Anais eletrônicos** [...]. Marília: Universidade Estadual Paulista, 2017. Disponível em: <http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/xviiienancib/ENANCIB/paper/viewFile/135/775>. Acesso em: 14 mai. 2019.

TENÓRIO, Luana Calcete Vaz; VALENTIM Marta Lígia Pomim. Análise dos conceitos sobre gestão do conhecimento no âmbito da ciência da informação e biblioteconomia. *In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 6., 2016, Londrina, PR. **Anais** [...]. Londrina: Universidade Estadual de Londrina, 2016. Disponível em: <http://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/secin2016/secin2016/paper/viewFile/302/154>. Acesso em: 14 jul. 2019.

TERRA, José Cláudio Cyrineu. **Gestão do conhecimento: o grande desafio empresarial**; inclui o modelo das sete dimensões da gestão do conhecimento. 5. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

VASCONCELOS, Geisa Maria Rodrigues de. **Gestão do Conhecimento no ensino superior federal: caso UFERSA**. 2016. 193 p. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública) – Centro de Ciências Jurídicas e Sociais, Universidade Federal de Campina Grande, Sousa, PB, 2016.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2015.

ZANUZZI, Cinthya Mônica da Silva *et al.* Análise da maturidade de gestão do conhecimento de uma organização que atua na área de sanidade animal. *In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE CONHECIMENTO E INOVAÇÃO*, 8., 2018. **Anais** [...]. [S.l.], v. 1, n. 1, set. 2018. ISSN 2318-5376. Disponível em: <http://proceeding.ciki.ufsc.br/index.php/ciki/article/view/535>. Acesso em: 16 set. 2019.