

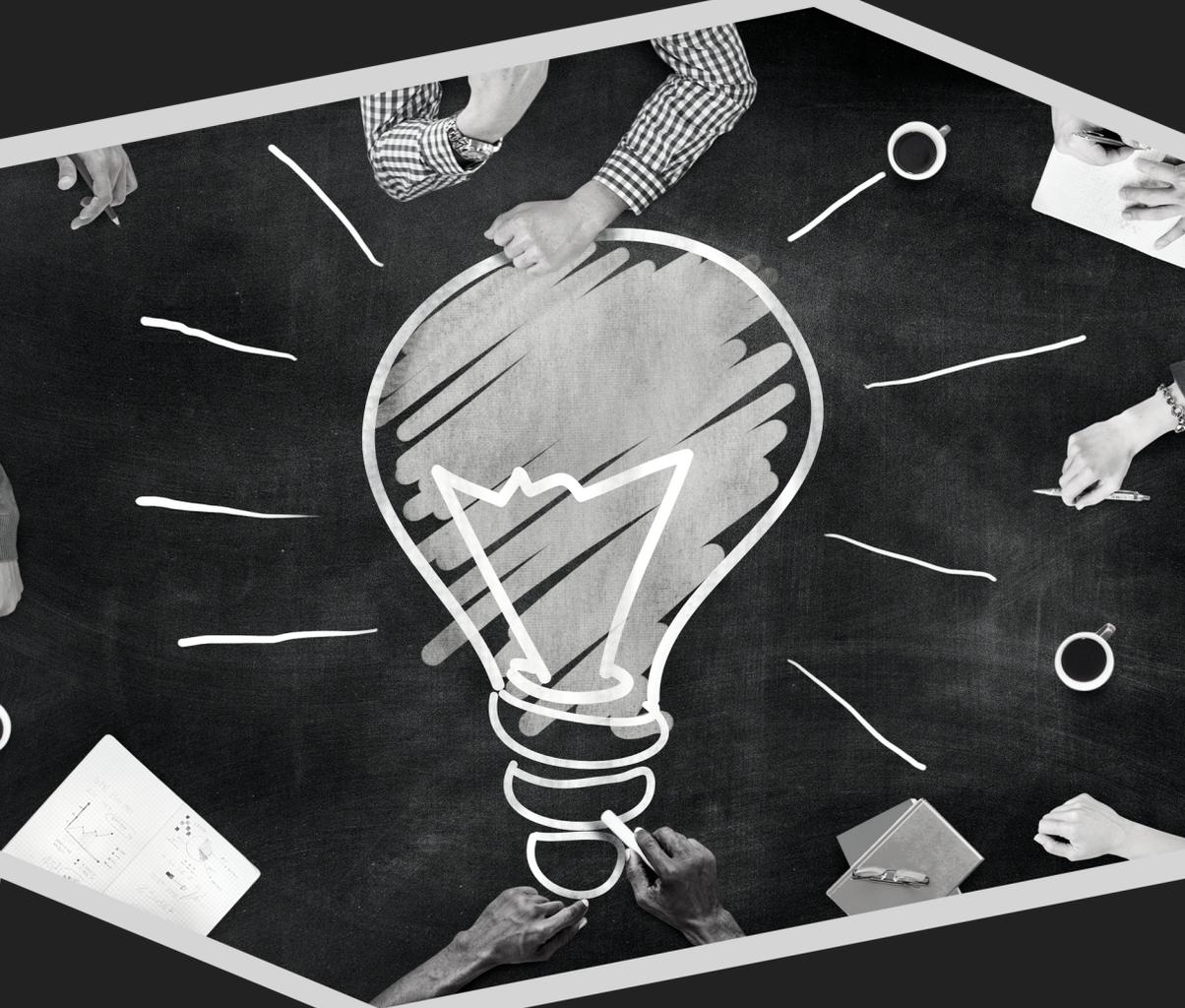
# Gestão e Organização da Informação e do Conhecimento



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 Cremo

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. Alexandro 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](http://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**

<b>CAPÍTULO 7.....</b>	<b>86</b>
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	
<b>DOI 10.22533/at.ed.6752004107</b>	
<b>CAPÍTULO 8.....</b>	<b>101</b>
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	
<b>DOI 10.22533/at.ed.6752004108</b>	
<b>CAPÍTULO 9.....</b>	<b>110</b>
O PERFIL DOS GESTORES E AS ESTRATÉGIAS DE CARREGAMENTO DE CAIXA	
Danilo Chrispim Modesto	
<b>DOI 10.22533/at.ed.6752004109</b>	
<b>CAPÍTULO 10.....</b>	<b>131</b>
ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO COMO APOIO PARA TOMADA DE DECISÃO: ESTUDO DE CASO EM UMA PEQUENA EMPRESA	
Kevin Schwantz Gomes da Silva	
<b>DOI 10.22533/at.ed.67520041010</b>	
<b>CAPÍTULO 11.....</b>	<b>153</b>
ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO NA WEB DE DADOS DESAFIOS E COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO	
Francisco Carlos Paletta	
Armando Manuel Barreiros Malheiro da Silva	
<b>DOI 10.22533/at.ed.67520041011</b>	
<b>CAPÍTULO 12.....</b>	<b>165</b>
POLÍTICA DE AQUISIÇÃO: DOAÇÃO, DIRETRIZES E DILEMAS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	
Eddie Carlos Saraiva da Silva	
Helen Roseany da Silva Souza Luz	
<b>DOI 10.22533/at.ed.67520041012</b>	

<b>CAPÍTULO 13.....</b>	<b>173</b>
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	
<b>CAPÍTULO 14.....</b>	<b>183</b>
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	
<b>CAPÍTULO 15.....</b>	<b>192</b>
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	
<b>CAPÍTULO 16.....</b>	<b>208</b>
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	
<b>CAPÍTULO 17.....</b>	<b>221</b>
TRANSPARÊNCIA ORÇAMENTÁRIA DA GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL	
Alexandre de Freitas Carneiro	
Daline Scarponez Estêves	
DOI 10.22533/at.ed.67520041017	
<b>CAPÍTULO 18.....</b>	<b>239</b>
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	

<b>CAPÍTULO 19.....</b>	<b>253</b>
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	
<b>SOBRE O ORGANIZADOR.....</b>	<b>266</b>
<b>ÍNDICE REMISSIVO.....</b>	<b>267</b>

# CAPÍTULO 14

## RELATO SOBRE CRIAÇÃO DE PROTÓTIPOS AUDIOVISUAIS UTILIZANDO O *DESIGN THINKING* EM ROTINAS DE PRODUÇÃO E GESTÃO DO CONHECIMENTO

Data de aceite: 01/09/2020

Data de submissão: 07/07/2020

**Ana Juliana Fontes**

Universidade Federal de Santa Catarina,  
Programa de Pós-graduação em Engenharia e  
Gestão do Conhecimento (EGC)  
Florianópolis - Santa Catarina  
<http://lattes.cnpq.br/8662802539734674>

**RESUMO:** O estado de imersão dos sujeitos na sociedade do conhecimento permite envolver e desenvolver processos de criação, gestão e comunicação de conhecimento. O trabalho emerge desse cenário com a intenção de compartilhar por meio de um relato de experiência a criação de protótipos audiovisuais (videoaulas educativas) para duas universidades distintas que atuam no ramo EAD no Brasil. O método utilizado é o *design thinking* para discriminar e propor as rotinas de criação e gestão do conhecimento dentro da organização produtora.

**PALAVRAS-CHAVE:** Gestão do conhecimento. *Design thinking*. Audiovisual. Educação a distância.

### A REPORT ON CREATING AUDIO-VISUAL PROTOTYPES USING DESIGN THINKING IN KNOWLEDGE MANAGEMENT AND PRODUCTION ROUTINES

**ABSTRACT:** The immersion state of the subjects in the knowledge society allows them to get involved and develop processes of knowledge

creation, management and communication. The work emerges from this scenario with the intention of sharing through an experience report the creation of audio-visual prototypes (educational video classes) for two different e-learning universities in Brazil. The method used is design thinking to discriminate and propose creation routines and knowledge management within the production organization.

**KEYWORDS:** Knowledge management. Design thinking. Audio-visual product. E-learning.

## 1 | INTRODUÇÃO

O ponto inicial para propor reflexões sobre o relato de experiência desse trabalho parte do contexto apresentado na atualidade, no qual o indivíduo encontra-se num estado de imersão na sociedade do conhecimento, que é seu atual lugar de fala, onde ele se envolve e desenvolve processos de criação, gestão e comunicação de conhecimento. De modo geral, podemos entender o conhecimento como um recurso fundamental e mais importante dentro de organizações humanas, considerando um conjunto informações interpretadas, contextualizadas por meio de experiências entre o sujeito com o social. A gestão do conhecimento concentra-se justamente no conhecimento como recurso feito pela ação humana, visando transformar esse capital em resultados efetivos, podendo gerar vantagem competitiva, inovações, melhorias e ampliar criatividade em seus processos e produtos

(GONZALEZ; MARTIN, 2015).

O trabalho emerge desse cenário com a intenção de compartilhar por meio de um relato a experiência de criação de protótipos audiovisuais (videoaulas educativas) da organização a qual a autora integra o quadro de funcionários<sup>1</sup>. O *corpus* da pesquisa está limitado às produções desenvolvidas para duas Universidades<sup>2</sup> EAD do Brasil, denominadas de INSTITUIÇÃO 01 (i01) e INSTITUIÇÃO 02 (i02) no ano de 2019, a primeira atua com suas disciplinas na modalidade 100% EAD, enquanto a segunda tem um público 50% EAD e o restante 50% na modalidade presencial. Essas características são fundamentais para entender as particularidades e descrever o processo de produção dos produtos (protótipos) gerados a partir do entendimento da demanda do cliente (instituição de ensino, docentes e discentes). Para mapear e descrever a produção, utilizamos o método do *design thinking* (LOOKWOOD, 2006; BOWN, 2010, VIANNA et al., 2012) e a ferramenta jornada do usuário, que aqui chamamos de jornada do produtor, por narrar não a visão do usuário, no caso professores que utilizarão os materiais em aula e os estudantes que irão assistir as videoaulas, e sim a visão dos produtores que conceberam o produto, explorando todo o seu processo.

De um modo geral, pode-se compreender que o *design thinking*, entre outras definições, cabe como um método, uma metodologia para solução de problemas (BROW, 2010; VIANNA et al., 2012). Como ele permite o levantamento das problemáticas durante todo o processo de produção, favorece a verificação com clareza dos problemas e permite considerar possibilidades para resolução dos mesmos, nos quais as propostas de soluções são derivadas do próprio problema e devem se encaixar a ele (VIANNA et al., 2012). Além disso, o método permite aquisição de muitas informações e dados úteis, fornecendo um panorama geral dos acontecimentos para atuação de uma equipe multidisciplinar que atue de forma interdisciplinar (BROWN, 2009), por isso é fundamental estabelecer uma conexão pessoal com as pessoas - ou usuários - para quem uma solução está sendo desenvolvida (BASON; AUSTIN, 2019).

O relato de experiência desse trabalho considera sua contribuição para outras empresas do setor no país por entender que as atividades realizadas dentro das organizações são impregnadas de conhecimento ao visar e agregar técnicas e estratégias para produzir e gerenciar seus processos e produtos.

---

1 A empresa é voltada apenas para realização e execução de materiais de educação a distância para grandes universidades que atuam nessa modalidade no Brasil. Está situada em Florianópolis, Santa Catarina/Brasil e tem mais de 20 anos atuando no mercado corporativo e educacional no Brasil. Para preservar a identidade, nesse trabalho optou-se por não colocar o nome da empresa.

2 Por questões de direitos autorais limitadas às instituições também não serão colocados os nomes das universidades, doravante chamadas a partir desse ponto de I01 e I02.

## 21 PROBLEMAS ORGANIZACIONAIS: COMO ESCOLHER OS ARTEFATOS PARA ATENDER A DEMANDA DO CLIENTE?

Havia como demanda do cliente a produção de materiais didáticos para algumas de suas disciplinas, isso incluía uma proposta pedagógica baseada em suas ementas com diversos entregáveis, entre eles: plano de ensino, e-book, quizzes, exercícios simulados, banco de questões e videoaulas. Todos esses produtos, claro, têm uma conexão e funções pedagógicas que se relacionam entre si e dentro do ambiente proposto para o ensino de cada universidade, mas ao perceber as potencialidades dos meios audiovisuais, encarando o vídeo como um meio de massa, é justamente esse produto que desperta um interesse central na pesquisa, possibilitando narrar sua produção.

Primeiramente, pensando em uma escala macro, a área de mídia tem aptidão para “capturar, selecionar, armazenar, sistematizar, produzir, resgatar e distribuir o conhecimento”, de acordo com as necessidades específicas das organizações (PERASSI; MENEGHEL, 2011) e atuam como mediador na relação homem – mundo por meio de sua linguagem, afinal é o sujeito que organiza as informações, midiáticas/mediadas num conjunto mental, cultural e social em conhecimento. Por outro lado, o vídeo em particular, como mídia do conhecimento, tem grande potencial de abrangência no cenário nacional e propicia estabelecer laços sociais e identificações entre seus telespectadores, algo fundamental buscado na educação a distância. Seu uso combinado com atividades intensivas em conhecimento pode contribuir em estratégias, agregar valor e gerar vantagens competitivas em instituições, principalmente considerando a quantidade de dados e informações cada vez mais potencializadas.

Perassi e Meneghel (2011, p. 54), ao propor a mídia como “suporte da informação ou veículo condutor e canal, por onde alguma informação é conduzida ou distribuída”, podem nos dar bases para relacioná-las no cenário de EAD, no qual existe uma necessidade constante por inovações de suas linguagens e ferramentas para o ensino. Como a criação de conhecimento está vinculado à ação humana e de agentes tecnológicos, a eficácia expressiva e comunicacional no processo de composição dos produtos e a apresentação das informações (PERASSI; MENEGHEL, 2011) está diretamente ligada à forma como estes agentes organizam as informações, seguindo critérios estéticos, culturais, sociais de acordo com uma “leitura prévia do contexto”.

No que tange a mídia audiovisual, a reinvenção das linguagens é algo inerente pois compreendem em sua estrutura uma variedade de composições e mecanismos expressivos para composição de sua mensagem. Essa disposição torna o estudo mais interessante ao considerar que o exercício de práticas com linguagens diferenciadas/inovadoras pode se constituir numa instância importante de acordo com a necessidade do público de cada universidade, fato este determinante a ser avaliado pelo método do *design thinking* e abordado ao narrar a jornada do produtor. Com a grande difusão das redes sociais e

plataformas como o youtube e afins, o vídeo vem ganhando cada vez mais destaque como mídia utilizada dentro das universidades. Isso porque ele pode remeter a ideia tanto da experiência do professor em sala de aula quanto ir muito além ao estimular por meio do recurso visual imagético a ludicidade e favorecer a possibilidade de trabalhar temáticas das mais diversas formas com o intuito de uma complementação pedagógica no processo de ensino–aprendizagem. Por todos esses fatores, a equipe de produção considerou colocar o vídeo dentro da proposta pedagógica para ambas as instituições (i01 e i02), já que essa mídia é uma tendência cada vez mais forte nesse meio e vem conquistando cada vez mais adeptos em suas produções.

### 3 | ESTRATÉGIA DE CONHECIMENTO: A UTILIZAÇÃO DO *DESIGN THINKING* NA PRODUÇÃO

Durante a produção das videoaulas para as duas universidades (i01 a i02), foi aplicado o método do *design thinking* para realização dos protótipos. A escolha se deu por entender que essa metodologia pode “descrever processos, métodos e ferramentas para criar produtos, serviços, soluções e experiências centradas no ser humano. Envolve estabelecer uma conexão pessoal com as pessoas - ou usuários - para quem uma solução está sendo desenvolvida” (BASON; AUSTIN, 2019).

A proposta sempre foi trabalhar com uma equipe plural desde o início (jornalistas, pedagogos, biblioteconomistas, administradores, designers instrucionais e ilustradores), para que o produto final fosse pensando sob diversos olhares pelos funcionários envolvidos da empresa e contribuir com ideias e propostas criativas, levando a cocriação como requisito base. Como já é sabido, o trabalho em equipe tem um cunho estratégico na gestão do conhecimento, pois quando ele é disseminado “os indivíduos passam a utilizar o conhecimento em abordagens explorativas ou explorativas de aprendizagem. Desta forma, a organização desenvolve novos conhecimentos a partir do ciclo de transformação de conhecimento que o processo aprendizagem promove” (GONZALEZ; MARTIN, 2015, p. 19). Na equipe escolhida para produção é importante que a interdisciplinaridade esteja presente justamente para que não seja uma defesa do ponto de vista de cada especialidade (de forma multidisciplinar), e sim “uma propriedade de ideias coletivas e todos são responsáveis por elas” (Brown, 2009, p.28).

Brow (2010) coloca três pontos como principais elementos para uma boa trajetória no *design thinking*, que são o **compartilhamento de ideias, a experimentação e a empatia** (tanto entre a empresa e o produtor quanto com o cliente). Isso se justifica principalmente porque essa metodologia é colaborativa, permite experimentar com protótipos e se colocar no lugar do outro (do próprio usuário) para prever suas necessidades, justamente por meio da empatia. Esse último elemento em particular foi bem importante para as produções, pois ele instiga o produtor a lembrar que o *design thinking* é pensado por pessoas para resolver

problemas de outras pessoas. Se consideramos as 3 etapas do *design thinking* propostas por Brow (2010), conseguimos ver claramente a estrutura de produção que norteou os trabalhos, considerando a **inspiração**; a **idealização**; e a **implementação**.

### 3 fases o método do *Design Thinking* (Brow, 2010)

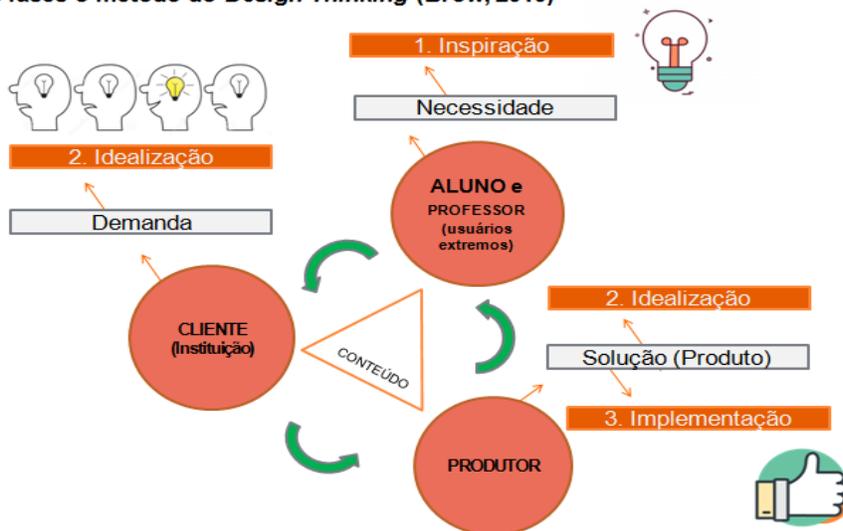


Figura 1. *Mind map.*

Fonte: Produzida pela autora (2019).

Tudo começa com o usuário, que não é passivo e interfere no processo comunicativo a partir de seu repertório de conhecimentos. É dele que parte a necessidade de receber o conteúdo das universidades, nesse caso isso serve como **inspiração**, o primeiro gatilho do fluxo. Depois, surge a demanda gerada pelas universidades, que aqui atuam como cliente da empresa que produzirá os materiais, e então temos a segunda etapa que é a **idealização**. Essa etapa também se estende ao produtor (empresa que prestará serviço) e permeia outra etapa, que é a **implementação** do protótipo, ou seja, em conjunto com as demais etapas e atores (cliente e usuários extremos), o produtor tem a capacidade de propor a solução para a necessidade da demanda, ou seja, o produto. Vale ressaltar que esse processo é cíclico e compartilhado entre as três instâncias e etapas que permeiam a produção, pois como podemos visualizar na Figura 1 o conteúdo está no íterim das etapas e o protótipo como parte da etapa final.

No próximo tópico, os detalhes até chegar ao produto serão descritos com mais profundidade, norteados por uma das ferramentas utilizadas no *design thinking*, chamada jornada do usuário (produtor).

## 4.1 INICIATIVAS E PRÁTICAS: DISCRIMINAÇÃO DAS ROTINAS PARA PROTOTIPAGEM

O *design thinking* apresenta diversas ferramentas que auxiliam na produção, mas nessa proposta vamos focar na ferramenta jornada usuário, aqui adaptada para jornada do produtor, por ela estruturar-se nas ações, pontos críticos e *insights* durante todo o processo (antes, durante e depois), e assim propor algumas rotinas de produção que podem ser extraídas para realização dos protótipos. É nesse momento que a equipe interdisciplinar, após algumas reuniões, pôde verificar a necessidade dos usuários extremos e compreender a demanda de cada instituição, resumindo as etapas na Figura 2, sintetizada abaixo.

	ANTES	DURANTE	DEPOIS
AÇÕES	- Conteúdo.	- Montagem do plano de ensino; - Definição das mídias; - Objetivos de aprendizagem;	- Definição de conteúdo utilizar para cada entregável.
PONTOS CRÍTICOS	- Poucos professores; - Oferta de novas disciplinas; - Novas metodologias	- Prender atenção; - Rápido; - "Digestivo"; - Visual.	- Quais recursos gráficos utilizar? - Quais formatos?
INSIGHTS	100% EAD	INOVADOR	VIDEO CASE (protótipo e desenvolvimento)
	EAD+ PRESENCIAL	TRADICIONAL	VIDEO RESUMO COMENTADO (protótipo e desenvolvimento)

Figura 2. Quadro da jornada do usuário, adaptada para jornada do produtor.

Fonte: Produzida pela autora (2019).

Como se pôde observar, a primeira ação é identificar quais disciplinas (conteúdos) serão trabalhados. Durante esse processo, é proposto o projeto pedagógico para ambas as universidades, nele são contemplados quais mídias serão utilizadas, gerando os objetivos de aprendizagem que vão nortear depois o conteúdo que cada entregável vai abordar (primeira linha da Figura 2, na horizontal).

Depois, é preciso conhecer os pontos críticos, que também são as necessidades dos atores envolvidos, nesse caso era a oferta de novas disciplinas, quadro docente limitado e a necessidade de novas metodologias para melhorar o processo de aprendizagem. E se referindo às videoaulas, seria o momento de definições de quais linguagens deveriam ser utilizadas de acordo com a natureza de cada instituição e quais formatos os protótipos teriam (segunda linha da Figura 2, na horizontal).

Com essa visualização macro permitida pela ferramenta jornada do produtor e o entendimento do usuário considerando abordagem empática (Brown, 2010; Lookwood,

2006), foi possível resumir e propor uma rotina para produção em resumo na Figura 3, que não necessariamente ocorrem em ordem, mas concomitantemente na maioria dos casos.

Métodos (Lookwood, 2006, adaptados)	Proposta resumo da rotina de produção
Formação de grupos multidisciplinares	Grande <i>Brainstorming</i> (pensamentos divergentes e convergentes)
Geração de atividades para visualização	Utilização ferramentas para visualização de dados e informações (jornada do usuário)
Prototipação e análise	Após <i>insights</i> , criação dos protótipos e futura análise do produto (aceitação, usabilidade e eficiência)

Figura 3. Proposta de discriminação das rotinas para prototipagem.

Fonte: Produzida pela autora (2019).

## 5 I RESULTADOS

Entende-se que como principal resultado além da geração de novas ideias (*insights*) foi proposição de soluções em produtos para o setor, favorecendo a inovação nas produções. Tais inovações são consideradas não no sentido de nunca terem sido realizadas, mas constituídas como valor de inovação e melhoria dos processos, criando novos valores simbólicos que podem influenciar os consumidores, possibilitando explorar o potencial experimental de protótipos (D'IPPOLITO, 2014).

Se focarmos nos pontos práticos, que de certa forma pressupõem a demanda, surge um questionamento: por qual motivo as universidades precisam terceirizar seus conteúdos? O motivo é similar para as duas instituições (i01 e i02). Geralmente, essa demanda pode surgir por conta do quadro funcional (limitado ou em escalas) atuantes nas universidades, ou a crescente de turmas, ou por novas disciplinas sendo propostas. Além disso, algo muito importante que gera a demanda de produção e, é um ponto chave para pensar nos protótipos, é a questão dessas universidades trabalharem com algumas metodologias e ferramentas que poderiam ser melhoradas e modernizadas, ou seja, elas buscam inovação em seus produtos. Diante desses fatores, surgem as demandas por parte das universidades para contratação de produções que trabalhem seu conteúdo de forma diferenciada. Acompanhando as principais tendências do ensino, seria algo que possa “prender” a atenção e ser “digestivo” para seus alunos. Isso pressupõe a resolução de problemas pela equipe de produção de videoaulas, que também é um fator instigador: qual formato de vídeo utilizar? Quais recursos devem estar presentes? Como isso atenderia a

demanda do cliente e corresponderia à necessidade dos alunos e professores?

Após toda essa trajetória dos produtores, os *insights* possibilitaram propor dois produtos diferentes, porém ambos no formato de vídeo em estilo apresentação. Isso se deve claro, diretamente à natureza do ensino de cada universidade, a i01 é 100% EAD, enquanto a i02 é 50% EAD e 50% presencial. A primeira queria algo mais moderno, *clean* e com a utilização de recursos gráficos em seus vídeos, o apresentador deveria ter um tom informal e descaracterizar-se de um “professor”, deveria estar ali para contar uma história em sua narrativa, trazendo primordialmente exemplos práticos. A segunda, por manter parte de seu público de forma presencial, também utilizaria os entregáveis dentro da sala aula e, por conta disso, queria algo que realmente fosse mais conservador e formal, simulando a figura do professor com um tom mais formal.

Como resultado temos dois modelos de videoaulas diferentes<sup>3</sup>, a primeira, da universidade i01, é mais jovial e utiliza bastante recursos gráficos para passar o conteúdo, atende à proposta de ser mais *clean* e a apresentação é baseada numa conversa com o aluno, a estrutura do texto narrado é montada em cima de cases que ilustram a prática profissional. A outra videoaula, proposta para atender as necessidades da i02, é mais tradicional, desde a figura do apresentador, que deve passar mais formalidade durante sua fala até a utilização de recursos, mais voltados para *letterings* e fotos de exemplos ilustrativos ou experiências. Sua estrutura da narrativa tem o encaminhamento mais sério, o apresentador simula um professor e elenca os principais pontos vistos no e-book, trazendo alguns exemplos.

Após esses protótipos diferentes montados, a produção foi escalonada de forma proporcional com o plano de ensino proposto para cada curso, visando abranger todas as disciplinas contratadas pelas instituições. Posteriormente, os produtos foram entregues às universidades demandantes e aprovados por suas respectivas comissões.

## 6 | CONCLUSÕES

O processo descrito nesse relato pôde mostrar a versatilidade do método do *design thinking* e como suas ferramentas podem ser úteis para montar protótipos, incluindo a reconfiguração de rotinas de produção e estratégia de gestão do conhecimento dentro das organizações, criando rotinas de valor.

A escolha do vídeo para ser uma das mídias dos entregáveis de cada universidade se deu pelo “ser audiovisual” - estatuto que as imagens ocupam, operam em escala importante se estendendo ao ensino. Hoje cada vez mais a linguagem audiovisual para EAD vem sendo utilizada devido as formas de expressão que permitiriam rápido aprendizado, visualização de informação e ideias, além de que a maioria dos alunos já estaria familiarizado com esse

---

<sup>3</sup> Por questões de preservação dos direitos autorais das universidades optou-se por suprimir as imagens das videoaulas, atendendo-se apenas a descrição de suas principais características.

universo “visual”, principalmente com o advento das redes sociais.

A intencionalidade e processo de coautoria dos participantes, tanto na concepção quanto nas produções englobando diversos profissionais, permitiu que o processo fosse visto de diversas formas e ângulos, o que remete a algo natural do *design thinking*: a empatia, a colaboração e a cocriação entre os participantes do processo.

É importante colocar que, como quesito final de todo o processo de produção observado, a equipe envolvida verificou a existência de pontos que precisam ser observados a posteriori, inclusive estudados, que é a aceitação por parte dos alunos e professores de cada instituição das produções. Essa parte de investigação da eficiência e eficácia dos produtos diretamente nos usuários extremos é uma próxima etapa que está para ser realizada pela empresa produtora dos protótipos. E, certamente, cabe espaço para outras reflexões posteriores.

## REFERÊNCIAS

BASON, C., AUSTIN, R. D. *The right way to lead design thinking*. **Harvard Business Review**, vol. 97, n. 2, p. 82-88, 2019.

BROWN, T. **Change by design: how design thinking transforms organizations and inspires innovation**. New York: Harper Collins, 2009.

BROWN, T. **Design Thinking**. Uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

D'IPPOLITO. *The importance of design for firms' competitiveness: a review of the literature*. **Technovation**, vol. 11, n.34, p. 716-730, 2014.

GONZALEZ, R. V. D.; MARTIN, M. F. Um estudo teórico das características Organizacionais que influenciam a gestão do Conhecimento nas organizações. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, vol. 5, n. 2, p. 14-34, 2015.

LOCKWOOD, T. **Design thinking: Integrating innovation, customer experience, and brand value**. New York: Allworth Press, 2006.

PERASSI, R.; MENEGHEL, T. R. Conhecimento, Mídia e Semiótica na área de mídia do conhecimento. In: VANZIN, Tarcísio; DANDOLINI, Gertrudes Aparecida, orgs. **Mídias do Conhecimento**. Florianópolis: Pandion, 2011.

VIANNA, M. et al. **Design thinking: inovação em negócios**. Rio de Janeiro: MJV Press, 2012. Acesso em 21 de janeiro de 2020. [http://livrodesignthinking.com.br/livro\\_dt\\_MJV.pdf](http://livrodesignthinking.com.br/livro_dt_MJV.pdf).

## 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](http://www.atenaeditora.com.br) 

[contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br) 

@atenaeditora 

[www.facebook.com/atenaeditora.com.br](https://www.facebook.com/atenaeditora.com.br) 

# Gestão e Organização da Informação e do Conhecimento

[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br) 

[contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br) 

@atenaeditora 

[www.facebook.com/atenaeditora.com.br](https://www.facebook.com/atenaeditora.com.br) 