

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

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)	
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 https://doi.org/10.46420/9786588319444</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>
Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422	

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

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

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

A gestão do conhecimento na Secretaria da Corregedoria Regional Eleitoral de Santa Catarina: uma análise organizacional baseada na metodologia CommonKADs

 10.46420/9786588319444cap9

Palmyra F. Reis Repette^{1*} 
Denilson Sell² 

INTRODUÇÃO

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

A gestão do conhecimento auxilia nas tarefas de criação, compartilhamento, armazenamento, distribuição, aquisição, utilização e reutilização do conhecimento nas organizações, com a oferta de ferramentas que garantam que as informações necessárias estejam disponíveis no tempo e formato adequados, para aqueles que precisam solucionar problemas ou tomar decisões.

A Secretaria da Corregedoria Regional Eleitoral (SCRE) é uma das unidades orgânicas do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina (TRESC) que apresenta maior inter-relação com os noventa e nove cartórios eleitorais do Estado, sendo responsável por prestar suporte e orientá-los em assuntos de natureza técnica, administrativa e jurídica, de forma a garantir a observância das normas eleitorais, a lisura dos pleitos e a regularidade do cadastro eleitoral.

Todas as seções que compõem a SCRE são produtoras e provedoras de conhecimento para os cartórios eleitorais, usuários finais do conhecimento. Os processos de criação, compartilhamento, armazenamento e distribuição do conhecimento são feitos por meio de diversas peças informacionais desenvolvidas pela SCRE. A aquisição, utilização e reutilização do conhecimento pelos cartórios eleitorais acontecem por meio do acesso à base de dados disponibilizada na intranet.

Em função da importância do conhecimento produzido pela SCRE e de sua vasta abrangência, relevância e impacto para as zonas eleitorais, decidiu-se avaliar, por meio da metodologia CommonKADs, em nível de contexto, a viabilidade de construção e implementação de um Sistema Baseado em Conhecimento (SBC) em um de seus processos intensivos de conhecimento.

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

² Departamento de Engenharia e Gestão do Conhecimento, Universidade Federal de Santa Catarina, Campus Universitário, Trindade, Florianópolis/SC, 88040-900, Brasil; denilson@stela.org.br.

O Modelo da Organização é considerado uma etapa gerencial preliminar à de modelagem do conhecimento no CommonKADs. Para Araújo (2017), o primeiro passo para realizar a engenharia do conhecimento é identificar a natureza dos problemas. O objetivo da análise do Modelo da Organização é, portanto, avaliar os processos do negócio, seus recursos e ativos de conhecimento, a fim de demonstrar a viabilidade de um SBC e os potenciais benefícios que podem advir de sua implementação (Dias; Pacheco, 2009).

A partir do preenchimento das planilhas que compõem o Modelo da Organização, pretendeu-se levantar os problemas e as oportunidades em relação ao conhecimento no contexto onde está inserido, respondendo às seguintes perguntas, propostas por Wielinga et al. (1997): A infraestrutura atual contém conhecimento correto e consistente?; A infraestrutura é estável ou suscetível a mudanças organizacionais?; Quais são as oportunidades para a manutenção do conhecimento?; O conhecimento é facilmente e prontamente acessado e utilizado pelos usuários a quem se destina?.

O objetivo da pesquisa foi, portanto, realizar um estudo de caso na SCRE, a partir da aplicação do Modelo de Organização do CommonKADs, para identificar os problemas de gestão do conhecimento existentes, com o propósito de definir soluções que possam resolvê-los, seja por meio da proposição da construção de um SBC ou, eventualmente, da sugestão de estratégias para a melhoria da gestão do conhecimento.

A SECRETARIA DA CORREGEDORIA REGIONAL ELEITORAL DO TRESC

A Secretaria da Corregedoria Regional Eleitoral (SCRE) é composta pelas unidades orgânicas apresentadas no organograma da Figura 1 (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 tecnicamente os cartórios em assuntos de natureza técnica, administrativa e jurídica, de forma a garantir a observância das normas eleitorais, a lisura dos pleitos e a regularidade do cadastro eleitoral.

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. Parte dos dados ali contidos é sigilosa (filiação, endereço, telefone, data de nascimento, dados biométricos, entre outros) e deve ser constantemente atualizada, sob a responsabilidade das Corregedorias Geral (TSE) e Regionais dos Estados (TREs).

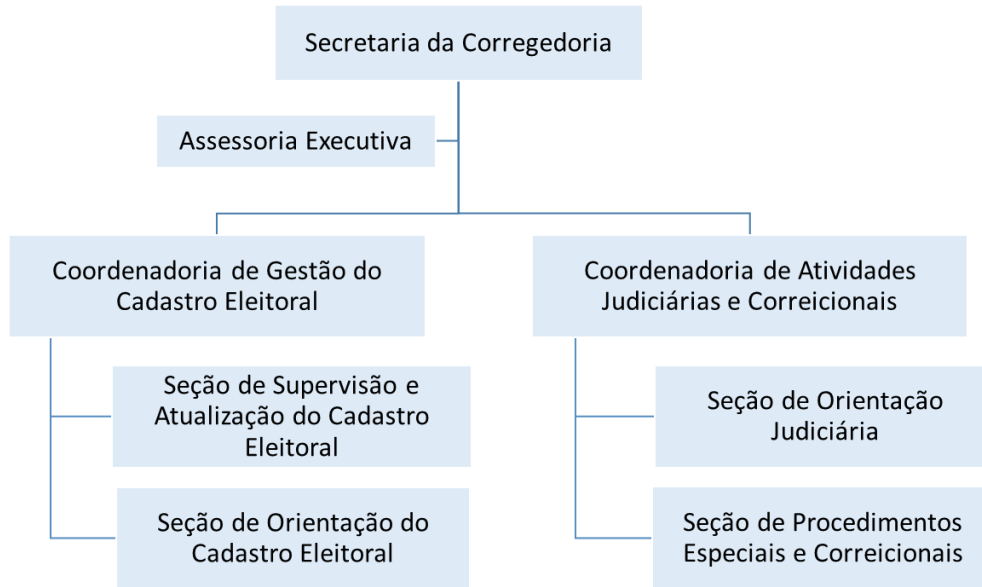


Figura 1. Organograma da SCRE (TRESC, 2019).

Se por um lado a SCRE atua como gestora do cadastro eleitoral, por outro, desempenha atribuições de titular de Ofício de Justiça, por meio da Coordenadoria de Atividades Judiciárias e Correccionais, 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 “corregere” estar relacionado à 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, ainda, 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, intimamente relacionado ao caráter norteador e de busca pela uniformização e padronização de procedimentos pela Corregedoria.

Diversas peças informacionais são produzidas e constantemente atualizadas pela SCRE para apoiar o desenvolvimento das rotinas cartorárias e o atendimento às zonas eleitorais, sendo acessadas a partir da intranet do TRESC. A multiplicidade de documentos para consulta e a recente reestruturação da intranet do Tribunal, trouxeram desafios constantes aos servidores dos cartórios eleitorais para a localização das informações necessárias ao desenvolvimento dos trabalhos. Como forma de evitar o acesso às unidades da SCRE por via telefônica, para o esclarecimento de dúvidas ou busca por orientações, o canal prioritário de atendimento disponibilizado aos cartórios é o SAC Eleitoral e o SAC Central de Serviços (para assuntos relacionados à infraestrutura de TI).

Por ser uma unidade que concentra o conhecimento que apoia o funcionamento das noventa e nove zonas eleitorais do Estado de Santa Catarina, a SCRE foi escolhida como objeto de estudo para a aplicação parcial da metodologia CommonKADs, em seu nível de contexto – Modelo da Organização, com o intuito de analisar, de maneira aprofundada, a viabilidade da implantação de um Sistema Baseado em Conhecimento (SBC) na Secretaria.

A METODOLOGIA COMMONKADS

Conhecimento é definido como um conjunto de dados e informações que é aplicado para gerar valor – científico, econômico, social ou cultural (Pacheco; Sell, 2019) e, portanto, há propósito e capacidade generativa no conhecimento (Schreiber et al., 2002).

Sendo o conhecimento a informação transformada em ação, que gera resultados para o mundo exterior, é recurso essencial para as modernas organizações, que dele dependem para alcançarem desempenho e competitividade satisfatórios. Embora possa haver conhecimento em artefatos não humanos, o conhecimento está essencialmente nos indivíduos que compõem uma organização.

Dessa forma, a gestão do conhecimento tornou-se atividade de extrema relevância, cujo principal objetivo é alavancar os conhecimentos individuais existentes internamente nas organizações para criar, incrementar e associar valor aos processos do negócio. Uma série de ferramentas pode auxiliar a gestão do conhecimento, de forma a disponibilizá-lo para as pessoas certas e no tempo correto.

Enquanto a gestão do conhecimento está centrada em processos e atividades desempenhadas pelos indivíduos, a engenharia do conhecimento compromete-se a oferecer soluções para a construção de sistemas baseados em conhecimento (SBC), que proporcionem o compartilhamento e a reutilização do conhecimento, com o apoio das tecnologias de informação e comunicação (TICs).

Nesse sentido, para construir SBCs que verdadeiramente agreguem valor aos processos, os engenheiros do conhecimento devem conhecer o contexto da organização e a forma como as tarefas intensivas em conhecimento relacionam-se entre indivíduos e setores.

A complexidade dos processos de trabalho e a multiplicidade de conhecimentos por eles exigida impõem uma análise organizacional sistêmica, de forma a avaliar se os sistemas computacionais resolverão problemas reais da organização, garantindo interações usuários-sistema eficientes e eficazes (Schreiber et al., 2002).

Assim, é desejável que a modelagem de SBC se preocupe não apenas com a pura e simples implementação de TICs, mas, sobretudo, considere análises de riscos dos sistemas, o gerenciamento do ciclo de vida e seus impactos na organização.

Essa análise holística é o que propõe a metodologia CommonKADs para o estudo de viabilidade e criação de SBC, por meio de uma abordagem estruturada para que engenheiros do conhecimento modelem o conhecimento nas organizações.

A metodologia está dividida em três camadas – contexto, conceito e artefato, como mostra Figura 2. A camada de CONTEXTO engloba os Modelos da Organização, de Tarefas e de Agentes, e procura analisar o ambiente organizacional e os fatores críticos de sucesso de um SBC para a gestão do conhecimento na organização. Na camada CONCEITO, por meio dos Modelos de Conhecimento e Comunicação, descreve-se conceitualmente a estrutura do conhecimento e dos processos de comunicação interna. Por fim, a camada ARTEFATO, com o Modelo de Projeto, converte os modelos de conhecimento e comunicação em especificações técnicas, que serão a base para a arquitetura de um software (Schreiber et al., 2002).

Para cada aspecto analisado, o CommonKADs possui um conjunto predefinido de planilhas que, juntas, fornecem uma visão abrangente da organização e de suas necessidades para a construção de SBC. O Quadro 1 descreve, sucintamente, o objetivo de cada um dos modelos do CommonKADs.

Schreiber et al. (2002) apontaram que a experiência prática mostra a relevância da análise das questões organizacionais como fatores críticos de sucesso para os sistemas de conhecimento. De acordo com os autores, muitas falhas na automação resultam da falta de preocupação com fatores sociais e organizacionais, e não de problemas com a tecnologia propriamente dita.

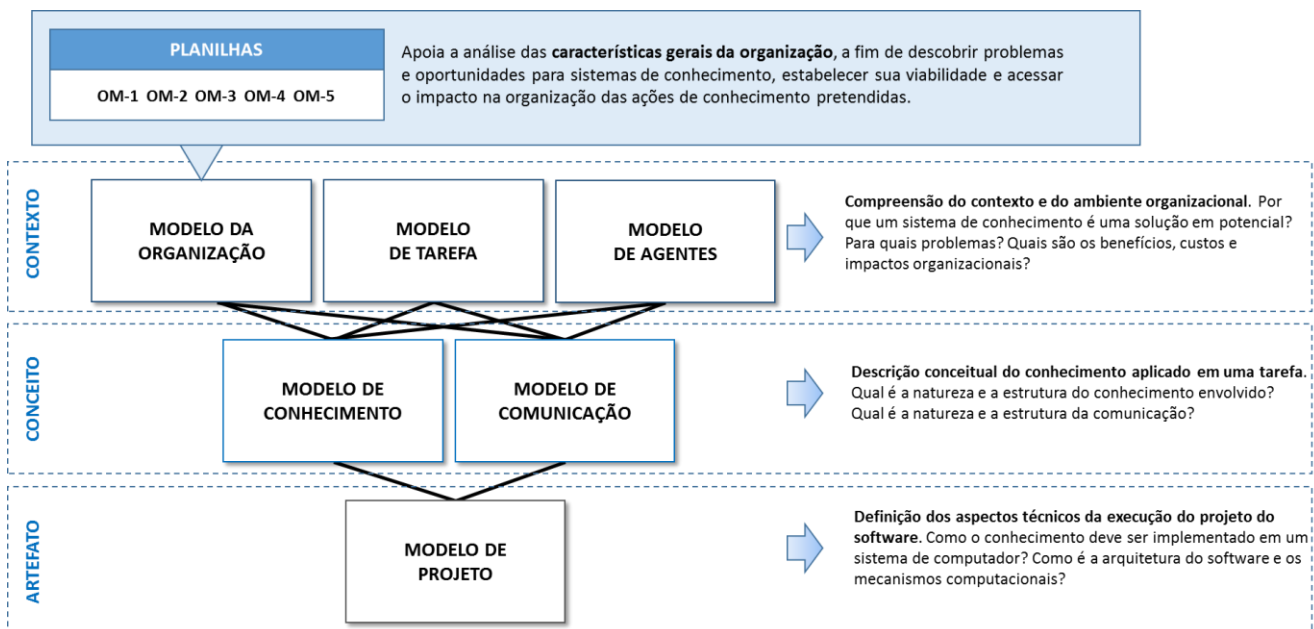


Figura 2. Estrutura do CommonKADS, com ênfase no Modelo da Organização (adaptado de Schreiber et al., 2002).

Sistemas baseados em conhecimento devem ser considerados ferramentas de suporte e melhoria de processos, que auxiliam ativamente os usuários, de forma inteligente. Por isso, devem ser construídos de forma colaborativa com seus usuários, estando integrados ao contexto onde estão inseridos. Definitivamente, não são simples automação de processos.

Quadro 1. Modelos de CommonKADS (Schreiber et al., 2002).

Modelos do CommonKADs	
Nome	Objetivos
Modelo da Organização	Suporta a análise dos principais recursos da organização, a fim de descobrir problemas e oportunidades para sistemas de conhecimento, estabelecer sua viabilidade e avaliar impactos na organização das ações de conhecimento pretendidas.
Modelo de Tarefa	Analisa o layout da tarefa global e suas partes, entradas e saídas, pré-condições e critérios de desempenho, bem como os recursos e competências necessárias.
Modelo de Agente	Este modelo descreve as características dos agentes – humanos ou não humanos, em particular suas competências, autoridade para agir e restrições. Lista, ainda, os links de comunicação entre os agentes na execução de uma tarefa.
Modelo Conhecimento	Detalha os tipos e estruturas de conhecimento usados na execução de uma tarefa.
Modelo Comunicação	Modela as transações comunicativas entre os agentes envolvidos em uma tarefa.
Modelo de Projeto	Especifica o sistema técnico – arquitetura, plataforma, módulos de software, construções representacionais e mecanismos computacionais para implementar as funções estabelecidas nos modelos de conhecimento e comunicação.

É fundamental que os engenheiros do conhecimento conheçam o ambiente organizacional em que o SBC irá operar, pois precisarão executar as tarefas de acordo com os padrões da organização, de modo aceitável e amigável para os usuários, com interoperabilidade com outros sistemas de informação e encaixe perfeito nas estruturas, processos e sistemas da organização como um todo (Schreiber et al., 2002).

A estrutura de análise do Modelo da Organização da SCRE está baseada nas planilhas OM-1 a OM-5 do CommonKADs, como apresentado na Figura 2 e detalhado na Figura 3.

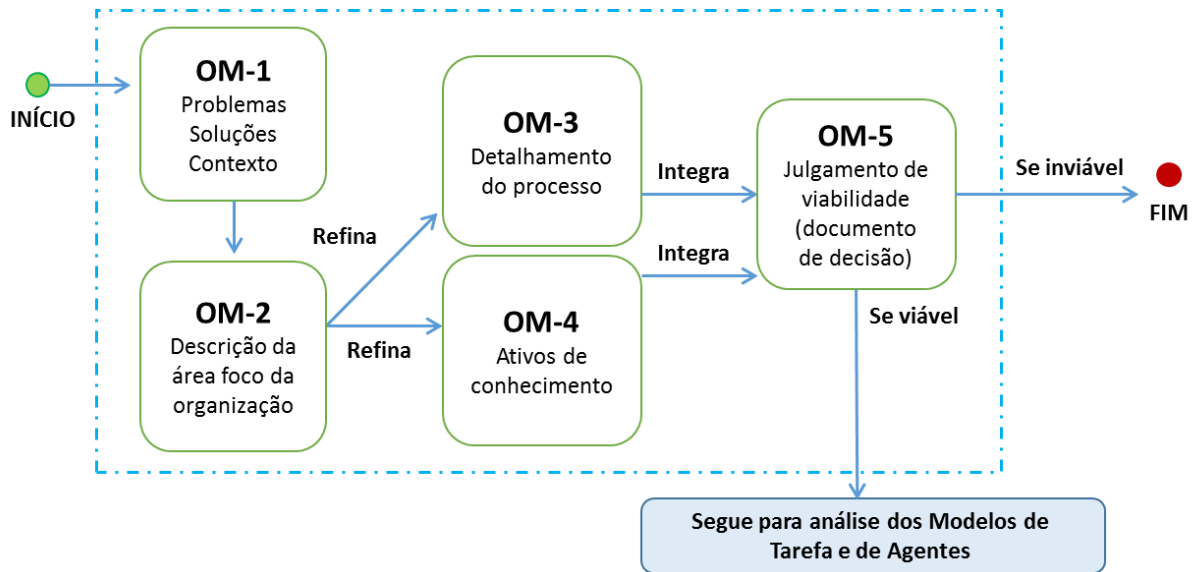


Figura 3. Escopo de análise da pesquisa (adaptado de Pacheco e Sell, 2019).

A partir do preenchimento das planilhas do Modelo de Organização, pretende-se conhecer a situação atual do conhecimento na SCRE e avaliar possíveis soluções, técnica e economicamente viáveis em termos de construção de SBC ou, eventualmente, ou sugerir estratégias para a melhoria da gestão do conhecimento.

Na primeira parte do modelo – OM-1 “Planilha de Problemas e Oportunidades”, o contexto organizacional é avaliado de forma ampla – problemas e oportunidades, o negócio, missão, visão, valores, clientes, fatores externos e internos. Em sua última parte, está descrito o portfólio de soluções de conhecimento que poderão ser criadas.

Na OM-2 “Planilha de Aspectos Variantes” é definido o processo de negócio intensivo em conhecimento para o qual se deseja buscar soluções. Nesta planilha estão relacionados a equipe, recursos, tipos de conhecimento e aspectos culturais e de poder.

Na sequência, o processo intensivo em conhecimento objeto da análise é dividido em subtarefas, utilizando-se a OM-3 “Planilha de Detalhamento do Processo”, onde são registrados os ativos de conhecimento de cada tarefa, com suas respectivas intensidades em termos de criticidade e complexidade, em uma escala Likert, de 1 a 5.

Na OM-4 “Planilha de Ativos de Conhecimento” descrevem-se os conhecimentos em uso ativo pelos funcionários da organização referentes ao processo em análise. O objetivo desta planilha é destacar como esses ativos de conhecimento podem ser melhorados em termos de forma, acesso, tempo e qualidade.

A etapa final, registrada na OM-5 “Checklist para Documento para Decisão sobre Viabilidade”, descreve as oportunidades mais promissoras para melhorar a gestão do conhecimento no processo

analisado, em termos de forma, qualidade e disponibilidade no espaço e no tempo. Esta planilha contempla estudos de viabilidade técnica, econômica e de projeto da solução.

METODOLOGIA DA PESQUISA

A aplicação do Modelo da Organização do CommonKADs na SCRE enquadra-se como uma pesquisa qualitativa, que busca entender como as pessoas compreendem, interpretam e dão significado a suas experiências em seus contextos (Merriam, 2009).

A estratégia de investigação foi o estudo de caso, tendo sido entrevistados quatro servidores da SCRE, que respondem diretamente pela Secretaria, pela Assessoria Executiva, pela Coordenação de Gestão do Cadastro Eleitoral e pela Coordenação de Atividades Judiciárias e Correccionais. As entrevistas foram realizadas no mês de outubro de 2019.

Para complementar as informações obtidas junto aos servidores da SCRE, foram consultados os diversos documentos por eles produzidos, disponíveis na intranet do TRESP, e testados os SAC Eleitoral e da Central de Serviços. Como forma de validação dos dados levantados e, com o objetivo de confirmar a viabilidade técnica de algumas soluções propostas, foi realizada uma reunião com dois servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação do TRESP, na última semana de outubro de 2019.

Essa triangulação de informações na pesquisa qualitativa é prática defendida por Creswell (2010), que acredita que a busca de dados de diferentes maneiras – entrevistas, observações e análises documentais, aumenta a confiabilidade das informações obtidas e reduz os vieses do pesquisador, normalmente considerados uma ameaça à validade da pesquisa.

As planilhas OM-1 a OM-5 do CommonKADs foram utilizadas para a coleta e registro das informações. A análise e interpretação dos dados aconteceram de forma simultânea às etapas de coleta, ao longo das entrevistas em grupo realizadas com os servidores. Após o preenchimento das planilhas, as informações foram validadas pelos entrevistados.

Na pesquisa qualitativa, o conhecimento é construído através de um processo indutivo, a partir de observações e entendimentos intuitivos colhidos em campo (Merriam, 2009) e, por ser um processo de reflexão contínuo, é comum que as etapas de coleta, análise e interpretação dos dados ocorram simultaneamente durante o estudo.

A pesquisa qualitativa encerra-se com a descrição específica de um contexto particular, a seguir apresentada, e seus resultados não podem ser extrapolados ou generalizados para outros contextos ou situações.

APLICAÇÃO DO MODELO DA ORGANIZAÇÃO À SCRE

A SCRE é uma das unidades orgânicas do TRESC com maior interface com os cartórios eleitorais. Sua responsabilidade na orientação e uniformização de procedimentos técnicos, administrativos e jurisdicionais junto às zonas eleitorais, configura-a como uma unidade que possui processos intensivos em conhecimento, sendo o principal deles o de “produzir e disponibilizar orientações de ordem cartorária ou processual aos cartórios eleitorais”.

Este processo perpassa todas as unidades da SCRE e envolve diretamente a maior parte de seus servidores. Devido ao alcance de suas ações junto às zonas eleitorais de Santa Catarina, projetos de gestão que contribuam para incrementar o nível de conhecimento dos processos da SCRE são de fundamental importância para a criação de valor na organização.

A aplicação do CommonKADs na SCRE restringiu-se à análise do Modelo da Organização (OM), com o preenchimento das planilhas OM-1 a OM-5, que foi realizado a partir de entrevistas em grupo e reuniões de *brainstorming* com os gestores da SCRE, como a seguir apresentado.

OM-1: PLANILHA DE PROBLEMAS E OPORTUNIDADES

Com base nessa planilha, o contexto organizacional da SCRE foi analisado de maneira holística, identificando-se problemas e oportunidades, assim como fatores externos e internos, que podem impactar a criação de sistemas de conhecimento.

OM	OM1 – Planilha de Problemas e Oportunidades
Problemas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausência de alinhamento institucional na comunicação entre a Sede e os Cartórios. 2. Planejamento Estratégico Institucional afeta diretamente os processos da SCRE, a exemplo da biometria, implantação do PJe, gestão documental. 3. Nova página da intranet: dificuldade de acesso rápido à informação (distribuída em função do usuário final); ferramenta de busca pouco eficiente; informações não separadas por tema/assunto, dificultando o acesso rápido; falta de orientação aos usuários da distribuição de conteúdo na nova intranet. 4. Falta de capacitação técnica dos gestores da SCRE em gestão da informação (ferramentas para elaboração e compartilhamento de informações). 5. Envolvimento da equipe da SCRE em atividades procedimentais diárias, que a impede de repensar processos de trabalho a fim de buscar inovações e melhorias. 6. Atendimento via telefone aos Cartórios Eleitorais por todas as Seções da SCRE. 7. Necessidade de atualização constante dos materiais disponibilizados pela SCRE aos Cartórios, em função de alterações regulamentares. 8. Algumas informações providas pela SCRE precisam ser complementadas por outras unidades do TRESC. 9. Existências de diferentes formas de acesso ao SAC pelos Cartórios, a exemplo do SAC Eleitoral e SAC Central de Serviços.

	<ol style="list-style-type: none"> 10. Necessidade de criação de meios eficazes, interativos e com atualidade de informações para os Cartórios Eleitorais. 11. Multiplicidade de matérias a serem compreendidas e dominadas pelos Cartórios Eleitorais. 12. Elevado volume de atividades dos Cartórios em períodos eleitorais. 13. Elevada rotatividade dos atendentes das Centrais de Atendimento ao Eleitor. 14. Substituição de Chefes de Cartório antes ou durante o período eleitoral. 15. Inexistência de planejamento formal sistêmico das atividades demandadas pelas unidades da Sede aos Cartórios Eleitorais.
<p>Oportunidades</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cultura organizacional que exige padrão elevado de desempenho dos cartórios, demandando à SCRE orientações e respostas precisas a questões cartorárias e jurisdicionais. 2. Orientações disponibilizadas pela SCRE têm potencial para garantir maiores qualidade e celeridade aos processos sob a responsabilidade dos Cartórios Eleitorais. 3. Facilitação do acesso às informações via intranet, com a reorganização e classificação dos conteúdos e aprimoramento da ferramenta de busca. 4. Unificação dos SACs Eleitorais e da Central de Serviços. 5. Criação de curso EaD ou episódio Democratiza para orientações de uso da nova intranet. 6. Oportunizar aos colaboradores (criadores de conteúdo e usuários) a participação no processo de melhoria da intranet, sendo capazes de interagir com o conteúdo das informações. 7. Separação de conteúdos da SCRE destinados apenas ao período eleitoral. 8. Realizar treinamentos em polos regionais para uniformização e atualização de informações aos Cartórios Eleitorais. 9. Possibilidade de parceria da SCRE com a Coord. de Gestão da Informação e com a Secretaria de Tecnologia da Informação para a classificação e compartilhamento de conteúdo. 10. Elaboração de Planejamento Anual de Atividades Cartorárias, onde estejam documentadas todas as demandas das unidades da Sede e dos próprios Cartórios. 11. Possibilidade de utilização de TICs, tais como agentes virtuais inteligentes. 12. Criação de Central de Atendimento 0800 para destinar chamados dos Cartórios à SCRE. 13. Desenvolver novos produtos/peças informacionais destinados aos Cartórios Eleitorais. 14. Desenvolver novas estratégias para a melhoria do atendimento da SCRE. 15. Promover capacitação em Gestão do Conhecimento no TRESA.

Após discussões e consenso entre os entrevistados, foram elencadas possíveis soluções para a gestão do conhecimento na SCRE, com foco no processo de “produção e disponibilização de orientações aos cartórios eleitorais”, de forma a transformar conhecimentos em resultados positivos para a organização.

<p>Contexto Organizacional da Secretaria da Corregedoria Regional Eleitoral do TRES</p>	<p>Negócio da SCRE: “Orientar, supervisionar e fiscalizar os Cartórios Eleitorais”.</p> <p>Missão do TRES: “Garantir a legitimidade do processo eleitoral e o livre exercício do direito de votar e ser votado, a fim de fortalecer a democracia.”</p> <p>Visão do TRES: “Fortalecer a credibilidade da Justiça Eleitoral, especialmente quanto à efetividade, transparência e segurança.”</p> <p>Valores do TRES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ COERÊNCIA: alinhamento entre discurso e prática. ▪ COMPROMETIMENTO: atuação com dedicação, empenho e envolvimento. ▪ ÉTICA: atuação sob os princípios da lealdade, dignidade e honestidade. ▪ FLEXIBILIDADE: atitude permanente para compreender a necessidade de mudanças, adotando medidas para promovê-las. ▪ INOVAÇÃO: estímulo à criatividade e à busca de soluções diferenciadas. ▪ INTEGRAÇÃO: compartilhamento de experiências e conhecimento. ▪ RECONHECIMENTO: adoção de práticas de estímulo e valorização de contribuições individuais e de grupos. ▪ RESPEITO: reconhecimento e aceitação das diferenças entre as pessoas. ▪ TRANSPARÊNCIA: acesso às decisões, ações e informações institucionais. <p>(Informações disponíveis em http://www.tre-sc.jus.br/o-tre/arquivos_o_tre/relatorios-de-gestao/tre-sc-relatorio-gestao-2018)</p> <p>Clientes Internos da SCRE: Cartórios Eleitorais.</p> <p>Clientes Externos da SCRE: Eleitores, imprensa, filiados e partidos políticos.</p> <p>Peças Informacionais Produzidas pela SCRE para os Cartórios Eleitorais: Manual de Práticas Cartorárias (MPC), SAC Eleitoral, Mensagens Circulares, Conteúdos em EaD, estudos doutrinários, manuais, tutoriais e cartilhas, entre outros.</p> <p>Fatores Internos Associados à SCRE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Grande diversidade de peças informacionais produzidas pela SCRE. ▪ Organização e localização das peças informacionais disponíveis na intranet pouco intuitiva para os Cartórios Eleitorais. ▪ Dados estatísticos disponíveis em ferramenta de <i>Business Intelligence</i>, com potencial futuro de acesso pelos Cartórios Eleitorais (acompanhamento das metas Conselho Nacional de Justiça – CNJ). ▪ Rotatividade de servidores. ▪ Escassez de tempo para o planejamento das ações da SCRE.
<p>Soluções</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Criar 0800, direcionando usuário ao atendente específico em função da demanda. ▪ Criar Agente Virtual Inteligente para atendimento via “<i>chatbots</i>”. ▪ Unificar conteúdos informacionais em duas linhas: “completo” e “passo-a-passo”. ▪ Disponibilizar ferramenta de <i>Business Intelligence</i> (BI) para a gestão administrativa dos Cartórios Eleitorais. ▪ Uniformizar e reciclar conhecimentos através de encontros regionais. ▪ Criar Planejamento Anual de Atividades Cartorárias. ▪ Desenvolver SBC que contemple e normatize tramitações processuais em todos os Cartórios, a partir da identificação das atividades intensivas em conhecimento.

Diante do contexto atual da SCRE, entre as soluções vislumbradas pelo grupo estão a criação de *chatbots*; a unificação e disponibilização de conteúdos informacionais nas formas completa e em passo-a-passo; e a criação de SBC que normatize as tramitações processuais em todos os cartórios.

OM-2: PLANILHA DE ASPECTOS VARIANTES

Na Planilha OM-2 foi explicitado o processo intensivo em conhecimento para o qual deseja-se buscar soluções, assim como os agentes (pessoas), recursos, conhecimento, cultura e poder envolvidos neste processo, que podem ter influência sobre as decisões a serem tomadas.

OM	OM2 – Planilha de Aspectos Variantes
Estrutura	Organograma instituído pela Res. TRESA n. 7.930/2015, apresentado na Figura 1.
Processo	<p>“Produzir e disponibilizar orientações de ordem cartorária ou processual aos cartórios eleitorais”.</p> <p>O processo acima inicia-se com o desenvolvimento de peças informacionais destinadas aos cartórios por todas as unidades da SCRE, de acordo com suas expertises. Após elaboradas, as peças informacionais são compartilhadas pela intranet ou e-mail, podendo, ou não, serem disponibilizados treinamentos (EaD ou presenciais). Em caso de dúvidas, os Cartórios Eleitorais acessam a SCRE via SAC Eleitoral, SAC Central de Serviços ou telefone. A SCRE monitora o desempenho dos Cartórios Eleitorais por meio de BI (acompanhamento das metas CNJ) ou pela realização de correções ordinárias ou extraordinárias.</p>
Pessoas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Secretária da Corregedoria ▪ Assessora Executiva ▪ Coordenadores ▪ Chefes de Seção ▪ Chefes dos Cartórios Eleitorais ▪ Servidores dos Cartórios Eleitorais e da SCRE
Recursos	Infraestrutura: redes elétrica e de lógica, servidores de dados e aplicação (repositório de documentos na intranet), linha telefônica, computadores.
Conhecimento	<p>Conhecimento Tácito De propriedade dos servidores que atuam na SCRE e nos Cartórios Eleitorais.</p> <p>Conhecimento Explícito Em todas as peças informacionais produzidas pela SCRE (informes, manuais, roteiros, boas práticas, legislações internas ou externas, tutoriais, fluxogramas, cursos EaD ou presenciais, SAC Eleitoral, provimentos, mensagens circulares, entre outros).</p>
Cultura e Poder	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ações do planejamento estratégico institucional não coincidentes c/metasp da SCRE. ▪ Organização hierarquizada. ▪ Substituição de servidores das equipes da SCRE ou dos Cartórios Eleitorais, podendo ocasionar problemas de comunicação e continuidade de ações. ▪ Cultura dos servidores que atuam nas Chefias dos Cartórios Eleitorais.

OM-3: PLANILHA DE DETALHAMENTO DE PROCESSO

Na Planilha OM-3 foram detalhadamente descritos os passos do processo em estudo, identificando as tarefas intensivas em conhecimento, os ativos de conhecimento e sua relevância, em uma Escala Likert com a seguinte classificação: (1) irrelevante; (2) pouco relevante; (3) neutro; (4) relevante; (5) muito relevante.

OM		OM3 – Planilha de Detalhamento de Processo				
Nº	Tarefa	Realizada por	Onde?	Ativo de Conhecimento	Intensivo?	Relevância
1	Identificar temas que requerem elaboração ou atualização de peças informacionais, em razão de alterações nas legislações ou mudança de orientação.	Secretária Coordenadores Chefes de Seção	Sede	Temas de responsabilidade da SCRE.	SIM	5
2	Elaborar ou atualizar as peças informacionais.	Servidores da SCRE	Sede	Peças informacionais.	SIM	5
3	Compartilhar novas versões das peças informacionais na intranet.	Servidores da SCRE	Sede	Peças informacionais.	NÃO	4
4	Elaborar e publicar peças informacionais novas ou atualizadas na intranet.	Servidores da SCRE	Sede	Peças informacionais.	SIM	4
5	Dúvidas ou necessidade de orientação.	Servidores dos Cartórios Eleitorais	Cartórios	Dúvida ou orientação.	SIM	5
6	Definição da unidade da SCRE responsável pelos esclarecimentos e orientações.	Servidores da SCRE	Sede	Unidade definida.	NÃO	4
7	Pesquisa e elaboração de resposta ou orientação aos Cartórios Eleitorais.	Servidores da SCRE	Sede	Respostas a dúvidas e orientações.	SIM	5
8	Aprovação do Corregedor ou da Secretária da SCRE.	Corregedor ou Secretária SCRE	Sede	Respostas ou orientações aprovadas.	SIM	3
9	Disponibilização da resposta à dúvida ou esclarecimento aos Cartórios Eleitorais.	Servidores da SCRE	Sede	Informação via SAC Eleitoral, msg. circular ou e-mail.	NÃO	5

OM-4: PLANILHA DE ATIVOS DE CONHECIMENTO

Na planilha OM-4 os ativos de conhecimento foram avaliados em relação à forma, acesso, tempo e qualidade, visando seu aprimoramento.

OM		OM4 – Planilha de Ativos de Conhecimento				
Ativos	Possuído por	Usado em	Forma correta?	Lugar Correto?	Tempo correto?	Quant. certa?
Temas de responsabilidade da SCRE	Secretária Coordenadores Chefes de Seção	Identificação dos temas que requerem elaboração ou atualização de peças informacionais, em razão de alterações nas legislações ou orientações.	SIM	SIM	SIM	SIM
Peças informacionais	Servidores da SCRE	Elaborar ou atualizar as peças informacionais vigentes ou novas/alteradas.	SIM	SIM	ÀS VEZES O MPC não é atualizado no tempo adequado	SIM
Peças informacionais	Servidores da SCRE	Compartilhar as novas versões das peças informacionais na intranet.	SIM	SIM	ÀS VEZES Não há separação das matérias por tema	SIM
Peças informacionais	Servidores da SCRE	Elaborar e publicar mensagem circular e compartilhar peças informacionais novas ou atualizadas na intranet.	SIM	ÀS VEZES Não há separação das matérias por tema	SIM	SIM
Dúvida ou orientação	Servidores dos Cartórios	Demandas dos Cartórios Eleitorais por dúvidas ou necessidade de orientação.	NÃO Algumas dúvidas vêm por telefone	NÃO Algumas dúvidas vêm por telefone	SIM	SIM
Unidade definida	Servidores da SCRE	Definição da unidade responsável por	NÃO Atendente e pode	NÃO Atendente e pode	SIM	SIM

		esclarecimentos/orientações.	não ser o responsável pela resposta	não ser o responsável pela resposta		
Dúvida respondida ou orientação elaborada	Servidores da SCRE	Pesquisa e elaboração de resposta ou orientação aos Cartórios Eleitorais.	SIM	SIM	ÀS VEZES	ÀS VEZES
Resposta ou orientação aprovada	Corregedor ou Secretária SCRE	Aprovação do Corregedor ou da Secretária da SCRE.	SIM	SIM	SIM	SIM
Informação via SAC, mens. circular ou e-mail	Servidores da SCRE	Resposta às dúvidas ou esclarecimentos aos Cartórios Eleitorais.	NÃO Ferramenta de busca do SAC não é eficiente e eficaz	SIM	ÀS VEZES	SIM

OM-5: CHECKLIST DOCUMENTO PARA DECISÃO SOBRE VIABILIDADE

Na planilha OM-5 estão descritas as oportunidades mais promissoras para melhorar a gestão do conhecimento no processo analisado, em termos de forma, qualidade e de sua disponibilidade no espaço e no tempo corretos. Esta planilha contempla, ainda, estudos preliminares sobre a viabilidade técnica, econômica e de projeto das soluções.

OM	OM5 – Checklist para Documento para Decisão sobre Viabilidade
Viabilidade do Negócio	<p>Das soluções apontadas na planilha OM-1, conseguiu-se vislumbrar um caminho para uma melhor gestão do conhecimento na SCRE, com o objetivo de proporcionar aos cartórios eleitorais uma consulta mais ágil à base de dados da Corregedoria, agregando maiores qualidade e produtividade ao trabalho dos servidores.</p> <p>As “Ações Propostas” apresentadas nesta planilha poderão ser colocadas em prática de forma sequencial ou concomitante.</p> <p>Dentre as soluções elencadas, exceto a construção do “<i>chatbots</i>”, não há demanda por investimentos financeiros diretos vultosos, tampouco há a exigência de mudanças organizacionais radicais. São ações que requerem planejamento e dedicação de tempo das equipes envolvidas – SCRE e servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação do TRESA.</p>
Viabilidade Técnica	<p>Não se vislumbrou, nesse momento, a necessidade imediata de um Sistema Baseado em Conhecimento, que contemple e normatize as tarefas que estão sob a responsabilidade dos cartórios eleitorais.</p> <p>Hoje, o conhecimento disponibilizado via intranet, se bem organizado e classificado, impactará positivamente no trabalho dos cartórios em termos de produtividade, custo e qualidade.</p> <p>Os canais de atendimento da SCRE poderão ser aprimorados por ações de melhoria no SAC Eleitoral e com a Central 0800. A construção do “<i>chatbot</i>” pode ser um primeiro passo para a adoção futura de um SBC.</p>

<p>Viabilidade do Projeto</p>	<p>As ações propostas foram consideradas viáveis e podem ser implementadas de forma rápida, uma vez que há o comprometimento das partes interessadas (gestores e servidores da SCRE, servidores dos cartórios eleitorais e Direção-geral do TRESA). As expectativas em relação às ações propostas são realistas, não há riscos elevados associados, há boa comunicação entre as partes interessadas e, ainda, existe a disponibilidade de recursos de infraestrutura e conhecimento para a implementação dessas ações.</p>
<p>Ações Propostas (roadmap)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Classificar e reorganizar, em página específica da intranet, assuntos sob a responsabilidade da SCRE, por temática ou por etapa do processo eleitoral (taxonomia). ▪ Na página da SCRE na intranet, subclassificar os conteúdos informacionais por tema e em duas linhas: “completo” (manuais) e “passo-a-passo” (fluxogramas, roteiros e tutoriais). ▪ Criar Wiki que possa ser utilizada por provedores e usuários do conhecimento (SCRE e cartórios), mantendo atualizações constantes dos temas existentes no MPC. ▪ Criar Agente Virtual Inteligente para atendimento via “<i>chatbot</i>”, para uso via intranet. ▪ Criar atendimento telefônico via 0800, que direcione o cartório eleitoral ao atendimento / atendente específico a sua necessidade/problema. ▪ Aprimorar a ferramenta de consulta via SAC Eleitoral, montando uma FAQ para acesso aberto aos cartórios, com a inclusão de ferramenta de busca avançada por tema. ▪ Uniformizar e reciclar conhecimentos dos cartórios eleitorais por meio da promoção de encontros regionais bianuais. ▪ Criar Planejamentos Anuais de Atividades Cartorárias, específicos para anos eleitorais e não-eleitorais, com atribuições e prazos a serem cumpridos pelos cartórios.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A metodologia CommonKADS, em seu Modelo da Organização da camada de contexto, demonstrou ser uma ferramenta valiosa para a análise de viabilidade e da real necessidade de implantação de Sistema Baseado em Conhecimento.

O simples fato das equipes envolvidas em tarefas intensivas em conhecimento em uma organização dedicarem um tempo à reflexão sobre a efetividade da produção, do compartilhamento e da recriação do conhecimento, sob a orientação metodológica das planilhas do Modelo de Organização do CommonKADS, traz enormes ganhos em termos de melhoria da gestão do conhecimento.

Com a aplicação da metodologia CommonKADS foi possível responder às perguntas elencadas na introdução, propostas por Wielinga et al. (1997): a infraestrutura atual é estável e contém conhecimento correto e consistente; há oportunidades de melhoria para a manutenção, atualização e disponibilização do conhecimento aos usuários por meio de mudanças nas formas de apresentação e organização dos documentos na intranet e, ainda, pela criação de wiki.

A Engenharia e a Gestão do Conhecimento comprovaram ser disciplinas colaborativas e construtivas de ações onde o conhecimento é o elemento central. Com a proposição de ações simples,

vislumbrou-se a construção de um caminho para a excelência que permitirá à SCRE melhorar a transferência do conhecimento para os cartórios eleitorais, tirando proveito das tecnologias já existentes e dominadas pela organização (intranet e wiki), a partir de uma nova taxonomia dos assuntos e do aprimoramento das ferramentas de busca nas bases de dados.

Em essência, as soluções propostas envolvem o repensar e o reprojeter a logística e os repositórios do conhecimento da SCRE, de forma a proporcionar a produtores e usuários, a disponibilização de informações no tempo, formato, qualidade e quantidade adequados, facilitando e agilizando a solução de problemas ou a tomada de decisões, que garantirão uma melhor prestação de serviços à sociedade.

Os benefícios esperados com a implantação as ações de gestão do conhecimento na SCRE estão relacionados à: (i) promoção do acesso rápido e fácil às informações disponibilizadas na intranet, destinada aos cartórios eleitorais; (ii) melhoria da qualidade do conteúdo das informações; (iii) redução do tempo dispendido pelos servidores da SCRE em atendimento aos cartórios eleitorais, via telefone, SAC Eleitoral ou SAC Central de Serviços; (iv) preservação do histórico das informações e do conhecimento dos servidores da SCRE e dos cartórios eleitorais; e, (v) otimização do compartilhamento e reuso do conhecimento gerado pelos servidores da SCRE e dos cartórios.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araújo, TS (2017). Um framework para o e-Judiciário estadual baseado na Governança e Gestão do Conhecimento. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 401p.
- Creswell, JW (2010). *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. 3. ed. Editora: Artmed, Porto Alegre. p. 206-237.
- Dias, MM; Pacheco, RCS (2009). Uma visão geral de metodologias para desenvolvimento de sistemas baseados em conhecimento. *Revista de Ciência da Informação*, 10(5): artigo 3.
- Merriam, SB (2009). *Qualitative research: a guide to design and implementation*. Jossey-Bass/Wiley, San Francisco, p. 1-38.
- Nonaka, I; Takeuchi, H (1997). *Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação*. Campus, Rio de Janeiro.
- Pacheco, RCS; Sell, D (2019). *Métodos e técnicas de Engenharia do Conhecimento: introdução ao CommonKADS*. Notas de aula (slides) da disciplina de Métodos e Técnicas de Engenharia do Conhecimento.
- Schreiber, G et al. (2002). *Knowledge engineering and management: the CommonKADS methodology*. MIT Press, Cambridge/Massachusetts. 932 p.

TRESC – TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SANTA CATARINA. Organograma e Regulamento Interno. Disponíveis em: <http://www.tre-sc.jus.br/o-tre/estrutura-organica>. Acesso em: 1º Nov. 2019.

Wielinga, B; Sandberg, J; Schreiber, G (1997). Methods and Techniques for Knowledge Management: What Has Knowledge Engineering to Offer? *Expert Systems with Applications*, 13(1), pp. 73-84.

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

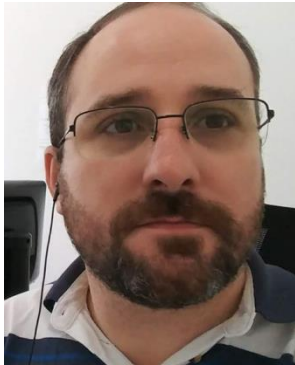
R

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.



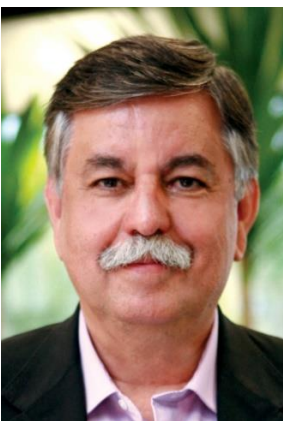
JOÃO ARTUR DE SOUZA

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 Mestre 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

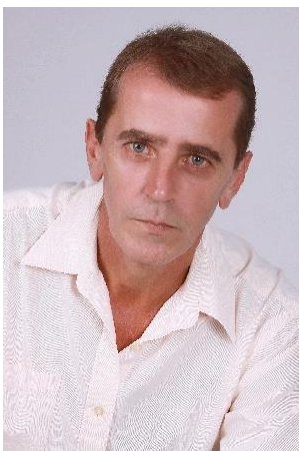
Professora do Departamento de Engenharia do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina, assumindo o cargo de Coordenadora de Ensino. Doutora em Engenharia e Gestão do Conhecimento pela Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento/ UFSC (2013). Mestre em EGC/UFSC (2010). 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 Faculdades 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. Possuo 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