



Resenha do artigo “Comunicação organizacional e gestão do conhecimento: interface entre as áreas”

Organizational communication and knowledge management: interface between areas


Paulo Cesar Rodrigues Borges¹

 <https://orcid.org/0000-0002-7398-7905>

 <http://lattes.cnpq.br/4275937790613243>

Instituto de Educação Superior de Brasília, IESB, Brasil
E-mail: pcrborges.eng@gmail.com

Janaína Ferreira de Sousa²

 <https://orcid.org/0000-0002-7398-7905>

 <http://lattes.cnpq.br/0913891808721663>

Instituto de Educação Superior de Brasília, IESB, Brasil
E-mail: janaina.sousa@iesb.edu.br

Resenha da obra:

LEMOS, Ariane Barbosa; BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Comunicação Organizacional e Gestão do Conhecimento: interface entre áreas. **Em Questão**. Porto Alegre, v. 27, n. 2, p. 267-293, abr./jun. 2021. doi: <http://dx.doi.org/10.19132/1808-5245272.267-293>

Resumo

Esta é uma resenha do artigo intitulado “Comunicação Organizacional e Gestão do Conhecimento: interface entre áreas”. Este artigo é de autoria de Ariane Barbosa Lemos e Ricardo Rodrigues Barbosa. O artigo aqui resenhado foi publicado no periódico “Em Questão”, Porto Alegre, v. 27, n. 2, p. 267-293, abr./jun. 2021. doi: <http://dx.doi.org/10.19132/1808-5245272.267-293>.

Palavras-chave: Comunicação interna. Compartilhamento de informação. Criação de conhecimento. Contexto capacitante. Interdisciplinaridade.

Abstract

This is a review of the article entitled “Organizational Communication and Knowledge Management: interface between areas”. This article is authored by Ariane Barbosa Lemmos and Ricardo Rodrigues Barbosa. The article reviewed here was published in the journal “Em Questão”, Porto Alegre, v. 27, no. 2, p. 267-293, Apr./Jun. 2021. doi: <http://dx.doi.org/10.19132/1808-5245272.267-293>.

Keywords: Internal communication. Information sharing. Knowledge creation. Enabling context. interdisciplinary

¹ Dr em Ciência da Informação pela UnB; Engenheiro pelo IME. Prof. do Me. Gestão Estratégica de Organizações do IESB e dos cursos de Administração Pública, Contabilidade e Gestões do Uniprocesso.

² Mestranda em Gestão Estratégica de Organizações do IESB; Arquivista pela Universidade de Brasília. Servidora Pública do Governo do Distrito Federal (Secretaria de Estado de Economia).

Resenha

O presente texto, em forma de resenha, trata da apreciação do artigo mencionado e cuja autoria foi identificada. A formação e a experiência dos autores deste artigo contribuem para a reflexão dos temas aos quais se propõem a escrever. A seguir, um breve currículo de cada um deles para que se possa melhor conhecê-los.

A primeira autora deste artigo é doutora em Ciência da Informação (2018, bolsa CNPq) pela Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (ECI/UFMG), mestra em Ciência da Informação (2012, bolsa Capes) e especialista em Gestão Estratégica da Informação (2009) pela ECI/UFMG. Graduada em Comunicação Social (Bacharelado em Jornalismo, 2004) pelo Centro Universitário de Belo Horizonte (UNI-BH) CV: <http://lattes.cnpq.br/9980543065359206>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2050-3655>.

O segundo autor é Ricardo Rodrigues Barbosa, doutorado em Administração de Empresas pela Columbia University, Estados Unidos(1985), professor titular da Universidade Federal de Minas Gerais, atua nas áreas de Gestão do Conhecimento, Gestão da Informação e Inteligência Competitiva. CV: <http://lattes.cnpq.br/6523065261260011>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3366-7525>

O artigo é dividido nas seguintes partes: resumo, palavras-chave, 1. Introdução: o desafio de compartilhar informação e gerar conhecimentos organizacional, 2. Ciências da Comunicação: paradigmas e aplicação no contexto organizacional, 3. Ciência da Informação: modelos informacionais e da gestão do conhecimento, 3.1 Gestão do conhecimento: cultura organizacional e informação estratégica, 4. Metodologia, 4.1 Apresentação do contexto corporativo, 5. Discussão dos dados, 6. Considerações finais, Financiamento e Referências.

No resumo deste artigo consta:

O trabalho relata uma pesquisa, de natureza interdisciplinar, que descreve práticas e abordagens gerenciais da comunicação organizacional e da gestão do conhecimento, identificando interface entre as áreas. Trata-se de uma pesquisa descritiva, com base em um estudo de caso realizado em uma empresa do setor de serviços e produtos de aluguel de automóveis. Os dados obtidos referendam os paradigmas relacional da comunicação e do conhecimento organizacional como os mais adequados para a promoção do diálogo interpessoal no ambiente do trabalho. O estudo evidencia a importância da formação de contextos capacitantes propícios para o compartilhamento da informação e a criação de conhecimento no âmbito da organização estudada. Os resultados demonstram que os contextos capacitantes estimulam a promoção do compromisso dos públicos internos para com a organização, a conscientização sobre mudanças no ambiente corporativo, a compreensão da evolução dos objetivos organizacionais e a sensação de pertencimento à

organização. Os resultados também evidenciam a relevância da comunicação interna para o compartilhamento da informação e a criação de conhecimento organizacional). (LEMOS & BARBOSA, 2021, p 267)

O artigo ora resenhado tratou do compartilhamento da informação e da criação de conhecimento em determinado ambiente organizacional e descreveram-se ferramentas da gestão do conhecimento e da comunicação organizacional.

Os autores fizeram um breve relato de quando surgiu na literatura da Ciência da Informação, o tema gestão do conhecimento, que possibilitou a investigação do fenômeno de gerenciamento e compartilhamento do conhecimento organizacional (BARRETO, 2005).

Com base no estudo de caso, os autores problematizaram a interferência ou não de práticas da comunicação organizacional nos processos de produção, apropriação, organização e circulação de informações no ambiente corporativo.

Debruçados sobre a bibliografia que embasou o presente trabalho, os pesquisadores teceram considerações sobre o desafio de compartilhar informação e gerar conhecimento organizacional. Citaram ainda Nonaka e Takeuchi (1995), Choo (1998) e Davenport e Prusak (1998), que manifestaram em seus estudos o aspecto cognitivo da criação do conhecimento relacionado com a assimilação das informações resultantes da interpretação individual e subjetiva.

Também discutiram sobre os paradigmas e aplicação da ciência da comunicação no contexto organizacional. Neste ponto do artigo, os autores informaram que a obra privilegiou e descreveu a prática de comunicação interna por entenderem que ela estabeleça mais pontos de contato com o público interno, fomentando a criação de espaços de compartilhamento de informações, além de promover *feelings* motivacionais, de confiança, pertencimento, engajamento e credibilidade. Citaram Kalla (2005), que considera a comunicação interna organizando-se sob os domínios de comunicação empresarial, comunicação de gestão, comunicação corporativa e comunicação organizacional.

Os autores discutiram ainda sobre os modelos informacionais e de gestão do conhecimento, citando Sagsan (2009), que identificou quatro modelos relacionados ao tema de gestão do conhecimento, quais sejam: o paradigma humanista, o sociotécnico, o organizacional e o tecnológico.

O intento dos autores foi o de apresentar um exemplo da formação de um contexto capacitante, a seguir sucintamente explanado.

Os contextos capacitantes podem ser entendidos como um conjunto de condições favoráveis que devem ser proporcionadas pela organização, com o objetivo de permitir o compartilhamento, a aprendizagem, as ideias e inovações ligadas aos fenômenos em estudo e como se comporta o espaço conceitual desses processos em constante evolução, caracterizado pela profundidade e qualidade dos relacionamentos emergentes (ALVARENGA NETO, 2008).

A metodologia adotada pelos pesquisadores foi a de um estudo descritivo - a descrição do caso -, alinhada à pesquisa qualitativa. Foram fontes de

evidência a documentação, a observação direta e as entrevistas.

Para o desenvolvimento da pesquisa, foi escolhida a empresa Localiza. O principal negócio da empresa é a locação de veículos. Na época em que foi realizada a pesquisa, a Localiza contava com quase 600 agências – filiais e franqueadas e estava presente em 400 cidades brasileiras e em outros 6 países da América Latina. Os autores não mencionaram dados que identificassem a filial da empresa em que foi realizada a pesquisa

Nas entrevistas realizadas, os pesquisadores identificaram três iniciativas de gestão do conhecimento na empresa: Programa Qualificar, Prosa com o CEO e a Sala de Projetos Sistêmicos.

A interface em comunicação organizacional e gestão do conhecimento, foco do artigo, é onde se dá o contexto capacitante: de um lado está a gestão do conhecimento representada pelos programas da empresa - Qualificar (treinamentos), Sala de Projetos Sistêmicos (metodologia *inceptions* – combinação de metodologias focadas no conhecimento e na experiência dos participantes) e o Prosa com o CEO (encontros de bate-papo), visto que primam pela interação presencial entre os interlocutores (organização-empregados) e de outro lado pela comunicação organizacional.

Como resultado da pesquisa, foi possível identificar na Localiza um ambiente de contexto capacitante.

O artigo resenhado apresenta-se como uma boa leitura para se ter acesso às referências bibliográficas sobre gestão do conhecimento e comunicação organizacional. Os autores citaram pontos importantes da literatura pesquisada e apresentaram um exemplo promissor acerca do tema pesquisado, possibilitando ao leitor, uma oportunidade de aplicar a literatura (teoria) em seu ambiente organizacional.

Durante a apreciação da obra, chamou atenção a quantidade de citações na íntegra, cujo teor poderia ser parafraseado pela redação de boa qualidade dos autores. Também poderia ter sido registrado pelos autores o número de entrevistas realizadas, que se inferiu ser de nove, com base na identificação dos entrevistados.

A obra alinha-se ao tema de dissertação da mestranda coautora da resenha do artigo, tendo em vista que a comunicação organizacional e a gestão do conhecimento são fatores críticos de sucesso para o desempenho das organizações e de projetos. Este aspecto coloca o artigo resenhado como proveitoso para a sua revisão de literatura.

Referências

ALVARENGA NETO, R. C. D. **Gestão do Conhecimento em organizações:** proposta de mapeamento conceitual integrativo. São Paulo: Saraiva, 2008.

BARRETO, A. A condição da informação. *In*: STAREC, C.; GOMES, E. B. P.; CHAVES, J. B. L. (org.). **Gestão estratégica da informação e inteligência competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2005. p. 3-16.

CHOO, C. W. **The knowing organization**: How organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decisions. New York: Oxford University Press, 1998.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Working knowledge**: How organizations manage what they know. Brighton: Harvard Business Press, 1998.

KALLA, H. K. Integrated internal communications: a multidisciplinary perspective. **Corporate Communications: An International Journal**, [s. l.], v. 10, p. 302-314, 2005.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **The knowledge creating company**: How japanese companies create the dynamics of innovation. New York: Oxford University Press, 1995.

SAGSAN. M. Knowledge management discipline: test for an undergraduate program in Turkey. **Electronic Journal of Knowledge Management, Sonning Common**, [s. l.], v. 7, n. 5, p. 627-636, 2009.