



Resumo de dissertação

Arcabouço metodológico para proposição de modelos de gestão do conhecimento

Elaine Martins Parreiras

Orientadora: Patrícia Nascimento Silva (Universidade Federal de Minas Gerais)
214p. – Dissertação (Mestrado) – Defesa 29.04.2025

Resumo: A gestão do conhecimento é uma abordagem contemporânea e importante para o desenvolvimento de qualquer organização, pois propicia uma visão ampla dos processos, permitindo integrá-los de maneira organizada em diferentes instituições. Os modelos de gestão do conhecimento auxiliam organizações que desejam implementá-los a desenvolver-se a partir desse caminho, sinalizando o percurso e inspirando parâmetros a serem seguidos. Embora haja uma diversidade de modelos de gestão do conhecimento em variadas áreas, percebe-se a inexistência de instrumentos metodológicos que possam guiar a construção ou a adaptação de um modelo. Frente a essa lacuna, esta pesquisa propõe um arcabouço metodológico para elaboração de modelos de gestão do conhecimento na Ciência da Informação. Especificamente, buscou-se: (i) identificar os modelos de gestão do conhecimento elaborados entre o período de 2014 e 2023 e suas aplicações; (ii) identificar métodos, técnicas e dimensões utilizadas na construção de modelos de gestão de conhecimento e (iii) organizar, analisar e sistematizar diretrizes e dimensões para propor um arcabouço metodológico para a elaboração de modelos de gestão do conhecimento no campo da Ciência da Informação. A pesquisa é caracterizada como descritiva, exploratória e aplicada, dividida em três etapas, uma para cada objetivo específico, e utilizou as técnicas de pesquisa bibliográfica e análise de conteúdo. Como resultados, na primeira etapa foi realizada uma revisão de literatura, utilizando um protocolo estruturado, que permitiu identificar os modelos de gestão do conhecimento dos últimos dez anos (2014-2023) bem como suas aplicações. Dos 502 documentos recuperados, 59 estudos foram selecionados e analisados para que fossem identificados os objetivos, a metodologia utilizada para a construção do modelo, os principais resultados e os fatores críticos de sucessos baseados em Heisig (2009). Na segunda etapa, como resultados, foram apresentados os tipos de procedimentos utilizados na construção dos modelos, como: pesquisa bibliográfica e revisão de literatura, pesquisa documental, estudo de caso e grupo focal e também os diferentes instrumentos metodológicos, como entrevista, questionário, formulário, fontes secundárias e análise estatística. As técnicas de análises – qualitativa, quantitativa e quali-quantitativa, e dimensões, também foram mapeadas, a fim de identificar métodos, técnicas e dimensões utilizados na construção dos modelos, para subsidiar a elaboração do arcabouço metodológico proposto. Como limitações dessas etapas, destaca-se a falta de detalhamento de alguns modelos com informações muito genéricas, superficiais e etapas abstratas. Finalmente, na terceira etapa, foi apresentado o arcabouço denominado ARCGC, constituído por quatro fases: I. conhecer a instituição; II. Desenvolver, agregar e compartilhar; III. utilizar e avaliar; e IV. preservar e armazenar. O ARCGC consiste em instrumento útil, norteador e facilitador para guiar aqueles que desejam propor ou adaptar um modelo de gestão do conhecimento, independentemente do domínio de aplicação. A contribuição deste trabalho consiste na entrega de um arcabouço metodológico como instrumento inovador e relevante para a área ao proporcionar uma estrutura de apoio para orientar a construção de modelos. Sua implementação adequada pode mitigar desafios na gestão organizacional, fomentando a inovação

de forma prática e aplicada. Para trabalhos futuros, sugere-se a aplicação do ARCGC em diferentes organizações, públicas e privadas.

Palavras-chave: gestão do conhecimento; construção de modelos; arcabouço metodológico; Ciência da Informação

Methodological framework for proposing knowledge management models

Abstract: Knowledge management is a contemporary and important approach for the development of any organization, as it provides a broad view of processes, allowing them to be integrated in an organized way in different institutions. Knowledge management models help organizations that want to implement them to develop along this path, signposting the way and inspiring parameters to be followed. Although there is a diversity of knowledge management models in various areas, there is a lack of methodological tools to guide the construction or adaptation of a model. In view of this gap, this research proposes a methodological framework for developing knowledge management models in Information Science. Specifically, we sought to: (i) identify the knowledge management models developed between 2014 and 2023 and their applications; (ii) identify methods, techniques and dimensions used in the construction of knowledge management models and (iii) organize, analyze and systematize guidelines and dimensions to propose a methodological framework for the development of knowledge management models in the field of Information Science. The research is characterized as descriptive, exploratory and applied, divided into three stages, one for each specific objective, and used the techniques of bibliographical research and content analysis. As a result, in the first stage a literature review was carried out, using a structured protocol, which made it possible to identify the knowledge management models of the last ten years (2014-2023) as well as their applications. Of the 502 documents retrieved, 59 studies were selected and analyzed in order to identify the objectives, the methodology used to build the model, the main results and the critical success factors based on Heisig (2009). The second stage presented the types of procedures used to build the models, such as: bibliographical research and literature review, documentary research, case studies and focus groups, as well as the different methodological instruments, such as interviews, questionnaires, forms, secondary sources and statistical analysis. The analysis techniques - qualitative, quantitative and quali-quantitative, and dimensions - were also mapped in order to identify the methods, techniques and dimensions used to build the models, in order to support the development of the proposed methodological framework. The limitations of these stages include the lack of detail in some models, with very generic, superficial information and abstract stages. Finally, in the third stage, the framework called ARCGC was presented, consisting of four phases: I. getting to know the institution; II. developing, aggregating and sharing; III. using and evaluating; and IV. preserving and storing. The ARCGC is a useful, guiding and facilitating instrument for those who wish to propose or adapt a knowledge management model, regardless of the field of application. The contribution of this work consists of delivering a methodological framework as an innovative and relevant instrument for the field by providing a support structure to guide the construction of models. Its proper implementation can mitigate challenges in organizational management, fostering innovation in a practical and applied way. For future work, we suggest applying the ARCGC to different organizations, both public and private.

Keywords: knowledge management; model building; methodological framework; Information Science.

Arcabouço metodológico para la propuesta de elaboración de modelos de gestión del conocimiento

Resumen: La gestión del conocimiento es un enfoque contemporáneo e importante para el desarrollo de cualquier organización, ya que proporciona una visión amplia de los procesos, permitiendo integrarlos de manera organizada en diferentes instituciones. Los modelos de gestión del conocimiento ayudan a las organizaciones que desean implementarlos a desarrollarse a partir de este camino, señalando la ruta y inspirando los parámetros a seguir. Aunque existe una diversidad de modelos de gestión del conocimiento en diversas áreas, se percibe la inexistencia de instrumentos metodológicos que puedan guiar la construcción o la adaptación de un modelo. Ante esta laguna, esta investigación

propone un arcabouço metodológico para la elaboración de modelos de gestión del conocimiento en la Ciencia de la Información. Específicamente, se buscó: (i) identificar los modelos de gestión del conocimiento elaborados entre el período de 2014 y 2023 y sus aplicaciones; (ii) identificar métodos, técnicas y dimensiones utilizadas en la construcción de modelos de gestión del conocimiento y (iii) organizar, analizar y sistematizar directrices y dimensiones para proponer un arcabouço metodológico para la elaboración de modelos de gestión del conocimiento en el campo de la Ciencia de la Información. La investigación se caracteriza por ser descriptiva, exploratoria y aplicada, dividida en tres etapas, una para cada objetivo específico, y utilizó las técnicas de investigación bibliográfica y análisis de contenido. Como resultados, en la primera etapa se realizó una revisión de la literatura, utilizando un protocolo estructurado, que permitió identificar los modelos de gestión del conocimiento de los últimos diez años (2014-2023), así como sus aplicaciones. De los 502 documentos recuperados, se seleccionaron y analizaron 59 estudios para identificar los objetivos, la metodología utilizada para la construcción del modelo, los principales resultados y los factores críticos de éxito basados en Heisig (2009). En la segunda etapa, como resultados, se presentaron los tipos de procedimientos utilizados en la construcción de los modelos, tales como: investigación bibliográfica y revisión de la literatura, investigación documental, estudio de caso y grupo focal, así como los diferentes instrumentos metodológicos, tales como entrevistas, cuestionarios, formularios, fuentes secundarias y análisis estadístico. Las técnicas de análisis (cualitativas, cuantitativas y cualitativo-cuantitativas) y las dimensiones también se mapearon con el fin de identificar los métodos, técnicas y dimensiones utilizados en la construcción de los modelos, para respaldar la elaboración del arcabouço metodológico propuesto. Como limitaciones de estas etapas, destaca la falta de detalle de algunos modelos con información muy genérica, superficial y etapas abstractas. Finalmente, en la tercera etapa, se presentó el arcabouço denominado ARCGC, que consta de cuatro fases: I. conocer la institución; II. desarrollar, agregar y compartir; III. utilizar y evaluar; y IV. preservar y almacenar. El ARCGC es un instrumento útil, orientador y facilitador para guiar a quienes desean proponer o adaptar un modelo de gestión del conocimiento, independientemente del ámbito de aplicación. La contribución de este trabajo consiste en la entrega de un arcabouço metodológico como instrumento innovador y relevante para el área, al proporcionar una estructura de apoyo para orientar la construcción de modelos. Su implementación adecuada puede mitigar los desafíos en la gestión organizacional, fomentando la innovación de manera práctica y aplicada. Para trabajos futuros, se sugiere la aplicación del ARCGC en diferentes organizaciones, públicas y privadas.

Palabras clave: gestión del conocimiento; construcción de modelos; arcabouço metodológico; Ciencia de la Información.

Como citar esta dissertação: PARREIRAS, Elaine Martins. **Arcabouço metodológico para proposição de modelos de gestão do conhecimento.** 2025. 211f. Dissertação (Mestrado em Gestão & Organização do Conhecimento) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2025. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/83027>.