

# Perspectivas em Engenharia, mídias e gestão do conhecimento

VOLUME I

**EDUARDO ZEFERINO MAXIMO  
GISELY JUSSYLA TONELLO MARTINS  
JOÃO ARTUR DE SOUZA  
LUANA EMMENDOERFER  
NERI DOS SANTOS  
PALMYRA FARINAZZO REIS REPETTE  
RICARDO PEREIRA**

ORGANIZADORES



Pantanal Editora

2021

**Eduardo Zeferino Maximo**  
**Gisely Jussyla Tonello Martins**  
**Luana Emmendoerfer**  
**João Artur de Souza**  
**Neri dos Santos**  
**Palmyra Farinazzo Reis Repette**  
**Ricardo Pereira**  
(Organizadores)

**Perspectivas em Engenharia, Mídias e**  
**Gestão do Conhecimento**  
**Volume I**



2021

Copyright© Pantanal Editora  
Copyright do Texto© 2021 Os Autores  
Copyright da Edição© 2021 Pantanal Editora  
Editor Chefe: Prof. Dr. Alan Mario Zuffo  
Editores Executivos: Prof. Dr. Jorge González Aguilera  
Prof. Dr. Bruno Rodrigues de Oliveira

Diagramação: A editora

Edição de Arte: A editora. Imagens de capa e contra-capa: Canva.com

Revisão: O(s) autor(es), organizador(es) e a editora

#### Conselho Editorial

- Prof. Dr. Adailson Wagner Sousa de Vasconcelos – OAB/PB
- Profa. Msc. Adriana Flávia Neu – Mun. Faxinal Soturno e Tupanciretã
- Profa. Dra. Albys Ferrer Dubois – UO (Cuba)
- Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – IF SUDESTE MG
- Profa. Msc. Aris Verdecia Peña – Facultad de Medicina (Cuba)
- Profa. Arisleidis Chapman Verdecia – ISCM (Cuba)
- Prof. Dr. Bruno Gomes de Araújo - UEA
- Prof. Dr. Caio Cesar Enside de Abreu – UNEMAT
- Prof. Dr. Carlos Nick – UFV
- Prof. Dr. Claudio Silveira Maia – AJES
- Prof. Dr. Cleberton Correia Santos – UFGD
- Prof. Dr. Cristiano Pereira da Silva – UEMS
- Profa. Ma. Dayse Rodrigues dos Santos – IFPA
- Prof. Msc. David Chacon Alvarez – UNICENTRO
- Prof. Dr. Denis Silva Nogueira – IFMT
- Profa. Dra. Denise Silva Nogueira – UFMG
- Profa. Dra. Dennyura Oliveira Galvão – URCA
- Prof. Dr. Elias Rocha Gonçalves – ISEPAM-FAETEC
- Prof. Me. Ernane Rosa Martins – IFG
- Prof. Dr. Fábio Steiner – UEMS
- Prof. Dr. Gabriel Andres Tafur Gomez (Colômbia)
- Prof. Dr. Hebert Hernán Soto Gonzáles – UNAM (Peru)
- Prof. Dr. Hudson do Vale de Oliveira – IFRR
- Prof. Msc. Javier Revilla Armesto – UCG (México)
- Prof. Msc. João Camilo Sevilla – Mun. Rio de Janeiro
- Prof. Dr. José Luis Soto Gonzales – UNMSM (Peru)
- Prof. Dr. Julio Cezar Uzinski – UFMT
- Prof. Msc. Lucas R. Oliveira – Mun. de Chap. do Sul
- Prof. Dr. Leandris Argentel-Martínez – Tec-NM (México)
- Profa. Msc. Lidiene Jaqueline de Souza Costa Marchesan – Consultório em Santa Maria
- Prof. Msc. Marcos Pisarski Júnior – UEG
- Prof. Dr. Mario Rodrigo Esparza Mantilla – UNAM (Peru)
- Profa. Msc. Mary Jose Almeida Pereira – SEDUC/PA
- Profa. Msc. Nila Luciana Vilhena Madureira – IFPA
- Profa. Dra. Patrícia Maurer
- Profa. Msc. Queila Pahim da Silva – IFB
- Prof. Dr. Rafael Chapman Auty – UO (Cuba)
- Prof. Dr. Rafael Felipe Ratke – UFMS
- Prof. Dr. Raphael Reis da Silva – UFPI
- Prof. Dr. Ricardo Alves de Araújo – UEMA

- Prof. Dr. Wéverson Lima Fonseca – UFPI
- Prof. Msc. Wesclen Vilar Nogueira – FURG
- Profa. Dra. Yilan Fung Boix – UO (Cuba)
- Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – UFT

#### Conselho Técnico Científico

- Esp. Joacir Mário Zuffo Júnior
- Esp. Maurício Amormino Júnior
- Esp. Tayronne de Almeida Rodrigues
- Esp. Camila Alves Pereira
- Lda. Rosalina Eufrausino Lustosa Zuffo

#### Ficha Catalográfica

<b>Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)</b> <b>(eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)</b>	
P466	<p>Perspectivas em engenharia, mídias e gestão do conhecimento [livro eletrônico] : volume I / Organizadores Eduardo Zeferino Maximo... [et al.]. – Nova Xavantina, MT: Pantanal, 2021. 176p.</p> <p>Formato: PDF            Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader            Modo de acesso: World Wide Web            ISBN 978-65-88319-44-4            DOI <a href="https://doi.org/10.46420/9786588319444">https://doi.org/10.46420/9786588319444</a></p> <p>1. Engenharia – Pesquisa – Brasil. 2. Gestão do conhecimento. I. Maximo, Eduardo Zeferino. II. Martins, Gisely Jussyla Tonello. III. Emmendoerfer, Luana. IV. Souza, João Artur de. V. Santos, Neri dos. VI. Repette, Palmyra Farinazzo Reis. VII. Pereira, Ricardo.</p> <p style="text-align: right;">CDD 620</p>
<b>Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422</b>	

O conteúdo dos e-books e capítulos, seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva do(s) autor (es) e não representam necessariamente a opinião da Pantanal Editora. Os e-books e/ou capítulos foram previamente submetidos à avaliação pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação. O download e o compartilhamento das obras são permitidos desde que sejam citadas devidamente, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais, exceto se houver autorização por escrito dos autores de cada capítulo ou e-book com a anuência dos editores da Pantanal Editora.



#### Pantanal Editora

Rua Abaete, 83, Sala B, Centro. CEP: 78690-000. Nova Xavantina – Mato Grosso – Brasil.  
 Telefone (66) 99682-4165 (Whatsapp).  
<https://www.editorapantanal.com.br>  
[contato@editorapantanal.com.br](mailto:contato@editorapantanal.com.br)

## APRESENTAÇÃO

2020 pode ser considerado um dos anos mais desafiadores da história da humanidade. Ano em que a ameaça de um vírus, até então desconhecido, enclausurou milhões de pessoas; indústrias pararam, serviços deixaram de ser prestados, escolas fecharam e as organizações precisaram se adaptar a uma nova realidade imposta pela Pandemia do Coronavírus. Foi nesse período que surgiu a ideia de compilar estudos interdisciplinares, de mestrandos, doutorandos e docentes, nas áreas de Engenharia, Mídias e Gestão do Conhecimento, dando origem ao livro **Perspectivas em Engenharia, Mídias e Gestão do Conhecimento**. A diversidade dos trabalhos apresentados é característico de um programa interdisciplinar como é o PPGEGC-Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina.

O livro **Perspectivas em Engenharia, Mídias e Gestão do Conhecimento** foi dividido em dois volumes. Este primeiro volume traz dez capítulos que tratam de temas afetos à transformação digital, gestão do conhecimento e de riscos em tempos de crise, mídias digitais, o uso de jogos para desenvolvimentos de líderes, relação entre o ensino de piano e *design thinking*, qualidade da informação e metodologia *Commonkads*.

O primeiro capítulo aborda como as capacidades dinâmicas podem auxiliar as organizações no processo de transformação digital por meio de uma revisão sistemática da literatura. O estudo aponta que as capacidades dinâmicas podem apoiar as organizações em processo de transformação digital uma vez que permitem adaptação aos ecossistemas de negócios, moldá-los por intermédio da inovação e da colaboração com outras instituições e na própria transformação organizacional.

No segundo capítulo os autores analisam como a Indústria 4.0 vem gerando impactos na vida das pessoas e das organizações. Para tal, os autores realizam uma revisão integrativa a fim de identificar as barreiras para a transformação digital em tempos de crise. Foram identificados inúmeros desafios para a transformação digital relacionados principalmente a segurança de dados, cultura organizacional e a ausência de competências, entre outros.

O terceiro capítulo, por sua vez, indica que os desastres socioambientais estão cada vez mais frequentes no cotidiano da população. Assim, a partir de uma reflexão teórica, o capítulo desvela as perspectivas da gestão de riscos de desastres socioambientais junto à administração pública, em tempos de transformação digital. Os autores indicam que é indispensável uma cultura sistêmica de mitigação de riscos que possa identificar, em cada Órgão, empresa e cidadão, as ações que lhes competem e deve, necessariamente, levar em conta a percepção, o conhecimento e aceitação do risco pela população.

O quarto capítulo apresenta os resultados de uma pesquisa qualitativa em que se buscou identificar estudos empíricos relacionados à detecção do compartilhamento de conhecimento relativo ao COVID-19 nas redes sociais. Os resultados comprovaram aspectos relevantes positivamente em se tratando do conhecimento compartilhado nas redes sociais e como esse conhecimento pode ser aproveitado para beneficiar a sociedade como um todo, principalmente em momentos de pandemia.

No quinto capítulo os autores sugerem a aplicação de técnicas da abordagem *Design thinking* (DT) como proposta de soluções para compensar a queda na motivação para manter a concentração e dedicação às tarefas exigidas, queixa recorrente entre alunos de bacharelado em piano. O estudo constatou que os recursos do DT fornecem possibilidades inovadoras de organização e gerenciamento das ações no planejamento do estudo.

O sexto capítulo analisa o aplicativo *Arts and Culture* sob prisma das poéticas das novas mídias, focando a relação entre narrativa, interatividade, engajamento e imersão. Os resultados do estudo apontam as potencialidades que o *Arts and Culture* pode oferecer aos museus na sociedade pós Coronavírus.

No sétimo capítulo é apresentada uma revisão integrativa da literatura com o tema jogos para o desenvolvimento da liderança em organizações. O estudo observou que os jogos possuem um grande potencial para o desenvolvimento de liderança e estão sendo amplamente utilizados pelas empresas e seus usos são os mais variados possíveis.

O oitavo capítulo é um estudo aplicado na Corregedoria Regional Eleitoral de Santa Catarina que visou levantar a percepção dos cartórios eleitorais quanto à Qualidade das Informações (QI) fornecidas pela SCRE em suas peças informacionais e canais de comunicação. O estudo identificou os potenciais pontos de melhoria da QI das peças informacionais e canais de comunicação da SCRE sob a ótica dos usuários finais, permitindo a adoção de ações corretivas que aprimorem a qualidade das informações e, assim, otimize os processos de trabalho dos cartórios eleitorais em termos de qualidade e produtividade.

Os dois últimos capítulos do livro tratam da metodologia *Commonkads*. O nono capítulo também é um estudo aplicado na Secretaria da Corregedoria Regional Eleitoral (SCRE) do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina onde aplicou-se parte da metodologia CommonKADS ao contexto da SCRE, com o objetivo de avaliar a viabilidade de implantação de um Sistema Baseado em Conhecimento. Como resultado, a etapa do Modelo da Organização da metodologia demonstrou ser uma ferramenta valiosa para a análise das características gerais da organização, permitindo evidenciar desafios e oportunidades para sistemas de conhecimento.

O volume I do livro *Perspectivas em Engenharia, Mídias e Gestão do Conhecimento* é encerrado com o capítulo que trata da aplicação da metodologia *commonkads* para criação de um sistema de conhecimento como forma de reduzir os desvios e as incertezas do processo de avaliação do Modelo de Excelência da Gestão (MEG), o qual possui fatores complexos que interferem no seu resultado final.

Os temas apresentados neste livro estão alinhados com a necessidade de repensar as organizações, governos e a Sociedade, mormente em tempos de incerteza e complexidade.

Desejamos uma boa leitura.


**Neri dos Santos**

**Ricardo Pereira**


## SUMÁRIO


<b>Apresentação</b> -----	<b>4</b>
<b>Capítulo I</b> -----	<b>7</b>
Capacidades dinâmicas para auxiliar a transformação digital das organizações intensivas do conhecimento	7
<b>Capítulo II</b> -----	<b>25</b>
A Transformação Digital em tempos de crise: barreiras e desafios	25
<b>Capítulo III</b> -----	<b>37</b>
Perspectivas da Gestão de Riscos e Desastres Socioambientais em Tempos de Transformação Digital	37
<b>Capítulo IV</b> -----	<b>52</b>
A Análise de Redes Sociais no compartilhamento do conhecimento em rede em tempos de pandemia: uma revisão integrativa	52
<b>Capítulo V</b> -----	<b>65</b>
A motivação no estudo do piano: em busca de soluções criativas com o <i>Design Thinking</i>	65
<b>Capítulo VI</b> -----	<b>79</b>
Novas Mídias - O aplicativo <i>Arts and Culture</i>	79
<b>Capítulo VII</b> -----	<b>94</b>
Os jogos e seu potencial para o desenvolvimento da liderança: uma revisão integrativa de literatura	94
<b>Capítulo VIII</b> -----	<b>107</b>
Qualidade da Informação: um estudo de caso na Secretaria da Corregedoria Regional Eleitoral de Santa Catarina	107
<b>Capítulo IX</b> -----	<b>124</b>
A gestão do conhecimento na Secretaria da Corregedoria Regional Eleitoral de Santa Catarina: uma análise organizacional baseada na metodologia CommonKADs	124
<b>Capítulo X</b> -----	<b>142</b>
Aplicação do CommonKADS no diagnóstico do Modelo de Excelência da Gestão	142
<b>Índice remissivo</b> -----	<b>159</b>
<b>Sobre os organizadores</b> -----	<b>160</b>
<b>Sobre os Autores</b> -----	<b>164</b>

# Qualidade da Informação: um estudo de caso na Secretaria da Corregedoria Regional Eleitoral de Santa Catarina

 10.46420/9786588319444cap8

Palmyra F. Reis Repette<sup>1\*</sup> 

Renata Beatriz de Fávère<sup>2</sup> 

Lia Caetano Bastos<sup>3</sup> 

## INTRODUÇÃO

Nos dias atuais, o conhecimento é considerado um ativo estratégico capaz de gerar resultados, em termos de desempenho e competitividade, para as organizações. O desafio está na capacidade dessas organizações em criar, disseminar e incorporar o conhecimento aos seus processos de negócio (Nonaka; Takeuchi, 1997).

A gestão do conhecimento tornou-se atividade de extrema relevância, cujos principais propósitos são alavancar os conhecimentos individuais existentes internamente para criar, incrementar e associar valor aos processos do negócio, além de garantir que as informações necessárias estejam disponíveis no tempo e formato adequados, para aqueles que precisam solucionar problemas ou tomar decisões.

A gestão do conhecimento relaciona-se com a qualidade da informação na medida em que a informação somente pode ser considerada de alta qualidade quando ela é corretamente interpretada e relacionada com um conhecimento anterior do indivíduo, facilitando a aplicação da informação a novos contextos (Eppler, 2006). De acordo com Eppler (2006), melhorar a qualidade das informações significa aumentar a probabilidade de as informações serem novamente transformadas em conhecimento.

Quando os processos de trabalho são caracterizados por sua natureza não rotineira, pela existência de opções de decisão, por altos requisitos em termos de aprendizado contínuo e inovação, pela importância crucial da comunicação e pela alta qualidade da documentação, são considerados processos intensivos em conhecimento (Eppler, 2006). Processos intensivos em conhecimento exigem, portanto, alta qualidade da informação para gerarem resultados positivos para as organizações.

---

<sup>1</sup> Departamento de Engenharia e Gestão do Conhecimento, Universidade Federal de Santa Catarina, Campus Universitário, Trindade, Florianópolis/SC, 88040-900, Brasil; palmyra.repette@gmail.com.

<sup>2</sup> Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina, Florianópolis/SC, 88015-130, Brasil; rfavere@tre-sc.jus.br.

<sup>3</sup> Departamento de Engenharia e Gestão do Conhecimento, Universidade Federal de Santa Catarina, Campus Universitário, Trindade, Florianópolis/SC, 88040-900, Brasil; lia.c.bastos@ufsc.br.



A Secretaria da Corregedoria Regional Eleitoral (SCRE) é produtora de conhecimento para os cartórios eleitorais, sendo seus processos considerados intensivos em conhecimento. A criação, compartilhamento, armazenamento e distribuição do conhecimento são feitos por meio de diversas peças informacionais desenvolvidas e publicadas em base de dados na *intranet*, acessada pelos cartórios para a aquisição, utilização e reutilização do conhecimento.

Em função da importância do conhecimento produzido pela Corregedoria e de sua vasta abrangência, relevância e impacto para o funcionamento das zonas eleitorais, a SCRE foi escolhida como foco deste estudo, que tem como objetivo geral avaliar a qualidade da informação (QI) das peças informacionais produzidas pela Secretaria da Corregedoria. Essa pesquisa, que envolveu os cartórios eleitorais e os gestores da SCRE, teve como objetivos específicos: conhecer a avaliação dos cartórios sobre a QI das peças informacionais da SCRE; verificar se os canais de comunicação online, da forma como estão hoje estruturados, são adequados para a gestão do conhecimento e para o atendimento aos cartórios eleitorais; levantar possibilidades de melhoria de QI das peças informacionais e dos canais de atendimento disponibilizados pela Secretaria da Corregedoria.

## QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

Qualidade da informação (QI) tem sido definida na literatura com base nos paradigmas da Qualidade Total, que a considera, de um lado, atendimento a requisitos ou especificações e, de outro, atendimento ou superação das expectativas dos usuários.

Eppler (2006) considera que uma informação possui alta qualidade quando suas características atendem às necessidades funcionais, técnicas, requisitos cognitivos e estéticos não apenas de seus consumidores, mas também de produtores e administradores.

As pesquisas sobre QI são motivadas por problemas de qualidade da informação existentes nas organizações e, em geral, estão divididas em duas vertentes, a gestão do conteúdo das informações (informação enquanto produto) e a gestão da distribuição da informação (informação como serviço) (Ge; Helfert, 2007).

Jaclik et al. (2009) concordam com a divisão de QI em qualidade do conteúdo da informação e qualidade do processo de entrega e infraestrutura de transporte da informação, ao qual denominam como mídia. Destacam, porém, que enquanto para os usuários finais a informação é percebida como um produto (conteúdo + mídia), há diferença do que é definido como QI para os produtores da informação e para seus administradores. Os produtores geralmente não podem influenciar qualidade da mídia e, os administradores, têm limitadas possibilidades de influenciarem a qualidade do conteúdo.

Considerando a dualidade do conceito de QI, Eppler (2001) estruturou um framework de avaliação (Figura 1) que contempla, na parte superior, requisitos relacionados à qualidade do conteúdo da

informação, de responsabilidade dos produtores e, na parte inferior, requisitos de qualidade da mídia ou meio, cujo domínio é de responsabilidade dos administradores (suporte de tecnologia da informação – TI). Quando aplicado em pesquisas com usuários das informações, o framework de Eppler ressalta o lado subjetivo da QI – atendimento às expectativas dos usuários em termos de conteúdo; mas também seu lado objetivo – atendimento a requisitos técnicos de infraestrutura de TI.

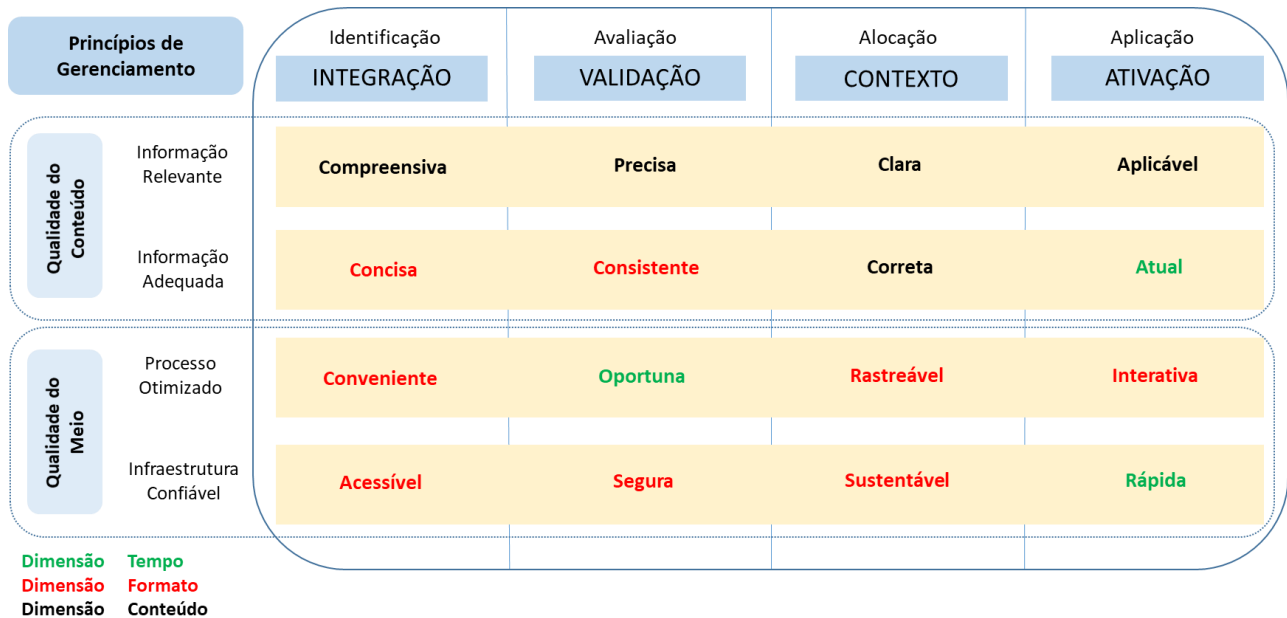


Figura 1. Framework de Eppler para avaliação de QI (Fonte: adaptado de Eppler, 2001).

No eixo horizontal, os dois níveis superiores da estrutura estão relacionados à **qualidade do conteúdo** da informação e engloba os critérios de relevância e adequação da informação e, os dois níveis inferiores, estão associados à **qualidade do meio** e contemplam os critérios de processo e infraestrutura. Essa divisão apresenta total coerência com os conceitos de QI, enfatizando o aspecto subjetivo relacionado ao conteúdo e vinculado a quem produz a informação, e trazendo a questão técnica, essencialmente objetiva, ligada ao atendimento de requisitos de infraestrutura de TI, associada aos administradores da informação.

No eixo vertical, o framework pode ser analisado sob a ótica dos princípios de gerenciamento da informação – integração, validação, contexto e ativação. Cada princípio relaciona-se com os critérios dispostos na mesma coluna e representam problemas de qualidade da informação dominantes, a saber: (a) integração: informação incompleta, inacessível, extensa e inconveniente, denotando problema de sobrecarga de informação; (b) informação não validada: informação inexata, atrasada, insegura e inconsistente, indicando problema de confiabilidade do conteúdo; (c) informação descontextualizada: informação pouco clara, falsa, anônima ou duplicada, causando problemas em relação à sua interpretação;

(d) informação não utilizável: informação desatualizada, lenta, rígida e não aplicável, provocando o uso indevido da informação.

As setas representam os potenciais conflitos ou compensações inerentes entre os requisitos de QI. A depender das necessidades de um grupo de usuários, algumas informações podem ser mais abrangentes e, outras, mais concisas.

**Quadro 1.** Princípios e requisitos de QI do framework de Eppler (Fonte: os autores).

	<b>Princípios</b>	<b>Integração</b>	<b>Validação</b>	<b>Contexto</b>	<b>Ativação</b>
<b>Qualidade do Conteúdo</b>	<b>RELEVÂNCIA</b> Informações adequadas às exigências dos usuários e facilmente aplicáveis ao contexto	Compreensiva = abrangência e escopo	Precisa = detalhamento e proximidade da realidade	Clara = compreensível para o usuário	Aplicável = aplicação direta ou utilidade
	<b>SOLIDEZ OU ADEQUAÇÃO</b> Informações sem elementos supérfluos, atuais e que não possuam contradições	Concisa = direta ao ponto, sem elementos desnecessários	Consistente = livre de contradições ou rupturas de entendimento	Correta = livre de distorção, viés ou erro	Atual = não obsoleta
<b>Qualidade do Meio</b>	<b>PROCESSO</b> Criação, administração e entrega das informações às partes interessadas; proteção, autoria e adaptação a preferências pessoais	Conveniente = atendimento às necessidades do usuário	Oportuna = processada e entregue sem atraso	Rastreável = visibilidade da fonte da informação	Interativa = possibilidade de modificação pelo usuário
	<b>INFRAESTRUTURA</b> Confiabilidade da infraestrutura de TI que abriga as informações	Acessível = disponível sem interrupção para o usuário	Segura = protegida contra perda ou acesso não autorizado	Sustentável = base de dados organizada e mantida atualizada (manutenibilidade)	Velocidade = tempo de resposta adequado

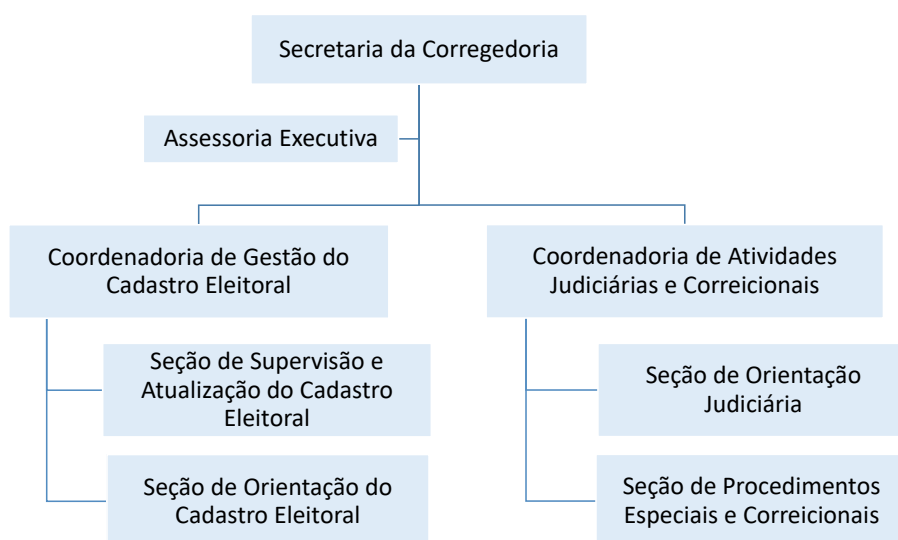
O Quadro 1 traz, de forma objetiva, o significado de cada requisito de QI que é avaliado pelo framework de Eppler. A partir de sua observação, pode-se tecer algumas conclusões: o conceito de QI é multidimensional; a QI é relativa e baseada nas necessidades dos usuários e, em assim sendo, são eles que podem avaliar a adequação ao uso das informações; QI é uma responsabilidade compartilhada por todos os envolvidos na cadeia de fornecimento de informações – produtores, administradores e usuários; a prevenção de problemas de QI deve ocorrer em todas as etapas do ciclo de vida da informação.

No próximo item, será apresentado o contexto da organização onde foi realizada a pesquisa de QI, seguido pelo detalhamento da metodologia.

## A SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL ELEITORAL

A Secretaria da Corregedoria Regional Eleitoral (SCRE), do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina (TRESC), é composta pelas unidades orgânicas apresentadas no organograma da Figura 2 (TRESC, 2019).

Em linhas gerais, tendo como referência de consulta o TRESC (2019), as principais atribuições de competência da SCRE são o estabelecimento de políticas, diretrizes de trabalho e medidas a serem observadas por suas unidades orgânicas e pelos cartórios eleitorais, no desempenho de suas atribuições legais. A SCRE presta suporte e orienta os cartórios em assuntos de natureza técnica, administrativa e jurídico-processual, de forma a garantir a observância das normas eleitorais, a lisura dos pleitos e a regularidade do cadastro eleitoral.



**Figura 2.** Organograma da SCRE.

O cadastro eleitoral armazena as informações cadastrais e a situação de mais de 150 milhões de eleitores, podendo ser considerado o maior banco público de dados de pessoas físicas do país. Se por um lado a SCRE atua como gestora do cadastro eleitoral, por outro, desempenha atribuições de titular de Ofício de Justiça, cujo trabalho está relacionado ao treinamento, instrução e aplicação da legislação eleitoral na rotina cartorária e na preparação para as eleições.

Apesar de o verbo “correger” estar relacionado a corrigir, reparar ou endireitar, a descrição sumária das atribuições das unidades que compõem a SCRE, mostra que a orientação e o apoio aos trabalhos cartorários – técnicos, administrativos ou jurisdicionais, estão amplamente disseminados em todas as suas seções.

A SCRE é uma das unidades orgânicas do TRESC que possui maior interface e inter-relacionamento com as zonas eleitorais, estando o bom desempenho dos cartórios, em termos de qualidade

e produtividade dos serviços, intimamente relacionado ao caráter norteador e de busca pela uniformização e padronização de procedimentos assumidos pela SCRE. Diversas peças informacionais são produzidas e constantemente atualizadas para apoiar o desenvolvimento das rotinas cartorárias e o atendimento às zonas eleitorais, como ilustra o Quadro 2, sendo acessadas a partir da intranet.

**Quadro 2.** Peças informacionais e canais de comunicação da SCRE com os cartórios.

<b>Peças informacionais e canais de comunicação da SCRE com os cartórios eleitorais</b>	
<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>
Manuais	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manual de Práticas Cartorárias</li> <li>▪ Manuais do Cadastro Eleitoral (por temas)</li> <li>▪ Manual Prático de Revisão do Eleitorado</li> <li>▪ Manual de Ações Eleitorais</li> <li>▪ Manual de Propaganda Eleitoral para Eleições Municipais e Gerais</li> <li>▪ Manual de Registro de Candidatura</li> <li>▪ Manual Prático dos Magistrados</li> </ul>
Cursos em EaD	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ações Eleitorais</li> <li>▪ Propaganda Eleitoral para Eleições Municipais e Gerais</li> </ul>
Guias Rápidos (por tema)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Roteiros</li> <li>▪ Tutoriais</li> <li>▪ Fluxogramas</li> <li>▪ Boas Práticas</li> <li>▪ Perguntas Frequentes</li> </ul>
Orientações, Normatizações e Atualizações	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mensagens Circulares</li> <li>▪ Informes</li> <li>▪ Orientações</li> <li>▪ Provimentos</li> <li>▪ Ofícios Circulares</li> </ul>
Atendimento ao Cartório	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SAC Eleitoral</li> <li>▪ SAC Central de Serviços</li> </ul>

O SAC Eleitoral e o SAC Central de Serviços (para assuntos relacionados à infraestrutura de TI) são canais prioritários disponibilizados aos cartórios para o esclarecimento de dúvidas ou busca por orientações.

Por ser uma unidade que produz conhecimento para apoiar o funcionamento das noventa e nove zonas eleitorais do Estado, a SCRE foi escolhida como objeto de estudo para a avaliação da qualidade da informação de todas as suas peças informacionais, segundo uma abordagem metodológica mista, como exposta no próximo item.

## METODOLOGIA DA PESQUISA

O estudo de fenômenos complexos requer metodologias de pesquisa que exigem o uso conjunto de abordagens quantitativas e qualitativas, de forma a explicarem e fornecerem evidências mais sólidas e completas para os problemas. Os métodos mistos de pesquisa surgem como uma resposta e uma ferramenta valiosa para explorar a complexidade e a multidisciplinariedade do mundo atual, a partir da combinação das pesquisas quantitativas e qualitativas (Creswell; Garrett, 2008).

A pesquisa realizada foi qualitativa, sendo a coleta de dados dividida em duas etapas. A primeira etapa consistiu no levantamento de informações junto a 28 cartórios eleitorais do estado de Santa Catarina, selecionados pela SCRE, em função de seu porte (número de eleitores) e do tempo de atuação dos chefes de cartório, por sua maior ou menor experiência cartorária, além de terem sido selecionados todos os cartórios pertencentes à região da Grande Florianópolis. O Quadro 3 traz os 28 cartórios participantes da pesquisa.

**Quadro 3.** Relação e classificação dos cartórios eleitorais participantes da pesquisa.

Classificação	Cartórios Eleitorais
Grande Florianópolis	ZE-002; ZE-012; ZE-013; ZE-024; ZE-029; ZE-031; ZE-067; ZE-084; ZE-100
Maior eleitorado	ZE-003; ZE-012; ZE-013; ZE-019; ZE-076; ZE-088; ZE-095; ZE-096; ZE-100; ZE-105
Menor porte	ZE-062; ZE-065; ZE-078; ZE-083
Maior tempo de experiência do Chefe do Cartório	ZE-008; ZE-038; ZE-064; ZE-074
Menor tempo de experiência do Chefe do Cartório	ZE-039; ZE-045; ZE-052; ZE-069

Nessa etapa, foi aplicado um questionário estruturado de pesquisa, apresentado na Figura 3, com base no framework de Qualidade da Informação proposto por EPPLER (2001), previamente validado pela SCRE. No questionário, os requisitos de qualidade da informação, apresentados à esquerda, foram relacionados às formas de comunicação disponibilizadas pela SCRE aos cartórios eleitorais. Além dessa parte quantitativa, o questionário foi composto, ainda, com perguntas qualitativas (abertas): “É fácil, difícil ou razoável recuperar orientações expedidas pela SCRE? O que facilitaria a recuperação de orientações expedidas pela SCRE?; Quando há uma dúvida, qual a primeira fonte que você consulta? No período eleitoral, qual deveria ser o meio prioritário para envio de orientações?; Sobre os cursos em EaD disponibilizados pela SCRE, você destacaria algum por sua qualidade superior em termos de QI?; Quais dimensões de QI este curso possuía que o destacou dos demais?; Você tem alguma sugestão de melhoria em relação às fontes de consulta, orientação e esclarecimento de dúvidas disponibilizadas pela SCRE?”

O questionário foi encaminhado aos cartórios eleitorais pelo e-mail institucional, tendo sido a pesquisa autorizada pela Direção-Geral. Dos 28 cartórios selecionados como amostra, 22 cartórios retornaram o questionário preenchido, o que representa 78,6% de respostas.

A segunda etapa de coleta de dados ocorreu em uma reunião com a participação da Secretária e dos Coordenadores da SCRE, onde foram apresentados e discutidos os resultados obtidos no levantamento junto aos cartórios, com o objetivo de validar as informações e avaliar potenciais oportunidades de melhoria da qualidade das informações dos instrumentos disponibilizados pela SCRE. Foram ainda, analisadas as peças informacionais produzidas pela Secretaria da Corregedoria disponíveis na *intranet* do TRESA.

Responda às questões abaixo seguindo a Escala Likert, de 1 a 5, onde 1 representa total discordância e, 5, total concordância. Se você julgar que algum requisito de Qualidade da Informação não é aplicável à determinada forma de comunicação da SCRE, responda 3 (neutro).  
(1) Discordo totalmente (2) Discordo (3) Neutro (4) Concordo (5) Concordo totalmente

			Formas de Comunicação da SCRE																								
			Portal Pje				Portal Biometria				Manuais do Cadastro Eleitoral (por tema)				Eleições Municipais				Eleições Gerais								
			Tutoriais	Manual Prático dos Magistrados	Fluxogramas	Roteiros	Orientações	Informes	Manual Prático de Revisão do Eleitorado	Fluxograma de Revisão do Eleitorado	Boas Práticas	Perguntas Frequentes	Manual de Práticas Cartorárias	Manuais do Cadastro Eleitoral (por tema)	Mensagem Circular	Proventos	SAC Eleitoral	SAC Central de Serviços	Manual das Ações Eleitorais	Manual de Propaganda Eleitoral	Manual de Registro de Candidatura (prática)	Manual de Propaganda Eleitoral					
Requisitos de Qualidade da Informação	Qualidade do CONTEÚDO da Informação	Relevância	Abrangência	O escopo das informações é adequado e suficiente (existe informação de mais ou de menos)?																							
			Precisão/Acurácia	As informações são suficientemente precisas e próximas da realidade?																							
			Clareza	As informações são compreensivas pelos usuários?																							
			Aplicabilidade	Podem as informações serem aplicadas diretamente? São úteis?																							
	Solidez	Concisão	As informações são diretas ao ponto, sem elementos desnecessários?																								
		Consistência	As informações são livres de contradições e rupturas de entendimento?																								
		Correção	As informações são livres de distorção ou erros?																								
	Qualidade do ACESSO à Informação	Processo	Atualidade	As informações são atualizadas e não obsoletas?																							
			Conveniência	As informações disponibilizadas correspondem às necessidades dos usuários?																							
			Oportunidade	As informações são processadas e entregues rapidamente, sem atrasos?																							
Infraestrutura		Rastreabilidade	A fonte das informações é visível (autor, data, etc.)?																								
		Interatividade	A visualização das informações podem ser adaptadas ou modificadas pelos usuários?																								
		Acessibilidade	As informações estão disponíveis para o acesso contínuo dos usuários, sem que ocorram interrupções?																								
		Segurança	As informações são protegidas contra a perda ou acesso não autorizado?																								
Manutenibilidade	As informações podem ser organizadas e atualizadas em um processo contínuo?																										
Velocidade	A infraestrutura de acesso é compatível com o tempo de resposta desejado pelos usuários?																										
Em relação às fontes de informação disponibilizadas pela SCRE, acima elencadas, quais são as:																											
de mais rápido acesso?																											
mais completas e precisas?																											
mais adequadas para a realização dos trabalhos nos Cartórios?																											

Figura 3. Questionário de avaliação da QI aplicado nos cartórios (Fonte: os autores).

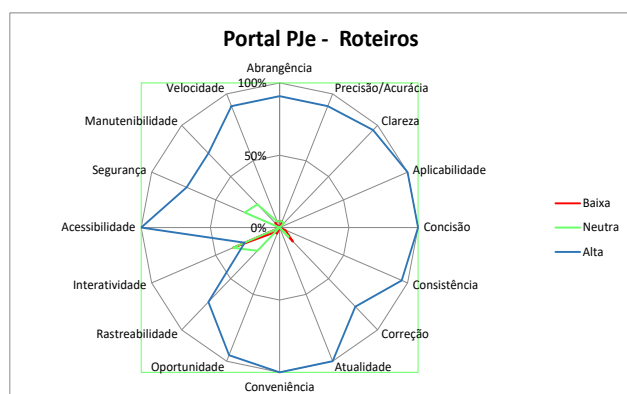
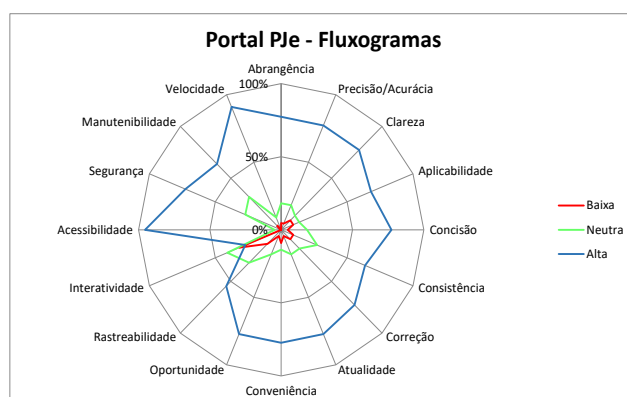
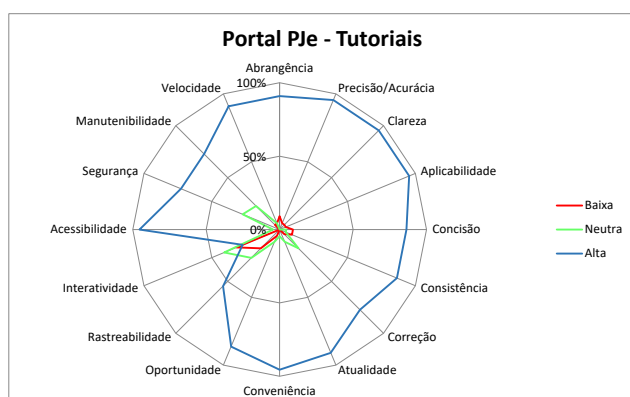


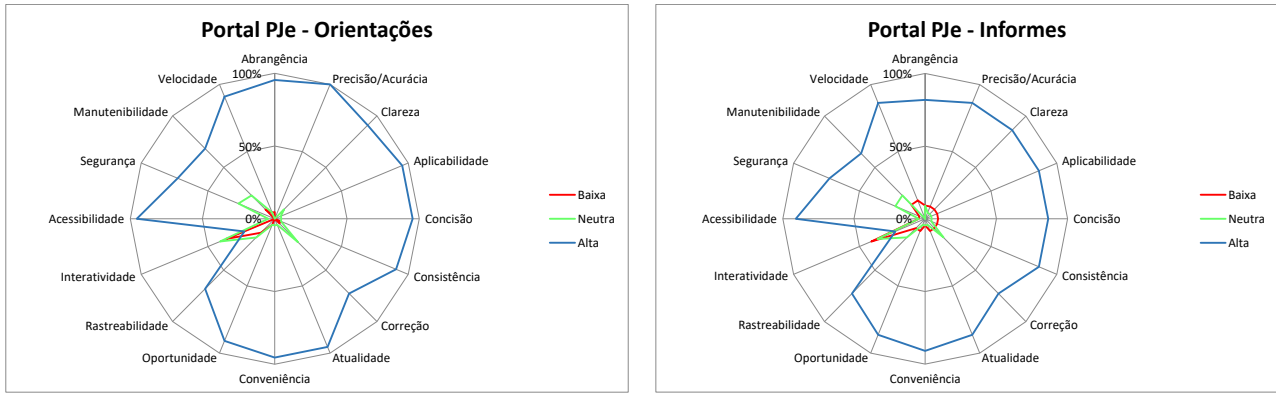
A busca de dados de diferentes maneiras – questionário, reuniões e análises documentais, teve por objetivo aumentar a confiabilidade das informações obtidas, como recomenda Creswell (2010). Os resultados obtidos na pesquisa estão apresentados a seguir.

## APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

De forma geral, a pesquisa apontou um elevado nível de QI das peças produzidas pela SCRE, ficando a maioria das respostas dos entrevistados, em torno de 4 (concordância) e 5 (concordância total), em uma Escala de Likert de 5 pontos Para facilitar a compreensão, os gráficos apresentados na sequência trazem a soma das notas 1 e 2 denominadas como “QI Baixa”, a nota 3 sendo “QI Neutra” e a soma das notas 4 e 5 nomeadas como “QI Alta”.

A implantação do Processo Judicial Eletrônico (PJe) no Tribunal é recente, tendo sido iniciada no primeiro semestre de 2019. Na página da intranet, houve a criação de um portal específico para a publicação dos assuntos afetos ao PJe, denominado Portal PJe, onde foram disponibilizadas várias peças informacionais: Tutoriais, Informes, Fluxogramas, Roteiros, Orientações e o Manual Prático de Magistrados.





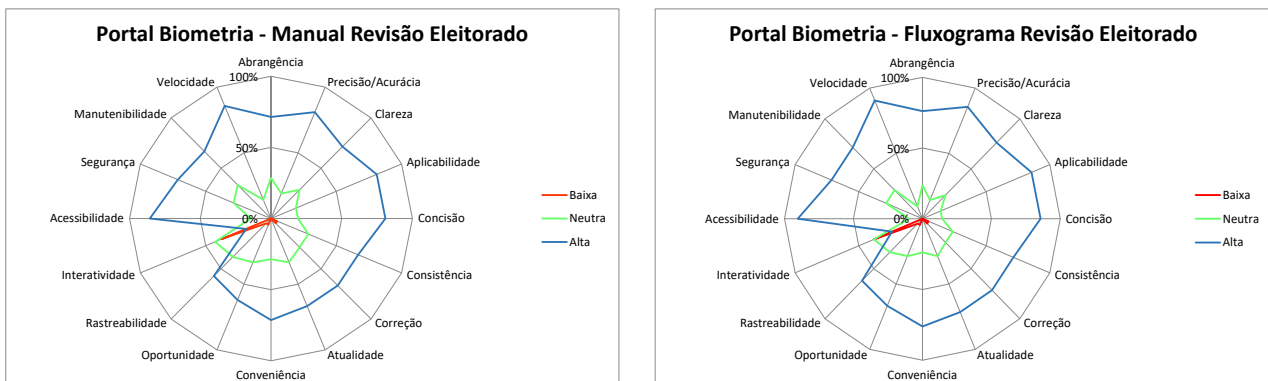
**Figura 4.** QI das peças que compõem o PJe (Fonte: os autores).

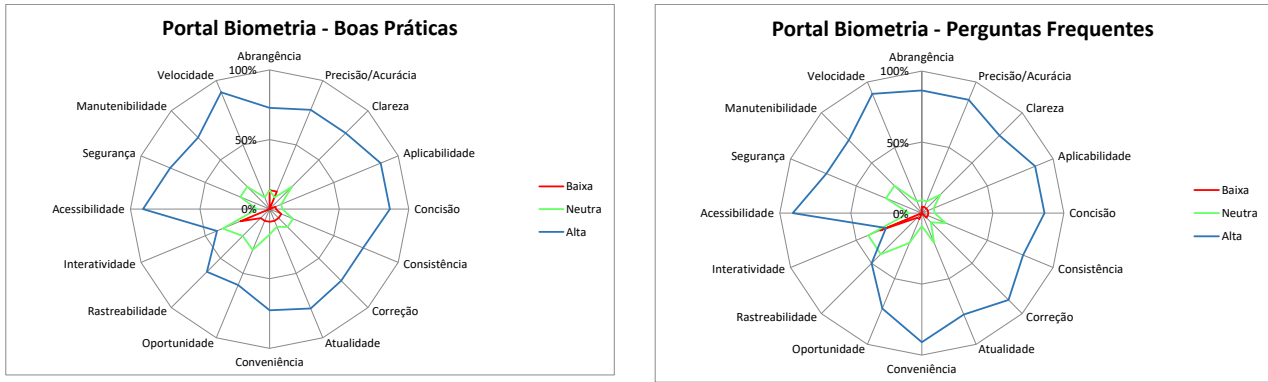
A avaliação feita pelos cartórios eleitorais em relação a essa documentação foi considerada com QI Alta para a maioria dos requisitos, com exceção dos relacionados à “rastreabilidade” e “interatividade” das informações (Figura 4).

Quanto à “interatividade”, em função da responsabilidade e do nível de tecnicidade das informações, aliado à forma de disponibilização na intranet (ferramenta Typo), não é possível a interação direta com os usuários ou a personalização de conteúdo feita por eles próprios. Em relação à “rastreabilidade”, como todos os documentos são de autoria das unidades da SCRE e revisões são feitas em conjunto, como regra, não há a vinculação direta do documento ao seu(s) autor(es). A pontuação neutra de QI obtida pelo Manual Prático dos Magistrados deve-se à sua destinação não ser os Chefes de Cartório, mas sim os magistrados.

A preferência dos cartórios eleitorais é por consulta a roteiros, tutorais e orientações, que garantem uma informação rápida e precisa às necessidades do trabalho diário. Nestes documentos, os requisitos relacionados à relevância e solidez das informações, tais como “precisão”, “clareza”, “aplicabilidade”, “atualidade” e “conveniência”, apareceram com percentuais de QI Alta entre 95% a 100%.

O Projeto Biometria, iniciado em 2015, conta com um portal específico na intranet, o Portal Biometria, cujas peças informacionais são: Manual Prático de Revisão do Eleitorado, Fluxograma de Revisão do Eleitorado, Boas Práticas e Perguntas Frequentes.

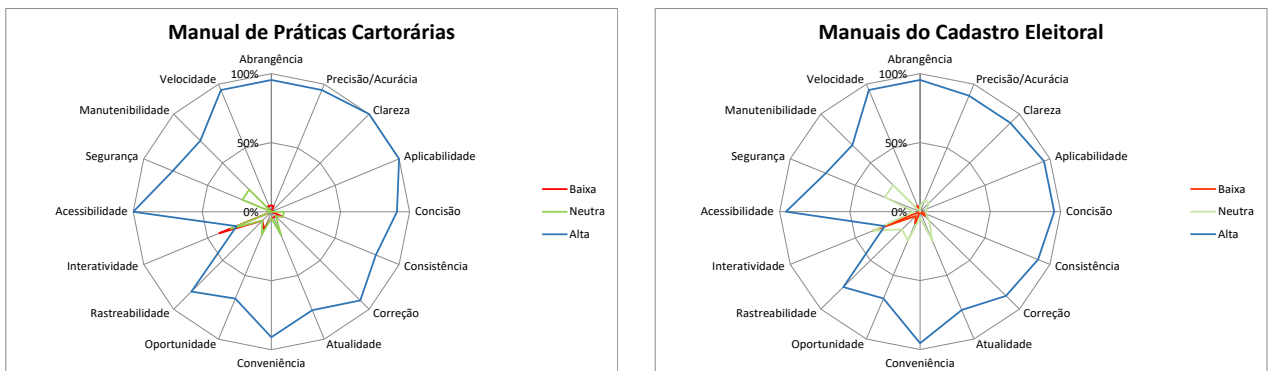


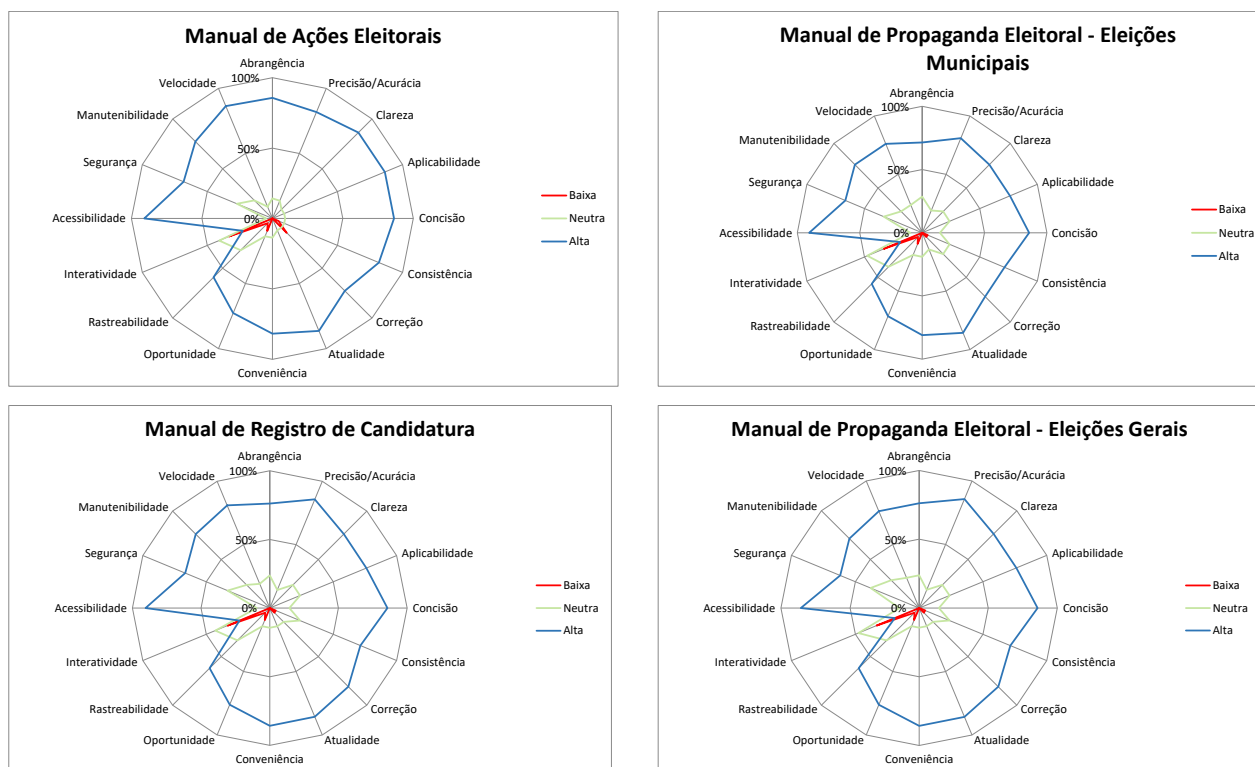


**Figura 5.** QI das peças que compõem o Portal Biometria (Fonte: os autores).

Para facilitar a consulta pelos usuários, a SCRE fornece informações mais completas em manuais e, mais expeditas, em fluxogramas, roteiros ou tutoriais. Os gráficos da Figura 5 mostram as avaliações dos requisitos de QI desses quatro documentos, sendo a documentação mais bem avaliada as “Perguntas Frequentes”, especialmente nos requisitos “velocidade”, “acessibilidade” e “conveniência”.

O Manual de Práticas Cartorárias (MPC), desenvolvido em 2005, é abrangente e detalhado e contempla todas as atividades técnicas e jurisdicionais de competência dos cartórios. Atualmente, possui mais de 500 páginas e está disponibilizado na intranet, em formato PDF. Sua atualização ocorre apenas uma vez por ano, sendo as alterações registradas em destaque. Os demais manuais são em temáticas específicas relacionadas ao Cadastro Eleitoral ou às eleições – municipais e gerais, que exigem maior aprofundamento e conhecimento dos cartórios. Todos estão disponíveis na intranet. A Figura 6 ilustra as pontuações obtidas por estes documentos em termos de QI.





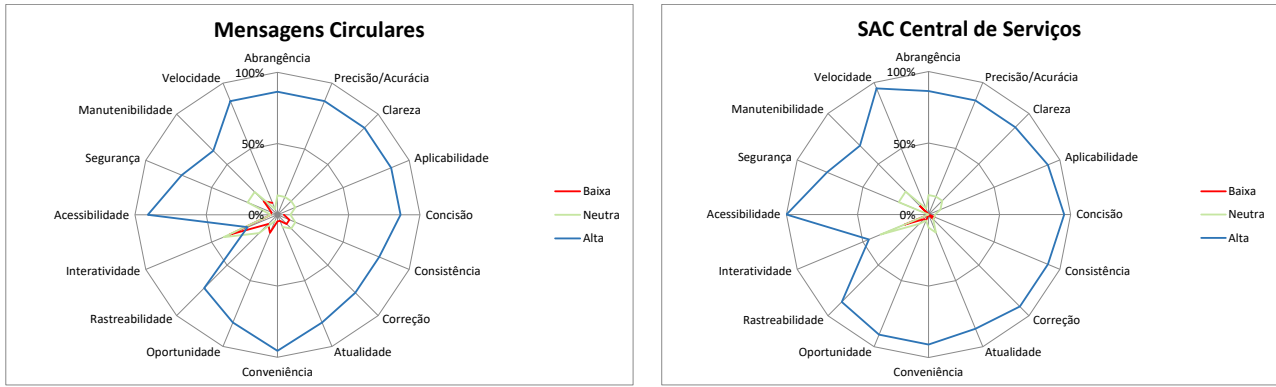
**Figura 6.** QI dos manuais produzidos pela SCRE (Fonte: os autores).

O MPC e o Manual do Cadastro Eleitoral foram os melhores avaliados e termos de relevância da informação, e todos os requisitos a ela associados – “abrangência”, “precisão”, “clareza” e “aplicabilidade”, com QI Alta entre 90 e 100%. Outros requisitos que também atingiram essa média foram “concisão”, “conveniência”, “acessibilidade” e “velocidade”. A menor pontuação foi na “interatividade”.

As mensagens circulares e os provimentos receberam notas semelhantes em diversos requisitos de QI, com destaque para os relacionados à “relevância”, “solidez” e “infraestrutura”. Os entrevistados opinaram, ainda, a respeito da QI dos canais de comunicação ofertados pela SCRE, pelos Serviços de Atendimento ao Cartório – SACs.

O SAC Eleitoral é a forma preferencial sugerida pela SCRE para o atendimento às dúvidas dos cartórios eleitorais, em substituição aos constantes atendimentos telefônicos. Atualmente, a base de dados do SAC Eleitoral não é aberta à consulta dos servidores e não há ferramenta de busca avançada. O SAC Central de Serviços é gerenciado pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI/TRESC) e destina-se ao atendimento de solicitações voltadas ao apoio técnico para a solução de problemas de infraestrutura de tecnologia da informação.

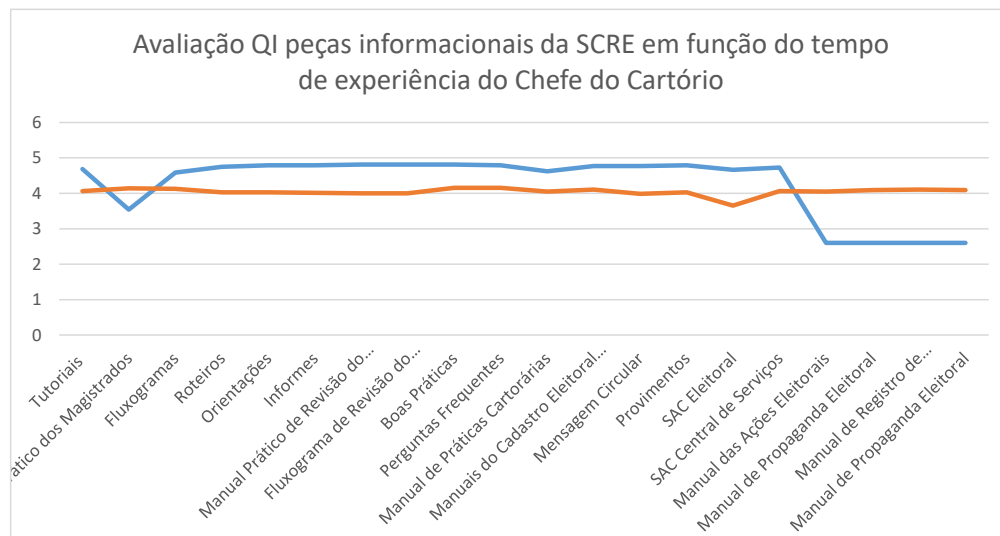
Enquanto o SAC Central de Serviços obteve excelente pontuação em praticamente todos os requisitos, com QI Alta de 85,51%, o SAC Eleitoral alcançou média final de 69,32%, sendo piores avaliados os requisitos de “interatividade”, “velocidade”, “segurança”, “manutenibilidade” e “abrangência” (Figura 7).



**Figura 7.** QI dos SACs Eleitoral e Central de Serviços (Fonte: os autores).

A QI das peças informacionais e dos canais de comunicação com os cartórios em função da maior ou menor experiência do titular da chefia teve variação significativa a menor nos documentos especificamente afetos às eleições, utilizados apenas no período eleitoral. Os chefes de cartório com menor experiência no cargo, que não passaram por um processo eleitoral, não avaliaram esses documentos ou deram nota 3 (neutro). Outra tendência observada foi a avaliação mais positiva que os Chefes de Cartório com menor experiência tiveram com relação às peças informacionais. Em função do maior tempo de exercício na função e, conseqüentemente, de uma utilização mais frequente das informações contidas nos documentos, os Chefes de Cartório com maior experiência no cargo apresentaram uma visão mais crítica em relação à sua qualidade geral. Na Figura 8, a série 1 representa os Chefes de Cartório com menor tempo de experiência e, a série 2, aqueles com maior tempo.

Em função do porte (número do eleitorado), os cartórios de menor porte avaliaram mais positivamente as peças informacionais relacionadas ao Portal Biometria, que envolveu a revisão do eleitorado, provavelmente por terem um possível número de ocorrências menores de problemas na revisão, decorrente de um menor número de eleitores.



**Figura 8.** Variação das avaliações de QI em função do tempo de experiência do Chefe do Cartório. Fonte: os autores.

## RESPOSTAS ÀS PERGUNTAS ABERTAS

Devido à recente alteração na configuração visual da intranet, com a exclusão de um link específico destinado à SCRE, a recuperação das informações disponibilizadas pela Corregedoria foi avaliada pelos cartórios eleitorais entre razoável (45%) e difícil (55%). De acordo com 91% dos entrevistados, a primeira fonte de consulta em caso de dúvidas é o Manual de Práticas Cartorárias (MPC). Todos os cursos EaD foram bem avaliados pelos entrevistados, que destacaram, por sua didática e relevância prática às rotinas cartorárias, os cursos de Ações Eleitorais, de Propaganda Eleitoral e de Processo Crime.

De acordo com os entrevistados, três estratégias facilitariam o acesso às informações na intranet: (i) a criação de uma página específica para a unidade; (ii) a classificação por temas ou assuntos, com palavras-chave ou descritores/indexadores vinculados; e, (iii) a implantação de uma ferramenta de busca avançada, com filtros mais detalhados.

A partir do conhecimento dos resultados da pesquisa, os Coordenadores da SCRE propuseram o planejamento de algumas ações, a saber: (a) melhoria da QI do Manual de Práticas Cartorárias (documento mais acessado pelos cartórios eleitorais), tornando-o disponível na wiki da Corregedoria, em formato HTML. Em cada alteração ou atualização, uma mensagem eletrônica seria automaticamente disparada para os cartórios eleitorais, como alerta; (b) revisão da estrutura da página da intranet, aba “Zonas Eleitorais”, concentrando todas as publicações de interesse dos cartórios, sejam publicações da SCRE ou das demais unidades do Tribunal; (c) definição de padrão para respostas aos cartórios, classificando-as por temas que facilitem a busca futura, e; (d) disponibilização de FAQs (“*Frequent Asked Questions*” – perguntas frequentes) para apoio às atividades cartorárias.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta pesquisa, o objetivo geral de avaliar a QI das peças informacionais produzidas pela SCRE, sob a visão dos Chefes de Cartório, seus usuários diretos, foi alcançado e permitiu conhecer os potenciais pontos de melhoria da QI, tanto em termos de conteúdo, que interessa diretamente a usuários e produtores, como em termos de infraestrutura de TI, por meio dos canais de comunicação e atendimento.

As notas mais baixas obtidas na avaliação referiram-se aos requisitos de processo do framework de Eppler (**qualidade do meio**), e foram decorrentes da baixa interatividade com os usuários, pela impossibilidade de modificação ou personalização das peças informacionais, e da falta de visibilidade da fonte de informação, caracterizada como rastreabilidade. Estes requisitos são uma opção da SCRE e não interferem na qualidade do conteúdo das informações. Os requisitos de infraestrutura de TI – acessibilidade, segurança, manutenibilidade e velocidade, foram muito bem avaliados pelos usuários, o que denota a confiabilidade no compartilhamento das informações sob a responsabilidade dos administradores.

Quanto à **qualidade do conteúdo**, os resultados da pesquisa mostraram que, de modo geral, os usuários finais estão satisfeitos com a QI das peças informacionais produzidas pela SCRE. A Corregedoria preocupa-se em oferecer documentos com informações mais gerais e de rápido acesso (fluxogramas, tutoriais, roteiros e orientações), mas também fornece aos cartórios documentos mais completos, detalhados e abrangentes (manuais).

Outros pontos de melhoria foram identificados, especialmente em relação à busca de informações pelos cartórios na página da intranet e no SAC Eleitoral. A criação de padrões é a base para a obtenção de informações de qualidade – e isso deve ser aplicável tanto ao layout da página da intranet, como para as repostas de questões enviadas via SAC. O uso de definições (taxonomia) e processos comuns facilita o acesso à informação, a comparabilidade, a consistência e pode proporcionar maior eficiência e qualidade ao trabalho cartorário.

Qualidade é uma responsabilidade compartilhada por todos os envolvidos na cadeia de fornecimento de informações – usuários, produtores e administradores. Diante dos dados apresentados, é possível admitir que existe uma cultura para a qualidade da informação na SCRE, que envolve os gestores e a equipe de tecnologia da informação.

Os dados obtidos nesta pesquisa permitem que a SCRE possa atuar na correção dos problemas diagnosticados, de forma a garantir uma maior QI de seus produtos e proporcionar a melhor gestão do conhecimento na organização como um todo, que terá reflexos na satisfação do usuário final dos serviços da Justiça Eleitoral, a população catarinense.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Creswell, JW (2010). *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. 3. ed. Artmed, Porto Alegre, p. 206-237.
- Creswell, JW; Garrett, AL (2003). The movement of mixed methods research and the role of educators. *South African Journal of Education*, 28. p. 321-333.
- Eppler, MJ (2003). Information Quality Problems and Current Approaches. In: *Managing Information Quality*. Berlin, Springer.
- Eppler, MJ (2006). *Managing Information Quality*. 2 Ed. Springer, New York.
- Eppler, MJ (2001). A Generic Framework for Information Quality in Knowledge-intensive Processes. In: *Proceedings of the Sixth International Conference on Information Quality*. Massachusetts Institute of Technology. p.329-346.
- Ge, M; Helfert, M (2007) A review of information quality research—develop a research agenda. In: *International Conference on Information Quality*.
- Jaklic, J, Coelho, PS; Popovic, A (2009). Information Quality Improvement as a Measure of Business Intelligence System Benefits. In: *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 9(6).
- Nonaka, I; Takeuchi, H (1997). *Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação*. Campus, Rio de Janeiro.
- TRESC – TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SANTA CATARINA. Organograma e Regulamento Interno. Disponíveis em: <http://www.tre-sc.jus.br/o-tre/estrutura-orgânica>. Acesso em: 1º Nov. 2019.



## ÍNDICE REMISSIVO

### A

análise de redes sociais, 170  
*Arts and Culture*, 6, 80, 81, 84, 88, 89, 91, 93, 94

### B

barreiras, 5, 18, 26, 27, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 35

### C

capacidades dinâmicas, 5, 9, 13, 14, 15, 18, 19, 20, 21  
CommonKADS, 6, 129, 130, 140, 141, 143, 144, 146, 147, 148, 158, 159  
compartilhamento de conhecimento, 5, 51, 53, 55, 57, 60, 62, 64  
conhecimento, 5, 6, 13, 37, 38, 39, 42, 65, 66, 78, 79, 94, 96, 106, 108, 125, 128, 129, 130, 131, 134, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 143, 146, 147, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 175, 176, 177  
Coronavírus, 5  
Corregedoria Regional Eleitoral, 6, 108, 109, 112, 125, 126, 135, 175  
COVID-19, 5, 11, 30, 34, 37, 39, 45, 48, 55, 56, 57, 58, 60, 61, 62, 63, 65, 80, 93  
crise, 5, 26, 27, 28, 29, 31, 35, 45, 48, 61, 63

### D

Desenvolvimento, 41, 42, 67, 68, 103, 161, 163, 166, 167, 168, 171, 173  
*design thinking*, 5

### E

Engenharia do Conhecimento, 141, 176, 177  
estado de fluxo, 67, 68, 70, 75, 77

### G

gestão  
de riscos de desastres, 5

do conhecimento, 42, 52

### I

Indústria 4.0, 5, 26, 27, 28, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 46, 47

### J

jogos, 5, 6, 83, 95, 96, 97, 99, 101, 102, 103, 104, 105, 106  
Justiça Eleitoral, 123, 135

### L

liderança, 95, 164, 167

### M

modelo Cynefin, 44, 45, 49  
Modelo de Excelência da Gestão, 6, 143, 144, 149, 159  
motivação, 5, 66, 67, 68, 69, 73, 74, 75, 76, 77, 95, 171

### P

Piano, 78, 171  
poéticas das novas mídias, 6, 88  
Prêmio Catarinense de Excelência, 146

### Q

qualidade da informação, 5, 108, 109, 110, 113, 114, 123, 175

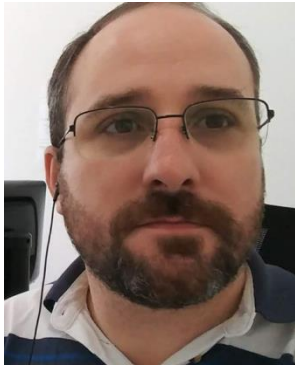
### R

redes sociais, 5, 51, 53, 54, 55, 56, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 94  
revisão integrativa, 5, 6, 28, 53, 54, 55, 58, 60, 62, 63, 65, 95, 96, 97, 98, 99, 106

### T

transformação digital, 5, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 18, 19, 20, 21, 26, 27, 28, 29, 31, 33, 34, 35, 39, 41, 45, 46, 47, 49, 50, 52, 66

## **SOBRE OS ORGANIZADORES**



### **EDUARDO ZEFERINO MAXIMO**

Mestrando em Engenharia e Gestão do Conhecimento (EGC-UFSC), Membro do Núcleo de Estudos em Inteligência, Gestão e Tecnologias para Inovação (IGTI). Possui graduação em Artes Visuais pela Universidade do Extremo Sul Catarinense (2004), Pós graduado em Marketing (2005). Atualmente é Gerente Executivo do Movimento Catarinense para Excelência - Excelência SC. Já atuou como professor de Pós-Graduação na Faculdade Anglo-Americano na cadeira de Gestão Empresarial e também atuou na Faculdade de Tecnologia Michel como Professor das Disciplinas de Comunicação Integrada ao Marketing, Planejamento de Marketing, Orientação ao Trabalho de Conclusão de Curso e Estágio. Exerceu ainda as funções de Coordenador de Marketing e Qualidade e Gerente de Desenvolvimento Institucional da Sociedade Literária e Caritativa Santo Agostinho - Hospital São José. Atuou ainda como Analista de Assessoria de Gestão na Thomson Reuters/Domínio Sistemas. Tem experiência na área de Administração, com ênfase em Gestão da Excelência (Planejamento estratégico, análise e solução de problemas, Fundamentos da excelência, Lean Six Sigma, Gestão por processos) e de marketing, atuando principalmente nos seguintes temas: marketing, satisfação do cliente, fidelização, satisfação.



### **GISELY JUSSYLA TONELLO MARTINS**

Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (PPGEGC-UFSC), Mestre em Administração (UFSC), MBA em Marketing (FGV), Especialista em Tecnologias Educacionais (UNISOCIESC), Graduação em Administração (UFSC). Pesquisadora do Laboratório ENGIN / EGC / UFSC. Possui formação em Gestão para Empreendedores (CUOA Business School, Vicenza, Itália) e em Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem. Possui experiência profissional nas áreas de marketing, vendas e serviços, além de ter atuado como coordenadora de cursos de graduação e pós-graduação. Atualmente

realiza consultorias e ações de treinamento e desenvolvimento para empresas de todos os portes, além de mentorias para empreendedores e startups. Também atua como professora da Faculdade CESUSC mantida pelo Complexo de Ensino Superior de Santa Catarina, nos cursos de Administração e Tecnologia em Marketing. É também professora convidada do MBA da Universidade Estácio de Sá.



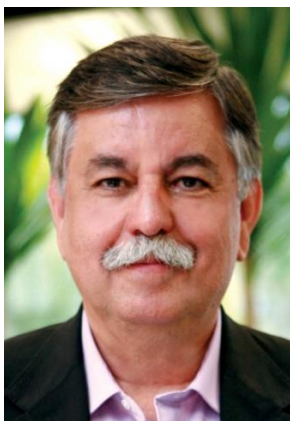
### **JOÃO ARTUR DE SOUZA**

Professor Titular da Universidade Federal de Santa Catarina no Departamento de Engenharia do Conhecimento. Graduação em Matemática (Licenciatura) pela Universidade Federal de Santa Catarina (1989) e em Direito pela Universidade do Sul Catarinense, mestrado em Matemática e Computação Científica pela Universidade Federal de Santa Catarina (1993) e doutorado na área de Inteligência Artificial em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (1999). Trabalhou na Universidade Federal de Pelotas de 1993 a 2007 como professor na área de Matemática, atuando especialmente em Educação a Distância. Foi coordenador dos Cursos de Graduação em Matemática e Matemática a Distância (2005-2006). Líder do Grupo de Pesquisa IGTI - Inteligência, Gestão e Tecnologias para Inovação (Líder) e ENGIN – Engenharia da Integração e Governança do Conhecimento. Pesquisa na área de Inovação, Inteligência Artificial, Gestão do Conhecimento, Gestão de Risco e Controle Interno, e Universidade Corporativa. Atua como professor no Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da UFSC na área de Inteligência e Gestão para Inovação. É autor de centenas de artigos publicados em revistas científicas e anais de evento, e autor do livro Introdução a Lógica Matemática (2010), e editor dos livros: Inovação em Segurança Pública (2018), Inteligência para Inovação (2018), Empreendedorismo e Inovação Social (2017), Ciência, tecnologia e inovação: pontes para a segurança pública (2016), Cadernos de pesquisa em inovação: as novas tecnologias e as tendências em inovação (2013).



### **LUANA EMMENDOERFER**

Doutoranda em Gestão do Conhecimento pelo Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, Mestre em Planejamento Territorial e Desenvolvimento Socioambiental pela Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC (2011), Especialista em Desenvolvimento Regional e Sócio Ambiental pela Universidade Federal do Paraná - UFPR (2008), Bacharel em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI (2006). Desde 2010 é servidora efetiva do estado de Santa Catarina na função de Analista de Turismo atuando na área de políticas públicas de turismo, pesquisas, inovação e elaboração de projetos turísticos. Co-idealizadora da ferramenta Almanach – dados para o turismo catarinense e do INOVATUR – 1º Programa de Inovação aberta focado no turismo catarinense. Atualmente Diretora de Estudos e Inovação da Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina, membro da Rede de Inteligência do Turismo de Santa Catarina, da Rede Brasileira dos Observatórios de Turismo e do grupo de pesquisa KnowTour; Revisora de periódicos nacionais e internacionais relacionados a turismo. Tem interesse em trabalhos relacionados à governança do conhecimento e turística, destinos turísticos inteligentes, inovação, sistemas de inteligência turística e economia criativa.



### **NERI DOS SANTOS**

CEO do Instituto STELA e professor Sênior do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina (EGC/UFSC. Graduado em Engenharia Mecânica pela Universidade Federal de Santa Catarina (1976), especialização em Engenharia de Segurança do Trabalho pela Universidade Federal de Santa Catarina (1977), Mestrado em Ergonomie pela Université de Paris XIII (1982), França. Doutorado em Ergonomie de Ingenierie; pelo Conservatoire National des Arts et Metiers (1985), França e Pós-doutorado em Ingenierie Cognitive pela École Polytechnique de Montréal-Canadá. Ex-Presidente da ABEPRO, Gestão 92/93 e 94/95. Ex-Decano da Escola Politécnica da Pontifícia Universidade Católica do Paraná -

PUCPR 2015/2018.). Faz parte do Conselho Editorial das seguintes revistas: American Journal of Industrial Engineering, International Journal of Knowledge Engineering and Management, Ação Ergonômica, Gestão Industrial, INGEPRO Inovação, Gestão e Produção e Revista de Ciência e Tecnologia.



### **PALMYRA FARINAZZO REIS REPETTE**

Doutoranda em Engenharia e Gestão do Conhecimento pela Universidade Federal de Santa Catarina. Mestre em Engenharia Civil pela Universidade de São Paulo (1998), na área de Tecnologia e Gestão da Produção. Atualmente, é Analista Judiciário, apoio especializado Engenharia Civil, no Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina. Trabalhou como auditora de Sistemas de Gestão da Qualidade ISO 9000 pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini, da Universidade de São Paulo, e como consultora do Centro de Tecnologia de Edificações (CTE/SP). Atuou como Professora Substituta do Departamento de Construção Civil da Universidade Federal de Juiz de Fora e como Professora Substituta do Departamento de Engenharia Civil da Universidade Federal de Santa Catarina. Atuou como consultora autônoma e auditora de sistemas de gestão da qualidade com base nas normas ISO 9000. Tem experiência na área de Engenharia Civil, com ênfase em construção civil.



### **RICARDO PEREIRA**

Doutorando no Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (EGC) da Universidade Federal de Santa Catarina. Mestre em Engenharia de Produção, na área de inteligência organizacional pela Universidade Federal do Santa Catarina (2009). Graduado em Administração de Empresas (2002) e em Direito (2013), ambos pela Universidade Federal de Santa Catarina, com especialização/MBA em Gestão Global pela Universidade Independente de Lisboa (2004). Pesquisador do Laboratório de Liderança e Gestão Responsável LGR/EGC/UFSC. Servidor Público Federal desde 2004. Administrador/Analista da UFSC-Universidade Federal de Santa Catarina, Procuradoria Geral Federal (PF/AGU) e IBGE, exercendo atividades

relacionadas à supervisão, programação, coordenação e execução especializada, em um grau de maior complexidade, relacionada a estudos, pesquisas, análises e projetos de administração de pessoal, material, orçamento, organização e métodos. Atualmente atua como Analista de Planejamento, Gestão e Infraestrutura, exercendo suas atividades na Procuradoria da União no estado de Santa Catarina (PU/AGU). SCOPUS ID: 57218597763.

### **SOBRE OS AUTORES**



#### **ELIANE DUARTE FERREIRA**

Doutoranda no programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento UFSC - Área de Concentração: Gestão do Conhecimento e Linha de Pesquisa: Teoria e prática em Gestão do Conhecimento. Administradora e Mestra no Programa de Pós-graduação em Administração Universitária - UFSC UFSC, tendo como linha de pesquisa Gestão Universitária, Pós Graduação em Gestão em Marketing e graduação em Administração pela Universidade do Sul de Santa Catarina - UNISUL. Tem experiência na área de Administração, e Marketing tanto no meio acadêmico quanto no campo profissional. É professora das disciplinas de Administração Mercadológica, pesquisa mercadológica, introdução a administração para o curso de Administração e Ciências Contábeis e Marketing para o curso de Hotelaria.



#### **PATRICIA DE SÁ FREIRE**

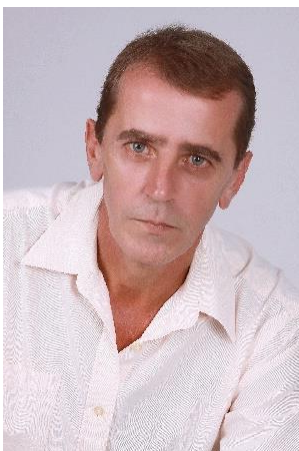
Professora do Departamento de Engenharia do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina, assumindo o cargo de Coordenadora de Ensino. Doutora em Engenharia e Gestão do Conhecimento pela Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento/ UFSC (2013). Mestre em EGC/UFSC (2010). Autora de sete livros e mais de 300 artigos científicos publicados em congressos nacionais e internacionais, periódicos e capítulos de livros,

destacando a coautoria de capítulos da obra Interdisciplinaridade em Ciência Tecnologia e Inovação contemplada com 2º lugar no Prêmio Jabuti no ano de 2011 e, outros artigos premiados em congressos. Possui graduação em Pedagogia, com habilitação em Tecnologias da Educação, pela PUC/RJ (1986). É especialista em Marketing pela ESPM/RJ (1987) e em Psicopedagogia pela UCB/RJ (2006). Atualmente é líder do Laboratório ENGIN - Engenharia da Integração e Governança do Conhecimento para a Inovação e membro dos Grupos IGTI (Núcleo de Inteligência, Gestão e Tecnologia para a Inovação/UFSC) e, do KLOM (Interdisciplinar em Conhecimento, Aprendizagem e Memória Organizacional/UFSC). É Editora do International Journal of Knowledge and Management (IJKEM).



### **JOICELI ROSSONI LAPOLLI**

Possui MBA Executivo em Gestão Comercial pelo Instituto de Pós-Graduação e Graduação IPOG em (2017). Graduação em Administração com ênfase em Marketing pela Faculdade Integradas Associação de Ensino de Santa Catarina FASSESC (2009). Atuou como Gestora de Relacionamento na Clínica Médica IGM. Cursa disciplinas isoladas no Programa de Pós-Graduação em Engenharia do Conhecimento (PPGEGC) da Universidade Federal de Santa Catarina. Membro do Grupo de Pesquisa Inovação em Ciência e Tecnologia - CoMovI (UFSC).



### **PAULO CÉSAR LAPOLLI**

Doutorando em Engenharia e Gestão do Conhecimento (UFSC). Professor dos cursos de Análise e Desenvolvimento de Sistemas e Gestão de Tecnologia da Informação do SENAC. Professor do curso de Sistemas de Informação da Faculdade Energia. Mestre em Engenharia de Produção e Graduação em Ciência da Computação pela Universidade Federal de Santa Catarina. Especialista em Processamentos de Dados pela Fundação Universitária da Região de Joinville. Atuou como analista de sistemas sênior nas empresas Consul, Embraco, RM Sistemas, Instituto Vias, Banco do Estado de Santa Catarina - BESC. Foi coordenador e professor

do curso de Sistemas de Informação da ASSESC, Coordenador e Professor dos cursos Superiores de Tecnologia de Análise e Desenvolvimento de Sistemas e de Banco de Dados da Faculdade CESUSC, professor do curso Técnico em Informática e Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação do Instituto Federal de Santa Catarina. Membro do grupo de pesquisa Inovação em Ciência e Tecnologia do diretório de grupos de pesquisa do CNPQ, qualificado pela UFSC.



### **WILLIAM ROSLINDO PARANHOS**

Mestrando no Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, atuando em pesquisa acerca de Organizações Saudáveis. Especialista em Estudos de Gênero e Diversidade, também pela UFSC. Atualmente, cursa o Professional Self Coaching (180h) pelo Instituto Brasileiro de Coaching, e possui formação em Análise Comportamental pela mesma instituição. Graduado em Gastronomia pela UNIVALI. Professor conteudista da Universidade do Extremo Sul Catarinense e da Laureate International Universities, onde também atua como parecerista e produtor de planos de ensino para pós-graduação. Professor da Unisociesc, atuando como professor/mentor das disciplinas de Projeto Interdisciplinar e LAI - Laboratório de Aprendizagem Integrada (desenvolvimento de habilidades socioemocionais - Soft Skills). É professor do curso de Gastronomia, na mesma instituição. Especialista de Ensino do SENAI/Itajaí. Atua com consultorias, formações, palestras e treinamentos em temáticas relacionadas às Organizações Saudáveis / Organizações de Ensino Saudáveis / Performance Humana e Organizacional: Diversidade nas Organizações, Inteligência Emocional, Autoconhecimento, Gestão do Capital Humano e Social, Liderança, Desenvolvimento de Habilidades Socioemocionais. Tem experiência nas áreas de: organizações saudáveis, gênero e diversidade, autoconhecimento, inteligência emocional, habilidades socioemocionais. Atua como membro do Grupo de Pesquisa Inovação em Ciência e Tecnologia - Comovi - UFSC/CNPq. É autor de capítulos de livros e artigos em anais de eventos e periódicos.





### **ÉDIS MAFRA LAPOLLI**

Doutora e mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina-UFSC com pós-doutorado em Sistemas de Informação pela Université de Montpellier II (Scien. et Tech. Du Languedoc - France). Engenheira civil, Professora do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento e coordenadora (de mar/2017 ao presente) da área de Gestão do Conhecimento (UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina); Consultora Organizacional nas áreas de Gestão de Pessoas, Desenvolvimento do Potencial Humano e Empreendedorismo e; coordenadora de projetos da Editora Pandion. Líder do Grupo de Pesquisa Inovação em ciência e Tecnologia (UFSC/CNPq). Foi diretora da Escola de Novos Empreendedores - ENE da UFSC. Coordenou vários projetos de Pesquisa e de Extensão. É autora de livros, capítulos de livros e de vários artigos em periódicos especializados e em anais de eventos e orientou dezenas de mestres e doutores.



### **ALICE DE AMORIM BORGES VAZQUEZ**

Doutoranda no Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina (2019-). Autora do livro “Serviços de referência e informação em bibliotecas universitárias da América Latina: análise de seus websites”. Mestre em Gestão da Informação pela Universidade do Estado de Santa Catarina (2017). Especialista em Gestão de Acervos Históricos pela Universidade do Sul de Santa Catarina (2010). Bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Santa Catarina (2003). Servidora pública municipal de Florianópolis dos anos de 2004-2014 no cargo de Bibliotecária responsável na Escola Básica Municipal Mâncio Costa - Ratonés (2004-2005) e na Escola Básica Municipal Vitor Miguel de Souza, Itacorubi (2005-2014). Servidora pública estadual a partir de 2014 no cargo de Bibliotecária na Biblioteca Central da Universidade do Estado de Santa Catarina (2014-), Itacorubi, Florianópolis. Ministra cursos de capacitação sobre ferramentas de pesquisa, fontes de informação e formatação de

trabalhos acadêmicos. Pesquisadora da temática Gestão de Riscos e Desastres, Governança do Conhecimento e Bibliotecas Universitárias. Membro do Grupo de Pesquisa CNPq Coprodução de Commons Digitais.



### **FABIO VAZQUEZ GUIMARÃES**

Professor universitário, Administrador, Gestor e Consultor de TIC. Autor do Livro: Alertas de desastres socioambientais no Estado de Santa Catarina sob a perspectiva da Ciência da Informação, pela Editora UDESC. Nome literário: Vazquez Guimarães, Fabio. Doutorando em Arquitetura e Urbanismo e Mestre em Ciência da Informação pela UFSC. Posuo Especialização em Gestão de Redes Corporativas - Gerência de Redes, Segurança da Informação e Convergência IP pela UNISUL. Graduação em Bacharel em Administração pela Cruzeiro do Sul e Tecnólogo em Gestão das Tecnologias da Informação e Técnico em Gestão Empresarial, ambos pelo Senac.



### **LEILA REGINA TECHIO**

Doutoranda no programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina - PPGEGC/UFSC, na área de Mídia do Conhecimento (início em 2019/1). Possui Mestrado Profissional em Engenharia de Produção pela Unisociesc (2014). Bacharel em Informática pela Universidade da Região de Joinville (UNIVILLE) em 2001, Especialista em Administração de Marketing, Comunicação e Negócio, pelo Instituto de Pós-Graduação e Educação Continuada Ltda (INBRAPEC) em 2004, e mestre em engenharia da produção da Sociedade Educacional do Estado de Santa Catarina (SOCIESC), em 2014. Atualmente é professora na graduação, pós-graduação e ensino digital no Centro Universitário Tupy (UNISOCIESC) em Joinville e professora online na Ânima digital/UNISOCIESC, nas áreas voltadas à Educação e Tecnologia, sistemas de Informação, usabilidade em sistemas computacionais, computação em nuvem e marketing.



### **ANA ELISA PILLON**

Doutoranda no Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (PPGEGC/UFSC), na área de Mídia do Conhecimento (início em 2019/1). Possui Mestrado Profissional em Engenharia de Produção pela Unisociosc (2016). Possui graduação em Psicologia (Bacharelado) pela Universidade do Vale do Itajaí (2004) e Especialização em Gestão de Recursos Humanos pela Faculdade Estácio de Sá de São José-SC (2007). Atua no Grupo de Pesquisa Mídia e Conhecimento/GPMC - PPGEGC/UFSC - sob Coordenação do Prof. Dr. Márcio Vieira de Souza. A partir de agosto de 2019, cursando Licenciatura em Pedagogia no Centro Universitário UNIFACVEST. Em setembro de 2020 iniciou Curso de Especialização Lato sensu em Neurociências. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7975-4694>.



### **MARCIO VIEIRA DE SOUZA**

Possui graduação em Comunicação Social (Habilitação- Jornalismo) pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos (1985), especialização em Educação (duas) (UFSC, UNIVALI). Mestrado em Sociologia Política pela Universidade Federal de Santa Catarina (1995) e Doutorado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (2002). Tem experiência na área de mídia e conhecimento, comunicação, sociologia política, Educação a Distância, mídias digitais, atuando principalmente nos seguintes temas: comunicação e educação, mídia e conhecimento, inovação na educação, educação em rede, sociologia e tecnologia, redes e mídias sociais, Análise de redes sociais (ARS), vídeo e democracia, desenvolvimento sustentável e tecnologias da informação e da comunicação (TIC), metodologia de pesquisa e metodologias ativas na educação. É professor Associado da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) onde é um dos líderes do Grupo de Pesquisa de Mídia e Conhecimento da UFSC (CNPq) e atua no Departamento de Engenharia e Gestão do Conhecimento (DEGC-UFSC). É professor permanente no Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento. É Coordenador do LabMídia (laboratório de Mídia e conhecimento) da UFSC.



### **VANIA RIBAS ULBRICHT**

É licenciada em Matemática, com mestrado e doutorado em Engenharia de Produção pela UFSC. Foi professora visitante da Universidade Federal do Paraná no Programa de Pós-Graduação em Design (2012 - 2014). Pesquisadora da Université Paris 1 (Panthéon-Sorbonne). Presta serviço voluntário no PPEGC da UFSC. Foi bolsista em Produtividade e Desenvolvimento Tecnológico e Extensão Inovadora de 2009 a 2013, DT/CNPq. Coordenadora do projeto: Mídias, Tecnologias e Recursos de Linguagem para um ambiente de aprendizagem acessível aos surdos, aprovado pelo CNPq através da CHAMADA Nº 84/2013 MCTI-SECIS/CNPq- TECNOLOGIA ASSISTIVA / B - Núcleos Emergentes. É professora titular voluntária e professora permanente do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da UFSC. É líder, desde 2014, do Núcleo de Acessibilidade Digital e Tecnologias Assistivas registrado no CNPq. Fazendo especialização em Neurociências no Instituto de Desenvolvimento Educacional <https://orcid.org/0000-0002-6257-0557>



### **DENISE MARIA BEZERRA**

Doutoranda no Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (UFSC - 2019), na área de Mídias do Conhecimento. Graduada em Comunicação Social pela Universidade Federal de Santa Catarina (1990), cursou Bacharelado em Piano na UDESC (1994) e é Especialista em Educação Musical (UDESC - 1997), em Psicopedagogia Clínica (UNISUL - 2003) e em Psicologia Transpessoal (ICPG/ALUBRAT - 2006). Possui Mestrado em Práticas Interpretativas - Piano, (UDESC - 2016) e investiga há mais de duas décadas os processos psicopedagógicos de aprendizagem em busca da performance excelente (peak-performance) no piano e em outras formas de aprender. Por sua vasta experiência clínica em psicopedagogia e música, realiza palestras e workshops sobre as temáticas de autoconhecimento, motivação, estratégias cognitivas e metacognitivas na prática pianística. Participa como membro do NEDEC2- Núcleo de Estudos e Desenvolvimentos

em Conhecimento e Consciência, ligado ao Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da UFSC, onde criou com seu orientador, professor Dr. Francisco Fialho, o Laboratório de Cognição e Psicologia da Música (LACOMUSI).



### **NATHALIA BEZERRA AGRA**

Graduada em Design de Moda pela Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL). Pesquisadora e ativista na área da sustentabilidade ambiental (participação ativa na ONG RELIPLAM). Fundadora e designer do Ateliê Nathalia Agra. O ateliê presta serviços de design, modelagem, prototipagem, roupas, acessórios dentro do conceito *slow fashion*, agregando práticas sustentáveis no dia-a-dia, como o tingimento e a estamparia com pigmentos naturais. Sócia na marca de roupas e acessórios Xarás. Fundadora do projeto Retalho Solidário, que dá destino aos resíduos têxteis de ateliês de designers de Florianópolis/SC. Interessa-se por *slow design*, modelagem, corte e costura.



### **FRANCISCO ANTONIO PEREIRA FIALHO**

Possui graduação em Engenharia Eletrônica pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (1973) e em Psicologia pela Universidade Federal de Santa Catarina (1999), Mestrado em Engenharia de Produção, Ergonomia, pela Universidade Federal de Santa Catarina (1992) e Doutorado em Engenharia de Produção, Engenharia do Conhecimento, pela Universidade Federal de Santa Catarina (1994). Atualmente é professor Titular da Universidade Federal de Santa Catarina. Tem experiência na área de Engenharia e Gestão do Conhecimento, atuando principalmente nos seguintes temas: engenharia do conhecimento, mídias do conhecimento, eco-ergonomia, gestão do conhecimento e ergonomia cognitiva. Líder do Núcleo de Estudos e Desenvolvidos em Conhecimento e Consciência - NEDECC. Líder do Núcleo de Pesquisas em Complexidade e Cognição - NUCOG. Participante do Núcleo da Engenharia da Integração e Governança do Conhecimento para a Inovação - ENGIN da Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC e do LGR - Laboratório de Gestão Responsável.



### **ANGELA CARVALHAES FERRARI**

Arquiteta e Urbanista formada pela Universidade Regional de Blumenau (1999) e mestranda (desde 2019) em Engenharia e Gestão do Conhecimento na Universidade Federal de Santa Catarina. Autodidata em marketing digital e livemarketing e especialização em exhibition desing pelo IED Barcelona (2008). Larga experiência em arquitetura promocional e cenografia de eventos, da concepção à execução, tendo como referência os stands das empresas Taschibra, WEG, Altenburg, Blumenau Iluminação Farben Tintas e outros. Por seu destaque como profissional autônoma, recebeu menção honrosa da Associação dos Engenheiros e Arquitetos do Médio Vale do Itajaí (2005), devido a pesquisa realizada para a Secretaria Municipal de Educação da Cidade de Blumenau para padronização das escolas municipais. Em parceria com a empresa Bunge S.A. desenvolveu projetos de salas de leitura e brinquedotecas, que lhe rendeu reconhecimento na área de arquitetura de espaços infantis. Experiência também na área de ensino e treinamento. Foi professora da escola IBD (2005) e atuou como voluntária na área Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas e Equipes na ONG AFS-American Field Service (2005-2007).



### **VALÉRIA VERAS**

Graduada em Engenharia Sanitária e Ambiental pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Especialista em Desenvolvimento Regional e Urbano, pela UFSC, Especialista em Engenharia de Segurança do Trabalho pela Universidade do Extremo Sul Catarinense, Especialista em Elaboração e Gerenciamento de Projetos para a Gestão Municipal de Recursos Hídricos pelo Instituto Feral do Ceará e Agência Nacional de Águas, Mestranda em Engenharia e Gestão do Conhecimento, área Mídia do Conhecimento (EGC/UFSC). Atuou na Centrais Elétricas do Sul do Brasil – ELETROSUL como integrante de equipe técnica multidisciplinar do Departamento de Engenharia de Hidrelétricas (DEH), dedicada à elaboração e gestão de projetos ambientais de usinas hidrelétricas. Atuou na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego de Santa Catarina, como Engenheira de Segurança do Trabalho. Atua no Departamento de

Engenharia Sanitária e Ambiental (ENS) da UFSC como gerente de projetos.



### **LUCIANE MARIA FADEL**

Possui graduação em Comunicação Visual pela Universidade Federal do Paraná (1987), graduação em Engenharia da Computação pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (1994), graduação em Licenciatura Em 2o Grau pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná (1992), mestrado em Ciências da Computação pela Universidade Federal de Santa Catarina (2001) e doutorado em Typography e Graphic Communication - University of Reading (2007) e Pós-Doutorado em Narrativas orientado pelo Prof. Jim Bizzocchi na Simon Fraser University, Canada. Atualmente é professora adjunto do Departamento de Expressão Gráfica da Universidade Federal de Santa Catarina. Co-lidera o Grupo de Pesquisa Núcleo de Acessibilidade Digital e Tecnologias Assistivas e participa do Grupo de Estudo de Ambiente Hiperídia voltado ao processo de Ensino-Aprendizagem e do Grupo SAITE - Tecnologia e Inovação em Educação na Saúde, da Universidade Federal do Maranhão. É membro do International Reference Group (IRG) sobre o uso de digital storytelling no tratamento de pacientes em cuidados Paliativos da SFU. Tem experiência na área de Design para Experiência com ênfase em Interação Humano Computador, atuando principalmente nos seguintes temas: design de interação, narrativas, user experience, novas mídias e digital storytelling.



### **BIANCA ANTONIO GOMES**

Doutoranda do programa de pós-graduação de engenharia e gestão do conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, na linha de pesquisa de mídias do conhecimento. Mestre em educação pela Universidade do sul de Santa Catarina - UNISUL. Especialização em Design realizada na Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS (2016). Bacharel em Artes visuais - hab. Design Gráfico (2010) e em Ciência da Computação (2008), ambas pela Universidade Federal de Pelotas - UFPel. Conhecimento nas áreas de design e de informática.

Atuando principalmente com design (especialmente nas sub-áreas de produção gráfica e projeto gráfico), pintura, desenho e fotografia. Atualmente é professora da área de desenho e animação do Instituto federal de Santa Catarina - IFSC, campus Palhoça-bílingue, ministrando aulas no ensino médio técnico e no ensino superior.



### **RENATA BEATRIZ DE FAVERE**

Graduação em Direito pela Universidade Federal de Santa Catarina (1993). Especialização em Direito Constitucional Aplicado pelo CESUSC. Atualmente é Analista Judiciário - Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina, onde ocupa o cargo de Secretária da Corregedoria Regional Eleitoral e Vice-Diretora da Escola Judiciária Eleitoral. Tem experiência na área de Direito Eleitoral, Ciência Política, com ênfase em Estado e Governo.



### **LIA CAETANO BASTOS**

Possui graduação em Engenharia Civil pela Universidade Federal de Santa Catarina (1981), mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (1987) e doutorado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (1994). Atualmente é professora titular da Universidade Federal de Santa Catarina. Tem experiência na área de Planejamento Urbano e Regional, com ênfase em Técnicas de Planejamento e Projeto Urbanos e Regionais, atuando principalmente nos seguintes temas: sensoriamento remoto, tomada de decisão, sistema de informações geográficas e qualidade da informação.



### **DENILSON SELL**

Possui bacharelado em Ciências da Computação pela Universidade do Vale do Itajaí (1997), mestrado (2001) e doutorado (2006) em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina, com estágio de doutoramento na The Open University. Atualmente é professor no Departamento de Administração Pública da Universidade do Estado de Santa Catarina e no Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão



do Conhecimento na Universidade Federal de Santa Catarina. Atua também como diretor e pesquisador no Instituto Stela. Atuou como pesquisador e coordenou diversos projetos de P&D com organizações públicas (como a Plataforma Lattes e a Plataforma Aquarius com o MCTI, Libra Human Factors com Petrobrás e o Consórcio de Libra, Portal SINAES com o MEC, DCVISA com a ANVISA e SIBEA com o MMA), organizações privadas (como Busca Semântica com Embraer e Plataforma de Gestão da Ética e da Integridade com o Itaú/Unibanco) e terceiro setor (como a Plataforma para Gestão do Absenteísmo com o SESI/BA e Plataforma da Gestão do Conhecimento do SENAI/CE-FIEC). Atua principalmente nas seguintes áreas/temáticas: engenharia do conhecimento, gestão do conhecimento, business intelligence, inteligência artificial, ontologias, semantic web, planejamento de sistemas de informações e governo eletrônico.



### **LUCIANO ZAMPERETTI WOLSKI**

Doutorando no Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (PPGEGC) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Mestre em Ciências da Computação pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (2009). Graduação / Tecnólogo em Processamento de Dados pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos (1996). Atua na área de concentração da Engenharia de Conhecimento (EC) com linha de pesquisa em Teoria e Prática em Engenharia do Conhecimento. Professor efetivo da Universidade do Estado de Mato Grosso. Tem experiência na área de Ciência da Computação, com ênfase em Engenharia de Software, atuando principalmente nos seguintes temas: Sistemas de Informação, Agentes de Software e Sistemas Multiagentes.



**ALEXANDRE LEOPOLDO GONÇALVES**

Alexandre Leopoldo Gonçalves possui graduação em Ciência da Computação pela Fundação Universidade Regional de Blumenau (1997), mestrado e doutorado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina em 2000 e 2006. Atualmente é Professor Associado lotado no Departamento de Computação/Centro de Ciências, Tecnologias e Saúde/UFSC, Professor Permanente do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento/UFSC e Professor Colaborador do Programa de Pós-Graduação em Tecnologias da Informação e Comunicação/UFSC. Tem experiência nas áreas de Ciência da Computação e Engenharia do Conhecimento atuando principalmente nos seguintes temas: Extração e Recuperação de Informação, Descoberta de Conhecimento, Engenharia de Ontologia, Sistemas de Recomendação, Internet das Coisas, Aprendizagem de Máquina e Ciência de Dados.



2020 pode ser considerado um dos anos mais desafiadores da história da humanidade. Ano em que a ameaça de um vírus, até então desconhecido, enclausurou milhões de pessoas; indústrias pararam, serviços deixaram de ser prestados, escolas fecharam e as organizações precisaram se adaptar a uma nova realidade imposta pela Pandemia do Coronavírus. Foi nesse período que surgiu a ideia de compilar estudos interdisciplinares, de mestrandos, doutorandos e docentes, nas áreas de Engenharia, Mídias e Gestão do Conhecimento, dando origem ao livro *Perspectivas em Engenharia, Mídias e Gestão do Conhecimento*.

ISBN 978-658831944-4



**Pantanal Editora**

Rua Abaete, 83, Sala B, Centro. CEP: 78690-000  
Nova Xavantina – Mato Grosso – Brasil  
Telefone (66) 99682-4165 (Whatsapp)  
<https://www.editorapantanal.com.br>  
[contato@editorapantanal.com.br](mailto:contato@editorapantanal.com.br)