

**Marcelo Pereira da Silva
(Organizador)**



**Produção,
Comunicação
e Representação
do Conhecimento
e da Informação**

Atena
Editora

Ano 2020

**Marcelo Pereira da Silva
(Organizador)**



**Produção,
Comunicação
e Representação
do Conhecimento
e da Informação**

Atena
Editora

Ano 2020

2020 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2020 Os autores

Copyright da Edição © 2020 Atena Editora

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Diagramação: Geraldo Alves

Edição de Arte: Lorena Prestes

Revisão: Os Autores



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores. Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins

Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso

Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais

Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília

Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense

Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa

Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa

Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará

Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia

Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá

Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima

Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões

Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná

Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionale delle Figlie di Maria Ausiliatrice

Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense

Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso

Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins

Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Universidade Federal do Maranhão

Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará

Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa

Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa

Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste

Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia

Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador

Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará

Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Ciências Agrárias e Multidisciplinar

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano

Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás

Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná

Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Fágner Cavalcante Patrocínio dos Santos – Universidade Federal do Ceará
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Profª Drª Lina Raquel Santos Araújo – Universidade Estadual do Ceará
Prof. Dr. Pedro Manuel Villa – Universidade Federal de Viçosa
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Profª Drª Talita de Santos Matos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Tiago da Silva Teófilo – Universidade Federal Rural do Semi-Árido
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. André Ribeiro da Silva – Universidade de Brasília
Profª Drª Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Profª Drª Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília
Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federaci do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto
Prof. Dr. Alexandre Leite dos Santos Silva – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Carlos Eduardo Sanches de Andrade – Universidade Federal de Goiás
Profª Drª Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Marcelo Marques – Universidade Estadual de Maringá
Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

Conselho Técnico Científico

Prof. Msc. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo
Prof. Msc. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
Prof. Dr. Adailson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba
Prof. Msc. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão
Profª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Profª Msc. Bianca Camargo Martins – UniCesumar
Prof. Msc. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Msc. Cláudia de Araújo Marques – Faculdade de Música do Espírito Santo
Prof. Msc. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará
Profª Msc. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil
 Prof. Msc. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita
 Prof. Msc. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária
 Prof. Msc. Guilherme Renato Gomes – Universidade Norte do Paraná
 Prof^a Msc. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia
 Prof. Msc. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco
 Prof. Msc. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa
 Prof^a Msc. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará
 Prof^a Msc. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ
 Prof^a Dr^a Lívia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás
 Prof. Msc. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados
 Prof. Msc. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual de Maringá
 Prof. Msc. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados
 Prof^a Msc. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal
 Prof^a Msc. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo
 Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
 (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)**

P964 Produção, comunicação e representação do conhecimento e da
 informação [recurso eletrônico] / Organizador Marcelo Pereira da
 Silva. – Ponta Grossa, PR: Atena Editora, 2020.

Formato: PDF
 Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader
 Modo de acesso: World Wide Web
 Inclui bibliografia
 ISBN 978-65-81740-14-6
 DOI 10.22533/at.ed.146201302

1. Comunicação social. 2. Computadores e civilização.
 3. Tecnologia da informação. I. Silva, Marcelo Pereira da.

CDD 303.483

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

Atena Editora
 Ponta Grossa – Paraná - Brasil
www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

Esta obra joga luz sobre questões cruciais para a composição e consolidação dos estudos da comunicação, da representação do conhecimento e da informação, perfilando por plurifacetados universos da memória cultural, cultura informacional, mediação, sociedade de consumidores, ontologia da linguagem, design thinking, organizações, transformação social, mobilização, big data, Fake News, teoria da complexidade, etc.

A comunicação, insistimos, corresponde a processos humanos que devem ser permeados pelo diálogo, pela colaboração, pela cocriação, pelo respeito, pela afeição e pela coabitação; por outro lado, possui uma vertente técnica e tecnológica cuja necessidade é primordial para o funcionamento e a dinamização das sociedades, das relações, das conexões e da cotidianidade social em um mundo midiático no qual as dimensões humanas e tecnológicas provocam o nascedouro de pesquisas e estudos acerca das possibilidades, dos desafios, das oportunidades e dos efeitos colaterais de um tempo em que realidade on-line e off-line, muitas vezes, se confunde. Aos pesquisadores cabe a responsabilidade de responder por meio da investigação teórica e aplicada, aos problemas, dilemas e carências sociais ligados à comunicação, conhecimento e informação.

Nesse sentido, o e-book “Produção, Comunicação e Representação do Conhecimento e da Informação” enleia-se à urgência de se situarem esses campos num contexto social, econômico, político, cultural e ideológico que nos convida a (re) pensar as condições de produção e circulação de informações, o papel ambivalente das redes sociais virtuais, as imbricações das ciências da informação com outras áreas do saber, as atitudes, necessidades, os discursos e os comportamentos do sujeito contemporâneo, considerando a multidisciplinaridade/Interdisciplinaridade/transdisciplinaridade da Comunicação social.

É muito relevante para a pesquisa em comunicação, informação e áreas afins se aventarem hipóteses, se criarem objetivos e se estudarem as configurações da sociedade, reconhecendo a urgência da comunicação no oceano de informações/conteúdos propiciados pelos efeitos da midiatização pós-moderna. Autores de importantes instituições públicas e privadas de ensino e pesquisa do Brasil apresentam eficientes investigações por meio de arcabouços teórico, metodológico, empírico, analítico e reflexivo que estruturam e cimentam a temática central deste e-book.

Marcelo Pereira da Silva

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
CULTURA PARTICIPATIVA E A AÇÃO DOS FÃS NA PRESERVAÇÃO DA MEMÓRIA CULTURAL ATRAVÉS DA INTERNET	
Márcio Renan Correa Rabelo Lilian Cristina Monteiro França	
DOI 10.22533/at.ed.1462013021	
CAPÍTULO 2	17
A CULTURA INFORMACIONAL COMO BASE PARA A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO CONTÁBIL	
Sara Barbosa Gazzola Luana Maia Woida	
DOI 10.22533/at.ed.1462013022	
CAPÍTULO 3	30
MEDIAÇÃO CULTURAL: PRODUÇÃO CIENTÍFICA NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NO BRASIL	
Alessandro Rasteli	
DOI 10.22533/at.ed.1462013023	
CAPÍTULO 4	43
BENEFÍCIOS DO DESIGN THINKING NA FORMAÇÃO DE BIBLIOTECÁRIOS INOVADORES	
Isaac Brito Roque David Vernon Vieira	
DOI 10.22533/at.ed.1462013024	
CAPÍTULO 5	51
ORGANIZAÇÕES NÃO GOVERNAMENTAIS E REDES SOCIAIS: UM ESTUDO NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO	
Anthone Mateus Magalhães Afonso Sérgio Inácio Da Rosa Wania Regina Coutinho Gonzalez	
DOI 10.22533/at.ed.1462013025	
CAPÍTULO 6	68
MEMÓRIA SOBRE A MOBILIZAÇÃO DA REDE SOCIAL NA COMUNIDADE DE TRÊS CARNEIROS – PERIFERIA DO RECIFE	
Wilson Nauricio Miranda de Albuquerque	
DOI 10.22533/at.ed.1462013026	
CAPÍTULO 7	85
UM OLHAR ENTRE BIG DATA E TEORIA DA COMPLEXIDADE: ESTUDOS HISTÓRICO-EPISTEMOLÓGICOS	
Mariana Rodrigues Gomes de Mello Marta Lígia Pomim Valentim	
DOI 10.22533/at.ed.1462013027	

CAPÍTULO 8	96
IMPACTO DA ONTOLOGIA DA LINGUAGEM NA GERAÇÃO DE PENSAMENTO CRÍTICO A RESPEITO DO PAPEL DOS PROFISSIONAIS E DOS USUÁRIOS DAS UNIDADES DE INFORMAÇÃO	
Ana Cristina Carneiro dos Santos Lillian Maria Araújo de Rezende Alvares	
DOI 10.22533/at.ed.1462013028	
CAPÍTULO 9	110
FERRAMENTAS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO APLICADAS EM ORGANIZAÇÕES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: UM ESTUDO EM ÓRGÃOS PÚBLICOS DE JOÃO PESSOA	
Jacqueline Echeverría Barrancos Tereza Evâny de Lima Renôr Ferreira	
DOI 10.22533/at.ed.1462013029	
CAPÍTULO 10	122
DISCURSO CIRCULANTE E MERCANTILIZAÇÃO DA FELICIDADE: COMUNICADOR E TRABALHO EM UM MUNDO DE CONSUMIDORES	
Ana Maria Dantas de Maio Marcelo Pereira da Silva	
DOI 10.22533/at.ed.14620130210	
CAPÍTULO 11	139
UM ESTUDO BIBLIOGRÁFICO SOBRE AS FAKE NEWS NO ÂMBITO DA SAÚDE	
Cristina de Fátima de Oliveira Brum Augusto de Souza Lucas Capita Quarto Ademir Hilário de Souza Fábio Luiz Fully Teixeira Fernanda Castro Manhães José Fernandes Vilas Netto Tiradentes	
DOI 10.22533/at.ed.14620130211	
CAPÍTULO 12	146
FINANCIAMENTO COLETIVO ONLINE PARA POTENCIALIZAR AS LEIS DE INCENTIVO FISCAL: UM MODELO DE CULTURA PARTICIPATIVA	
Larissa Gaspar Coelho Pinto Maria José Baldessar	
DOI 10.22533/at.ed.14620130212	
SOBRE O ORGANIZADOR.....	161
ÍNDICE REMISSIVO	162

FERRAMENTAS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO APLICADAS EM ORGANIZAÇÕES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: UM ESTUDO EM ÓRGÃOS PÚBLICOS DE JOÃO PESSOA

Data de aceite: 27/01/2020

Jacqueline Echeverría Barrancos

Universidade Estadual da Paraíba - UEPB

unijacqueline@gmail.com

Tereza Evâny de Lima Renôr Ferreira

Universidade Federal Rural de Pernambuco - UFRPE

terezarenor@yahoo.com.br

RESUMO: A gestão do conhecimento está caminhando, rapidamente, para ser a prioridade máxima das organizações, em função da urgência e da necessidade premente de diferenciação através do conhecimento, sendo essa a fonte clara de competitividade impulsionada pela rápida evolução das tecnologias de informação e comunicação. A partir desse princípio inicial, chamou a atenção para elaborar um diagnóstico no contexto do ambiente das empresas ou organizações na administração pública. Assim, esta pesquisa tem como principal objetivo analisar o uso de ferramentas da Gestão do Conhecimento na Administração Pública para identificar o estágio de sua aplicação em órgãos públicos das esferas: federal, estadual e municipal no Município de João Pessoa - PB. Levando-se em consideração o modelo conceitual de Gestão do Conhecimento de Bukowitz e Williams (2002), como base para realização deste estudo, e considerando que na

literatura da Administração Pública o fenômeno é relativamente inexplorado, adotou-se uma estratégia exploratória/descritiva, onde foram investigados quatro conjuntos de indicadores, extraídos do modelo conceitual e adotado como instrumento de exploração para verificar possíveis diferenças do uso de ferramentas na percepção dos gestores públicos nas três esferas. Em relação à prática e uso de ferramentas da Gestão do Conhecimento, os dados foram processados por meio de um conjunto de técnicas e estatísticas: teste Qui-Quadrado, teste não paramétrico e Kruskal-Wallis. Os resultados da pesquisa indicaram algumas semelhanças de práticas da Gestão do Conhecimento, as variáveis que mais contribuíram para a semelhança de percepção entre os grupos analisados foram do ambiente de Gestão de Pessoas, Gestão do Conhecimento e do ambiente de Gestão de Arquivos. No entanto, foram também comprovadas algumas diferenças nos três grupos e a provável causa da diferença reside no ambiente das Tecnologias da Informação.

PALAVRAS-CHAVE: Administração Pública, Ferramentas de Gestão, Gestão do Conhecimento.

INTRODUÇÃO

A administração pública chega a este

novo milênio com a missão de se ajustar a um mundo em constantes mudanças, o qual exige dos gestores maior eficiência e eficácia na tomada de suas decisões aliada a um rol crescente de serviços públicos, com a maior qualidade, controle social, transparência, ética e garantia dos direitos sociais. Uma dessas mudanças se refere à maneira como o conhecimento tecnológico, informacional, de pessoas e de arquivos vem sendo usado pelas instituições públicas. É impossível pensar na administração pública, sem associá-la ao convívio e ao uso de tecnologias da informação e as modificações resultantes de um modelo econômico que prega uma competitividade intensa e que tem impactado significativas mudanças na forma com que as organizações devem se estruturar e trabalhar com o conhecimento para desenvolver novos produtos, novos processos e novas formas organizacionais. (Silva. et al, 2004). Em meio a esse debate – o recurso conhecimento, está desempenhando um papel preponderante para o desenvolvimento econômico-social de uma nação. Ao contrário de outros recursos (capital, trabalho, recursos naturais), o recurso conhecimento pode ser alta e rapidamente transferível através do tecido produtivo e social a um custo marginal de produção muito baixo, o que o torna, de maneira amplamente comprovada, o recurso mais rentável quando ocorre a gestão desse conhecimento.

Nesse contexto, as organizações precisam tomar decisões de forma ágil, flexível e inovar constantemente para fazer uso eficiente e eficaz da informação e de seu conhecimento. “O conhecimento é o fator de produção mais importante na economia da informação e reside, essencialmente, nas mentes dos trabalhadores” (Longo et al, 2014, p.18). Para o autor, a Gestão do Conhecimento é uma filosofia gerencial que procura organizar esse conhecimento de modo a transformá-lo em vantagem competitiva para as organizações.

Na literatura sobre Gestão do Conhecimento (GC), verifica-se que há dois tipos de conhecimentos, o explícito e o tácito. O conhecimento explícito caracteriza-se por ser formal e articulado através da linguagem e transmitido a indivíduos. Já o conhecimento tácito trata-se do conhecimento informal e pessoal que está na experiência individual, envolvendo crenças pessoais e valores. Nas organizações, o conhecimento tácito é visto como a verdadeira chave para resolver problemas, enquanto o conhecimento explícito é considerado apenas como suporte para a organização.

Nesse cenário contemporâneo de transformação dos Estados e da sociedade – em relação a novas descobertas tecnológicas, desregulamentação da economia e dos novos modelos de gestão, as pesquisadoras identificaram a necessidade de problematizar a Gestão do Conhecimento na administração pública levantando as seguintes indagações:

- Como está sendo conduzida a (GC) na Administração Pública nas esferas: federal, estadual e municipal na cidade de João Pessoa - PB?
- O modelo de (GC) ajuda realmente na qualidade das decisões da Administração Pública?
- Existe diferença da aplicação das ferramentas de (GC) na administração pública?

Tendo em vista os questionamentos propostos na pesquisa e na tentativa de responder aos questionamentos formulados, por meio da adoção do modelo conceitual, da (GC) adaptado –, na pesquisa foram abordados para o diagnóstico da aplicação das ferramentas (GC), os seguintes campos: (a) Tecnologias da Informação (TI), (b) Gestão de Pessoas (GP), (c) Gestão do Conhecimento (GC) e (d) Gestão de Arquivos (GA). (Bukowitz e Williams, 2002).

Percebe-se que a demanda pela qualidade e eficiência no tratamento da solução dos problemas coletivos, junto com a necessidade de implementar estratégias de longo prazo como: programas que capitalizem os recursos humanos, que permitam consolidar o desenvolvimento integral de uma sociedade, tem impactado o setor público a incorporar novos modelos de gestão como recurso chave para o êxito da gestão dos governantes. Afirma Costa (2008).

O desafio, é particularmente mais intenso para o setor público que dependem de uma série de fatores para estar em sintonia com a nova economia mundial e prestar excelentes serviços a sociedade aliada a um conjunto de exigências como: altas tecnologias, fluxo na comunicação, processos eficientes; estabelecimentos de estratégias, recursos financeiros, processos de apoio, políticas públicas, programas, ações e resultados. Silva et al. (2004). Essas exigências segundo Costa (2008) levam a necessidade de modernização dos processos operacionais e administrativos da gestão pública, de modo a oferecer aos cidadãos serviços com qualidade e presteza.

No que diz respeito a esfera Estadual, constata-se que um dos modelos utilizados na gestão da modernização do Estado foi a implementação de um “Planejamento Estratégico 2040” – de Desenvolvimento de longo prazo. De acordo com o secretário de Estado do Planejamento e Gestão da Paraíba, Gustavo Nogueira (2014), traz como um dos seus principais resultados o subsídio para a consolidação e ampliação do novo ciclo expansivo e virtuoso do Estado da Paraíba, baseado no modelo de Gestão Participativa – “Orçamento Democrático” Segundo Nogueira (2014) essa mudança representa um dos instrumentos estratégicos para o alcance dos objetivos da reforma do Estado, que garante construir uma Paraíba, justa, inclusiva, desenvolvida e inovadora. Batista (2014).

O modelo adotado pelo Governo do Estado de Ricardo Coutinho, aposta

em cinco premissas fundamentais: (i) educação e trabalho como indutores do desenvolvimento; (ii) governança em rede com transparência e participação cidadã; (iii) interiorização do desenvolvimento; (iv) qualidade e eficiência do gasto público e; (v) diversidade humana e inclusão social.

Na esfera Municipal – na Prefeitura de João Pessoa, estão sendo implementadas algumas ações de gerenciamento na tomada de decisões, e assim verifica-se que o modelo adotado pelo atual Prefeito, é o “Modelo Democrático” ou também denominado, “Gestão Participativa” – que possibilita a população que tenha vez e voz para decidir, em conjunto com a Prefeitura, de forma transparente e democrática, as prioridades de investimentos dos recursos públicos do município.

Já na esfera Federal, as pesquisas mostram que houve uma preocupação em obter melhores resultados ao longo dos anos com a implantação de diversos métodos e estratégias inovadoras. Dessa forma, após a implementação de diversas práticas gerenciais, o modelo adotado foi o de: “Excelência em Gestão Pública” – que pressupõe atenção prioritária ao cidadão e à sociedade na condição de usuários do serviço público de destinatários da ação decorrente do poder de Estado e de mantenedores do Estado.

[...] o princípio da excelência dirigida ao cidadão é o princípio de maior extensão na medida em que dá sentido e direção aos princípios constitucionais da administração pública estabelecidos na Artigo 37 da Constituição Federal [...]. (Lima, 2007, p. 55)

Assim, verifica-se na literatura que a “Excelência em Gestão Pública”, é um modelo que adota uma combinação de métodos de Gestão, a saber: Enfoque Sistêmico, Gestão da Qualidade, Gestão Participativa, Gestão em Processos e Informações, Gestão de Pessoas e Gestão do Conhecimento.

A pesquisa objetivou analisar o uso das ferramentas da (GC) no âmbito das esferas da administração pública na cidade de João Pessoa no Estado da Paraíba. Para balizar a pesquisa foi adotado e adaptado o modelo conceitual de (GC) dos autores Bukowitz e Williams (2002), utilizando-se da abordagem metodológica exploratória e descritiva, para investigar quatro conjuntos de indicadores concentrados em um questionário, - utilizado como instrumento para a coleta de dados. Os sujeitos da pesquisa foram os gestores dos órgãos públicos, que sumariamente são responsáveis pela linha de atuação da média e alta gerência, chefias, departamentos ou unidades de negócios. Utilizou-se de técnicas estatísticas, como Teste Qui-Quadrado, teste não paramétrico de Kruskal-Wallis e o programa Excel, para chegar aos resultados que atendessem ao objetivo da pesquisa. Como resultados, identificou-se, uma percepção similar do uso das ferramentas da (GC) nas três esferas; as variáveis próximas são da área de recursos humanos, gestão do conhecimento e do ambiente

de gestão de arquivos, apesar de diagnosticar diferenças nos três grupos pautados nas tecnologias da informação.

METODOLOGIA

Considerando que a pesquisa foi executada no âmbito da Administração Pública na cidade de João Pessoa - PB, tendo como objeto de estudo as esferas: federal, estadual e municipal e que na literatura atual da (GC) o assunto é relativamente inexplorado, foi adotada uma estratégia exploratória-descritiva como abordagem metodológica. O método descritivo procurou descrever fenômenos ou estabelecer relações entre as variáveis existentes na literatura do tema estudado sobre a (GC) e os campos ligados a Recursos Humanos, Tecnologias da Informação, Gestão do Conhecimento e Gestão de Arquivos. Richardson (2008). A pesquisa exploratória “têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista, a formulação de problemas ou hipóteses pesquisáveis”. Dessa forma, esse tipo de pesquisa será para proporcionar uma visão geral e de forma aprofundada acerca de determinado fenômeno. Gil (1999)

A população universo desta pesquisa foi constituído por todas as Secretarias da Administração Direta e Indireta do Governo do Estado, Órgãos Federais e Secretarias municipais. Ver o Quadro 1 O perfil dos sujeitos entrevistados, diz respeito à alta administração como sendo formado pelos seguintes cargos de ocupação: Secretário, Subsecretário, Superintendente, Presidente e Diretor.

População	Administração Direta	Administração Indireta	Total
Secretarias do Estado da Paraíba	19	34	53
Secretarias do Município de João Pessoa	22	15	37
Órgãos Federais no Estado da Paraíba	30	10	40
Total	81	49	130

Fonte: Quadro 1: Parâmetros populacionais constituídos na administração Federal, Estadual e Municipal.

Pesquisa direta, 2016

O total dos entrevistados foram de 14 gestores da esfera federal, 20 gestores da esfera estadual e 12 da esfera municipal. Assim, os elementos selecionados para formar a amostra somou o total de 46 órgãos entre federais, estaduais e municipais. Ou seja, 35,4% do total da população. Uma média de 37,7% do total da população do grupo estadual, 35,0% do grupo federal e 32% do grupo municipal.

Como instrumento para coleta de dados foi adotado um questionário com 35 questões do tipo estruturado fechado, de acordo com a escala *Likert* com cinco

categorias de resposta: *Não Concordo. Nem concordo, Nem Discordo. Concordo Parcialmente. Concordo. Concordo Totalmente* Essa escala denominada do tipo *Likert*, é bastante utilizada nas investigações sociais para avaliar atitudes em relação a determinados comportamentos. Richardson (2008).

Para o tratamento dos dados foi utilizado o teste não paramétrico de Kruskal-Wallis - introduzido pelos autores, Kruskal e Wallis, em 1952, como um competidor ou um substituto do teste F da ANOVA, assim como a maioria dos testes não paramétricos, este também dispõe as respostas dos tratamentos que serão comparados na forma de postos. O teste de Kruskal-Wallis é o teste apropriado para comparar as distribuições de duas ou mais variáveis pelo menos ordinais observadas em duas ou mais amostras independentes.

Quanto maior for a diferença entre a soma dos postos, maior será a evidência de que exista diferença entre os mesmos. Mesmo não precisando da exigência de normalidade ou de outra distribuição qualquer para as populações estudadas, o teste exige que a distribuição dos erros a mesma para todos os níveis.

Para a presente pesquisa adotou-se o método comparativo. A ideia deste método foi utilizar análises comparativas entre um grupo e outro das esferas federal, estadual e municipal. Por mais óbvio que tal procedimento possa parecer vale retomar o fato de que as formas apresentadas nem sempre são excludentes, mas, em muitos casos, complementares; logo se torna simples deduzir que as “análises comparativas” tratam dos cruzamentos de quaisquer formas de avaliação da aplicação das ferramentas de (GC) individual ou de grupo.

ANÁLISE DOS DADOS

A pesquisa envolveu quatro categorias de grupos comparativos do tipo ordinal. Cada uma das variáveis que fizeram parte dos grupos (TI), (GP), (GC) e (GA) foram utilizadas para classificar em nível de não concordância a concordância total as ferramentas da (GC). Os sujeitos entrevistados na pesquisa foram os responsáveis pela alta administração das Secretarias da administração direta / indireta.

Os dados coletados foram submetidos à análise quantitativa na tentativa de identificar as diferenças e importância relativa das variáveis de cada uma das esferas. A partir da análise dos dados foram construídas tabelas explicativas que demonstram a realidade do uso das ferramentas da gestão do conhecimento nas instituições públicas.

Em relação ao primeiro grupo de (TI) foram constatados os seguintes dados na pesquisa, conforme mostra a Tabela 1 abaixo.

TI	Satisfeitos		Escore Total (%)				K-W Valor-p
	n	%	Média	DP	Mín.	Máx	
Federal 14	127	73,4	78,8	14,8	57,5	100,0	0,034
Estadual 20	105	64,2	62,8	24,8	25,0	100,0	
Municipal 12	77	60,5	61,2	14,8	35,0	95,0	
TOTAL	309	66,03	67,60	21,0	12,0	76,0	-

Tabela 1 Nível de Comparação da dimensão TI pelo Teste Kruskal-Wallis (K-W)

Fonte: Pesquisa direta (2016)

Através da Tabela 1, pode-se perceber que a satisfação maior ou nível de plena concordância ocorre na instituição Federal com 73,4% . O Escore Total obtido com a soma das variáveis da dimensão TI e convertidos em percentual pela expressão

$$Y = 100 \frac{[ET - \min(ET)]}{[\text{Max}(ET) - \min(ET)]}$$

Onde ET é o escore total, que possui valores na mesma escala de 0 a 100 para todas as dimensões, permitindo dessa forma sua comparabilidade pois, as dimensões avaliadas possuem número de variáveis diferentes que produziram escores totais não comparáveis entre dimensões.

O teste não paramétrico de Kruskal-Wallis apresentou valor-p igual a 0,034 tornando evidente a hipótese de que a satisfação não é igual por tipo de instituição. Fica comprovado que nas instituições federais o grau de satisfação na dimensão (TI) é maior nas instituições Federais. O teste Qui-Quadrado aplicado às frequências observadas confirma esta hipótese (Valor-p = 0,034 < 0,05). Portanto, aceita-se a hipótese de que existe diferença de percepção na opinião dos gestores das três esferas.

Por outro lado, mostrando os resultados na Tabela 2, no que diz respeito ao grupo de variáveis de Gestão de Pessoas, não há diferença estatística significativa, segundo o teste não paramétrico de Kruskal-Wallis, na dimensão (GP) das instituições. Praticamente, em torno de uma média de 74% dos respondentes estão satisfeitos ou totalmente satisfeitos em relação à dimensão (GP).

O teste não paramétrico de Kruskal-Wallis apresentou valor-p igual a 0,880 tornando evidente a hipótese de que a satisfação é igual por tipo de instituição. Fica comprovado que nas instituições federais, estaduais e municipais o grau de satisfação na dimensão (GP) é praticamente equivalente. O teste Qui-Quadrado aplicado às frequências observadas confirma esta hipótese (Valor-p = 0,880 > 0,05)

GP	Satisfeitos		Escore Total (%)				K-W Valor-p
	n	%	Média	DP	Mín.	Máx	
Federal	93	71,5	74,4	11,4	62,5	100,0	0,880
Estadual	142	79,1	67,8	24,1	25,0	100,0	
Municipal	87	71,0	69,2	23,5	22,5	97,5	
TOTAL	322	74,0	70,4	20,8	25,5	100,0	-

Tabela 2 Nível de Comparação da dimensão GP pelo Teste Kruskal-Wallis (K-W)

Fonte: Pesquisa direta (2016)

De acordo os resultados da Tabela 3, no grupo de Gestão do Conhecimento, não há diferença estatística significativa, segundo o teste não paramétrico de Kruskal-Wallis, na dimensão (GC) das instituições. Praticamente, em torno de uma média dos três grupos 64,1% dos entrevistados estão satisfeitos ou totalmente satisfeitos em relação à dimensão (GC).

O teste não paramétrico de Kruskal-Wallis apresentou valor-p igual a 0,881 tornando evidente a hipótese de que a satisfação é igual por tipo de instituição. Fica comprovado que nas instituições o grau de satisfação na dimensão GC é praticamente equivalente. O teste Qui-Quadrado aplicado às frequências observadas confirma esta hipótese (Valor-p = 0,881 > 0,05).

O que pode se constatar na pesquisa é que nas três esferas federal, estadual e municipal, se aplicam as ferramentas direcionadas para a (GC) – que implica em um processo complexo e intimamente relacionado com processo de comunicação e disseminação do aprendizado nas organizações. As duas abordagens: gestão do conhecimento e processos de comunicação – possuem princípios compatíveis e objetivos convergentes em diversos momentos, sobretudo durante a fase de compartilhamento ou disseminação de conhecimento. Afirmou o Superintendente do IMEQ Sérgio Tarso.

GC	Satisfeitos		Escore Total (%)				K-W Valor-p
	n	%	Média	DP	Mín.	Máx	
Federal	110	65,1	48,7	8,2	40,0	67,3	0,881
Estadual	158	60,8	43,8	17,5	12,7	67,2	
Municipal	195	66,4	44,8	17,1	10,9	65,4	
TOTAL	463	64,1	45,8	15,1	10,9	67,2	-

Tabela 3 Nível de Comparação da dimensão GC pelo Teste Kruskal-Wallis (K-W)

Fonte: Pesquisa direta (2016)

Conforme os resultados da Tabela 4, relacionado a Gestão de Arquivos, não existe diferença estatística significativa, segundo o teste não paramétrico de

Kruskal-Wallis, na dimensão (GA) das instituições. Praticamente, em torno de 43% dos respondentes estão relativamente satisfeitos quanto aos uso das ferramentas na dimensão (GA).

O teste não paramétrico de Kruskal-Wallis apresentou valor-p igual a 0,411 tornando evidente a hipótese de que a satisfação é igual por tipo de instituição. Fica comprovado que nas instituições o grau de satisfação na dimensão (GA) é praticamente equilibrada. Embora na escala da mensuração não apontou um escore de alta concordância ou totalmente, mas a opinião sobre esse uso das ferramentas (GA) ainda é de forma moderada. O teste Qui-Quadrado aplicado às freqüências observadas confirma esta hipótese (Valor-p = 0,411 > 0,05).

Dessa forma constatou-se que de todas as dimensões (onde aparece um escore de nível satisfatório), esta é a que apresenta regular nível de satisfação. Os dados apresentados, mostram que não há diferença estatística entre instituições, porém existe insatisfação na metade dos respondentes.

GA	Satisfeitos		Escore Total (%)				K-W Valor-p
	n	%	Média	DP	Mín.	Máx	
Federal	30	46,2	78,8	14,8	57,5	100,0	0,411
Estadual	42	42,0	36,8	19,1	12,0	76,0	
Municipal	23	41,8	33,7	15,0	16,0	60,0	
TOTAL	95	43,2	37,2	16,7	12,0	76,0	-

Tabela 4 Nível de Comparação da dimensão GA pelo Teste Kruskal-Wallis (K-W)

Fonte: Pesquisa direta (2016)

A seguir, a Tabela 5 apresenta um posicionamento comparativo das três esferas de forma geral em cada grupo. A comparação foi efetuada pelo teste não paramétrico de Kruskal-Wallis, para as dimensões (GP), (GC) e (GA) (TI). A comparação das três amostras, apresentou os resultados do **Valor-p**. Assim, o valor crítico do teste estatístico é 0,05. Como o valor calculado é > do que o valor crítico, torna evidente a hipótese de que a satisfação é semelhante nas três instituições em relação aos seguintes grupos: No grupo de (GP), o **Valor-p** é igual a 0,880, o valor crítico do teste estatístico é 0,05. Como o valor calculado é > do que o valor crítico, torna evidente a hipótese de que a satisfação é semelhante nas três instituições. Já em relação ao grupo de (GC), o **Valor-p** é igual a 0,881, o valor crítico do teste estatístico é 0,05. Como o valor calculado é > do que o valor crítico, torna evidente a hipótese de que a satisfação é semelhante nas três instituições. No grupo pesquisado sobre (GA), o **Valor-p** é igual a 0,441. Portanto, o valor crítico do teste estatístico é 0,05. Como o valor calculado é > do que o valor crítico, torna evidente a hipótese de que a satisfação relativa é semelhante nas três instituições públicas.(

Já em relação ao grupo (TI), o **Valor-p** é igual a 0,034. Dessa foram, o valor crítico do teste estatístico é 0,05. Como o valor calculado é < do que o valor crítico, torna evidente a hipótese de que a satisfação não é equivalente em cada instituição, existindo diferença de opiniões nos três grupos pesquisados.

Esferas	TI	GP	GC	GA
	(K-W Valor-p)	(K-W Valor-p)	(K-W Valor-p)	(K-W Valor-p)
Federal	0,034	0,880	0,881	0,411
Estadual				
Municipal				

TABELA 5- Comparação das Esferas com cada Grupo da Gestão do Conhecimento

Fonte: Pesquisa direta (2016)

RESULTADOS

Conforme os resultados da pesquisa, aplicada em organizações públicas, para tentar mensurar o uso das ferramentas da (GC), dimensionadas em quatro grupos: Gestão do Conhecimento, Gestão de Pessoas, Tecnologias da Informação e Gestão de Arquivos (uma adaptação do modelo), constatou-se mediante o uso de técnicas estatísticas, teste Kruskal –Wallis e teste Qui-Quadrado, que as diferenças encontradas nas três amostras, são mínimas. Assim, **os Valores dos ps**, não é significativamente diferente no que diz respeito a (GC), (GP) e (GA). Note embora na Tabela 5, apresenta pequena diferença entre os grupos, não é estatisticamente significativa em decorrência do pequeno tamanho das amostras nas três esferas. Portanto, a decisão de rejeitar a hipótese nula (existe diferença entre os grupos), se baseia no valor encontrado que quanto maior esse valor, maior a confiança em que a hipótese nula é falsa.

Porém, o grupo que apresentou uma pequena diferença a ser considerada é o ambiente de (TI). Como o valor encontrado é inferior ao nível de significância de 0,05, a hipótese nula não pode ser rejeitada. Logo, o uso das tecnologias da informação se afasta da distribuição normal das amostras pesquisadas.

CONCLUSÕES

Ao resgatar o objetivo principal delineado na pesquisa – sobre a análise do uso de ferramentas da Gestão do Conhecimento na Administração pública nas esferas: federal, estadual e municipal na cidade de João Pessoa – é possível identificar que ele foi alcançado ao se estabelecer uma pesquisa comparativa para mensurar o nível de aplicação das ferramentas de (GC) na administração pública.

Além das ferramentas vinculadas a (GC), como, a (TI), práticas da (GC) e da (GP), as pesquisadoras foram favoráveis ao tratar e incursionar no modelo a mensuração do componente “Gestão de Arquivos” relacionadas as atividades da informação, uma vez que os arquivos fazem parte de uma realidade burocrática estabelecida e necessária nos órgãos públicos.

Os resultados obtidos revelaram que as três esferas apresentaram características similares no tocante ao atendimento dos serviços concedidos a comunidade. Este resultado foi fruto de uma investigação empírica a uma amostra previamente selecionada. Já com base ao tratamento estatístico – teste não paramétrico de Kruskal-Wallis, constatou-se que nas variáveis da área de tecnologias da informação (TI) nas três esferas, houve diferença em relação ao grau de aplicação das ferramentas de (GC).

Estes resultados podem estar associados ao nível da esfera em que o órgão está associado, ou seja, os órgãos da esfera federal parecem disponibilizar de mais recursos financeiros, possibilitando estabelecer tomada de decisão para uso dos recursos e ações relativos a programas de aprimoramento, inclusive na implementação de modelos de gestão. Na esfera municipal, os resultados apontaram um bom nível de satisfação quanto à aplicação das ferramentas tecnológicas no ambiente de trabalho, esses resultados são percebidos por meio dos investimentos realizados pela prefeitura em sua estrutura. Com esse tipo de investimento o órgão agiliza seus processos além de assessorar a (GA) e a (GC). Os órgãos pesquisados do Estado, revelaram uma lacuna frente aos investimentos na área de (TI), denotando uma ênfase no processo burocrático para captação de tais investimentos.

Por outro lado, o ambiente de Gestão de Pessoas, Gestão do Conhecimento e Gestão de Arquivos, não foram encontradas grandes diferenças, praticamente estão no mesmo nível de aplicação em relação a esses itens. Talvez os resultados estejam ancorados nas mudanças econômicas, políticas e sociais, como conseqüência da globalização, que tem influenciado o comportamento dos profissionais do setor público e privado, exigindo quebra de paradigmas em suas habilidades.

Em soma, verifica-se que alguns órgãos da administração pública estadual são menos favorecidos, demandando a falta de modernização do Estado. Conseqüentemente, essas organizações sentem dificuldade de implementar modelos de gestão que alavanquem o conhecimento por meio da captação, estruturação, manutenção e aprimoramento do conhecimento organizacional.

Percebe-se ainda, que é preciso repensar um novo modelo de gestão na atual sociedade do conhecimento, em especial nas organizações públicas, pois os profissionais que trabalham com a Gestão do Conhecimento, precisam acompanhar as mudanças aceleradas das Tecnologias da Informação relacionadas a inovação vinculadas ao conceito de gestão.

É necessário que os os órgãos públicos percebam a importância de estabelecer investimentos na ferramentas de gestão que possam viabilizar o crescimento e desenvolvimento do Estado em prol do cidadão.

REFERÊNCIAS

Batista, S. *Elaboração do planejamento estratégico* (2014). São Paulo, Quanta. Disponível em: <<http://paraiba.pb.gov.br/sites/nead/wp-content/uploads/2015/02/2-PLANEJAMENTO-ESTRATEGICO.pdf>> Acesso em 10.03.14.

Bukowitz, W.R., Williams, R. L. (2002). *Manual de gestão do conhecimento: ferramentas e técnicas que criam valor para a empresa*. Porto Alegre: Bookman.

Costa, I. D. (2008). *Administração pública no século XXI: foco no cidadão*. Rio de Janeiro, Qualitymark.

GIL, A. C. (1999). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5. ed. São Paulo, Atlas, 1999.

Lima, P. D. (2007). *A excelência em gestão pública: a trajetória e a estratégia da Gespública*. Rio de Janeiro: Qualitymark.

Longo, R.M., Queiroz, C., Santos, P.D., Camacho, F., Fedele, D. (2014). *Gestão do conhecimento: a mudanças de paradigmas no século XXI*. São Paulo: Senac.

Nogueira, G. M. F. (2014, 10 de novembro). *Planejamento estratégico*. Disponível em: <<http://paraiba.pb.gov.br/sites/nead/wp-content/uploads/2015/02/2-PLANEJAMENTO-ESTRATEGICO.pdf>>

Richardson, R. J. (2008). *Pesquisa social: métodos e técnicas*. 3. ed. – 8. Reimpr. São Paulo: Atlas.

Silva, A., Ribeiro, A., Rodrigues, L. (2004). *Sistemas de informação na administração pública*. Rio de Janeiro, Revan.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Administração pública 53, 110, 111, 112, 113, 114, 119, 120, 121

Análise de discurso 122, 123, 138

B

Biblioteca digital brasileira de teses e dissertações 30, 33

Bibliotecário 32, 36, 39, 43, 47, 48, 49

Biblioteconomia 31, 35, 36, 43, 47, 49, 50, 92, 93, 145

Big data 85, 86, 87, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95

C

Cidadania 51, 54, 55, 57, 58, 62, 66, 69, 103, 154

Ciência da informação 25, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 40, 41, 42, 49, 50, 85, 90, 91, 92, 93, 96, 97, 98, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109

Compartilhamento 2, 4, 7, 10, 11, 13, 17, 18, 20, 21, 23, 24, 25, 27, 54, 55, 117, 129, 130, 134, 135, 140, 144, 147, 154

Consumo 3, 14, 122, 123, 127, 129, 130, 133, 134, 135, 136, 137, 147, 156, 161

D

Design thinking 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50

E

Estudo bibliométrico 30, 32

F

Fake news 139, 140, 141, 142, 143, 145

Fãs 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9, 12, 13, 14

Felicidade 122, 123, 124, 127, 128, 129, 130, 133, 134, 135, 136, 137, 138

Formação 2, 3, 19, 22, 38, 39, 43, 45, 47, 48, 49, 51, 52, 55, 56, 58, 59, 62, 66, 71, 93, 124, 129, 136, 147, 152, 154

G

Gestão de arquivos 110, 112, 114, 117, 119, 120

Gestão do conhecimento 110, 111, 112, 113, 114, 115, 117, 119, 120, 121

I

Informação contábil 17, 18, 19, 23, 24, 25, 27, 28

Infraestrutura urbana 68

Inovação 15, 43, 45, 48, 49, 50, 120

Internet 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 13, 14, 16, 47, 64, 89, 90, 91, 93, 140, 142, 146, 147, 148, 149, 159

J

João pessoa 15, 110, 112, 113, 114, 119

José Augusto “Sergipano” 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 13

L

Linguagem 96, 97, 98, 99, 100, 101, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 111, 124, 126, 129, 137, 138

M

Mediação 17, 18, 19, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 138

Mediação cultural 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42

Memória 1, 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 24, 26, 68, 69, 82, 83, 98, 103, 105

Mobilização social 68

N

Netnografia 1, 2, 4, 7, 15

O

ONGs 51, 52, 53, 54, 58, 59, 61, 63, 64, 65, 66

Ontologia 96, 97, 99, 100, 101, 104, 105, 106, 107, 108, 109

Organizações 18, 19, 20, 21, 24, 26, 28, 51, 52, 54, 55, 57, 66, 71, 89, 92, 106, 107, 108, 110, 111, 117, 119, 120, 123, 127, 132, 133, 135, 148, 149, 155, 156, 158

P

Pensamento crítico 23, 29, 96, 97, 106, 107, 108

Periferia 68

Pesquisa bibliográfica 17, 19, 33, 98

Produção científica 30, 32, 33, 41, 85, 90, 145

R

Rede social 2, 57, 60, 65, 66, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 79, 80, 81, 82, 83

Rio de Janeiro 14, 50, 51, 52, 58, 59, 64, 65, 67, 94, 95, 109, 121, 137, 138, 145

S

Saúde 24, 54, 58, 71, 75, 131, 132, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 150, 151, 152, 159

T

Tecnologias da informação 24, 26, 43, 110, 111, 112, 114, 119, 120

Teoria da complexidade 85, 90, 91

Teste kruskal-wallis 116, 117, 118

Teste não paramétrico 110, 113, 115, 116, 117, 118

Trabalho 3, 4, 13, 18, 31, 32, 37, 38, 40, 43, 45, 47, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 59, 60, 64, 66, 68, 71, 73, 75, 79, 81, 82, 85, 86, 88, 106, 111, 113, 120, 122, 123, 124, 127, 128, 137, 138, 144, 148, 149

Transformação social 51, 57, 66, 152

Três carneiros 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 78, 79, 82, 83, 84

U

Unidades de informação 96, 97, 106, 107, 108

Usuário 22, 26, 28, 157

V

Vulnerabilidade social 51, 52, 59, 66

 **Atena**
Editora

2 0 2 0