


Uso de Informação e Conhecimento no Ensino Superior Privado do Brasil: o caso de uma Instituição de Ensino Superior (IES) de Itabira

Gilberto Braga Pereira

Doutor em Psicologia pela UFMG


Fundação Comunitária de Ensino Superior de Itabira (FUNCESI), Itabira, MG, Brasil
(número ORCID, colocar só o número depois do símbolo, centralizado)

 <https://orcid.org/0000-0001-5554-2016> E-mail: gilbertobp2018@gmail.com

Mateus Camargos Viana

Bacharel em Administração pela FUNCESI


Fundação Comunitária de Ensino Superior de Itabira (FUNCESI), Itabira, MG, Brasil

 <https://orcid.org/0000-0003-1997-1045> E-mail: mateus.viana@funcesi.br

Solange Madalena Souza Macedo

Doutora em Ciência da Informação pela UFMG


Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG, Brasil

 <https://orcid.org/0000-0002-8634-1505> E-mail: solangemacedo.consultoria@gmail.com

Ionara Houry Heizer

Mestre em Administração pelo Centro Unihorizontes

Fundação Comunitária de Ensino Superior de Itabira (FUNCESI), Itabira, MG, Brasil

 <https://orcid.org/0000-0003-1042-9153> E-mail: ionarahoury@gmail.com

Submetido em: 30-05-2021

Reapresentado em: 25-08-2021

Aceito em: 31-08-2021

RESUMO

Este estudo tem como objetivo analisar as finalidades do uso de informação e conhecimento em uma instituição privada de ensino superior na cidade de Itabira, Minas Gerais, sob a perspectiva de seus colaboradores. Na metodologia empregada neste estudo, utilizou-se a abordagem de pesquisa qualitativa, do tipo descritiva quanto aos fins e pesquisa de campo quanto aos meios. O universo de pesquisa foi constituído pelas instituições privadas de ensino superior de Minas Gerais. O critério de amostragem escolhido foi o não probabilístico, por acessibilidade e por tipicidade, o que definiu como amostra a Fundação Comunitária de Ensino Superior de Itabira (FUNCESI). Utilizando-se como instrumento para coleta de dados, entrevista semiestruturada focalizada a três gestores e três professores, além de utilizar para verificação dos dados coletados, a análise de conteúdo. Os principais resultados da pesquisa foram; o mapeamento do conceito de informação e de conhecimento entre os sujeitos da pesquisa; identificação dos tipos e aplicações da informação e do conhecimento na Instituição, o que possibilitou, por meio da análise, confrontar os dados colhidos com a literatura presente neste estudo, com as percepções dos respondentes, demonstrando similaridade entre eles. Por fim, foi possível observar que, a partir das informações obtidas, os sujeitos de pesquisa chegam a considerações bastante próximas daquelas preconizadas pelos autores da literatura pesquisada, embora sucintamente, definem a informação como algo que deriva dos dados, que contextualizados resultam em significados/informações e o conhecimento como processo de conhecer, criar e fazer sentido.

Palavras-chave: informação e conhecimento; informação e conhecimento – uso; informação e conhecimento – gestão; instituição de ensino superior privado; IEs.

Use of Information and Knowledge in Private Higher Education in Brazil: the case of a Higher Education Institution (HEI) in Itabira

ABSTRACT

This study aims to analyze the purposes of the use of information and knowledge in a private institution of higher education in the city of Itabira, Minas Gerais, from the perspective of its collaborators. In the methodology used in this study, we used the qualitative research approach, of the descriptive type regarding the ends and field research on the means. The research universe consisted of the private higher education institutions of Minas Gerais. The sampling criterion chosen was non-probabilistic, for accessibility and for typicity, which defined as a sample the Community Foundation of Higher Education of Itabira (FUNCESI). Using as instrument for data collection, a semi-structured interview focused on three managers And three teachers, in addition to use to verify the data collected, content analysis. The main results of the research were; The mapping of the concept of information and knowledge among the research subjects; Identification of types and applications of information and knowledge in the Institution, which made it possible, through the analysis, to compare the data collected with the literature present in this study, with the perceptions of the respondents, showing similarity between them. Finally, it was possible to observe that, from the information obtained, the research subjects arrive at considerations quite close to those recommended by the authors of the researched literature, although they succinctly define the information as something that derives from the data, which

contextualized result in meanings / Information and knowledge as a process of knowing, creating and making sense.

Keywords: information and knowledge; information and knowledge – use; information and knowledge – management; institution of private higher education; IEs.

1 INTRODUÇÃO

Há algum tempo, as organizações vêm enfrentando desafios cada vez mais complexos, frente às oscilações provocadas pelas transformações mundiais, que impõem alta competitividade entre as empresas. A volatilidade dos acontecimentos afeta diretamente as organizações, independentemente do segmento de atuação, tornando o ambiente futuro cada vez mais incerto e de difícil antecipação e adaptação aos impactos provocados pelas mudanças demográficas, estruturais, sociais, políticas, econômicas e tecnológicas. Além disso, a produção do volume de informação e conhecimento e sua disponibilização é crescente, tornando imprescindível que as organizações administrem a gestão destes ativos, considerados essenciais para a execução eficiente das suas atividades.

O cenário exposto, não seria diferente para as Instituições de Ensino Superior (IEs), em especial as privadas, que com a missão, não somente de manter-se no mercado, tem a responsabilidade de formar bons profissionais, prestando serviços de qualidade aos seus clientes e também à sociedade. A forma singular do uso de informação e conhecimento em uma IEs privada segue, paralelamente, a formação de profissionais, que absorvem o conteúdo por meio do ensino, pesquisa e extensão, em um ambiente de geração, transmissão e aplicação desta informação e deste conhecimento. Desta forma, o alcance de sucesso nos resultados de uma IEs relaciona-se diretamente com a sua maneira de trabalhar, a qual começa com o modo do professor transmitir conhecimentos ao aluno (seja por vias pedagógicas ou/e informacionais), passa pela qualidade dos serviços que estes, mais tarde, como profissionais, entregarão a sociedade e, por fim, termina pelas questões mais amplas, de natureza política, ambiental, cultural e econômica.

No segmento de educação superior privada, a informação e o conhecimento são elementos cruciais para o seu funcionamento, representando patrimônios valiosos e necessários para estas organizações se desenvolverem e crescerem com sucesso. Desta forma, é importante refletir sobre qual o verdadeiro papel da informação e do conhecimento em uma IEs privada, inserida no contexto apresentado, bem como pensar acerca da influência destes ativos sobre a própria organização. Diante do exposto, tem-se para este estudo a seguinte questão de pesquisa: quais as finalidades do uso da informação e do conhecimento em uma instituição privada de ensino superior de Minas Gerais, sob a perspectiva de seus colaboradores? Para responder a esta questão foi traçado o objetivo geral de analisar as finalidades do uso da informação e do conhecimento em uma instituição privada de ensino superior de Minas Gerais, sob a perspectiva de seus colaboradores. A partir deste objetivo, foram definidos os seguintes objetivos específicos: 1) mapear o conceito de informação e de conhecimento entre os colaboradores da IEs pesquisada; 2) levantar os tipos e aplicações da informação e do conhecimento em uma IEs privada, na perspectiva de seus colaboradores; 3) identificar como a informação e o conhecimento são utilizados na IEs pesquisada, a partir da percepção dos seus colaboradores.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

Na literatura pesquisada, é notório que os conceitos de informação e conhecimento se inter-relacionam. Há um consenso em relação ao fato de que a informação não é simplesmente um conjunto de dados, tampouco o conhecimento pode ser definido como um conjunto de informações. Entre as inúmeras definições para os referidos termos, disponíveis na literatura, foram selecionadas para este estudo aquelas capazes de distinguir as diferenças entre eles, pertinentes ao recorte desta pesquisa.

De acordo com Nonaka e Takeuchi (1997), não raramente, os termos informação e conhecimento são tratados como intercambiáveis, mas, há uma distinção entre eles, em que o primeiro são significados e contextos atribuídos a dados coletados, organizados e

ordenados. Já o segundo consiste em ação tomada a partir da interpretação de dados e informações a que se tem acesso; é a informação utilizada para um determinado fim, logo, para que o conhecimento exista, é necessário que alguém trie, combine e interprete as informações (MCGEE; PRUSAK, 1994; TEIXEIRA, 2005).

Drucker (1993, p. 179) afiança que a “informação são dados dotados de relevância e propósito” e é um instrumento capaz de dar operacionalidade ao conhecimento. Corroborando, Sveiby (1998, p. 44) diz que o conhecimento é a “capacidade de agir”, que “é originada pelo processo de saber, que é contextual, o que leva a crer que o conhecimento não pode ser excluído do contexto”. Nesse sentido Davenport (1998, p. 19) diz que o conhecimento é a informação mais valiosa “[...] porque alguém deu a informação um contexto, um significado, uma interpretação; alguém refletiu sobre o conhecimento, acrescentou a ele sua própria sabedoria, considerou suas implicações mais amplas”. Assim, para o autor, o conhecimento é “a informação valiosa da mente das pessoas” (DAVENPORT, 1998, p. 18).

Numa perspectiva social, Barreto (1996) afirma que a informação não é simplesmente uma medida de organização por redução de incerteza, mas, também um instrumento modificador da consciência do homem e de seu grupo social. Nesta mesma perspectiva, Lacombe e Heilborn (2003 p. 491) colocam o conhecimento “como o conteúdo de valor agregado do pensamento humano, derivado da percepção e manipulação inteligente das informações. É a base de ações inteligentes”. Nonaka e Takeuchi (1997) acrescentam que o conhecimento é a crença verdadeira e justificada, isto é, uma hipótese que se confirma após ser verificada e/ou testada, uma ideia ou teoria que tenha sido validada por alguma experiência vivida, a qual pode ser “uma mistura fluida de experiência estruturada, valores, informações contextuais e discernimento técnico que proporciona uma referência para avaliar e incorporar novas experiências e informações” (DAVENPORT; PRUSAK, 1998, p. 49).

Sendo assim, os dados por si só possuem pouca relevância, mas se estes assumem algum significado atribuído por um indivíduo, passam a ser informações, as quais só são consideradas como tal, a partir do instante em que possui uma mensagem a ser transmitida de um emissor para um receptor, cuja função é mudar o modo como o receptor vê algo e exercer algum impacto sobre seu julgamento e comportamento

(MACEDO, 2011). Para que a informação se transforme em conhecimento, “é preciso que haja um trabalho de comparação, análise das consequências e das conexões entre informações e um processo de interlocução com outras pessoas para a validação do conhecimento” (CAMPOS; BARBOSA, 2001, p. 4). Pode-se então, de forma resumida, definir informação como dados dotados de relevância, neste caso, dados somados a interpretações, um meio para extração e construção do conhecimento.

Para fins deste estudo a tipologia de informação é orientada de acordo com o nível organizacional, a origem da sua fonte e a sua forma de organização. Neste viés, quando se trata da informação em meio organizacional, Moresi (2000) afirma que é necessário obter informações de várias naturezas para alcançar os objetivos.

Quanto à aplicabilidade em diferentes níveis organizacionais, as informações podem ser classificadas em informações de nível institucional, informações de nível intermediário e informações de nível operacional. As informações de nível institucional são aquelas que auxiliam nas decisões de alto nível, que se propõem a controlar, avaliar e monitorar o desempenho da organização, além de permitir um acompanhamento dos ambientes interno e externo. As informações de nível intermediário são aquelas que auxiliam na tomada de decisão de nível gerencial, permitindo um acompanhamento dos ambientes interno e externo. As informações de nível operacional são as que auxiliam na tomada de decisão de nível operacional e possibilita a execução das atividades/tarefas e o monitoramento do espaço geográfico (MORESI, 2000). Dentro do contexto de Moresi (2000), Beal (2011) acrescenta que, sob o ponto de vista da aplicação da informação em uma organização, a informação estratégica auxilia a tomada de decisão por ser capaz de reduzir o grau de incerteza no tocante às variáveis, que afetam o processo de escolha das melhores alternativas para que os objetivos organizacionais sejam alcançados.

Em relação as origens das informações, elas se classificam em fonte formal ou informal. As de fonte formal podem ser artigos científicos, informações técnicas, documentos da empresa, base de dados dentre outras. As de fonte informal podem ser informações não documentadas, como mentiras ou boatos sobre produtos, seminários, palestras dentre outros.

Em relação à sua organização, as informações podem ser estruturadas e não estruturadas. Informações estruturadas são aquelas padronizadas de acordo com algo

pré-estabelecido, como por exemplo os questionários. Já as informações não estruturadas são aquelas não padronizadas, como por exemplo, uma publicação ou um artigo de revista (MORESI, 2000).

Conforme Lesca e Almeida (1994), a informação pode ainda ser subdividida em informação de atividade ou de convívio, em que a primeira garante o funcionamento da organização, controla a entrada e saída de estoques e, é bem estruturada. Já a segunda, geralmente não estruturada, é comum a todos os níveis das organizações e permite o relacionamento entre os indivíduos, podendo influenciar o comportamento dos mesmos. Informativos internos e reuniões são exemplos de informação de convívio.

Quanto às formas de conhecimento, Silva (2008) contribui relacionando quatro tipos fundamentais do conhecimento: o popular, o teológico, o filosófico e o científico, que não necessariamente se constrói ou adquire isoladamente. O conhecimento popular é aquele adquirido no dia a dia e tem como base a experiência vivida ou transmitida por alguém de forma não sistematizada. O conhecimento teológico ou religioso advém da fé humana, tem como base os ensinamentos das teorias sagradas e/ou manifestação divinas, sendo transmitido por escrituras sagradas. O conhecimento filosófico é adquirido por meio das trocas de ideias, conceitos e opiniões, tem como base a experiência e a não experimentação. E por fim, o conhecimento científico que é adquirido com verificação de hipóteses, não tendo somente a razão como base.

De acordo com Nonaka e Takeuchi (1997) o conhecimento também pode ser classificado como tácito e/ou explícito. Frequentemente, estes tipos de conhecimento são abordados como se não possuíssem vínculo, no entanto, são interdependentes, pois dificilmente o conhecimento será somente tácito ou somente explícito. Segundo os autores o conhecimento tácito é o que se obtém por meio da prática, não possui registros de qualquer natureza e tem como fonte única e direta, os sujeitos que o possuem. Na mesma linha Sveiby (1998) afirma que o conhecimento tácito pode ser definido como experiências, crenças e valores acumulados e/ou desenvolvidos por um sujeito ao longo da vida, logo, é adquirido por meio das práticas vivenciadas. O conhecimento tácito é compartilhado ao ser utilizado, de modo que, não há como garantir que o mesmo tenha sido transmitido por completo (NONAKA; TAKEUCHI, 1997). Reiterando a contribuição dos autores supracitados, Sveiby (1998) também coloca que o conhecimento tácito, por

não poder ser codificado, depende de sua aplicação para ser observado e da prática para ser adquirido. Tende a ser incerto e moroso no que se refere ao seu compartilhamento. Já o conhecimento explícito, é aquele que de alguma forma, está registrado e, por isso, disponível (NONAKA; TAKEUCHI, 1997). Barroso *et al.* (1999), o reconhece como conhecimento codificado ou formal. Este tipo de conhecimento determina a identidade, as aptidões e os valores intelectuais de uma organização, podendo ser expresso por palavras e números. Segue um padrão, o que torna sua transmissão com facilidade (BARROSO *et al.*, 1999).

No contexto organizacional, há que se destacar ainda outros quatro tipos de conhecimento: o *Know-what*, o *Know-why*, o *Know-how*, e o *Know-who*. Usados pelas empresas como fonte de criação de valor, permitindo-as inovar e diferenciar, no intuito de construir e sustentar a vantagem competitiva (GUEDES, 2012). O *Know-what* ou 'saber o que' refere-se ao conhecimento de fatos e tecnologias, desenvolvidos por meio de pesquisas e/ou estágios que vão desde a concepção à implementação. É explícito e inteiramente codificável. Desenvolve-se nas universidades, laboratórios públicos e empresas privadas, divulgado e transferido por meios comerciais e protegidos por meio de patentes. O *Know-why* ou 'saber porque' refere-se ao conhecimento sobre a causalidade, que elimina a necessidade de julgamento e erro. É o conhecimento científico de princípios e leis de natureza. É explícito e inteiramente codificável. Desenvolve-se nas universidades e laboratórios públicos, instituições de pesquisa sem fins lucrativos. Geralmente é divulgado e publicado em revistas profissionais, acadêmicas e científicas. O *Know-how* ou 'saber como' refere-se às habilidades ou a capacidade para fazer alguma coisa, de aplicar regras básicas de uma disciplina aos problemas complexos do mundo real. Desenvolve-se por meio de pesquisas e/ou estágios que vão desde a concepção à implementação. É tácito e de difícil codificação com divulgação e difusão limitadas. É adquirido por meio de treino e aperfeiçoado pela prática. O *Know-who*, ou 'saber quem' é o conhecimento acerca de quem sabe o quê e quem sabe fazer o quê. Também inclui as habilidades sociais que permitem a cooperação e a comunicação com colegas e colaboradores. Se dá por meio da rede de relacionamentos da empresa, treinamentos interfuncionais, interações sociais dentre outros. É tácito e de difícil codificação. Desenvolve-se nas empresas e nas comunidades de pesquisa, envolvidos com estudo de

questões específicas. A divulgação é restrita à comunidade ou empresa a que diz respeito. (MLECKI, 1997 apud GUEDES, 2012).

Na perspectiva de Barbosa (2008), alguns autores como, *Larry Pruzak, Thomas Stewart, Peter Drucker* dentre outros, partilham da ideia de que a informação e o conhecimento impactam, substancialmente, as transformações econômicas e sociais no mundo. No meio organizacional não é diferente, pois uma gestão de qualidade demanda de uma organização aptidão em se antecipar as tendências e se adaptar, aprender e inovar. A informação e o conhecimento são recursos basilares para que a empresa possa obter sucesso nesta empreitada. Sua obtenção e utilização se tornaram processos críticos para uma gestão de excelência (BARBOSA, 2008). Dito isso, administrar de maneira eficiente a informação e o conhecimento se tornou uma necessidade para gestão adequada das organizações que buscam resultados e sucesso em suas atividades, num mundo em constante transformação.

2.2 INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

A Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO), defende a missão do ensino superior com foco no grau de qualificação da formação das pessoas, aprendizagem constante, construção e divulgação da pesquisa e amparo e concretização de valores atuais. Também destaca a necessidade da cooperação mútua entre as universidades e a área profissional (MOREIRA; MOREIRA; PALMEIRA, 2009).

Para Moreira, Moreira e Palmeira (2009), as IEs podem apresentar-se sob a forma de instituições isoladas, cuja função é o ensino, ou como universidade, cuja função se divide entre ensino, pesquisa e extensão. Ao longo da história, a IES assumiu os papéis de formação cultural e de profissionais para atividades demandadas pela sociedade (CARBONARI; PEREIRA, 2007).

Conforme Artigo 207 da Constituição Brasileira: “as universidades gozam de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial, e obedecerão ao Princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão” (BRASIL, 1988). Desde o seu surgimento, a universidade passou por várias mudanças, e possibilitou, de certa forma, uma transformação que ocorreu em vários setores da

sociedade (MOREIRA; MOREIRA; PALMEIRA, 2009). A ideia é comprometer todo o ensino superior com atividades de pesquisa, incorporando algo mais do que somente um ensino repetitivo, e, paralelamente, promover a prática da extensão, no intuito de estreitar a relação entre ensino e pesquisa com a realidade (BUARQUE, 1994). No entanto, em 1996, o Decreto nº 2.306/97, regulamentou o disposto no Artigo 45 da Lei nº 9394/96 que coloca que a educação superior no Brasil: “será ministrada em instituições de ensino superior, públicas ou privadas, com vários graus de abrangência e especialização”, possibilitando então, que as IES pudessem oferecer cursos superiores somente por meio do ensino, sem que fosse necessário a inclusão da pesquisa e da extensão como funções essenciais (MACIEL, 2010). As IES podem ser estruturas como centros universitários, faculdades integradas, faculdades e institutos superiores ou escolares superiores e os centros de educação tecnológica (BRASIL, 1997a, 1997b, 2001). De acordo com à sua natureza jurídica, as IES classificam-se em públicas (criadas ou incorporadas, mantidas e administradas pela União) e privadas, que são mantidas e administradas por pessoas físicas ou jurídicas de direito privado (BRASIL, 1997a). Segundo Alves (2005), o modelo mais adotado no Brasil é a IES tida como agência de prestação de serviços, que tem como principal característica a multidiversidade. Tal conceito serve para descrever as IES como um conjunto de organizações que prestam serviços educacionais, de pesquisa e outros, em que os estudantes são tidos como consumidores/clientes, que influenciam diretamente a gestão destas organizações, principalmente na formação de cursos novos e disciplinas por depender da demanda por partes do público alvo (WOLFF, 1993).

2.3 INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO NA INSTITUIÇÃO PRIVADA DE ENSINO SUPERIOR

De acordo com Lira e Duarte (2012), informação e conhecimento são considerados geradores de riqueza e poder na sociedade. A capacidade de transformar a informação em conhecimento se tornou a base da competência nas organizações, exigindo o gerenciamento destes ativos, bem como ter uma visão integrada do fluxo dos mesmos no ambiente organizacional. Conforme Valentim (2007), a gestão da informação e a gestão do conhecimento são ações complementares, em que a primeira, de forma geral, atua nos processos formais (impressos, eletrônicos, digitais dentre outros) e a segunda

permite um foco no capital intelectual da organização. Essas ações não ocorreriam diferente nas IES brasileiras, que já se posicionam, em alguma medida, neste contexto, onde a intenção, não é simplesmente oferecer uma disciplina que ensine a gerir a informação e o conhecimento, mas, reconhecer que a gestão destas, faz parte de sua própria forma de administrar (LIRA; DUARTE, 2013).

Contudo, no tocante à utilização do conhecimento, há algo que difere uma IES, enquanto organização, das demais, pois a educação superior, em sua essência, se dá, sobretudo, pela transmissão do conhecimento. As incertezas que ganham vida no exterior, uma vez dentro da IES, são convertidas em novas certezas por meio de pesquisas e estudos, originando novos conhecimentos, que são transmitidos aos alunos (BUARQUE, 1994). Desta maneira, a pesquisa fica a cargo da geração do conhecimento, tanto para a utilização no ensino quanto para amparar a extensão, que busca realizar as atividades do lado de fora dos muros da IES, aproximando-se dos problemas da sociedade (CARBONARI; PEREIRA 2007). Corroborando, Silva e Frantz (2002) descrevem o ponto de vista de algumas instituições de ensino em relação à extensão. Para algumas delas, a extensão realiza os compromissos sociais da IES, para outras, divulga e complementa as funções do ensino e pesquisa, dentre outras (CARBONARI; PEREIRA, 2007). Observa-se então, em se tratando do conhecimento, que as IES o consideram de forma diferente de outras organizações, pois trabalham diretamente com sua geração, transmissão e aplicação ao obedecerem ao Princípio da Indissociabilidade: ensino, pesquisa e extensão.

Para Bernardi (2007) o conhecimento no contexto da IES não deve ser concebido como mero acúmulo de informações para não transformar o ato de estudar, bem como o ato de ensinar, em atividades meramente informativas, pois estas necessitam de memória mais do que qualquer outra faculdade. O autor acredita que é preciso conceber o ato de estudar como atitude frente ao mundo, baseado na coragem, humildade, perseverança e criatividade, pois assim o construir conhecimento “é construir a si mesmo, não apenas intelectualmente, mas também moral e afetivamente”. Bernardi (2007) conclui que “uma instituição de ensino superior não é, nem pode ser, mera cadeia de transmissão de informações. Ela é lócus privilegiado de produção de conhecimento, dentro e fora da sala de aula. Ela é um ambiente formador em sentido ampliado”.

Sendo assim, as instituições de ensino superior são, num cenário de grandes transformações, organizações complexas, geradoras e disseminadoras de conhecimento que prestam serviços à sociedade, privilegiando o atendimento ao público (alunos) com suas necessidades de conhecimento e informação (MACEDO, 2011). De acordo com a autora, em especial na IES privadas, a informação e o conhecimento são considerados como coisa, conforme as perspectivas do teórico *Buckland*, já que informação e conhecimento podem ser algo tangível na visão mercadológica. Ao mesmo tempo, baseadas nas correntes de teóricos como *Brookes, Belkin, Ingwersen, Vakkari* e *Wersig*, “a informação tem por natureza o objetivo de transformar a estrutura do conhecimento existente no indivíduo, pois é como se essa informação solucionasse o problema do estado anômalo de conhecimento desse indivíduo” (MACEDO, 2011, p. 73).

3 METODOLOGIA

Para execução da pesquisa foi utilizada a abordagem qualitativa, uma vez que não se utilizou de instrumentos estatísticos para quantificar e/ou mensurar os objetivos pretendidos. A pesquisa é do tipo descritiva quanto aos fins e de campo quanto aos meios.

O universo de pesquisa foi constituído pelas instituições privadas de ensino superior de Minas Gerais. O critério de amostragem escolhido foi o não probabilístico, por acessibilidade e por tipicidade, o que definiu como amostra a Fundação Comunitária de Ensino Superior de Itabira (FUNCESI), pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos, com sede e foro na cidade de Itabira, Minas Gerais. No intuito de representar as três funções indissociáveis de uma IES privada, a pesquisa foi conduzida em duas unidades acadêmicas da IES em estudo: representando o ensino, a Faculdade de Ciências Administrativas e Contábeis de Itabira (FACCI) e as outras duas funções, pesquisa e extensão, o Centro de Pesquisa, Pós-graduação e Extensão (CEPPE).

Utilizou-se como instrumento para coleta de dados, a entrevista semiestruturada focalizada a seis colaboradores, sendo três gestores/coordenadores e três professores. Para a coleta das entrevistas foi elaborado um roteiro prévio, dividido em quatro blocos com perguntas abertas capazes de contemplar: Bloco I - Identificação do entrevistado;

Bloco II – Conceitos do entrevistado sobre a informação e sobre o conhecimento; Bloco III – Identificação dos tipos de informação e de conhecimento e; Bloco IV – Percepção sobre a utilização/finalidade da informação e do conhecimento. O período de realização das entrevistas compreendeu os horários disponibilizados na agenda dos entrevistados. Os entrevistados foram selecionados conforme critério de acessibilidade devido à facilidade de acesso, em virtude de o pesquisador trabalhar na referida instituição. E ainda, por tipicidade, considerando que o trabalho foi desenvolvido com os sujeitos de uma instituição privada de ensino superior, cujo vínculo com a empresa há no mínimo um ano também foi critério para escolha.

Para verificação dos dados coletados utilizou-se a análise de conteúdo, a qual permitiu a compreensão acerca da finalidade da utilização da informação e do conhecimento em uma IES privada.

4 RESULTADOS

Esta Seção apresenta os resultados obtidos na presente pesquisa, que objetivou analisar as finalidades do uso da informação e do conhecimento em uma IES privada de Minas Gerais, sob a perspectiva de seus colaboradores.

A fim de contemplar os três pilares indissociáveis da IES, os colaboradores selecionados foram: a coordenadora do curso de administração e um professor, para representar o pilar ensino; a coordenadora dos núcleos de pesquisa e extensão em ciências humanas e sociais aplicadas e diversidade cultura e educação ambiental e um professor pesquisador, para o pilar pesquisa e; a coordenadora do centro de pesquisa, pós-graduação e extensão e um professor orientador de projeto de extensão, para o pilar extensão. Os resultados obtidos por meio da análise das entrevistas dos referidos colaboradores contribuíram para o alcance do primeiro objetivo específico, que buscou mapear o conceito de informação e conhecimento entre os colaboradores da IES pesquisada. Apesar de os conceitos de informação e de conhecimento terem sido tratados separadamente, notou-se na maioria dos entrevistados, uma tendência a relacioná-los, a medida em que a entrevista progrediu, confirmando a afirmativa de Nonaka e Takeuchi (1997) de que, não raramente, os dois termos são tratados como

intercambiáveis ou mesmo são confundidas no senso comum. Quando questionados sobre o conceito de conhecimento, os entrevistados deram respostas genéricas, existindo aqueles que o relacionaram com a formação ou aquisição de habilidades. Diante disto, pode-se afirmar que não houve consenso entre os entrevistados, porém, no momento em que foram estimulados sobre o conceito de informação, a maioria demonstrou ter opiniões parecidas com a dos autores referenciados, demonstrando uma visão do conceito de conhecimento, que até então poucos haviam externado com maior precisão. Já quando o conceito de conhecimento é abordado em separado, os entrevistados encontraram dificuldade em precisá-lo, contudo ao defini-lo em relação estreita com informação, lhes pareceu mais elucidativo e compreendido por eles. De todo modo, o referido conceito encontra ressonância com Teixeira (2005) e Moresi (2000), em que o primeiro afirma, que para que o conhecimento exista é necessário que alguém trie, combine e interprete as informações e; o segundo compreende que a informação, quando utilizada de forma correta, permite um processo de conhecimento, tomada de decisão e intervenção na realidade. Conclusivamente, respondendo ao objetivo em pauta, os dados revelam similaridade com os conceitos apresentados no referencial teórico. Se, inicialmente, as palavras se apresentam para os entrevistados com relativa confusão, após um maior esforço de lhes conferir distinção, mesmo que conservada a interdependência entre os conceitos, as palavras assumem cada uma, significação mais precisa. Além disso, percebeu-se que os entrevistados chegaram a considerações bastante próximas daquelas preconizadas pelos autores, identificando relação entre informação e o conhecimento, compreendendo que a sinergia entre ambos é importante, bem como definem conhecimento como processo de conhecer, criar sentido e informação como algo que deriva dos dados por meio da contextualização, dados mais significados.

Em relação ao segundo objetivo específico, que se propôs levantar os tipos e aplicações da informação e do conhecimento em uma IEs privada, na perspectiva de seus colaboradores, antecipa-se que no tocante à informação, seus tipos e aplicações ficam claros nas falas dos entrevistados, inclusive à luz do referencial teórico utilizado. Moresi (2000) especifica que no âmbito organizacional, as informações podem ser de nível institucional, intermediário e operacional. As falas dos entrevistados deixam claro, que na

IEs pesquisada as informações predominantes são as de nível operacional. Para categorizar as informações, o autor discorre também sobre suas fontes de origem, que pode ser formal ou informal. Ambas as categorias foram identificadas na fala dos entrevistados. Moresi (2000) ainda classifica as informações como estruturadas e não estruturadas, conforme à sua organização. Os entrevistados evidenciam que há na IEs privada, normas e regras, a natureza destas informações, elucidadas pelo autor. Lesca e Almeida (1994) complementam afirmando que ainda podem ser subdivididas entre informação de atividade ou de convívio. Dentre as várias formas de classificação da informação destacadas pelos entrevistados, foi sempre possível identificar pelo menos uma das sugeridas por Lesca e Almeida (1994). Notou-se predominância entre os entrevistados das informações de convívio, as quais não são estruturadas e comuns a todos os níveis das organizações, permitindo o relacionamento entre os indivíduos. Isto denota predominância das informações não estruturadas, conforme classificado por Moresi (2000). No tocante as aplicações das informações na IEs pesquisada, constatou algumas na fala do entrevistado 05: “a informação vai agregar tanto no aprimoramento do conhecimento quanto na tomada de uma decisão”. Afirmativa que é endossado por Beal (2011), quando afirma que a informação estratégica ajuda à tomada de decisão e contribui para reduzir o grau de incerteza.

Em se tratando dos tipos e aplicações do conhecimento, identificou nas falas dos entrevistados, os tipos de conhecimento (tácito e explícito), conforme classificado por Nonaka e Takeuchi (1997): “[...] Eu descobri no dia a dia, fui descobrindo, coisas que não haviam me falado. Então, no dia a dia é que fui percebendo minhas funções [...]”, deixando claro o exercício do conhecimento tácito, que é aquele que se obtém por meio da prática. Já o conhecimento explícito é observado na fala seguinte: “Sim, existia um documento prévio [...] das atribuições, do coordenador”. Ainda em relação aos dois tipos de conhecimento, outros trechos das entrevistas contribuíram para evidenciar a utilização dos mesmos, em que é perfeitamente visível a utilização em conjunto, ao recorrer a alguém: “quem pode me orientar”. Enfim, nos relatos observou-se evidências concretas da busca dos entrevistados pelos tipos de conhecimento tácito e explícito, com aqueles que preferem ir a campo e trabalhar com dados empíricos, mas, posteriormente, recorrem às revistas científicas, bibliotecas, dentre outros. Ainda sobre os tipos e

aplicações do conhecimento, também foi identificada nas entrevistas a classificação feita por Mlecki (1997 apud GUEDES, 2012): o *Know-what*, o *Know-why*, o *Know-how*, e o *Know-who*. Destes, destacou-se entre os entrevistados o *Know-who* que é o conhecimento que envolve quem sabe o quê e quem sabe fazer o quê. Este tipo de conhecimento inclui as habilidades sociais que possibilitam a cooperação e a comunicação entre os colaboradores da IEs pesquisada, denotando, em alguma medida, uma das aplicações do conhecimento.

Em síntese, foi possível confrontar a literatura pesquisada com os resultados obtidos, alcançando o que se propôs no segundo objetivo específico. Inevitavelmente se observou a forma em que os tipos e aplicações da informação e do conhecimento foram utilizados. No entanto, nesta oportunidade busca-se identificar, sob uma ótica mais detalhada no terceiro e último objetivo específico, como a informação e o conhecimento são utilizados na IEs pesquisada, a partir da percepção dos seus colaboradores.

Em momentos anteriores deste relato trouxe-se à luz o fato de que a IEs pesquisada, se utiliza de normas e regras bem definidas, expostas por meio eletrônico, impresso e/ou por reuniões. Esta situação por si, já ilustra como, neste caso, as informações são utilizadas. Contudo, uma análise mais profunda explicita-as como forma de monitoramento e redução de incertezas, conforme explicado por Moresi (2000), quando afirma que as informações auxiliam no monitoramento e tomada de decisão. Em uma segunda situação, mais especificamente, foi evidenciado que a IEs pesquisada se modificou com o tempo no tocante à disposição de suas informações. Diante disto, notou-se que tal situação se enquadra no que Nonaka e Takeuchi (1997) destacam ao se referir a espiral do conhecimento, em que a dinâmica entre os conhecimentos tácitos e explícitos promovem a criação do conhecimento evolutivamente. Identificou-se que esta interação entre os dois referidos conhecimentos (tácito e explícito) acontece na IEs privada pesquisada. As falas demonstram que os três gestores registram as novas experiências e informações. Nesta ação o conhecimento que é absorvido de forma tácita se torna explícito por meio de informações registradas em atas, textos de orientação e na elaboração de novos procedimentos de conduta. Assim, baseado nos fatos relatados, pode-se afirmar que o desenvolvimento da organização, no tocante a disposições melhores estruturadas de suas informações, se justifica na geração do conhecimento, a

qual é promovida pela referida interação entre os conhecimentos tácito e explícito. Uma vez que o que foi registrado se torna útil para os próximos usuários, reduzindo o grau de incerteza.

Em outro momento, observa-se que as informações quando bem estruturadas sugerem algo burocrático, normas, diretrizes entre outros, no entanto, quando acessíveis e/ou disponíveis, dão praticidade aos processos, pois além da disponibilidade destes facilitarem o andamento do trabalho, quando seguidas e praticadas, se tornam conhecimento. Isto é descrito por Nonaka e Takeuchi (1997) ao mencionam que uma das formas de se absorver o conhecimento é a internalização, em que o indivíduo aprende um procedimento pela prática repetida, e passa a não depender mais do conhecimento explícito.

Nesse sentido, os trechos que seguem advêm de um questionamento sobre a importância da acessibilidade e/ou disponibilidade das informações e do conhecimento, elucidando o que fora contextualizado anteriormente:

Olha, como já tenho uma experiência [...] a gente ganha certa agilidade porque precisamos resolver as coisas com uma certa rapidez, não pode protelar demais, as coisas têm que estar prontas, à mão. E as novas informações e procedimentos, sim, ficam todas arquivadas[...] praticidade, agilidade, autonomia, ter condição de resolver alguma coisa sem precisar ficar perguntando sempre. Se aquilo é feito daquela forma, se pode ser feito daquele jeito [...] é prático, é a forma de obter um retorno mais rápido (ENTREVISTADO 02).

É primordial, esse acesso facilita, ajuda o orientador, pois ele tem que a todo momento estar voltando aos objetivos do projeto, então os registros facilitam observar o cronograma se está de acordo[...] (ENTREVISTADO 06).

Como já referenciado, há uma peculiaridade em relação à utilização do conhecimento quando este é considerado em uma IEs. Em tal oportunidade, foi possível observar que ao considerar os princípios da indissociabilidade entre pesquisa ensino e extensão, as IEs trabalham com a geração, transmissão e aplicação do conhecimento. Desta forma, a informação e o conhecimento têm inúmeras formas de uso em uma IEs, dentre estas, podem ser usados como auxílio no monitoramento, na tomada de decisão, entre outros. Além disso, foi possível identificar que a boa utilização destes ativos deixa um enorme legado à IEs, pois possibilita um acúmulo gradual de informações e

conhecimento, tanto em sua forma explícita, como tácita. Assim, a IEs é tida como um lugar onde a informação e o conhecimento são base para criação, transmissão e aplicação do próprio conhecimento. Na IEs, estes ativos promovem uma constante redução das incertezas, contribuindo para a consolidação da organização e para que a mesma cumpra verdadeiramente seu papel, formando profissionais, cidadãos e prestando um serviço de qualidade a sociedade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O que foi proposto a partir do objetivo primordial deste breve estudo, teve origem na associação de três conceitos principais, as instituições privadas de ensino superior e os ativos informação e o conhecimento. O primeiro conceito tem a função de transformar a sociedade por meio da educação e os outros dois (a informação e o conhecimento), vem se tornando a base da competência e excelência da gestão nas organizações. Pautado no valor que estes conceitos têm isoladamente é que se buscou o objetivo geral de analisar as finalidades do uso da informação e do conhecimento em uma IEs privada de Itabira, Minas Gerais, sob a perspectiva de seus colaboradores. No intuito de alcançar o objetivo supracitado foram traçados três objetivos específicos, sendo o primeiro o de mapear o conceito de informação e de conhecimento entre os colaboradores da IEs pesquisada; o segundo o de levantar os tipos e aplicações da informação e do conhecimento em uma IEs privada, na perspectiva de seus colaboradores e; por fim, o de identificar como a informação e o conhecimento são utilizados na IEs pesquisada, a partir da percepção dos seus colaboradores. Para tal, construiu-se o referencial teórico por meio da conceituação dos assuntos envolvidos, tipificação da informação e do conhecimento, além de abordar sobre a relação entre estes conceitos com uma IEs privada. Isso permitiu o confronto com os dados empíricos obtidos posteriormente.

No primeiro objetivo específico, destaca-se que o conceito de informação e de conhecimento, entre os colaboradores entrevistados da IEs pesquisada, foi identificado a considerações bastante próximas às defendidas pelos autores, em que o conhecimento pode ser definido como processo de conhecer, criar sentido, enquanto informação surge como algo que deriva dos dados por meio da contextualização, dados mais significado.

Em atendimento ao que se propôs no segundo objetivo específico, foram apresentados vários tipos e aplicações da informação e do conhecimento, possibilitando, por meio da análise, confrontar a literatura pesquisada com os dados empíricos obtidos de forma qualitativa por meio de entrevistas semiestruturadas. Percebeu, por meio dos relatos notória similaridade.

Em resposta ao que foi estabelecido pelo último objetivo específico, os dados empíricos se mostraram novamente consonantes com a literatura pesquisa. Destacam-se várias formas de utilização da informação e do conhecimento em uma IEs privada, dentre estas está o uso destes ativos para auxiliar no monitoramento e tomada de decisões. Tal percepção ficou clara tanto na literatura quanto nos dados obtidos das entrevistas. Notou-se, igualmente esta paridade, na constante redução de incertezas, promovida pela utilização destes ativos, em que a informação e o conhecimento são base para criação transmissão e aplicação do próprio conhecimento.

Contudo, conclui-se que, de forma geral, dentre as várias finalidades específicas da utilização da informação e do conhecimento em uma IEs privada, tais ativos se mostraram essenciais para o desenvolvimento da organização no tocante a sua gestão, garantindo manter o foco em seu objetivo principal, que é promover uma educação superior de qualidade. Dessa forma, os objetivos propostos foram alcançados, permitindo solucionar o problema de pesquisa. Outrora, entende-se que os dados empíricos reunidos no presente estudo são capazes de contribuir não só com o desenvolvimento das IEs, mas também com administradores que atuam ou pretendem atuar na área da gestão em educação, além de pesquisadores que objetivam explorar esta área cuja abrangência é ampla.

Ademais, se reconhece potenciais, pesquisas e/ou estudos futuros, pois os conceitos estudados podem ser pesquisados de diversas formas, as quais não foram objeto de estudo nesta pesquisa, como por exemplo, as finalidades da informação e do conhecimento em instituições públicas ou em demais organizações de outros segmentos.

REFERÊNCIAS

- ALVES, C. F. M. **Gestão da tecnologia da informação nas instituições de ensino superior**. 2005. 151 f. Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Salvador, UNIFACS, Salvador, 2005.
- BARBOSA, R. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação & Informação**, v. 13, 2008.
- BARRETO, A. A eficiência técnica e econômica e a viabilidade de produtos e serviços de informação. **Ciência da informação**, v. 25, n. 3, 1996.
- BARROSO *et al.* Tentando Entender a Gestão do Conhecimento. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 33, n. 2, p. 147-170. 1999.
- BEAL, A. **Gestão Estratégica da informação: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- BERNARDI, M. R. de F. Editorial - O que é uma instituição de ensino superior? **Momentum - Revista Técnico-Científica das Faculdades Atibaia Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**, Atibaia, v. 1, n. 5, 2007.
- BRASIL, Constituição. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.
- BRASIL. **Decreto nº 2.306 19 de agosto de 1997**. Brasília, 1997a. Disponível em: <http://www.presidencia.gov.br>. Acesso em: 10 set. 2020.
- BRASIL. **Portaria nº 1.647 de 25 de novembro de 1997**. Brasília, 1997b. Disponível em: <http://www.presidencia.gov.br>. Acesso em: 10 set. 2020.
- BRASIL. **Decreto nº 3.860, de 9 de julho de 2001**. Brasília, 2001. Disponível em: <http://www.presidencia.gov.br>. Acesso em: 10 set. 2020.
- BUARQUE, C. **A aventura da universidade**. São Paulo: Unesp, 1994.
- CAMPOS, R. L. C.; BARBOSA, F. V. Gestão do conhecimento: o conhecimento como fonte de vantagem competitiva. *In*: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - EnANPAD, 25., 2001, Campinas. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: ANPAD, 2001.
- CARBONARI, M.; PEREIRA, A. A extensão universitária no Brasil: do assistencialismo à sustentabilidade. **Revista de Educação**, v. 10, n. 10, p. 23-28, 2007.

DAVENPORT, T. **Ecologia da Informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DRUCKER, P. A organização fundamentada na informação. *In*: DRUCKER, P. **As novas realidades**: no governo e na política, na economia e nas empresas, na sociedade e na visão do mundo. 3. ed. São Paulo: Pioneira, 1993, p. 177-188.

GUEDES, A. **Gestão do conhecimento numa instituição do ensino superior**. 2012. Dissertação (Mestrado em Assessoria de Administração) – Instituto Superior de Contabilidade e Administração o Porto, Porto, 2012.

LACOMBE, F.; HEILBORN, G. Gestão do conhecimento. *In*: LACOMBE, F.; HEILBORN, G. **Administração**: princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2003. Cap. 25, p. 489-500.

LESCA, H.; ALMEIDA, F. Administração estratégica da informação. **Revista de Administração-RAUSP**, São Paulo, v. 29, n. 3, p. 66-75, jul./set. 1994.

LIRA, S.; DUARTE, E. Ações integradas de gestão da informação e do conhecimento no setor contábil de uma universidade pública. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2012.

MACEDO, S. M. S. **Orientação informacional em instituições de ensino superior de Belo Horizonte**. 147f. (Dissertação de Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011.

MACIEL, A. **O princípio da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão**: um balanço do período 1988–2008. 2010. Tese. (Doutorado em Educação) – Universidade Metodista de Piracicaba, Piracicaba, 2010.

McGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MOREIRA, C.; MOREIRA, V.; PALMEIRA, E. Instituições de ensino superior enquanto organização. **Cuadernos de Educación y Desarrollo**, n. 7, 2009.

MORESI, E. Inteligência organizacional: um referencial integrado. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 30, n. 2, maio. 2000.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

SILVA, A. **Metodologia da pesquisa aplicada à contabilidade**: orientações de estudos, projetos, artigos, relatórios, monografias dissertações, teses. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

SILVA, E.; FRANTZ, W. **As funções sociais da universidade**: o papel da extensão e a questão das comunitárias. Ijuí: Unijuí, 2002.

SVEIBY, K. E. **A nova riqueza das organizações**: gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TEIXEIRA, S. **Gestão das organizações**. 2. ed. Madrid, Espanha: McGrawHill, 2005.

VALENTIM, M. **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. 2. ed. Marília: FUNDEPE, 2007.

WOLFF, R. P. **O ideal da universidade**. São Paulo: Cultura, 1993.

Declaração de Contribuição dos Autores

Gilberto Braga Pereira: Conceptualização – Metodologia – Administração do Projeto – Recursos.

Mateus Camargos Viana: Conceptualização – Análise Formal – Investigação – Administração do Projeto.

Solange Madalena Souza Macedo: Conceptualização – Supervisão – Visualização – Escrita (análise e edição) – Escrita (rascunho original).

Ionara Houry Heizer: Conceptualização – Supervisão – Escrita (rascunho original).