

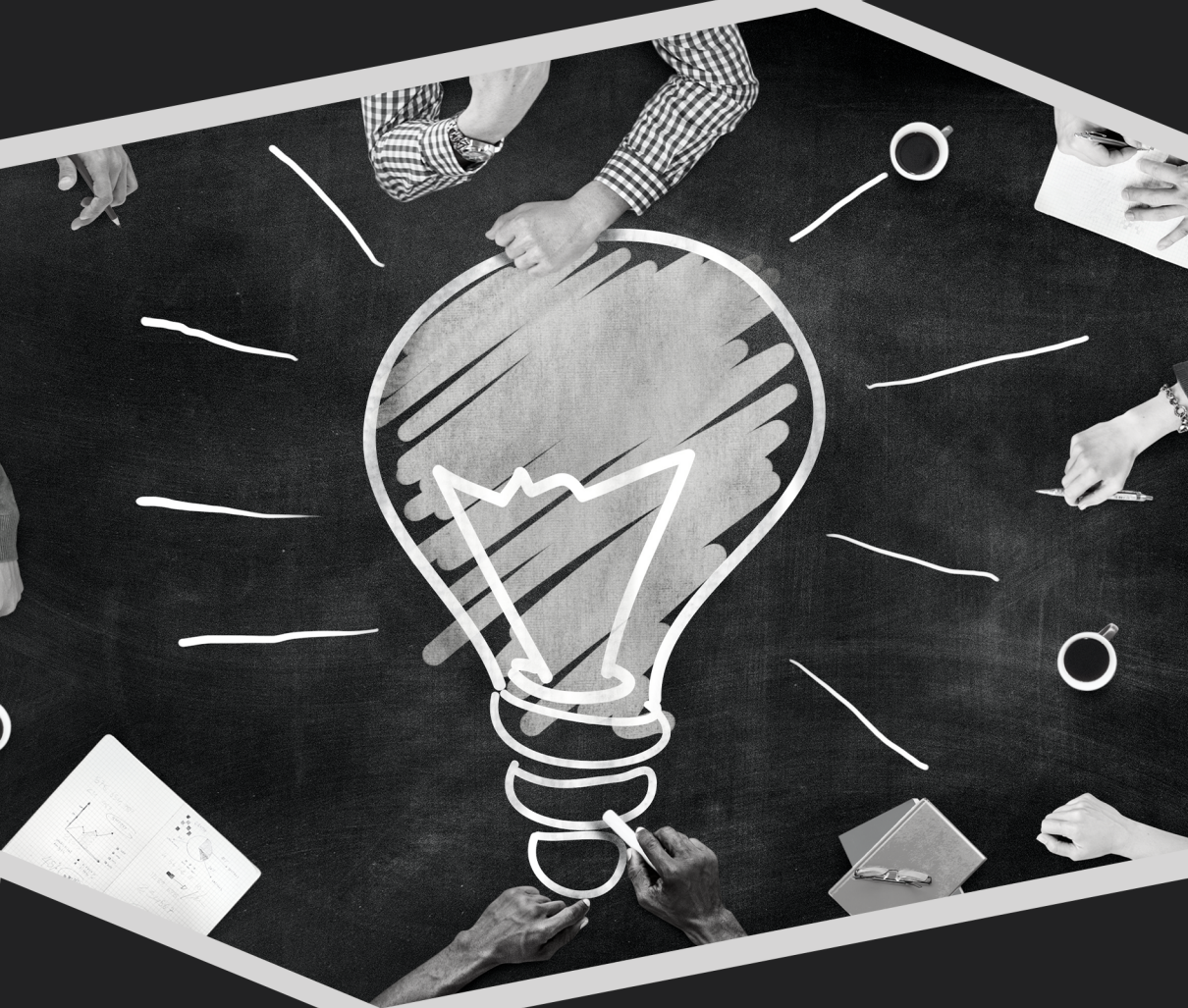
Gestão e Organização da Informação e do Conhecimento



Ernane Rosa Martins
(Organizador)

Atena
Editora
Ano 2020

Gestão e Organização da Informação e do Conhecimento



Ernane Rosa Martins
(Organizador)

Atena
Editora
Ano 2020

Editora Chefe

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Assistentes Editoriais

Natalia Oliveira

Bruno Oliveira

Flávia Roberta Barão

Bibliotecário

Maurício Amormino Júnior

Projeto Gráfico e Diagramação

Natália Sandrini de Azevedo

Camila Alves de Cremona

Karine de Lima Wisniewski

Luiza Alves Batista

Maria Alice Pinheiro

Imagens da Capa

Shutterstock

Edição de Arte

Luiza Alves Batista

Revisão

Os Autores

2020 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2020 Os autores

Copyright da Edição © 2020 Atena

Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena

Editora pelos 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, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. 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.

A Atena Editora não se responsabiliza por eventuais mudanças ocorridas nos endereços convencionais ou eletrônicos citados nesta obra.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

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

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná

Prof. Dr. Américo Junior Nunes da Silva – Universidade do Estado da Bahia

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
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Daniel Richard Sant’Ana – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Profª Drª Dilma Antunes Silva – Universidade Federal de São Paulo
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá
Prof. Dr. Elson Ferreira Costa – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima
Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas
Profª Drª Maria Luzia da Silva Santana – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa
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
Profª Drª Carla Cristina Bauermann Brasil – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos – Universidade Federal da Grande Dourados
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. Jael Soares Batista – Universidade Federal Rural do Semi-Árido
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
Profª Drª Débora Luana Ribeiro Pessoa – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Douglas Siqueira de Almeida Chaves -Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
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
Profª Drª Eysler Gonçalves Maia Brasil – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Gabriela Vieira do Amaral – Universidade de Vassouras
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Helio Franklin Rodrigues de Almeida – Universidade Federal de Rondônia
Profª Drª Iara Lúcia Tescarollo – Universidade São Francisco
Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Jefferson Thiago Souza – Universidade Estadual do Ceará
Prof. Dr. Jesus Rodrigues Lemos – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Jônatas de França Barros – Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof. Dr. Luís Paulo Souza e Souza – Universidade Federal do Amazonas
Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Marcus Fernando da Silva Praxedes – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
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
Prof. Dr. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados
Profª Drª Regiane Luz Carvalho – Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino
Profª Drª Renata Mendes de Freitas – Universidade Federal de Juiz de Fora
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. Douglas Gonçalves da Silva – Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará
Profª Dra. Jéssica Verger Nardeli – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Luciana do Nascimento Mendes – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte
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

Linguística, Letras e Artes

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Angeli Rose do Nascimento – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
Profª Drª Carolina Fernandes da Silva Mandaji – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará
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 Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná
Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará
Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste
Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia

Conselho Técnico Científico

Prof. Me. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo
Prof. Me. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
Prof. Me. Adalto Moreira Braz – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba
Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí
Prof. Me. Alexsandro Teixeira Ribeiro – Centro Universitário Internacional
Prof. Me. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão
Profª Ma. Anne Karynne da Silva Barbosa – Universidade Federal do Maranhão
Profª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Profª Drª Andrezza Miguel da Silva – Faculdade da Amazônia
Prof. Dr. Antonio Hot Pereira de Faria – Polícia Militar de Minas Gerais
Prof. Me. Armando Dias Duarte – Universidade Federal de Pernambuco
Profª Ma. Bianca Camargo Martins – UniCesumar
Profª Ma. Carolina Shimomura Nanya – Universidade Federal de São Carlos
Prof. Me. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Ma. Cláudia de Araújo Marques – Faculdade de Música do Espírito Santo
Profª Drª Cláudia Taís Siqueira Cagliari – Centro Universitário Dinâmica das Cataratas
Prof. Me. Clécio Danilo Dias da Silva – Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Me. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará
Profª Ma. Daniela da Silva Rodrigues – Universidade de Brasília
Profª Ma. Daniela Remião de Macedo – Universidade de Lisboa
Profª Ma. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Me. Douglas Santos Mezacas – Universidade Estadual de Goiás
Prof. Me. Edevaldo de Castro Monteiro – Embrapa Agrobiologia
Prof. Me. Eduardo Gomes de Oliveira – Faculdades Unificadas Doctum de Cataguases
Prof. Me. Eduardo Henrique Ferreira – Faculdade Pitágoras de Londrina

Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil
Prof. Me. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita
Prof. Me. Ernane Rosa Martins – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás
Prof. Me. Euvaldo de Sousa Costa Junior – Prefeitura Municipal de São João do Piauí
Profª Ma. Fabiana Coelho Couto Rocha Corrêa – Centro Universitário Estácio Juiz de Fora
Prof. Dr. Fabiano Lemos Pereira – Prefeitura Municipal de Macaé
Prof. Me. Felipe da Costa Negrão – Universidade Federal do Amazonas
Profª Drª Germana Ponce de Leon Ramírez – Centro Universitário Adventista de São Paulo
Prof. Me. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária
Prof. Dr. Guilherme Renato Gomes – Universidade Norte do Paraná
Prof. Me. Gustavo Krahl – Universidade do Oeste de Santa Catarina
Prof. Me. Helton Rangel Coutinho Junior – Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Profª Ma. Isabelle Cerqueira Sousa – Universidade de Fortaleza
Profª Ma. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia
Prof. Me. Javier Antonio Alborno – University of Miami and Miami Dade College
Prof. Me. Jhonatan da Silva Lima – Universidade Federal do Pará
Prof. Dr. José Carlos da Silva Mendes – Instituto de Psicologia Cognitiva, Desenvolvimento Humano e Social
Prof. Me. Jose Elyton Batista dos Santos – Universidade Federal de Sergipe
Prof. Me. José Luiz Leonardo de Araujo Pimenta – Instituto Nacional de Investigación Agropecuaria Uruguay
Prof. Me. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco
Profª Drª Juliana Santana de Curcio – Universidade Federal de Goiás
Profª Ma. Juliana Thaisa Rodrigues Pacheco – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Kamilly Souza do Vale – Núcleo de Pesquisas Fenomenológicas/UFPA
Prof. Dr. Kárpio Márcio de Siqueira – Universidade do Estado da Bahia
Profª Drª Karina de Araújo Dias – Prefeitura Municipal de Florianópolis
Prof. Dr. Lázaro Castro Silva Nascimento – Laboratório de Fenomenologia & Subjetividade/UFPR
Prof. Me. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Ma. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará
Profª Ma. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ
Profª Drª Lúvia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Lucio Marques Vieira Souza – Secretaria de Estado da Educação, do Esporte e da Cultura de Sergipe
Prof. Me. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados
Prof. Dr. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual do Paraná
Prof. Dr. Michel da Costa – Universidade Metropolitana de Santos
Prof. Dr. Marcelo Máximo Purificação – Fundação Integrada Municipal de Ensino Superior
Prof. Me. Marcos Aurelio Alves e Silva – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
Profª Ma. Maria Elanny Damasceno Silva – Universidade Federal do Ceará
Profª Ma. Marileila Marques Toledo – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Prof. Me. Ricardo Sérgio da Silva – Universidade Federal de Pernambuco
Profª Ma. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal

Prof. Me. Robson Lucas Soares da Silva – Universidade Federal da Paraíba

Prof. Me. Sebastião André Barbosa Junior – Universidade Federal Rural de Pernambuco

Profª Ma. Silene Ribeiro Miranda Barbosa – Consultoria Brasileira de Ensino, Pesquisa e Extensão

Profª Ma. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo

Prof. Me. Tallys Newton Fernandes de Matos – Faculdade Regional Jaguaribana

Profª Ma. Thatianny Jasmine Castro Martins de Carvalho – Universidade Federal do Piauí

Prof. Me. Tiago Silvio Dedoné – Colégio ECEL Positivo

Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

Gestão e organização da informação e do conhecimento

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira
Bibliotecário Maurício Amormino Júnior
Diagramação: Maria Alice Pinheiro
Edição de Arte: Luiza Alves Batista
Revisão: Os Autores
Organizador: Ernane Rosa Martins

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

G393 Gestão e organização da informação e do conhecimento
[recurso eletrônico] / Organizador Ernane Rosa
Martins. – Ponta Grossa, PR: Atena, 2020.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader.

Modo de acesso: World Wide Web.

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-5706-367-5

DOI 10.22533/at.ed.675200410

1. Gestão do conhecimento. 2. Organização e
método. 3. Sistema de informação gerencial. I. Martins,
Ernane Rosa.

CDD 658.4038

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

Atena Editora

Ponta Grossa – Paraná – Brasil

Telefone: +55 (42) 3323-5493

www.atenaeditora.com.br

contato@atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

Conforme o Dicionário Contemporâneo da Língua Portuguesa, informação vem do latim *informatio, onis*, (“delinear, conceber ideia”), podendo assim, ser definido como, dar forma ou moldar na mente. Os dados simplesmente constituem a matéria prima para a criação da informação, embora não tenham significados inerentes. A informação por sua vez, é dotada de relevância e proposito, sendo contextualizada e significativa. Já o conhecimento, inclui reflexão, síntese e contexto. A gestão da informação e do conhecimento é um conjunto de técnicas e estratégias destinadas a identificar, racionalizar e otimizar as necessidades informacionais, mapeando os fluxos formais da informação nos diferentes ambientes das organizações.

Este livro, em sua composição possibilita conhecer algumas das temáticas mais relevantes que abrangem a gestão e organização da informação e do conhecimento, tais como: uma revisão da literatura para e-saúde em ambiente de armazenamento na nuvem; o mapeamento de artigos bibliométricos em administração inseridos na plataforma SPELL no último quadriênio; um caso de modelagem de processo de patrimoniamto; uma contextualização e historiografia da temática redes de informação; uma análise da formação da Supervisão de Ensino sob o paradigma de gestão educacional; uma análise da importância da implementação do e-Learning Accor como fonte de vantagem competitiva; a identificação de como a Gestão e Divulgação do Capital (GDCI) intelectual pode agregar valor à Accountability de Instituições de Ensino; a análise das principais falhas de normalização presente nos elementos pré-textuais de trabalhos acadêmicos; uma investigação da relação do perfil do CFO com o nível de cash holding das empresas brasileiras listadas na BM&FBOVESPA – B3 no período de 2011 a 2016; a importância da Organização da Informação (OI) como ferramenta de apoio ao processo de tomada de decisão em uma Micro e Pequenas Empresas (MPE); a discussão das principais tendências que influenciam o contexto da Web de Dados; a identificação de como ocorre a aceitação de doações de materiais na biblioteca Prof. Marcelino Monteiro da Costa; a descrição das etapas do processo de desinfestação de acervo bibliográfico através do irradiador multipropósito de Cobalto-60; a criação de protótipos audiovisuais (videoaulas educativas) para duas universidades distintas que atuam no ramo EAD no Brasil; a importância da retenção de talentos dentro da organização em uma perspectiva pós-pandemia; os identificadores dos avanços e limitações na gestão da atenção à saúde bucal; a percepção do entendimento e informações dos alunos, acerca da transparência Municipal e das contas públicas; a identificação das bases teórico-metodológicas adotadas na representação da imagem no contexto da saúde em periódicos científicos na área da Ciência da Informação; e uma taxonomia para gerenciamento dos itens do estoque do setor de sinalização/COELO (Coordenação de Eletrônicos) - CBTU/PE.

Deste modo, espero que este livro seja um guia para os alunos auxiliando-os em

assuntos importantes desta área, fornecendo conhecimentos que possam ajuda-los nas necessidades informacionais, computacionais e de automação das organizações em geral. Por fim, agradeço a todos que contribuíram positivamente de alguma forma para a elaboração e construção desta obra e desejo a todos os leitores, novas e relevantes reflexões sobre os temas abordados.

Ernane Rosa Martins

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1..... 1

ABORDAGENS SOBRE COMPUTAÇÃO NA NUVEM: UMA BREVE REVISÃO SOBRE SEGURANÇA E PRIVACIDADE APLICADA A E-SAÚDE NO CONTEXTO DA LGPD

Luís Rafaeli Coutinho

Henrique Pereira Oliveira d'Eça Neves

Lecian Cardoso Lopes

DOI 10.22533/at.ed.6752004101

CAPÍTULO 2..... 19

ANÁLISE DAS BIBLIOMETRIAS EM ADMINISTRAÇÃO NA BASE SPELL: UMA BIBLIOMETRIA DE BIBLIOMETRIAS NACIONAIS

Iracema Medeiros D'Abreu

Petrine Monteiro Alves Santa Ritta

Marcus Brauer

DOI 10.22533/at.ed.6752004102

CAPÍTULO 3..... 32

APLICAÇÃO DO BPM EM UMA UNIVERSIDADE: ESTUDO DE CASO NO PROCESSO DE PATRIMONIAMENTO DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA

João Francisco da Fontoura Vieira

Danhuri Ritter Jelinek

Bernardo Honaiser

DOI 10.22533/at.ed.6752004103

CAPÍTULO 4..... 40

CARACTERIZAÇÃO DE REDES DE INFORMAÇÃO NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Antônia Danielle Ferreira

Glaucia Oliveira Araújo

Larissa Eufrásio Matoso Alves

DOI 10.22533/at.ed.6752004104

CAPÍTULO 5..... 53

DESAFIOS Á FORMAÇÃO DA SUPERVISÃO DE ENSINO MEDIANTE O PARADIGMA DE GESTÃO EDUCACIONAL

Maria Lucia Morrone

Marina Ranieri Cesana

DOI 10.22533/at.ed.6752004105

CAPÍTULO 6..... 68

GESTÃO DO CONHECIMENTO NA HOTELARIA: *E-LEARNING* COMO FERRAMENTA DE APRIMORAMENTO PROFISSIONAL NA GERAÇÃO DE DIFERENCIAL COMPETITIVO

Elidomar da Silva Alcoforado

Marcos Tavares de Melo Junior

Tuana Sampaio de Souza Fernandes

DOI 10.22533/at.ed.6752004106

CAPÍTULO 7.....	86
INOVAÇÃO NA ACCOUNTABILITY DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO A PARTIR DA GESTÃO DO CAPITAL INTELECTUAL: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA	
Phillipi de Macedo Coelho	
Eduardo Zeferino Máximo	
Andreici Daiani Vedovatto Vitor	
João Artur de Souza	
DOI 10.22533/at.ed.6752004107	
CAPÍTULO 8.....	101
NORMALIZAÇÃO DE TRABALHOS ACADÊMICOS: UMA ANÁLISE DOS TRABALHOS APRESENTADOS À BIBLIOTECA DO CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E DA NATUREZA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO	
Elaine Cristina de Freitas	
Jefferson Luiz Alves Nazareno	
Leonice Maria Cavalcante	
Marcela Porfírio da Costa	
DOI 10.22533/at.ed.6752004108	
CAPÍTULO 9.....	110
O PERFIL DOS GESTORES E AS ESTRATÉGIAS DE CARREGAMENTO DE CAIXA	
Danilo Chrispim Modesto	
DOI 10.22533/at.ed.6752004109	
CAPÍTULO 10.....	131
ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO COMO APOIO PARA TOMADA DE DECISÃO: ESTUDO DE CASO EM UMA PEQUENA EMPRESA	
Kevin Schwantz Gomes da Silva	
DOI 10.22533/at.ed.67520041010	
CAPÍTULO 11.....	153
ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO NA WEB DE DADOS DESAFIOS E COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO	
Francisco Carlos Paletta	
Armando Manuel Barreiros Malheiro da Silva	
DOI 10.22533/at.ed.67520041011	
CAPÍTULO 12.....	165
POLÍTICA DE AQUISIÇÃO: DOAÇÃO, DIRETRIZES E DILEMAS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	
Eddie Carlos Saraiva da Silva	
Helen Roseany da Silva Souza Luz	
DOI 10.22533/at.ed.67520041012	

CAPÍTULO 13.....	173
PRESERVAÇÃO E CONSERVAÇÃO DO ACERVO DA BIBLIOTECA DO CONJUNTO DAS QUÍMICAS/USP – ESTUDO DE CASO USO DE RADIAÇÃO GAMA (COBALTO 60)	
Fátima Aparecida Colombo Paletta	
DOI 10.22533/at.ed.67520041013	
CAPÍTULO 14.....	183
RELATO SOBRE CRIAÇÃO DE PROTÓTIPOS AUDIOVISUAIS UTILIZANDO O <i>DESIGN THINKING</i> EM ROTINAS DE PRODUÇÃO E GESTÃO DO CONHECIMENTO	
Ana Juliana Fontes	
DOI 10.22533/at.ed.67520041014	
CAPÍTULO 15.....	192
RETENÇÃO DE TALENTOS: QUAL SUA IMPORTÂNCIA PARA ORGANIZAÇÃO NO PÓS-PANDEMIA	
Rosineia Oliveira dos Santos	
Luís Fernando Ferreira de Araújo	
Ely Roberto de Souza Pereira	
Tereza Elisabete Imperiale	
Gilmar Afonso de Lucas	
Rodrigo Crissiuma	
DOI 10.22533/at.ed.67520041015	
CAPÍTULO 16.....	208
A PROVISÃO DE AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE BUCAL NA PERSPECTIVA DOS INDICADORES DE SAÚDE	
Izamara Lira de Sousa Dutra	
Meire Coelho Ferreira	
Waneska Ferreira Cavalcante de Albuquerque Reis	
DOI 10.22533/at.ed.67520041016	
CAPÍTULO 17.....	221
TRANSPARÊNCIA ORÇAMENTÁRIA DA GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL	
Alexandre de Freitas Carneiro	
Daline Scarponez Estêves	
DOI 10.22533/at.ed.67520041017	
CAPÍTULO 18.....	239
TRATAMENTO INFORMACIONAL DA IMAGEM BIOMÉDICA: ESTADO DA ARTE EM PERIÓDICOS DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	
Joice Cleide Cardoso Ennes de Souza	
DOI 10.22533/at.ed.67520041018	

CAPÍTULO 19.....	253
USO DE TAXONOMIA PARA ORGANIZAÇÃO DOS ITENS DO ESTOQUE INTERNO DO SETOR DE SINALIZAÇÃO DA COMPANHIA BRASILEIRA DE TRENS URBANOS EM PERNAMBUCO	
Getúlio Valdemir Batista	
Mariângela da Silva Simões	
DOI 10.22533/at.ed.67520041019	
SOBRE O ORGANIZADOR.....	266
ÍNDICE REMISSIVO.....	267

CAPÍTULO 6

GESTÃO DO CONHECIMENTO NA HOTELARIA: E-LEARNING COMO FERRAMENTA DE APRIMORAMENTO PROFISSIONAL NA GERAÇÃO DE DIFERENCIAL COMPETITIVO

Data de aceite: 01/09/2020

Data de submissão: 12/06/2020

Elidomar da Silva Alcoforado

Universidade Federal de Pernambuco, Depto
de Hotelaria e Turismo
Recife – Pernambuco
<http://lattes.cnpq.br/6864014988621371>

Marcos Tavares de Melo Junior

Universidade Federal de Pernambuco, Depto
de Hotelaria e Turismo
Recife – Pernambuco

Tuana Sampaio de Souza Fernandes

Universidade Federal de Pernambuco, Depto
de Hotelaria e Turismo
Recife – Pernambuco

RESUMO: Este trabalho tem por objetivo analisar a importância da implementação do e-Learning Accor como fonte de vantagem competitiva para os Hoteis Ibis em Recife - Boa Viagem e Aeroporto, sob a ótica da Gestão do Conhecimento, baseado na percepção de colaboradores e gestores. Foi utilizado como objeto de estudo um recurso de treinamento *online* de uma das maiores redes hoteleiras do mundo, denominado *clickaccor*, utilizado nos hotéis Ibis Recife e Ibis Aeroporto, com base na opinião das pessoas que executaram esses treinamentos. A metodologia baseou-se em um estudo de caso, utilizando-se de pesquisa-ação. Realizou-se uma abordagem quantitativa, com estatística descritiva a partir dos dados obtidos

com usuários do sistema, e qualitativa com análise de conteúdo a partir de entrevistas com gestores. O estudo permitiu inferir que, apesar de ser considerado um recurso eficiente de gestão do conhecimento, há aspectos que podem ser melhorados para que se possa obter melhor rendimento da ferramenta investigada.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão do conhecimento; e-Learning; Hotelaria; Hotel Ibis.

KNOWLEDGE MANAGEMENT IN HOTELS: E-LEARNING AS A PROFESSIONAL IMPROVEMENT TOOL IN THE GENERATION OF COMPETITIVE ADVANTAGE

ABSTRACT: This paper aims to analyze the importance of implementing e-Learning Accor as a source of competitive advantage for the Ibis Hotels in Recife - Boa Viagem and Aeroporto, from the perspective of Knowledge Management, based on the perception of employees and managers. It was used as object of study an online training resource of one of the largest hotel chains in the world, called *clickaccor*, used in the hotels Ibis Recife and Ibis Aeroporto, based on the opinion of the people who performed these training. The methodology was based on a case study using action research. A quantitative approach was used, with descriptive statistics based on data obtained from users of the system, and qualitative with content analysis based on interviews with managers. The study allowed us to infer that, despite being considered an efficient knowledge management resource, there are aspects that can be improved to obtain better performance of the investigated tool.

KEYWORDS: Knowledge management; e-Learning; Hotel management; Ibis Hotel.

1 | INTRODUÇÃO

A gestão do conhecimento (GC) tem modificado a operação e entendimento das organizações, influenciando no diferencial competitivo das empresas (CHUANG, 2004). O capital intelectual vem se tornando cada vez mais valorizado pelas empresas, ao perceberem que a descentralização das decisões através do *empowerment* (empoderamento, engajamento) dos funcionários tem deixado os gestores menos sobrecarregados e com melhores ideias para criar um melhor serviço para o cliente.

De outra parte, o setor hoteleiro tem catapultado inovações e capitaneado novas ferramentas de gestão alicerçados pela tecnologia de informação (TI) *vis a vis* a GC (OKUMUS, 2013). Dentro do sistema turístico, a hotelaria apresenta-se como área mais vanguardista em relação à inovação de TI. Este trabalho tem como temática o estudo da importância da GC nas empresas com ênfase nos meios de hospedagem. A aplicação empírica foi realizada numa multinacional da área de hotelaria, a Accor, com foco em seu método de *e-learning*: o *clickaccor*, que é uma plataforma de treinamento *online* aplicada aos hotéis da rede para disseminar o conhecimento entre os colaboradores e treiná-los, gerando uma maior profissionalização do quadro, que reflete na satisfação dos clientes.

Segundo STEWART (1998, pg. 17), “o poder da força muscular, o poder das máquinas e até o poder da eletricidade estão sendo constantemente substituídos pelo poder do cérebro”. Isso demonstra a importância do capital intelectual nas empresas e de dar autonomia aos funcionários para que todos possam se unir e, juntos, poderem encontrar a melhor solução para os problemas e criação de inovações.

A implementação da GC nas organizações já é uma realidade, com casos de sucesso no meio hoteleiro (GÂNDARA et al., 2014), demonstrando uma preocupação na qualidade de informações passadas e preparação dos colaboradores que tem um maior domínio de procedimentos e conhecimento conhecendo as políticas da empresa e ganhando maior autonomia.

Algumas empresas ainda têm receio em aplicar e investir em uma GC eficiente pois muitas dispõem de pouco capital, têm pouco conhecimento dos benefícios trazidos pelo recurso e acreditam não haver um retorno financeiro plausível.

Assim, o objetivo-mor deste trabalho é analisar a importância da implementação do *e-learning* Accor como fonte de vantagem competitiva para a empresa, sob a ótica da GC, com base na visão de colaboradores e gestores nos hotéis Ibis Recife. A marca Ibis caracteriza-se por um serviço simples e de qualidade, traduzido no *slogan*: Bem-estar pelo melhor preço.

O trabalho se justifica pela relevância acadêmica do tema, devido ao crescente número de estudos na área de GC, ao mesmo tempo em que se explicita uma carência de

estudos de GC na área de turismo e hotelaria. Justifica-se, também, pela vertente prática, à medida em que intenta contribuir com este estudo para a empresa investigada e o *trade* turístico-hoteleiro local.

2 | FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nos dias atuais, com a demanda de inovação, tem-se avultado sobremaneira a concorrência de mercado entre as empresas, para conquistar clientes, por sua vez mais exigentes e informados sobre o que está acontecendo no mundo e na hora da prestação de serviços. Para se manterem entre as grandes empresas no mercado é necessário criar um serviço diferenciado, profissional e ao mesmo tempo atencioso para manter os clientes fidelizados. Muitos autores citam a gestão do conhecimento como o principal diferencial competitivo para uma empresa que quer se posicionar entre as principais referências na sua área e se manter sustentável financeiramente (ARGOTE e INGRAM, 2000; Halawi et al. 2005; Tallman et al., 2004).

Em uma economia onde a única certeza é a incerteza, uma fonte de vantagem competitiva duradoura é o conhecimento. Quando os mercados se transformam, as tecnologias e os competidores multiplicam-se e os produtos tornam-se obsoletos rapidamente, as empresas bem-sucedidas são as que criam constantemente novos conhecimentos, disseminam-no amplamente pela organização e o incorporam rapidamente em novas tecnologias e produtos, formando o que se denomina empresa “criadora de conhecimento”, onde o foco é a inovação constante (NONAKA e TAKEUCHI, 2008).

De acordo com Santos (2001), a evolução das empresas é marcada por diversas eras. A primeira delas foi a era da produção em massa, na década de 1920, voltada para a administração científica e de relações humanas; em 1950 surgiu a era da eficiência calcada na administração burocrática, essas duas sendo conhecidos como modelos tradicionais de gestão. Em 1970, surge a era da qualidade e em 1990 a era da competitividade que seriam considerados novos modelos de gestão baseados na administração japonesa, participativa, empreendedora e holística; já em 2000 surge uma nova era dos modelos emergentes que utilizam as empresas virtuais, a gestão do conhecimento, modelos biológicos/quânticos e teoria do caos/complexidade.

Assim, percebemos a evolução dos modelos dentro das empresas desde a década de 20 até os dias atuais. Houve também uma evolução ao organizar informações essenciais para criação de capital intelectual das organizações. Neste sentido, Santos (2001, p. 53) apresenta diferentes nuances ao conceito de capital:

1. Capital intelectual é a soma do conhecimento de todos em uma organização, o que lhe proporciona vantagens competitivas; é a capacidade mental coletiva, a capacidade de criar continuamente e proporcionar valor de qualidade superior. Criado a partir do intercâmbio entre:

2. Capital humano – capacidade organizacional que uma empresa possui de suprir as exigências do mercado. Está nas habilidades dos funcionários, em seus conhecimentos tácitos e nos obtidos nas suas informações profissionais, na busca permanente de atualização do saber, nas informações documentadas sobre clientes, concorrentes, parceiros e fornecedores. Essencialmente diz respeito às pessoas, seu intelecto, seus conhecimentos e experiências;
3. Capital estrutural – soma das patentes, processos, manuais, marcas, conceitos, sistemas administrativos, bancos de dados disponibilizados, tecnologia, estruturas organizacionais;
4. Capital de clientes – é o valor dos relacionamentos de uma empresa com as pessoas com as quais faz negócios.

O capital intelectual é um patrimônio intangível que deriva das pessoas e é considerado um dos maiores patrimônios de uma empresa, pois é necessário muito investimento para construir os alicerces de uma organização, porém, as pessoas e suas ideias fazem a ideologia e imagem da empresa através da prestação de serviços e inovações. Sendo assim, é o que cativa o cliente e o mantém fiel à companhia, que não sobreviveria sem a satisfação do mesmo. Um grande desafio das organizações é transformar o capital intelectual dos colaboradores em conhecimento.

Uma organização não consegue produzir conhecimento sozinha, ela precisa das pessoas criativas para geração do conhecimento que será utilizado como capital intelectual da instituição e disseminado entre os outros colaboradores, porém esse conhecimento pode se manifestar através de um conhecimento tácito (ou implícito) ou explícito.

Nonaka e Takeuchi (2008) distinguem conhecimento tácito de explícito: o conhecimento tácito é pessoal, específico ao contexto e, por isso difícil de formalizar e comunicar. O conhecimento explícito ou “codificado”, por outro lado, refere-se ao conhecimento que é transmissível na linguagem formal, sistemática.

Sendo assim, o conhecimento tácito é algo pessoal ligado à formação do caráter da pessoa que envolve crenças, percepções, ideais, valores, gerando reações intuitivas; já o conhecimento explícito é algo que é codificado e rapidamente compartilhado entre os indivíduos na forma de dados e meios visuais ou auditivos.

Nas companhias da era industrial liderado pelas ideias de Frederick Taylor procurava-se uma simplificação dos procedimentos e automatização dos serviços que levava a crer que as ambiguidades deveriam ser eliminadas a fim de atingir uma maior eficiência nos métodos de produção, criando trabalhadores altamente operacionais e robotizados sem uma consciência geral do funcionamento do sistema e sem participação nas decisões das organizações. Na era do conhecimento passou-se a valorizar as ambiguidades como senso crítico e estimulador criativo na hora de tomar decisões e criar inovações, surgindo assim colaboradores mais valiosos e participativos, já que lidam diretamente com o produto e com o cliente.

As empresas que conseguirem explorar os conhecimentos tácitos e explícitos nos indivíduos conseguindo transformar um em outro têm uma tendência a desenvolverem profissionais diferenciados que irão refletir no desempenho da empresa gerando e retendo maior conhecimento, e com isso criando uma vantagem competitiva em relação a outras organizações concorrentes, conforme apregoam Nonaka e Takeuchi (1997).

A criação do conhecimento inicia com a socialização e passa através de quatro modos de conversão do conhecimento, formando um espiral. O conhecimento é amplificado passando pelos quatro modos de conversão, que podem ser descritos a seguir:

1. Socialização: Compartilhar e criar conhecimento tácito através de experiência direta.
2. Externalização: Articular conhecimento tácito através do diálogo e da reflexão.
3. Combinação: Sistematizar e aplicar o conhecimento explícito e a informação.
4. Internalização: Aprender e adquirir novo conhecimento tácito na prática. (NONAKA e TAKEUCHI, 2008, pg 23).

Nonaka (1991, p.96), comenta que, levando em consideração outras áreas, na hotelaria, tem havido dificuldade e um certo atraso em aplicar a gestão do conhecimento como diferencial competitivo nos seus procedimentos diários devido a alguns fatores citados por Cheng (2010):

1. A pobre conexão entre a indústria hoteleira e a área de pesquisa acadêmica (Stamboulis & Skayannis, 2003). Diferente de algumas indústrias primárias, em hospitalidade e turismo a ligação entre empresas e acadêmicos não são nem próximos, nem formalizados. Faulker, Pearce e Shaw (1994) notam que transferir conhecimento para as áreas de hospitalidade e turismo é um dos maiores desafios dos pesquisadores.

2. O ambiente hostil de adoção (Cooper, 2006). Isso é característico especialmente de negócios de oportunidade e pequenos negócios, já que a adoção da gestão do conhecimento requer uma grande quantidade de tempo e dinheiro.

3. Nenhuma aplicabilidade evidente para hospitalidade e turismo e perspectivas interorganizacionais (Grizelj, 2003). Como os conceitos de GC são altamente difundidos em uma perspectiva industrial e multinacional (Nonaka & Takeuchi, 1995), tem falhado em levar em conta muitos aspectos do serviço de hospitalidade e turismo. Grizelj (2003) aponta que os conceitos de GC não abordam os problemas do turismo e hospitalidade baseados em redes e faltam uma perspectiva interorganizacional.

De outra parte, as redes hoteleiras por terem que entregar um serviço de padrão elevado em hotéis espalhados geograficamente se torna ainda mais importante explorar a GC, indo ao encontro da visão de Beni (2019), ao afirmar que a entrada das cadeias hoteleiras internacionais em novos mercados pressiona-o fortemente, fazendo o trade hoteleiro ajustar-se à realidade.

O desenvolvimento de tecnologias de internet e intranet surgiram como facilitadores

na hora de administrar o conhecimento, com sistemas cada vez mais eficientes para armazenar e disseminar informações, porém, gerir conhecimento não é uma tarefa simples, é necessário todo um processo para que o conhecimento seja conceitualizado, revisado, consolidado e haja fases de ações para criação, segurança, combinação, coordenação e recuperação do conhecimento (von Krogh et al., 2001).

5 | METODOLOGIA

A metodologia utilizada para realização deste trabalho foi baseada na pesquisa-ação, que é um método usado para conciliar a pesquisa e a prática, trabalhando nas falhas para poder aprimorar a prática. Tal método justifica-se pela razão de que um dos autores é funcionário da própria empresa investigada, e participou dos treinamentos do e-Learning no clickAccor.

Neste sentido, McNiff (2002) afirma que a pesquisa-ação se denota pela consciência dos princípios que nos conduzem em nosso trabalho: temos de ter clareza sobre o que estamos fazendo e o porquê de o estarmos fazendo. Assim, a pesquisa terá como base a experiência vivenciada por um colaborador que trabalhou no período 2013-2018 no Hotel Ibis Boa Viagem da rede Accor. Foram aplicadas pesquisas opinativas com colaboradores e gestores, para perceber e entender o lado dos que recebem os treinamentos e os que o aplicam, mas também são submetidos aos treinamentos online da rede Accor, denominado clickaccor.

Para realização da pesquisa, foram feitas pesquisas opinativas com os colaboradores e gestores e foi usado a experiência pessoal do pesquisador que trabalhou por 6 anos no Hotel Ibis Boa Viagem para descobrir a real importância desse recurso de GC no estabelecimento e no mercado hoteleiro.

A pesquisa é exploratória, pois foi alicerçada na análise de uma ferramenta utilizada para realizar treinamentos aprimorando a capacidade dos colaboradores no dia-dia da empresa. Segundo Gil (1988, p.45), as pesquisas exploratórias “têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo mais explícito ou construir hipóteses”.

O trabalho possui também característica explicativa, pois observa o caráter analítico e, através dessa análise busca explicações, melhorias e conclusões para poder trazer desenvolvimento para a área de GC no setor hoteleiro. Uma pesquisa explicativa “têm como preocupação central identificar os fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenômenos, onde se aprofunda o conhecimento da realidade porque explica a razão, o porquê das coisas ” (GIL, 1988, p. 46).

A pesquisa foi construída com base em um estudo de caso analisando-se os dois hotéis Ibis em Recife. Segundo Gil (1988, p. 58) “O estudo de caso (...) é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira que permita seu

amplo e detalhado conhecimento”.

Como instrumento de coleta de dados foi utilizada a aplicação de questionários opinativos com os colaboradores da área operacional, com 17 perguntas fechadas e 5 perguntas abertas caracterizando um questionário misto através uma análise de caráter qualitativo e quantitativo. Houve também a execução de uma pesquisa opinativa com os gestores que foi desenvolvida com base em 8 perguntas abertas já que a complexidade das respostas dos gestores exigia uma análise mais detalhada.

O questionário opinativo foi aplicado no período de fevereiro e março de 2016 com 32 colaboradores, sendo 23 da unidade Ibis Recife Boa Viagem e 9 da unidade Ibis Recife Aeroporto.

Esse questionário obteve resultados quantitativos e qualitativos, baseado nos inquéritos e perguntas objetivas e subjetivas. A entrevista com os gestores foi executada com duas assistentes de gerente do Ibis Recife Boa Viagem através de uma entrevista presencial e gravada e um gerente geral do Ibis Recife Aeroporto que respondeu à entrevista através do e-mail devido à dificuldade de acesso e por ser de outro hotel do que o pesquisador.

Para fazer a análise dos dados quantitativos foi utilizado a ferramenta de elaboração de gráficos do excel, word e IBM *SPSS STATISTICS* que incrementou a pesquisa com a opção de cruzamento de dados que no final se tornou útil para fazer uma comparação cruzada entre os hotéis, fator importante para analisar a influência da gestão e a equipe na assimilação da GC.

6 | ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise dos dados foi baseada na resposta de 32 profissionais dos hotéis Ibis Recife Boa Viagem (23) e Ibis Recife Aeroporto (9) com base em questionários de abordagem mista com método de análise baseado na abordagem quantitativa e qualitativa.

A maioria dos entrevistados possui entre 18 e 30 anos, isso demonstra que a empresa investe em talentos jovens que têm a possibilidade de fazer um plano de carreiras no hotel e chegar a um cargo de gerência, perfil dos Gerentes Ibis.

Da quantidade de pessoas entrevistadas houve um total de 18 homens e 14 mulheres. Números próximos que indicam um balanço de gêneros, e mostra que não há um favorecimento de gênero na hora da contratação.

Ao analisar a escolaridade dos entrevistados percebemos que a maioria possui ensino superior completo seguido de ensino médio completo, o que nos leva a constatar que como são funções de nível operacional, há um bom nível de formação escolar dos colaboradores do Ibis Recife Boa Viagem e Ibis aeroporto, gerando uma maior educação e capacidade de lidar com clientes.

Analisando o tempo de trabalho de cada colaborador, podemos verificar que a

maioria dos colaboradores que responderam ao questionário possuem 24 meses ou mais (10 respondentes), de 7 a 24 meses (11 respondentes), com 11 pessoas com 6 meses ou menos de hotel, observando-se uma baixa rotatividade (turn over).

Ao inquirir-se sobre a quantidade de treinamentos realizados no Click Accor pelos colaboradores do hotel, 87,5 responderam que fizeram mais de três treinamentos. Os entrevistados que responderam nenhum é porque foram recém contratados possuindo menos de três meses de hotel, demonstrando que é uma política e exigência da rede que os colaboradores sejam submetidos a esse tipo de treinamento, já que, caso fosse optativo haveria uma possibilidade de menor aderência.



Gráfico 1. Importância do treinamento.

Referente à percepção da importância do treinamento para os colaboradores, percebe-se que o treinamento *online* é considerado muito importante por 24 pessoas (75% dos entrevistados) o que demonstra a consciência dos profissionais diante da importância do seu desenvolvimento profissional através de gestão do conhecimento desse tipo, que acrescenta e padroniza informações, tornando o quadro mais preparado para atender e instruir os clientes na prestação do serviço.

Apenas uma pessoa dos 32 entrevistados respondeu que a ferramenta clickaccor é pouco importante para o exercício do seu trabalho, representando uma porcentagem mínima dos respondentes, o que nos leva a concluir que há uma boa aceitação da capacitação *online*. A boa aceitação dos colaboradores é um indício de que essa ferramenta é essencial para o dia-dia da empresa e uma forma agradável de evolução dos profissionais, levando a crer que o programa deve ser mantido e expandido.



Gráfico 2. Treinamento gera diferencial competitivo?

Ao indagarmos aos entrevistados sobre a possibilidade de o treinamento gerar diferencial competitivo para a empresa em relação aos concorrentes, a grande maioria, 96% acredita que o treinamento é um fator responsável pela diferenciação da empresa no mercado hoteleiro. Se compararmos com o resultado sobre a importância do treinamento onde 75% (24 de 32) responderam que o treinamento é muito importante, demonstra a consciência da importância do treinamento.

Quando foram perguntados se gostavam dos treinamentos, 81% dos entrevistados responderam que sim, contrariando muitas expectativas e comentários negativos relacionados a eles. Percebemos que os colaboradores aceitam bem os cursos e acham importante para seu desenvolvimento e da empresa, mas muitas vezes estão esgotados do dia-dia e é necessário paciência e disposição para poder executá-los.

Esse indicador se torna muito importante para a pesquisa, pois é primordial que os indivíduos que estão recebendo um estímulo se agradem dele e tenham consciência de sua importância, tornando possível sua evolução e da empresa.

Sobre a porcentagem de preferência por treinamentos *online* ou presenciais, verificamos um resultado dividido entre 53% para presencial e 47% online, o que nos leva a crer que os dois tipos de treinamentos são necessários, pois cada um tem suas características e o gosto individual interfere na aceitação da metodologia de aplicação do treinamento.

Há uma pequena vantagem do treinamento presencial sobre o treinamento *online* que pode ser devido ao fato de haver maior dinamicidade, interação social e costume dos profissionais que estão há mais tempo habituados com a formação social do conhecimento, é também uma oportunidade de sair da rotina diária do hotel, onde muitos são aplicados em locais fora do ambiente de trabalho e até em outros hotéis maiores que possuem mais

estrutura para aplicação.

No quesito estímulo da gerência houve um predomínio das respostas de que a gerência sempre estimula os colaboradores a fazerem os treinamentos. Isso é importante pois se é uma ação da empresa é necessário que os gestores incentivem e acompanhem a execução dos cursos, para maximizar a experiência e inserir na mente dos trabalhadores a importância do crescimento através desses treinamentos.

Com 23 de 32 respostas que a gerência sempre estimula os colaboradores a fazerem os cursos é reflexo da gestão próxima que os Hotéis Ibis adotam. Em muitos hotéis, há uma distância considerável entre os gestores e os setores operacionais, que geralmente respondem a chefias que respondem a gerentes, ou gerentes departamentais que respondem ao Gerente Geral.

Ao cruzarmos os dados de “a gerência estimula a fazer os treinamentos”? Com “hotel pesquisado” constatamos que a gerência tem uma participação efetiva na motivação dos colaboradores ao fazerem e sentirem o valor dos treinamentos online. No Ibis aeroporto todos responderam que a gerência sempre os estimula a executarem os treinamentos com 100% das respostas. No Ibis Boa Viagem a maioria (60,9%) afirmou que a gerência sempre estimula, 8,7% que a gerência não estimula e 26,1% afirmam que a gerência estimula às vezes, gerando uma dúvida do real posicionamento da gerência em relação aos treinamentos, em termos de maioria absoluta.

Ao indagar se a Gerência deixa claro para os colaboradores os benefícios trazidos pelos treinamentos para a formação do profissional, apenas 6% dos respondentes afirmaram que a gerência não deixa claro os benefícios dos treinamentos. Reflete que a grande maioria dos entrevistados perceberam o benefício dos treinamentos passados pela gerência. Confrontando os dois hotéis pesquisados 66,7% no Ibis Aeroporto respondeu que a gerência sempre deixa claro os benefícios do curso e 60,9% no Ibis Boa Viagem respondeu à mesma questão. Dos que responderam que a gerência às vezes deixa claro os benefícios dos treinamentos foram 22,2% no Ibis Aeroporto e 30,4% no Ibis Boa Viagem.

O Ibis aeroporto teve uma maior porcentagem em relação à resposta de que a gerência “sempre deixa claro” os benefícios dos treinamentos e menor porcentagem em relação à “às vezes deixa claro”.

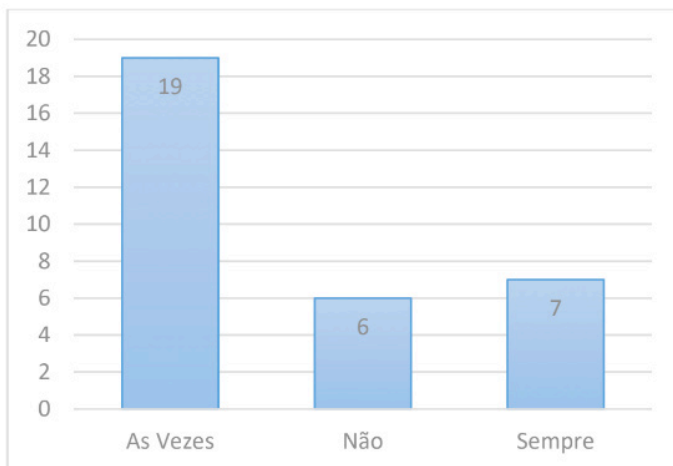


Gráfico 3. Treinamentos são debatidos com as chefias?

Com a maior ocorrência de que “às vezes os treinamentos são debatidos com as chefias” com 19 respostas de 32, contra 7 de que “sempre são debatidos” e 6 de “não são debatidos” percebe-se que não há uma formalidade nos debates sobre os treinamentos. Sendo assim, os debates são feitos quando há um interesse do funcionário em procurar o gestor para tornar mais claro suas indagações, o que muitas vezes impede o mesmo de ir até o gestor por esquecimento da dúvida que tinha, falta de tempo ou falta de disposição em procurar ajuda.

Ao analisarmos este quesito relacionado ao debate dos treinamentos com as chefias há um predomínio do Ibis Boa Viagem em relação ao Ibis Aeroporto com 30% dos dados que as chefias sempre debatem com os colaboradores, 21,7% não debatem, e 48,7% às vezes debatem os cursos. No Ibis Aeroporto 11,1% responderam não e 88,9% que às vezes as chefias conversam com os funcionários sobre os cursos.

Quando perguntado nos questionários se os cursos eram aplicados no dia-dia da empresa quase todos responderam sim ou às vezes com 29 de 32 respostas nos mostrando que os cursos são importantes e têm aplicabilidade na rotina diária de trabalho dos colaboradores. É necessário estudar a aplicabilidade de um treinamento, pois ao expor um conhecimento há uma expectativa da empresa que aquele conhecimento seja utilizado futuramente e torne o trabalhador mais preparado para enfrentar os desafios de sua profissão e aumentando também o capital intelectual disponível em seu quadro.



Gráfico 4. Pontos negativos.

Entre os pontos negativos encontrados no treinamento o que teve maior ocorrência foi o de dúvidas não esclarecidas, o que leva a uma preocupação, pois se há dúvidas há insegurança e o risco de haver procedimentos mal executados, causando transtornos para a equipe do hotel e informações conflitantes, evidenciando a importância do feedback.

Analisando os pontos positivos do treinamento *online* percebeu-se que a flexibilidade e o conhecimento são os principais pontos positivos do treinamento *online*, pois há uma grande flexibilidade de horário e de local para aplicação dos cursos, podendo ser feito a qualquer hora e lugar que tenha computador, sendo no trabalho ou em casa.

A pesquisa opinativa gerencial foi feita com três gestores dos hotéis Ibis Recife aeroporto e Ibis Recife Boa Viagem. Foi entrevistado o Gerente Geral do Ibis Recife Aeroporto em 2016, Danilo Toledo, na rede há 12 anos e Gerente do Ibis aeroporto há 1 ano desde sua inauguração em 2015. Do Ibis Recife Boa Viagem que inaugurou em 2013, foram entrevistadas Susy Colavolpe, Assistente de Gerente, trabalhando na rede desde novembro de 2014 e em Recife desde novembro de 2015; Rafaela Firmino também Assistente gerencial está na rede desde fevereiro de 2008 quando entrou no Ibis Fortaleza como estagiária.

6.1 Pesquisa Opinativa Gerencial

Danilo Toledo - Gerente Geral Ibis Recife Aeroporto.

Na entrevista com Danilo Toledo primeiramente foi perguntado ao gestor se ele acreditava que o investimento em treinamentos *online* da rede Accor era recompensado no dia-dia da empresa, o que ele respondeu afirmativamente, pois para elaborar essa plataforma de treinamentos requer custos que devem ser justificados com a validade de sua função que é treinar os colaboradores fornecendo bases de conhecimento para ter mais

segurança ao exercer sua profissão. Com isso, ele afirmou que os treinamentos formam profissionais mais preparados para o mercado de trabalho devido ao fato de o conteúdo ser muito amplo e detalhado, além da dinamicidade do formato da plataforma prendendo a atenção do participante.

Concernente a relação treinamento e GC *versus* diferencial competitivo, o gerente afirmou que “a base de todos os serviços se resumem em dois aspectos principais, contratação e treinamento. Um colaborador bem treinado e qualificado garante a qualidade de serviços para uma empresa”. Essa passagem nos mostra os passos para se formar um profissional diferenciado que conseqüentemente prestará um serviço diferenciado e gerará uma boa imagem para o hotel fazendo com que o cliente seja satisfeito.

Segundo Danilo Toledo é preciso haver um processo seletivo detalhado para poder analisar a personalidade e competências do profissional, já que em poucos encontros de uma entrevista é difícil analisar se alguém será um bom profissional ou não e assim que contratado será importante um acompanhamento e treinamento elaborado para evitar falhas e falta de conhecimento que levará a dúvidas e inseguranças.

Na questão relacionada às barreiras e dificuldades do curso foi citado a dificuldade de manter a atenção dos envolvidos no treinamento, envolvimento participante e dificuldade em assimilar a mensagem passada, que nos remete à dificuldade de tirar dúvidas citada anteriormente nos pontos negativos do curso, pois se o treinado está com dificuldade de prestar atenção, não se envolve e não tem esclarecimento dessas dúvidas o treinamento se tornará menos eficiente.

A autonomia dos colaboradores ao fazerem o curso nesse caso pode ser benéfico em alguns pontos e prejudicial em outros, com a autonomia os gestores não precisam dar os treinamentos pessoalmente, gera menos custos e eles tem mais liberdade individual, porém é necessário que haja um acompanhamento do rendimento deles e que haja abertura e momentos para feedbacks. Há um acompanhamento da realização dos cursos e notas em exercícios mas momentos específicos para feedbacks não existem.

A percepção de melhoria na gestão e compartilhamento de conhecimento na empresa após a realização dos cursos é notável devido ao ganho de agilidade e rapidez nos treinamentos que com a alta taxa de turnover tornava complicado o treinamento de novos contratados por gestores que tinham que dedicar tempo à isso ao invés de estar investindo em outras funções do seu cargo.

O acompanhamento gerencial dos treinamentos online é realizado através de mensuração de necessidades de treinamentos, lacunas para reciclagem e mapeamento de novos colaboradores a serem treinados. No momento que perguntamos se Danilo teria alguma sugestão a fazer à rede *accor* para aprimorar o *clickaccor* ele sugeriu um maior acompanhamento e retorno ao colaborador e uma ferramenta que possa validar o aprendizado, o que vem sendo o fator mais comentado em relação a pontos negativos nos

cursos online.

Susy Colavolpe - Assistente de Gerente Ibis Recife Boa Viagem

A assistente de gerente do Ibis Recife Boa Viagem, responsável pela área de Hospedagem, afirmou em sua entrevista que o treinamento online clickaccor da academie accor é fundamental para todos os colaboradores, principalmente os recém contratados, que assim que chegam se torna necessário se habituar à rede e aos procedimentos do hotel. Entre os cursos ela explica que além de falar sobre os procedimentos, tem informações sobre o programa de sustentabilidade, para a recepção tem o processo do sistema utilizado (opera) por exemplo. Os cursos são essenciais no ingresso na empresa e no seu desenvolvimento dentro dela. Os colaboradores começam a fazer os treinamentos após aprovados nos três meses probatórios, pois é um investimento no profissional e é necessário ter certeza que ele realmente vai fazer parte do quadro de funcionários da empresa para poder cobrar e acompanhá-los.

Na visão da entrevistada o treinamento online ajuda a criar profissionais mais preparados, pois são procedimentos que geram mais conhecimento para o colaborador tornando-se mais fácil dele se preparar e se desenvolver se tornando mais fácil a empresa cobrar o resultado, as tarefas e conhecimento dos processos. Em relação à vantagem competitiva gerada pelo treinamento é citado que os cursos são bem exclusivos da accor. Pois existem treinamentos online nos concorrentes mas, geralmente são voltados apenas pra recepção e muitas vezes só existem em língua inglesa o que torna difícil o entendimento de todos.

Segundo relato de Susy o treinamento *online* é algo exclusivo da Accor, pois ela já trabalhou e entrou em contato com outras empresas da área e mostrou ser algo raro no Brasil, algumas empresas geralmente multinacionais até possuem, mas é voltado apenas para a recepção onde acreditam haver uma maior necessidade de aprendizado teórico e muitas vezes em língua estrangeira. Com isso, a empresa se torna uma referência nesse aspecto criando uma inovação que agrega valor à rede e ao colaborador e se torna um diferencial competitivo na hora de prestar o serviço que fará diferença na satisfação do cliente.

Uma das barreiras encontrada ao efetivar os cursos foi a dificuldade dos colaboradores em fazerem os treinamentos, já que devem ser feitos em meio digital, nem todos possuem computador em casa com internet, e apesar de serem disponibilizados no local de trabalho é difícil conseguir tempo e disposição para sentar e terminar os cursos, mas a empresa dá a oportunidade de fazer no local de trabalho. Os *feedbacks* ao colaborador são realizados através de avaliações anuais relacionada ao conhecimento do funcionário e execução de procedimentos, e as recompensas são voltadas para o desenvolvimento do colaborador e oportunidades de crescimento dentro da empresa com os planos de carreiras e mobilidade interna quando notada a dedicação e sintonia com os procedimentos e perfil da empresa.

Os cursos são muito importantes na gestão e compartilhamento do conhecimento na empresa pois, os gestores falam e orientam na teoria, mas quando fazem os treinamentos eles entendem a real importância de todo aprendizado. Os treinamentos mostram os procedimentos e tarefas necessárias de cada área mas também criam uma consciência da responsabilidade de cada função.

O acompanhamento gerencial é realizado através do dia-dia, pelas chefias, acompanhando e analisando as dificuldades de cada colaborador, dando feedbacks quando surgem dúvidas e de acordo com a dificuldade de cada profissional podem ser acrescentados diferentes cursos ao seu currículo básico que tragam o melhor desenvolvimento de cada um. Com a diversidade de cursos se torna possível caso haja interesse, a inclusão de cursos de outros departamentos no currículo do interessado agregando conhecimento também de outras áreas.

Existem cursos obrigatórios de cada setor e existem também os opcionais que dão a oportunidade de conhecer as funções de outros setores caso haja necessidade e talvez um interesse em mudança interna, existem por exemplo, cursos específicos para a auditoria, do administrativo que gera grande interesse dos atendentes de hospedagem e não há limite de cursos, apenas um custo por curso para cada unidade, mas que vale a pena como investimento no futuro da empresa e do profissional. O único impedimento que existe em fazer alguns cursos é a exigência de realização de alguns cursos como pré-requisito, gerando um melhor entendimento das informações passadas.

Os treinamentos são muito importantes para o desenvolvimento dos colaboradores, mas para que se torne cada vez mais eficiente é necessário que haja aprimoramentos nos pontos que seja encontrado dificuldades. As sugestões de Susy para aprimorar os cursos seria uma maior frequência, um planejamento e periodicidade mais próximos, unindo o teórico com o presencial quando houver necessidade de fixação do conhecimento e que pelo menos uma vez após efetuados os cursos houvesse reuniões para serem dados *feedbacks* e análises do conhecimento adquirido depois dos cursos.

Rafaela Firmino - Assistente gerencial Ibis Recife Boa Viagem

A assistente Rafaela Firmino, responsável pelo setor de Alimentos e Bebidas, afirma que a ferramenta de e-learning clickaccor é uma maneira eficiente de treinamento no ambiente de trabalho, principalmente porque requer menos tempo de treinamento e torna possível o maior número de colaboradores tendo acesso à mesma informação. O treinamento é algo bem didático e fica disponível a todos para ser tirada quaisquer dúvidas que venham a surgir e pode ser acessado da residência de todos possibilitando que haja uma maior absorção dos conhecimentos disponíveis.

Segundo Rafaela, a plataforma é *online* que pode ficar disponível para tirar dúvidas, treinar todos os colaboradores com um padrão de serviço deixando-os sempre atualizados das mudanças da empresa, mais bem informados e cria colaboradores mais preparados

para atender o hóspede.

Em relação ao investimento dos concorrentes na área de treinamentos *online* há um desconhecimento de outras empresas que invistam nessa ferramenta de e-learning pois é uma investimento inicial grande mas que no final se torna lucrativo, já que é desnecessário contratar um expositor para realizar os cursos, gera menos custo de deslocamento e menos trabalho com a logística de transporte e estrutura para o local de treinamento.

A principal barreira na aplicação do curso que os gestores têm encontrado é o difícil acesso de colaboradores a computadores fora do local de trabalho e o baixo nível de escolaridade de alguns que dificulta a obtenção desses itens. Os *feedbacks* em relação aos cursos são feitos através de um acompanhamento diário do desenvolvimento dos colaboradores, que há uma percepção na execução das atividades se o assunto foi entendido, e as recompensas não são financeiras, mas de conhecimento e são cursos que podem ser usados em outras empresas por serem não apenas de padrão de procedimentos, mas também de função social e ambiental.

Os gestores estão sempre à disposição para tirar dúvidas referente *ao e-learning*, e os funcionários mais antigos também são agentes importantes nesse processo de esclarecimento. A percepção de melhoria de compartilhamento de conhecimento é sentida no dia-dia pois, o comprometimento é maior e o conhecimento se torna mais uniforme, tendo uma mesma informação compartilhada entre todos os colaboradores passando uma imagem de maior preparo para o cliente. O acompanhamento dos treinamentos é feito pela gerência através de um monitoramento diário de realização dos cursos, assim os gestores têm ciência de quem já realizou os treinamentos, quem falta realizar e assim cobrar que seja feito o curso.

Para aprimoramento da ferramenta de treinamento *online* a assistente de gerente Rafaela Firmino, sugere que haja uma divisão de alguns treinamentos mais cansativos e de longa extensão, pois alguns não têm opção de pausar o curso e voltar depois, tendo que ser feito de apenas uma vez o que o torna cansativo. Porém, é citado que a academie accor está sempre aberta a sugestões e procurado melhorias para poder estar sempre aperfeiçoando a plataforma de treinamento.

7 | CONCLUSÃO

Baseando-se na pesquisa, pode-se concluir que o mais interessante para os hotéis seria um maior envolvimento das chefias, já que os gerentes gerais são muito ocupados, encarregando-se de assuntos mais abrangentes e de nível gerencial. Com isso, os chefes de departamentos são os representantes dos gestores e têm um acesso mais direto aos gerentes, que os tornaria mais indicados a ter uma abordagem mais próxima com os colaboradores em relação ao clickaccor. A estatística recolhida nos mostra um afastamento e uma baixa porcentagem em um hotel e nenhuma em outro deixando claro que não há um

momento específico para esclarecimentos e debates entre as chefias e colaboradores que seriam os chefes mais indicados na escala hierárquica para tal função.

Entre os pontos negativos encontrados no treinamento o que teve maior ocorrência foi o de dúvidas não esclarecidas, o que leva a uma preocupação, pois se há dúvidas, há insegurança, e o risco de haver procedimentos mal executados, causando transtornos para a equipe do hotel e informações conflitantes. Com isso, é muito importante um *feedback* e o esclarecimento de dúvidas pelos mais experientes que já passaram por aquela situação e sabem a melhor forma de enfrentá-las. O segundo quesito mais questionado foi a baixa interatividade dos cursos. Com 5 respondentes para uma necessidade de haver cursos mais dinâmicos a fim de que haja um aprendizado mais prazeroso e uma maior absorção do conhecimento. Os cursos *onlines* algumas vezes podem se tornar cansativos devido ao fato de a pessoa estar sentada isolada e sem interação social com outras pessoas.

Com isso, torna-se necessário que haja técnicas para prender a atenção do aluno. Isso nos leva ao terceiro quesito da ordem de pontos negativos do treinamento online em que 4 pessoas de 32 acham o curso cansativo, pois alguns possuem assuntos muito técnicos e longos gerando uma insatisfação em alguns.

Analisando os pontos positivos do treinamento online percebe-se que a flexibilidade e o conhecimento são seus principais pontos positivos, pois há uma grande flexibilidade de horário e de local para aplicação dos cursos, podendo ser feitos a qualquer hora e lugar onde tenha um computador.

O conhecimento como principal fator, junto com a flexibilidade, representa uma boa consciência dos entrevistados da importância dos treinamentos para adquirir novas informações e evolução profissional. Este estudo nos mostra que a maioria tem uma boa aceitação referente a esses cursos, fariam se não fosse obrigatório e têm consciência que adquirir conhecimento é um dos pontos positivos do treinamento na plataforma.

REFERÊNCIAS

ARGOTE, L., & INGRAM, P. Knowledge transfer: A basis for competitive advantage in firms. **Organizational behavior and human decision processes**, 82(1), 150-169, 2000.

BENI, Mario Carlos. **Análise estrutural do turismo**. 14. ed. São Paulo: Senac, 2019.

BOUNCKEN, Ricarda B. **Knowledge Management for Quality Improvements in Hotels**: Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism. Publicado em 8 Set 2008.

CHENG, XU. **Management research in the hospitality and tourism industry**. UNLV; Las vegas, 2010.

CHUANG, S. H. A resource-based perspective on knowledge management capability and competitive advantage: an empirical investigation. **Expert systems with applications**, 27(3), 459-465, 2004.

GÂNDARA, J. M. G., de HARO, C. S., RASTROLLO-HORRILLO, M. Á., & MONDO, T. S. Knowledge management in hotel chains: a review. **Tourism & Management Studies**, 10(2), 146-154, 2014.

Gil, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1988.

HALAWI, L. A., ARONSON, J. E., & McCARTHY, R. V. Resource-based view of knowledge management for competitive advantage. **The electronic journal of knowledge management**, 3(2), 75, 2005.

KOENING, Michael E. D. **What is KM? Knowledge Management Explained**, Maio 2012. Disponível em: <<http://www.kmworld.com/Articles/Editorial/What-Is-.../What-is-KM-Knowledge-Management-Explained-82405.aspx/>>. Acesso em: 25 de set. 2015.

MCNIFF, J. **Action research for professional development**. Disponível em <http://www.jeanmcniff.com/ar-booklet.asp> Acesso em jan. 2016.

Nonaka I (1991) The Knowledge-creating Company. **Harvard Business Review** 69(6): 96-104.

NONAKA, I. & TAKEUCHI, H.. **Criação do conhecimento na empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

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

OKUMUS, F. Facilitating knowledge management through information technology in hospitality organizations. **Journal of Hospitality and Tourism Technology**, 4(1), 64-80, 2013.

SANTOS, Antonio Raimundo dos. et al. **Gestão do conhecimento: Uma experiência para o sucesso empresarial**. 20. ed. Curitiba: Champagnat, 2001.

STEWART, Thomas A. **Capital Intelectual: A nova vantagem competitiva das empresas**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TALLMAN, S., JENKINS, M., HENRY, N., & PINCH, S. Knowledge, clusters, and competitive advantage. **Academy of management review**, 29(2), 258-271, 2004.

von KROGH, G., K. ICHIJO, and I. NONAKA, **Facilitando a Criação do Conhecimento: Reinventando a Empresa com o Poder da Inovação Contínua**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Accountability 18, 86, 87, 88, 90, 91, 92, 97, 98, 99, 100, 223

Acervo 26, 30, 51, 103, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 173, 174, 175, 176, 178, 179, 180, 181, 240

Administração 19, 20, 22, 23, 24, 27, 28, 29, 30, 33, 38, 43, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 65, 66, 67, 70, 88, 90, 95, 96, 99, 109, 122, 126, 127, 128, 129, 130, 133, 151, 156, 167, 201, 206, 207, 222, 224, 238

Ativos Intangíveis 86, 87, 88, 89, 91, 93, 94, 95, 97

Audiovisual 183, 185, 190

B

Bibliometria 19, 20, 21, 22, 23, 27, 30, 31

Biblioteca 42, 46, 101, 103, 104, 105, 108, 109, 160, 161, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 177, 179, 180

BPM 32, 33, 37, 38, 39

C

Capital Intelectual 69, 70, 71, 78, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 96, 97, 98, 192, 206

Carregamento de caixa 110, 112, 113, 125, 126

Ciência da Informação 30, 31, 40, 41, 43, 44, 51, 103, 133, 151, 154, 160, 162, 163, 239, 240, 241, 243, 250, 251, 252, 264, 265, 266

clickaccor 68, 69, 73, 75, 80, 81, 82, 83

Colaboradores 32, 68, 69, 71, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 166, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 200, 201, 203, 205, 254, 256, 258, 262, 264

coleções 102, 153, 154, 156, 160, 165, 166, 168, 172, 173

Computação 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 15, 157, 160, 247, 266

Comunicação 4, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 20, 22, 38, 65, 86, 87, 89, 93, 95, 97, 98, 154, 155, 158, 160, 161, 183, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 201, 205, 206, 207, 225, 226, 240, 241, 245, 249, 265

Conhecimento 2, 1, 9, 20, 21, 22, 28, 29, 31, 38, 41, 43, 46, 50, 51, 53, 57, 62, 63, 65, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 92, 93, 102, 103, 108, 111, 114, 115, 131, 135, 137, 140, 141, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 165, 168, 169, 183, 184, 185, 186, 190, 191, 193, 195, 196, 200, 201, 202, 204, 205, 206, 209, 219, 226, 229, 230, 231, 235, 236, 243, 245, 246, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 262, 263, 264, 265

Conservação 173, 181

criptografia 8

D

Dados 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 17, 20, 22, 23, 25, 41, 42, 43, 44, 47, 49, 50, 51, 68, 71, 74, 77, 78, 82, 86, 87, 89, 91, 94, 95, 97, 102, 105, 106, 108, 110, 112, 115, 116, 123, 131, 132, 133, 134, 137, 139, 140, 142, 143, 144, 145, 146, 148, 149, 150, 151, 153, 155, 157, 158, 159, 160, 161, 165, 166, 184, 185, 198, 208, 210, 211, 212, 213, 214, 217, 218, 227, 231, 232, 233, 234, 235, 236, 237, 242, 253, 255, 259, 261, 262, 263, 264, 266

Design Thinking 183, 184, 185, 186, 187, 188, 190, 191

Digital 4, 5, 10, 11, 15, 17, 81, 102, 103, 106, 108, 109, 153, 154, 155, 158, 160, 161, 163, 250, 252

Dispositivos móveis 6, 7, 9, 160

E

Educação 12, 17, 38, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 63, 64, 65, 66, 67, 74, 89, 96, 102, 109, 154, 155, 158, 160, 169, 170, 171, 183, 184, 185, 199, 237, 250, 266

Educação a distância 183, 184, 185

Ensino 9, 17, 19, 21, 23, 24, 29, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 74, 86, 87, 88, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 158, 160, 161, 166, 184, 185, 186, 189, 190, 237

Epígrafe 101, 106, 107

E-SAÚDE 1, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 15

F

Formação 53, 55, 57, 61, 62, 65, 66, 67, 71, 74, 76, 77, 95, 96, 111, 112, 114, 117, 120, 122, 125, 126, 127, 146, 160, 180, 241

framework 16, 18, 90, 99, 131, 250

G

Gestão 2, 8, 16, 20, 23, 27, 28, 30, 32, 33, 38, 39, 43, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 72, 74, 75, 77, 80, 82, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 125, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 138, 139, 140, 142, 145, 148, 150, 151, 153, 160, 161, 163, 167, 171, 172, 183, 186, 190, 191, 193, 195, 201, 202, 205, 206, 208, 209, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 233, 234, 237, 238, 240, 244, 253, 254, 263, 264, 266

Gestores 10, 15, 16, 17, 66, 68, 69, 73, 74, 77, 79, 80, 82, 83, 92, 110, 111, 112, 113, 114, 116, 124, 125, 126, 127, 137, 194, 198, 209, 222, 224, 237

I

Imagem biomédica 239, 240, 241, 244, 245, 248

imagens 190, 239, 240, 241, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 252

Indicadores 20, 23, 30, 33, 39, 63, 87, 92, 94, 95, 96, 97, 98, 208, 209, 210, 211, 212, 214,

215, 216, 217, 219, 220, 226, 242

Informação 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 20, 21, 23, 24, 29, 30, 31, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 49, 50, 51, 52, 53, 65, 69, 72, 82, 83, 95, 102, 103, 105, 106, 107, 108, 109, 120, 122, 129, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 167, 169, 170, 171, 172, 173, 180, 185, 190, 198, 199, 202, 208, 209, 210, 213, 224, 225, 226, 230, 239, 240, 241, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 259, 261, 262, 263, 264, 265, 266

infraestrutura 4, 5, 6, 11, 14, 167

Inovação 12, 23, 27, 69, 70, 81, 85, 86, 87, 88, 89, 91, 93, 96, 97, 111, 115, 155, 161, 175, 189, 191, 196, 205, 249, 266

Integração 3, 14, 29, 62, 64, 98, 192, 193, 194, 197, 199, 200, 205

Internet 6, 9, 10, 16, 17, 30, 40, 41, 42, 44, 50, 72, 81, 95, 102, 157, 193, 194, 227, 230, 231, 250

L

Liderança 58, 111, 115, 129, 130, 193, 201, 202

M

Mapeamento 19, 23, 33, 38, 80, 135, 153

Modelagem 32, 33, 34, 37, 38, 195, 255, 259, 260, 261

Modelo racional 131, 134, 136, 137, 138, 147, 148, 150

Mudança de CFO 110, 124

N

Nível de cash 110, 111, 112, 113, 116, 124, 125, 126, 127, 128

Normalização 5, 101, 102, 103, 108

Nuvem 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 160

O

Orçamento 93, 114, 169, 172, 221, 223, 228, 229

Organização 2, 5, 6, 11, 12, 16, 20, 41, 42, 43, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 60, 61, 62, 70, 71, 88, 89, 92, 93, 94, 96, 98, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 153, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 167, 172, 183, 184, 186, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 199, 200, 201, 202, 203, 205, 241, 242, 245, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 263, 264, 265

P

Paradigma 2, 3, 53, 55, 56, 57, 60, 61, 64, 65, 66, 87, 166

Patrimoniamento 32, 33, 34, 37

Perfil 13, 19, 74, 81, 110, 111, 112, 114, 115, 116, 121, 126, 165, 209
Periódicos 19, 20, 21, 23, 27, 28, 49, 50, 51, 167, 173, 174, 175, 180, 226, 239, 240, 243, 248, 250
Pós-pandemia 5, 192, 193, 199, 205
Preservação 14, 160, 173, 174, 175, 179, 181, 190
Pré-textuais 101, 104, 105, 106, 107, 108
Processos 21, 32, 33, 34, 38, 39, 43, 57, 58, 61, 65, 71, 81, 89, 91, 92, 95, 96, 97, 132, 136, 140, 141, 151, 153, 157, 158, 159, 160, 168, 183, 184, 186, 189, 195, 197, 200, 202, 203, 205, 226, 228, 229, 255, 256, 257
Produção Científica 20, 21, 23, 27, 30, 41, 96, 101, 102, 103
Projeto Pedagógico 53, 60, 61, 63, 65, 66, 188
Protótipos 183, 184, 186, 188, 189, 190, 191

R

Radiação Gama 173, 181, 182
Redes 2, 7, 9, 22, 23, 30, 40, 41, 42, 43, 44, 46, 47, 49, 50, 51, 52, 68, 72, 96, 155, 160, 185, 191
Retenção 63, 110, 112, 128, 192, 193, 194, 199, 200, 201, 203, 205, 207
Risco 4, 79, 84, 111, 114, 116, 125, 127, 132, 142, 180

S

Segurança 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 73, 80, 204, 257
Spell 19, 20, 23, 24, 28, 29, 30, 151
stakeholders 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 94, 97, 98
Sumário 101, 104, 106, 107, 108, 109, 118
Supervisão 53, 54, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 168, 203, 226, 259, 263

T

Talentos 74, 192, 193, 194, 195, 197, 199, 201, 203, 205, 206, 207
Taxonomia 253, 254, 255, 256, 257, 258, 259, 261, 262, 263, 264
Tecnologia 1, 2, 3, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 20, 23, 43, 44, 47, 51, 64, 65, 66, 67, 69, 71, 95, 103, 120, 122, 130, 151, 154, 155, 157, 160, 161, 173, 174, 176, 177, 180, 181, 226, 237, 265, 266
Telessaúde 1, 3, 9, 10, 11, 12, 16, 17
Tomada de decisão 12, 58, 94, 111, 113, 114, 116, 125, 127, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 138, 139, 140, 141, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 239, 240, 254, 263, 265
Trabalhos acadêmicos 50, 101, 102, 103, 104, 106, 108, 109

Transparência 14, 86, 87, 88, 91, 92, 93, 97, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 234, 235, 236, 237

Tratamento informacional 150, 239, 240, 241, 243, 244, 248

U

Unidades 40, 41, 42, 43, 47, 52, 55, 58, 65, 135, 169, 175, 210, 211, 214, 242, 243, 247


W


WEB 9, 21, 22, 102, 153, 154, 155, 157, 159, 160, 161, 162, 163

Gestão e Organização da Informação e do Conhecimento

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

@atenaeditora 

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 

Gestão e Organização da Informação e do Conhecimento

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

@atenaeditora 

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 