



A GESTÃO DO CONHECIMENTO E A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO MELHORAMENTO DA PERFORMANCE DA ORGANIZAÇÃO

ARTIGO ORIGINAL

ARAÚJO FILHO, Gilberto Carlos De ¹

ARAÚJO FILHO, Gilberto Carlos De. **A gestão do conhecimento e a tecnologia da informação no melhoramento da performance da organização.** Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Ano 05, Ed. 10, Vol. 16, pp. 34-50. Outubro de 2020. ISSN: 2448-0959, Link de acesso: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/performance-da-organizacao>

RESUMO

Este estudo teve o objetivo de compreender o que se assimila por dados, informações, conhecimentos e a gestão do conhecimento e da informação, estudar o papel e a importância das tecnologias de informação na performance da instituição e entender a relação existente entre tais institutos. A metodologia utilizada foi a pesquisa explicativa, tendo como coleta de dados o levantamento bibliográfico. As conclusões mais relevantes são que a gestão do conhecimento deve ser verificada dentro da empresa para otimizar e potencializar a produção e a qualidade dos serviços praticados por sua equipe profissional, e as tecnologias da informação podem facilitar este processo, mediante a captação, relacionamento, organização e armazenamento

¹ Estudante No Mestrado Internacional Pela Faculdade Integralize. Pós-Graduado Mba Em Gestão Da Informação E Do Conhecimento Pela Escola Superior Aberto Do Brasil – ESAB.



das informações pertencentes à sua área de atuação e também do domínio da organização.

Palavras-chave: Competitividade, conhecimento, decisão, gestão da informação, inovação.

1. INTRODUÇÃO

As informações e o elemento intelectual da organização podem corresponder a um determinante para o sucesso de determinada empresa, uma vez que o controle de seu conhecimento e a existência de pessoal atualizado e inclinado para a busca de soluções, novidades e novos saberes representam um importante ativo. Em uma economia competitiva, as instituições que conseguem inovar, mediante o manuseio das informações disponíveis, possuem maiores chances de crescimento, lucratividade e manutenção no mercado.

As tecnologias da informação proporcionam maior velocidade, expansão e acesso a um universo abrangente de informações, de maneira que se afiguram como essenciais para empresas que desejam acompanhar o mundo financeiro e os rumos da atividade que desempenha. As tecnologias da informação podem propiciar as informações necessárias para o sucesso da organização, além de definir as maneiras de sua apresentação, arquivo, difusão e utilização, originando novos artigos e atividades passíveis de comercialização.

O tema do presente trabalho é investigar a relação existente entre a gestão do conhecimento e a tecnologia da informação dentro do segmento empresarial, demonstrando como os avanços tecnológicos podem proporcionar maior eficiência, prestabilidade, agilidade e inovação para a organização. Entende-se que a gestão do conhecimento deve ser verificada dentro da empresa para otimizar e potencializar a produção e a qualidade dos serviços praticados por sua equipe profissional, e as tecnologias da informação podem facilitar este processo, mediante a captação, relacionamento, organização e armazenamento das informações pertencentes à sua área de atuação e também do domínio da organização.



O objetivo geral do trabalho é compreender o que se assimila por dados, informações, conhecimentos e a gestão do conhecimento e da informação, estudar o papel e a importância das tecnologias de informação na performance da instituição e entender a relação existente entre tais institutos. A justificativa do ensaio reside na obtenção de esclarecimentos a respeito da significativa importância atribuída à gestão do conhecimento e ressaltar os benefícios propiciados pela tecnologia de informação e pela gestão do conteúdo e do material coletado e reunido pela empresa, a fim de divulgar e recomendar o seu emprego por outros organismos.

O trabalho adota a metodologia de pesquisa bibliográfica, explicativa, qualitativa e aplicada, construído mediante o estudo de artigos científicos, trabalhos acadêmicos e obras importantes sobre o tema escolhido, publicados preferencialmente em língua portuguesa. Os artigos científicos foram retirados das bases de dados Scielo (*Scientific Electronic Library Online*) e Google Acadêmico, com os indexadores consistentes em “gestão do conhecimento” e “tecnologia da informação”. Após a reunião de material bibliográfico, passou-se para a leitura, análise e seleção das informações e do conteúdo que compôs o trabalho, seguindo, assim, para a sua escrita.

2. DADO, INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

Segundo Davenport e Prusak (2003), dado representa uma coleção de fatos referentes às transações e negociações, que não detém interpretações ou avaliações de seu interlocutor, uma vez que possuem objetividade. A informação é compreendida como mensagem propagada que possui a finalidade de proporcionar uma mudança naquele a quem a recebe, mediante alterações de julgamentos e ações deste indivíduo (DAVENPORT; PRUSAK, 2003).

A informação pode ser transmitida por intermédio de redes *hard* ou *soft*, sendo as primeiras compreendidas como as que dispõem de uma estrutura estabelecida, como a internet, correios, fios e caixas postais, por exemplo, enquanto que a última pode ser assimilada como uma forma mais informal, ocasional e menos visível de difusão



de informação, como anotações ou frases destacadas de artigos (DAVENPORT; PRUSAK, 2003).

Choo (2003) defende que a informação é variável segundo as crenças, princípios, valores e atividade racional dos sujeitos, recebida e acumulada pela experiência, e a informação somente possui utilidade com a atribuição de significado, a qual possui análise subjetiva. Laudon e Laudon (2010) estabelecem que a informação possui significado e utilidade, ao passo em que os dados consistem em fatos que não foram analisados e estudados, simbolizando eventos que se sucederam na organização ou em outro ambiente.

Para Davenport e Prusak (2003), o conhecimento é a concentração de informações, experiências e valores, que geram uma base para se chegar a certas soluções e decisões, estando localizado na mente daqueles que o possuem. O conhecimento é algo intuitivo, espontâneo e representa a condensação de vários fatores que se encontram na mente de seu possuidor, podendo ocorrer por intermédio de comparações, consequências, conexões e conversação (DAVENPORT; PRUSAK, 2003).

Rezende (2002) define conhecimento como a informação trabalhada pelo pessoal e pela tecnologia, da qual se extraem chances de investimentos e criações, novos espaços de atuação e projeções (REZENDE, 2002). Para Claro (2013) o conhecimento surge quando as informações concernentes sobre determinado objeto originam novas possibilidades e inovações. Nesse diapasão, o conhecimento é obtido quando os indivíduos recebem as informações e procedem à sua combinação com valores, experiências e outras questões de cunho pessoal, das quais já dispõem.

3. A GESTÃO DA INFORMAÇÃO (GI)

A gestão da informação possibilita uma rede de processos que visam reconhecer a necessidade da obtenção de certa informação, conquistar, descobrir, ordenar, ajeitar, partilhar e operar as informações recebidas (McGEE; PRUSAK, 1994). Segundo Paula e Cianconi (2007, p. 54-55) “a gestão da informação consiste na gestão de



processos, sistemas, tecnologias, conteúdos, envolvendo o mapeamento das necessidades de informação, a produção da informação, sua coleta, organização disseminação e uso”.

Além de arranjar, organizar, orientar e reger as informações, a gestão da informação também valoriza os autores que irão participar do processo de obtenção, aplicação e desenvolvimento dos dados e conteúdos extraídos, bem como os locais em que tais foram encontradas, os instrumentos que serão processados e os serviços e atividades que serão gerados a partir do material obtido (COELHO, 2013). Contudo, para que a informação seja aproveitada pela empresa, é necessário que ela contenha importância e demonstre qualidade (PAULA; CIANCONI, 2007).

Estão relacionadas à GI as ações que determinam o âmbito na qual a informação deve ser extraída e aquelas que irão interpretar, analisar, extrair e empregar as informações conquistadas. Algumas atividades, no segmento da gestão da informação, devem ser realizadas por máquinas e sistemas computacionais, mas apenas os seres humanos podem extrair a significação e atribuir valor aos dados recebidos, da onde se extrai a importância da ação humana na conquista e exame de informações (ZAMBELLI; CARVALHO, 2012).

A gestão da informação também se apropria de recursos econômicos, para que seja contemplada por investimentos e instrumentos tecnológicos; recursos físicos, pois que as pessoas que irão pesquisar e também fazer uso dos conhecimentos devem ser capacitados e possuírem conhecimento para manusear e empregar as informações conquistadas dentro da organização; e materiais, no sentido de que a empresa possua estrutura física e instrumentos para que as informações obtidas sejam aproveitadas e gerem ganhos para a companhia (DAVENPORT; PRUSAK, 1994). Além disso, no momento de contratação, os profissionais admitidos devem possuir curiosidade e ânsia contínua para a pesquisa e obtenção de novos conhecimentos (DAVENPORT; PRUSAK, 1994).



McGee e Prusak (1994) instituíram um modelo de GI com as seguintes fases: reconhecimento da necessidade e exigência de se obter a informação; localização e conquista das informações; catalogação e agrupamento das informações; verificação, exame e exposição da informação; criação de produtos e serviços com base na informação recebida; e a difusão e transmissão da informação. Diversamente, a forma de gestão da informação estipulada por Davenport (1994) é dividida nas etapas de identificação das razões pelas quais as informações devem ser recolhidas; a conquista da informação; difusão da informação; e, por último, sua utilização.

Macagnan e Lindemann (2009) estabelecem que a gestão da informação é dividida em sistemas de processamento e transações e sistemas de suporte à decisão. Os primeiros se destinam a arquivar empreendimentos, obras e ações importantes para a execução do empreendimento da organização, com o propósito de se alcançar maior apuração e qualidade nos sistemas de armazenagem; e no que tange aos últimos, estes se concentram em fornecer subsídios para a tomada de decisão das chefias da instituição, considerando ofertar elementos para que a resolução a ser escolhida seja proveitosa à empresa (MACAGNAN; LINDERMAN, 2009).

Torres (1995) apresenta outra classificação relevante, a qual os sistemas acima mencionados podem ser divididos em: sistemas transacionais, representando os sistemas responsáveis pelo arquivo, incremento e reconquista de informações perdidas; sistemas de informações gerenciais, cuja finalidade é conceder informações para a elaboração de estratégias, planos de negócios, controle e fiscalização dos resultados auferidos; sistema de suporte a decisões ou de apoio a decisões, consistente nas ferramentas, programas e sistemas computacionais que podem fundamentar e direcionar as decisões, incluindo análises, projeções, simuladores de realidade, planilhas etc.; e o sistema de suporte a executivos, compreendendo o acesso a recursos com liberdade e programas que criam relatórios, gráficos e imagens mediante simples ações e comandos.



4. A GESTÃO DO CONHECIMENTO (GC)

A gestão do conhecimento (GC) passou a ser relevada nos últimos anos, apesar de sua prática e desempenho ocorrer há bastante tempo pelas instituições que perceberam o seu valor em prol do desempenho e qualidade das atividades desenvolvidas (FRAGA *et al.*, 2017). Os autores entendem que os esforços da GC devem criar, codificar, compartilhar e armazenar conhecimentos que permitem a geração de valor e auxiliar o processo de tomada de decisão na organização (FRAGA *et al.*, 2017).

Todos os que laboram para a empresa, sejam eles gerentes de planejamento, analistas de negócios, engenheiros, profissionais de marketing e secretárias devem criar, trocar, investigar e usar o conhecimento durante o desenvolvimento das suas atividades de trabalho, e, assim, todos são responsáveis e devem ter acesso ao conhecimento (DAVENPORT; PRUSAK, 2003). Dentro desse processo, é necessário que os indivíduos possam se expressar e receber *feedbacks* a respeito da busca e do uso do conhecimento obtido, bem como não haver restrição por nenhum nível organizacional ao seu acesso, produção e transferência, podendo as tecnologias da informação colaborar neste processo, como mediante fóruns de debates, conferências on-line e comunidades de práticas virtuais (MAIRS *et al.*, 2013).

A gestão do conhecimento é capaz de gerar mudanças na organização e arranjo da empresa, pois que cria e transmite conhecimento entre a equipe de trabalho, causando maior aprimoramento dos serviços e produtos gerados e das atividades desenvolvidas, além de oportunizar inovações e novidades no mercado (SANTOS *et al.*, 2018). Entende-se que o conhecimento é capaz de trazer pluralidade, qualidade e inovação nos recursos internos da empresa, propiciando igualmente maior longevidade no mercado e adaptabilidade às mudanças e crises, além de fornecer maior fundamentação para o estabelecimento de metas e ações (CHOO, 2003).

O capital intelectual da organização pode ser assimilado como um conhecimento que agrega valor e proporciona vantagem competitiva à organização, cujo significado



remete à adição de todos os ativos imateriais da organização, dependente da presença e da transmissão de recursos humanos (equipe com preparação técnica, instrução e experiência), estruturais (programas, equipamentos, *softwares*, banco de dados etc.) e relacional (relação com atuantes do mercado e da empresa) (SVEIBY, 1998). Assim, o conhecimento e o processamento da informação equivalem a um importante bem para a organização.

Pelo conhecimento ser capaz de propiciar maior competição, novidade em técnicas e produção de itens ou desenvolvimento de serviços no mercado, deve ser gerido de maneira estratégica, lógica, coerente e inteligente (GONZALEZ; MARTINS, 2017). O conhecimento e o material obtido em pesquisas e investigações são importantes para reduzir as dúvidas e inseguranças da equipe de colaboradores e também de seus líderes, ao determinar o futuro e a direção da organização.

A gestão do conhecimento pode ser assimilada como a agregação de técnicas, métodos e ferramentas para produzir, disseminar e aproveitar do conhecimento, bem como criar ligações para que as informações sejam recebidas no tempo oportuno e na forma desejada e útil para a companhia, com o propósito de ser admitida para pautar e orientar a tomada de decisão e ditar soluções para problemas (MORAES; FADEL, 2010). Por intermédio da gestão do conhecimento, é possível a adequação dos colaboradores às instabilidades do mercado e às alterações do espaço de trabalho; maior estudo, instrução e saber, além de sua acepção de maneira contínua, o que promove alteração da cultura da organização; e descoberta e criação de novas fórmulas, produtos e informações, gerando, inovações e reformas dos itens dispostos no mercado de consumo e transformação da ciência (CHOO, 2003).

Ramos *et al.* (2019) preceituam que a gestão do conhecimento está relacionada com a visão e a missão da empresa, a fim de que os materiais e o saber da qual dispõe sejam utilizados em sua consecução. Dessa maneira, a GC possibilita o controle e alinhamento das informações que a empresa possui, a qual deve ser combinada com a especialização, experiências e demais propriedades de seus funcionários, para se encontrar formas de aprimorar o funcionamento desta (CUFFA *et al.*, 2016).



Sveiby (1998) estabelece algumas classificações no que concerne à gestão do conhecimento, sendo dividida em gestão de pessoas (no que concerne às matérias de psicologia, sociologia e administração, por exemplo, a fim de se compreender a formação de conhecimento tácito); e gestão da informação (atinente às tecnologias de informação e comunicação, com o propósito de tornar as informações em processos estruturados, organizados de forma eficaz e visando a captação de dados e informações). Outra divisão proposta por Sveiby (1998) abrange os níveis de percepção, podendo estes se referirem à perspectiva individual (formado por estímulos e habilidades dos funcionários); e perspectiva organizacional (englobando os instrumentos, fórmulas e aptidões da instituição).

O conhecimento descoberto pela organização pode ser tácito ou explícito. O conhecimento explícito é aquele de fácil assimilação e pode ser registrado em bases de dados, sistemas e programas de computadores, enquanto que o conhecimento tácito é aquele que pertence ao trabalhador e de difícil exteriorização, havendo complexidade para a sua representação em documentos e em palavras (TAKEUCHI; NONAKA, 2008). O conhecimento tácito pertence ao íntimo do funcionário, estando ele subentendido, composto por experiências e personalizado por valores, emoções e percepções obtidas do cotidiano da empresa (CHOO, 2003).

Para Moraes *et al.* (2018), a gestão do conhecimento visa o gerenciamento dos recursos humanos e intelectuais da corporação, compreendendo também as exigências e ausências necessárias ao trabalho. Sua atuação repercute na operação da empresa, nas atividades a serem desempenhadas no cotidiano, nas formas de produção, criação de planos, metas e perspectiva de lançamento de produtos e serviços (RIBEIRO *et al.*, 2017). Além disso, o conhecimento obtido pauta todas as práticas e condutas tomadas pelos empregados em seu âmbito interno, o que provoca a criação de um padrão comportamental e mental.



5. A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

O progresso da tecnologia fez com que o mundo passasse a procurá-la como um mecanismo para a obtenção, guarda e distribuição de informações, de modo que atualmente praticamente todas as funcionalidades do âmbito empresarial fazem uso de tecnologias e telecomunicações (ZAMBELLI; CARVALHO, 2012). A TI pode ser apreendida como o conjunto de valores destinados para a aquisição de tecnologia em prol da gerência da informação, podendo esta ser *hardware* (instrumentos e equipamentos que realizam o processamento, armazenagem e transmissão de informações), *software* (programas e aplicativos, por exemplo) e recursos humanos (CHUNG *et al.*, 2010).

A introdução das técnicas de tecnologia da informação no segmento organizacional propiciou maior flexibilidade, agilidade e independência dos funcionários no processo de produção, além de fazer com que todos tenham acesso às informações atualizadas e relevantes a respeito da atividade a qual a empresa exerce e os produtos e serviços ofertados no mercado de consumo (CUNHA *et al.*, 2020). Neste sentido, Laudon e Laudon (2010) preceituam que a TI envolve toda a programação de *hardware* e *software* utilizados em uma empresa, a fim de cumprir ou alcançar o seu planejamento estratégico.

A TI proporciona maior organização e aumenta a competência para a descoberta de inovações, já que atua para a celeridade na adoção de novas técnicas, métodos e formas de execução de atividades que compunham a rotina da empresa (MOHAMAD *et al.*, 2017). As pessoas jurídicas que dispõem de um sistema de TI com boa estrutura e aparatos possuem maiores chances de adentrar em outras oportunidades do mercado e em áreas inexploradas, simplificar o acesso a fornecedores e consumidores, bem como se aproximar de seu público-alvo, por gerar maior comunicação (ROSSETTI; MORALES, 2007).

Dessa forma, existe uma interligação entre os investimentos em TI e o alcance a inovação nas empresas, haja vista que quanto mais estruturado for o campo da



tecnologia, maiores serão os ganhos obtidos em ativos intangíveis, fazendo com que as operações se sucedam com maior simplicidade, criando maiores ligações e apoio entre os participantes da relação de produção e a diminuição de gastos, complexidade na execução de atividades e práticas internas (MORAES *et al.*, 2018).

A TI pode ser concebida como a coleção de mecanismos de processamento, retenção e difusão de informações, de forma que os materiais retirados de diversas fontes de conhecimento sejam ordenados e metodizados, como, por exemplo, os conteúdos auferidos da internet, redes sociais, livros, periódicos e demais produções acadêmicas e científicas (CUFFA *et al.*, 2016). Tais recursos são relevantes para a organização, considerando que a acirrada competição de itens no mercado exige que as empresas estejam acompanhando as técnicas, ideias e informações, além de impor que seus diretores tomem respostas rápidas e acertadas em um espaço de tempo pequeno para análise e averiguação (ZAMBELLI; CARVALHO, 2012).

São também benefícios provocados pela TI: maleabilidade no ramo de negócio de atuação, variando-se inclusive de técnicas e profissionais que compõem a equipe de colaboradores da empresa; atualização e especialização do quadro de funcionários; aumento da produtividade pela mecanização das rotinas da empresa; melhor aproveitamento das informações e simplificada armazenagem; e contribui para o relacionamento interno entre aqueles que atuam no segmento de TI e marketing, por exemplo, bem como de outros departamentos (MORAES *et al.*, 2018). Outra característica importante da TI é o baixo custo do acesso ao conhecimento, uma vez que muitas bases, referências e materiais encontram-se gratuitos na internet ou em programas de armazenagem e compartilhamento de dados, com menor custo do que se adquiridos por meios físicos ou mediante outras táticas.

Fell e Dornelas (2020) apresentam alguns conjuntos de tecnologias que se apresentam no cenário empresarial, entre elas as tecnologias comunicativas, a exemplo de e-mails, intranets corporativas e telefone; colaborativas, como programas de computação, tal qual o *brainstorming* eletrônico e tecnologia *workflow*; e de



armazenagem, como a gestão de banco de dados, documentos eletrônicos e especializados em registros, e arquivos de dados.

O'Brien (2008) relaciona os marcos fundamentais da evolução dos sistemas de informação. Dessa maneira, historicamente, para o arquivo de dados (1950-1960), havia a utilização de *data warehouse* e o emprego das bases de dados *Online Transaction Processing* (OLTP), a qual permitia a atualização das informações para o seu emprego e propagação dentro da instituição. Os sistemas de informação contavam com ferramentas na área tática (1960-1970), mediante extranets e os subarmazéns de dados (*data marts*), enquanto que os sistemas de apoio estratégico (1980-1990) eram formados por sistemas de informações empresarias (*Enterprise Information System*, conhecida pela sigla EIS), sistemas de informações geográficas (*Geographic Information System*, popularmente conhecido como GIS) e a estrutura de assinatura digital (*Standard of Digital Signature*, simplificada por DSS), também auxiliado pela internet. Os sistemas de conhecimento (1990 à atualidade) utilizam-se das novas tecnologias de informação e comunicação, com uma comunicação global de redes, possibilitando o diálogo transparente e eficaz entre sistemas (interoperabilidade), a análise de redes e governos eletrônicos (O'BRIEN, 2008).

Rossetti e Morales (2007) entendem que a evolução das tecnologias da informação possibilitou a propagação de instrumentos destinados à gestão do conhecimento, tais como Aplicativos de Interfaces Padronizadas (APIs), *Business Intelligence* (BI), redes de interesses de comunidades (*Communities of Interests Networks*), trabalhos colaborativos apoiados por computador (*Computer Supported Cooperative Work*), banco de dados de comprometimento de grupos (*Engagement Team Database*); gerenciamento de documentos (GED), portais de conhecimentos corporativos (PdCCs) e outros.

Ainda, Maurer (1998) apresenta que as possibilidades trazidas pela internet fazem com que os funcionários das empresas consigam ter acesso fácil e ágil a informações, práticas, atividades e normas aplicadas pela empresa, fazendo até mesmo que a pesquisa desenvolvida pelo funcionário seja orientada pelas suas preferências e



carências de dados e conhecimentos naquele momento, mediante a utilização de inteligência artificial.

Silva (2004) expõe que o *groupware forum* também é um mecanismo importante que pode ser explorado pelas empresas, referindo-se a eventos em que se possibilita a troca de experiências, informações, práticas desempenhadas, performance organizacional e o debate de diversos assuntos entre empregados, líderes, fornecedores, consultores e pesquisadores acadêmicos. Igualmente, os recursos digitais possibilitam a execução de treinamentos, cursos e capacitação mediante aulas em plataformas virtuais, em decorrência do diminuto investimento e facilidade de acesso em qualquer local (SILVA, 2004). Tais recursos podem propiciar a aquisição de conhecimentos externos à organização, como também difundir conhecimentos e informações de seu domínio.

6. A GESTÃO DO CONHECIMENTO E A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Silva (2004) entende que a aplicação de TI na gestão do conhecimento ocorreu nos anos 1970, uma vez que as instituições passaram a registrar dados em prol da informação, surgindo, assim, sistemas que oferecem suporte à tomada de soluções (*Decision Support System*), bem como de sistemas de informação gerencial (*Management Information System*). Atualmente, programas mais avançados utilizam de inteligência artificial para a pesquisa e processamento de dados, bem como para combinações de informações em rede, e para a criação de projeções matemáticas (SILVA, 2004).

O papel exercido pela TI na gestão do conhecimento é propiciar informações para a formação de novos contratos, transações, artigos ou serviços para venda, mediante a correta guarda e custódia do material, devidamente organizado, bem como a sua transmissão. Contudo, a TI não pode ser assimilada da mesma forma como a GC, haja vista que suas significações e utilidades não se confundem, já que esta última visa gerenciar a forma como os conhecimentos são captados, registrados,



manuseados, difundidos e empregados, de maneira que a TI torna-se um instrumento para a administração e o gerenciamento do conhecimento existente dentro da instituição (SANTOS *et al.*, 2018).

A TI é avaliada como um conjunto de ferramentas que possibilitam o acesso ao conhecimento, influenciando a forma e velocidade em que o conhecimento será obtido e o seu uso. Enquanto a GC também interfere favoravelmente na TI ao determinar como as informações serão analisadas, estudadas e trabalhadas, além de igualmente designar quais as informações que a TI deve investigar e alcançar em proveito da organização (FELL; DORNELAS, 2020).

A instituição deve possuir uma direção capaz de definir as áreas em que a TI e a GC devem focar a sua atenção para conseguir extrair vantagens desses departamentos e proporcionar o seu entrosamento (SANTOS *et al.*, 2018). Compreende-se que uma estratégia de TI formalizada e produtiva é capaz de engrandecer as atividades financeiras da empresa e propiciar paridade de condições de competitividade entre diferentes instituições.

A GC e a tecnologia da informação são processos que se encontram correlacionados, devendo estar presentes em uma mesma organização, uma vez que a gestão da informação compreende às atividades de planejamento, organização e recuperação de arquivos de registros, enquanto que a GC é mais ampla, compreendendo a administração de pessoas, informações e processos (RAMOS *et al.*, 2019). Isto posto, a gestão do conhecimento vem sendo enquadrada para administrar a relação entre humanos e a tecnologia na aprendizagem e manejo do conhecimento.

A TI, mediante a conquista, processamento e organização de informações, é um instrumento para a gestão do conhecimento, diminuindo as dificuldades encontradas na administração do saber da organização, minimizando erros e falhas de processamento (RAMOS *et al.*, 2019). Além disso, a TI promove a implementação de novos procedimentos e ferramentas que podem modificar a estrutura, forma de trabalho e produção da empresa, razão pela qual o conhecimento necessário para



realizar tais feitos necessita ser gerido, originando a essencialidade da gestão do conhecimento (PRATES; OSPINA, 2004).

Neste íterim, além da tecnologia da informação, se faz necessário conhecimento, elevada capacitação técnica, investimentos para aprimorar a aptidão dos funcionários e infraestrutura, considerando que as informações devem ser utilizadas de maneira satisfatória e ser transformadas em conhecimento, condição esta última que recai sobre os colaboradores da empresa (OLIVEIRA; BERTUCCI, 2003). Rossetti e Moralles (2007) lembram que a TI empregada isoladamente não é capaz de explorar todas as potencialidades do uso das informações, e é neste aspecto que a gestão do conhecimento é relevante, pois que faz uso de características humanas ausentes nos equipamentos e ferramentas tecnológicas.

7. CONCLUSÃO

O trabalho apresentou que a informação é aquela obtida mediante a atribuição de significado e importância ao dado auferido, assim como detém de capacidade para alterar pensamentos e atitudes dos sujeitos, enquanto que o conhecimento se refere ao trabalho e manuseio das informações, mediante as experiências, valores e outros conhecimentos constantes na mentalidade dos indivíduos. A gestão da informação nas organizações objetiva definir as informações que deverão ser logradas pela empresa, a forma de sua armazenagem, os procedimentos para a sua organização e instrumentos de divulgação das informações conquistadas.

A gestão do conhecimento refere-se aos instrumentos, sistemas e processos destinados a produção, manuseio, utilização e disseminação do conhecimento por toda a instituição. A área de gestão do conhecimento dentro da empresa possibilita maior ordenação das informações e conhecimentos da qual possui; auxilia a tomada de decisão em tempo hábil e com maiores chances de acerto e eficácia; gera a fabricação de novos itens e a elaboração de atividades até então não desenvolvidas; aumenta a competitividade da instituição; e introduz outros comportamentos e



melhora as ligações existentes entre os empregados da empresa, alterando a cultura organizacional.

A tecnologia da informação é assimilada como a reunião de técnicas de *hardware*, *software* e pessoal contemplado de entendimento e clareza sobre este assunto, com a finalidade de criar informações, bases de dados, programas de troca de conhecimento e materiais atinentes à atividade empresarial, desenvolvimento de sistemas de comunicação e maneiras de apresentação de informações, por exemplo. As tecnologias da informação possibilitam o acesso da empresa a informações atuais e imediatas sobre o mundo e áreas de conhecimento, com agilidade, acessibilidade e baixo custo.

O objetivo geral do trabalho foi, portanto, atingido ao se estruturar e definir as informações e conhecimentos existentes em uma organização, bem como apresentar as formas de seu gerenciamento. As tecnologias da informação constituem formas pelas quais a organização pode ter acesso às informações e, assim, operar as suas ações, deliberações e produções. A gestão do conhecimento determina a maneira pela qual a tecnologia da informação procederá cada uma de suas funcionalidades.

Sugere-se para futuras pesquisas a concentração da investigação nos benefícios proporcionados pela inteligência artificial na gestão do conhecimento e na atuação da organização, o estudo a respeito da receptividade de informações e de conhecimentos pelo quadro de funcionários e o seu potencial para modificar a cultura organizacional, e, ainda, pesquisas de campo capazes de descobrir se há elaboração de conhecimento por todos os profissionais, independentemente do cargo ocupado, em diversas empresas.

REFERÊNCIAS

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: Como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003.



CHUNG, Yi-Chan. HSU, Yao-Wen. TSAI, Chih-Hung. TSAI, Shih-Chie. "Relationship between organizational cultures, information technology involvement, degrees of knowledge management implementations and performance of new product developments". **Information Technology Journal**, v. 9, n. 7, p. 1504–1516, 2010. . Disponível em: <http://docsdrive.com/pdfs/ansinet/itj/2010/1504-1516.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2020.

CLARO, Alberto. **Sistemas de informações gerenciais**. São Paulo: Know How, 2013.

CUNHA, Norival Carvalho; MAFRA, João da Silva; CUNHA, Nathália Barcelos; CUNHA, Thais Naiane Barcelos. Utilização de tecnologia da informação no desempenho organizacional. **Revista Gestão Tecnologia e Conhecimento**, Monte Carmelo, v.9, n.23, p.44-57, 2020. Disponível em: <http://www.fucamp.edu.br/editora/index.php/getec/article/view/2111/1322>. Acesso em: 22 ago. 2020.

DAVENPORT, Thomas H. **Reengenharia de Processos**. São Paulo: Campus, 1994.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence; **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

CUFFA, Denise de; ZAGO, Carine; ZARELLI, Paula Regina; MELLO, Gilmar Ribeiro de. O Impacto da Governança Corporativa Eletrônica na Gestão do Conhecimento. **Navus**, Florianópolis, v. 6, n. 4, p. 98-107, out./dez. 2016. Disponível em: <http://navus.sc.senac.br/index.php/navus/article/view/421/pdf>. Acesso em: 21 ago. 2020.

FELL, André Felipe Albuquerque; DORNELAS, Jairo Simão. Gestão do conhecimento, tecnologia da informação e pequenas e médias empresas de serviços: um estudo de casos múltiplos na Região Metropolitana do Recife. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.25, n. 2, p.29-55, jun. 2020. Disponível em:



<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/3781/2384>. Acesso em: 18 ago. 2020.

GONZALEZ, Rodrigo Valio Dominguez; MARTINS, Manoel Fernando. O Processo de Gestão do Conhecimento: uma pesquisa teórico-conceitual. **Revista Gestão e Produção**, São Carlos, v. 24, n. 2, p. 248-265, abr./jun. 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/gp/v24n2/0104-530X-gp-0104-530X0893-15.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2020.

LAUDON, Kenneth; LAUDON, Jane. **Sistemas de informações gerais**. 9 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

MACAGNAN, Clea Beatriz; LINDEMANN, Almir. Gestão da informação e o processo de negociação bancária. **Journal of Information Systems and Technology Management**, São Paulo, v. 6, n. 1, p.93-110, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/jistm/v6n1/06.pdf>. Acesso em: 24 ago. 2020.

MAIRS, Katie; MCNEIL, Heather; MCLEOD, Jordache; PROROK, Jeanette C.; STOLEE, Paul. "Online strategies to facilitate health-related knowledge transfer: a systematic search and review". **Health Information & Libraries Journal**, v. 30, n. 4, p. 261-277, nov. 2013. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/hir.12048>. Acesso em: 22 ago. 2020.

MAURER, H. Web-based knowledge management. *Computer*, v. 31, n. 3, p. 122-123, mar. 1998.

McGEE, James; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e eficiência de sua empresa utilizando a informação como ferramenta estratégica**. 21. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 1994.

MOHAMAD, Abang Azlan; RAMAYAH, T; LO, May-Chiun. "Knowledge management in msc malaysia: the



Role of information technology capability". **International Journal of Business and Society**, Sarawak, Malásia, v. 18, n. 4, p. 651-660, 2017. Disponível em: <http://www.ijbs.unimas.my/images/repository/pdf/Vol18-s4-paper1.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2020.

MORAES, Cassia Regina Bassan de; FADEL, Bárbara. **Gestão do conhecimento nas informações**: perspectivas de uso da metodologia sistêmica soft (*Soft Systems Methodology*). In: VALENTIM, M. (org.). Gestão, mediação e uso da informação. São Paulo: Editora UNESP; Cultura Acadêmica, 2010.

MORAES, Jhony Pereira. SAGAZ, Sidimar Meira; SANTOS, Geneia Lucas dos; LUCIETTO, Deison Alencar. Tecnologia da informação, sistemas de informações gerenciais e gestão do conhecimento com vistas à criação de vantagens competitivas: revisão de literatura. **Visão**, Caçador, v. 7, n. 1, p. 39-51, jan./jun. 2018. Disponível em: <https://periodicos.uniarp.edu.br/index.php/visao/article/view/1227/746>. Acesso em: 17 ago. 2020.

O'BRIEN, James. A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. São Paulo: Saraiva, 2002.

OLIVEIRA, Marlene; BERTUCCI, Maria da Graça Eulálio de Souza. A pequena e média empresa e a gestão da informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 13, n. 2, p. 65-87, jul./dez. 2003. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/91/1558>. Acesso em: 21 ago. 2020.

PAULA, Danúzia da Rocha de; CIANCONI, Regina de Barros. Práticas de gestão do conhecimento: caso dos sítios associados ao portal corporativo da FIOCRUZ. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 49-63, maio/ago. 2007. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/47/82>. Acesso em: 21 ago. 2020.



PRATES, Gláucia Aparecida; OSPINA, Marco Túlio. Tecnologia da Informação em Pequenas Empresas: Fatores de Êxito, Restrições e Benefícios. **Revista de Administração Contemporânea**, Maringá, v. 8, n. 2, p. 09-26, abr./jun. 2004. Disponível em: <https://rac.anpad.org.br/index.php/rac/article/view/294/294>. Acesso em: 24 ago. 2020.

RAMOS, Ney Kassiano; YAMAGUCHI, Cristina Keiko; COSTA, Ubirajara Maciel da. Tecnologia da informação e gestão do conhecimento: estratégia de competitividade nas organizações. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v. 6, n. 1, p.144-161, jan. 2020. Disponível em: <https://www.brazilianjournals.com/index.php/BRJD/article/view/5830/5238>. Acesso em: 18 ago. 2020.

REZENDE, Denis Alcides. **Engenharia de software e sistema de informação**. 3 ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2005.

RIBEIRO, Jurema Suely de Araújo Nery; SOARES, Marco Antônio Calijorne; JURZA, Paulo Henrique; ZIVIANI, Fabricio; NEVES, Jorge Tadeu de Ramos. Gestão do conhecimento e desempenho organizacional: integração dinâmica entre competências e recursos. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 7, Número Especial, p. 4-17, mar. 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pgc/article/view/32936/17289>. Acesso em: 21 ago. 2020.

ROSSETTI, Adroaldo Guimarães; MORALES, Aran Bey Tcholakian. O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 124-135, jan./abr. 2007. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1191/1363>. Acesso em: 23 ago. 2020.

SANTOS, Beatriz Rosa Pinheiro dos; PEREIRA, Erick Pacheli; DAMIAN, Ieda Pelógia Martins. Gestão da informação e do conhecimento e teoria da complexidade no contexto empresarial: um estudo no setor de comunicação e tecnologia. **Palavra Clave**, La Plata, v. 8, n. 1, p. 1-16, oct. 2018. Disponível em:



http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/70793/Versi%C3%B3n_en_PDF.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 18 ago. 2020.

SILVA, Sergio Luis da. Gestão do conhecimento: uma revisão crítica orientada pela abordagem da criação do conhecimento. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 143-151, maio/ago. 2004. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1056/1138>. Acesso em: 18 ago. 2020.

SVEIBY, Karl Erik. **A nova riqueza das organizações**: gerenciando e organizando patrimônios de conhecimento. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

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

TORRES, A. Norberto. **Competitividade Empresarial com a Tecnologia de Informação**. São Paulo: Makron Books, 1995.

ZAMBELLI, Vinícius Ferreira; CARVALHO, José Luis Felício. Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação: Recursos Humanos e Aprendizagem no Setor Farmacêutico. *In*: Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, Resende, 2012.

Enviado: Agosto, 2020.

Aprovado: Outubro, 2020.