

TERMINOLOGIAS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO:

base para alinhamento conceitual

VOLUME 2



Carlos Marcelo Faustino da Silva
Guilherme Paraol de Matos
Clarissa Stefani Teixeira

(Organizadores)

VIA



TERMINOLOGIAS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO:

base para alinhamento conceitual

VOLUME 2

Organizadores

Carlos Marcelo Faustino da Silva

Guilherme Paraol de Matos

Clarissa Stefani Teixeira

Autores

Ana Sofia Vaz Lopes, Ana Teresa Mansilha Xavier Soares

Bruna Fernanda da Silva, Bruno Eduardo Melo

Caio Henrique Rossetto Coelho, Carolina Cotta Ramusino

Celso Júnior de Castro Vieira, Cinara Félix Ribeiro Machado Cassettari

Enzo Vanzuita Piazero, Enzo Vinícius da Silva Moukarzel,

Gabriel Canizella Terluk, Guilherme Augusto Paquelin Gomes

Guilherme Carvalho L. de Souza Aguiar, Louisa Lopes Lanzer,

Joao Vitor Wollinger da Silva, Louise Diniz Maciel

Luiara Bertotti, Luisa Bastos Mateus

Luiza Machado Espíndola, Luiza Rodrigues Perin

Luiz Eduardo Brand Flores, Marcelo Magiero Webster

Marina Dias Rosa, Matheus Hromatka

Matheus Joaquim Wolf, Nicolas da Silva

Nivaldo Venture Júnior, Ricardo Castilhos Thisted

Thamyres Hellen da Silva



TERMINOLOGIAS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO: base para alinhamento conceitual

VOLUME 2

© 2023 dos autores

Projeto gráfico: Mariana Barardi / Javier Venegas

Milena Maredmi Corrêa Teixeira CRB/SC 14/1477

S586t

Terminologias de Gestão do Conhecimento: base para alinhamento conceitual / Carlos Marcelo Faustino da Silva; Guilherme Paraol de Matos; Clarissa Stefani Teixeira (Orgs.) –

São Paulo: Perse.

84p.: il. v.2 2023

1 e-book

Disponível em: <<http://via.ufsc.br/>>;

ISBN 978-65-5879-294-9

1. Terminologias. 2. Gestão do Conhecimento. 3. Engenharia do Conhecimento I. Silva, Carlos Marcelo Faustino da II. Matos. Guilherme Paraol III. Teixeira. Clarissa Stefani IV. Via Estação Conhecimento.

CDU: 001.4



Permitido que se façam download e os compartilhem desde que atribuam crédito ao autor, mas sem que possam alterá-los de nenhuma forma ou utilizá-los para fins comerciais.



VIA ESTAÇÃO CONHECIMENTO, São Paulo, 2023



www.via.ufsc.br



SÚMÁRIO

APRESENTAÇÃO	14
TERMOS	17
A	17
Acesso à Informação	17
Alinhamento estratégico	17
Ambidestria organizacional	17
Ambiente organizacional	17
Ambientes colaborativos: presenciais ou virtuais.....	18
Análise de lacunas.....	18
Aprendizagem organizacional	18
Áreas do conhecimento.....	18
Ativos intangíveis	18
Ativos tangíveis.....	18
Auditoria do conhecimento	18
Auditoria interna	19



Autossustentabilidade	19
Avaliação de desempenho	19

B

Banco de competências	20
Banco de conhecimentos	20
Banco de dados	20
Bases de conhecimento	20
Benchmarking	20
Biblioteca digital	21
Biblioteca virtual	21
Blog	21
Brainstorming	21
Business intelligence	21
Business Model Canvas	21

C

Cadeia de valor	22
Café do conhecimento	22
Capacitação	22
Capital cliente	22
Capital de risco	22
Capital intelectual	23
Capital estrutural	23
Capital humano	23
Capital semente	23
Capital social	23
Centro de excelência	23
CERNE	24
Chat	24



Chief Executive Officer (CEO)	24
Chief Financial Officer (CFO).....	24
Chief Investment Officer (CIO)	24
Chief Technology Officer (CTO).....	25
Ciclo vital da gestão do conhecimento	25
Coaching	25
Cognição	25
Colaboração	25
Competência	26
Competências centrais da gestão do conhecimento	26
Comunicação organizacional	26
Comunidade de prática	26
Comunidades virtuais de execução de projetos	26
Conectividade	27
Conexão.....	27
Conformidade	27
Conhecimento.....	27
Conhecimento científico.....	27
Conhecimento explícito.....	27
Conhecimento organizacional	28
Conhecimento pessoal.....	28
Conhecimento profissional	28
Conhecimento sistematizado	28
Conhecimento tácito	28
Conferência multimodal	28
Correção	29
Coworking	29
Crowdfunding.....	29
Cultura de gestão do conhecimento.....	29
Cultura empreendedora.....	29
Cultura organizacional	29



Customer Success – CS.....	30
Cyberespaço	30

D	31
Dados	31
Data mining.....	31
Data Warehouse.....	31
Democracia da informação.....	31
Demoday	31
Descriptação.....	32
Design Sprint.....	32
Design Thinking	32
Digitalização	32
Dinâmica de Grupo	32
Domínio	32
Domótica.....	32

E	33
E-business	33
E-group.....	33
E-learning.....	33
E-mail	33
Economia do Conhecimento	33
Ecossistema da Inovação	34
EdTech.....	34
Educação corporativa.....	34
Educação eletrônica ou virtual	35
Educomunicação	35
Equipes colaborativas	35
Efetividade social.....	35



Eficiência	35
Eficácia	36
Elementos do Design.....	36
Elevator Pitch	36
Empreendedor	36
Empreendedorismo	36
Encontros de Lições Aprendidas	36
Ensino híbrido	37
Espaço físico de trabalho.....	37
Espiral do conhecimento.....	37
Estratégia competitiva	37
Estrutura de custos	37
Estrutura de funcionamento de gestão do conhecimento.....	37
Etapa de convergência	38
Etapa de divergência	38
Ética empresarial	38
Estrutura por processos.....	38
Experimentação	38

F

Ferramentas de gestão do conhecimento	39
Ferramentas Tecnológicas.....	39
Follow-up ou Fup.....	39
Fluxo de Caixa.....	39
Formação	40
Fornecedor de conteúdo	40
Fóruns de discussão	40

G

Gamificação	41
-------------------	----



Garantia de Qualidade	41
Gatekeeper	41
Geração de valor	41
Gerenciamento.....	41
Gerenciamento de risco	42
Gerenciamento do conhecimento organizacional	42
Gestão	42
Gestão da Inovação.....	42
Gestão de conteúdo.....	43
Gestão de mudança.....	43
Gestão de processos.....	43
Gestão do conhecimento	44
Gestão eletrônica de documentos.....	44
Gestão por competência	44
Gestão tecnológica.....	44
Globalização	45
Governo eletrônico.....	45
Growth Hacking	45
Grupo de discussão.....	45

H

Habitats de Inovação.....	46
Hackathon.....	46
Home office	46
Habilidade	46

I

Inerente	47
Interação Social	47



Internalização	47
Intuição	47
Integração	48
Inclusão digital	48
Incorporação do Conhecimento	48
Indivíduo.....	48
Informação.....	49
Interpretação.....	49
Inteligência Competitiva.....	49
Inteligência Coletiva	49
Inteligência Organizacional.....	50
Inteligência Tática	50
Internet	50
Intranet.....	50
Interatividade	51
Interconectividade	51

L	52
Lead Time.....	52
Lean Manufacturing	52
Learn by doing	52
Linguagem Formal.....	52
Localizador de Especialistas	52

M	54
Mapa do Conhecimento	54
Mapas Cognitivos.....	54
Marketing	54
Mass Personalization	54
Meetup	55



Melhores práticas	55
Memória Organizacional	55
Memória técnica	55
Mensuração da gestão do conhecimento.....	55
Mentor	55
Mentoring.....	56
Metadados	56
Método	56
Mídia do Conhecimento	56
MIKE - Model-based and Incremental Knowledge Engineering	56
Modelagem Conceitual.....	57
Modelos Mentais	57
MOOC	57
Multidisciplinaridade	57
MVP	57

N

Nanociência	58
Nanotecnologia.....	58
Narrativa de História.....	58
Negócio	58
Negócios de Impacto Social	59
Networking	59
Nicho	59
Núcleo de Inovação Tecnológica (NIT).....	59

O

Objetivos da Organização	60
Onboarding.....	60
Open network (Rede aberta)	60



Organização	60
Organização do Trabalho	61

P	62
Performance	62
Portal Corporativo.....	62
Práticas de Gestão do Conhecimento	62
Preservação do Conhecimento.....	62
Processo de Gestão do Conhecimento	63
Processos de Conhecimentos	63
Processos de Gestão Pessoal	63
Programa de Treinamento	63
Propriedade intelectual	64
Proposta de valor.....	64
Protocolo.....	64

R	65
Redes de Colaboração.....	65
Rede Neural.....	65
Regras da gestão do conhecimento.....	65
Repositório de conhecimentos	66
Revisão de aprendizagem	66
Revisão pós-ação.....	66

S	67
Segurança da informação.....	67
Significância.....	67



Sistemas nacionais de gestão do conhecimento.....	67
Sociedade do conhecimento.....	67
Software livre	68
Storytelling.....	68
T	69
Taxonomia.....	69
Tecnologia da Informação	69
Terminologia	69
Trabalhador do Conhecimento	69
Trabalho remoto (teletrabalho).....	70
Transferência de tecnologia	70
W	71
Website.....	71
Workshop	71
World Wide Web (WWW)	71
Workflow.....	71
Referências	72



APRESENTAÇÃO

O conhecimento pode ser considerado um dos ativos mais importantes das organizações na atualidade (SANTOS; RADOS, 2020). Tendo em vista que na segunda metade do Século XX, o desenvolvimento tecnológico provocou numerosas transformações no contexto empresarial mundial (SANTOS; VARVAKIS, 2021a) e a então nomeada Quarta Revolução Industrial criou novos valores e serviços acarretando na ascensão para a Sociedade 5.0, dita como uma sociedade de conhecimento (SANTOS; RADOS, 2020).

Nesse cenário em que a globalização e a rápida evolução tanto tecnológica quanto social afeta diversas esferas, o conhecimento passa a ser integrado nas estratégias organizacionais como forma de acompanhar as tendências das grandes e contínuas transformações sociais, econômicas, políticas e culturais em busca de eficiência e inovação (MAGNANI; HEBERLÊ, 2010).

Assim, como o recurso organizacional de que se trata, o conhecimento tem meios para ser gerenciado, e é dessa premissa que surge a Gestão do Conhecimento (GC). Mais do que apenas criar o conhecimento, as organizações precisam ser capazes de proporcionar condições para organizá-lo e processá-lo de forma estratégica e, assim, gerar benefícios em resultados práticos (STRAUHS et al., 2012).

Importante destacar que a GC vai além da simples gestão da informação. O conhecimento difere-se da informação em vários aspectos fundamentais, visto que para que uma informação se torne conhecimento é preciso que o sujeito cognoscente possa construir uma representação da realidade que faça sentido (SANTOS, VARVAKIS, 2021b). Não obstante, diferindo-se da natureza base da informação, o conhecimento não é somente uma memória estática, mas algo sempre acessível segundo uma finalidade, uma intenção, um projeto (SANTOS, VARVAKIS, 2021b).

Nesse contexto, tem-se que as características do conhecimento tornam seu processo complexo e com especificidades muito particulares intrínsecas à sua na-



tureza intangível, e, portanto, as técnicas da administração tradicional devem ceder espaço para uma gestão que prevê esse tipo de abordagem (TAKEUCHI; NONAKA, 2009).

A GC torna possível para as organizações voltarem a atenção de seus processos para propriedades do conhecimento que o diferenciam de outros recursos, visto que ele é intangível, de difícil mensuração, além de volátil e que carrega como uma de suas principais características a incorporação em agentes com vontades (SERRAT, 2017).

Nesse aspecto, a sobrevivência das organizações em um contexto onde as mudanças exteriores a ela são tão diretamente impactantes (SANTOS; RADOS, 2020) está atrelada a uma estratégia alinhada com uma boa GC (DAVENPORT, 2017). Assim, é preciso que as organizações tenham líderes ou gerentes comprometidos em acumular, explorar e renovar a base de conhecimento de forma a criar sistemas de gestão que irão facilitar esses tipos de processos (SERRAT, 2017).

Portanto, cientes do papel da GC em oferecer meios para que processos e ferramentas contemplem abrangentemente as características necessárias para que o conhecimento seja criado e se perpetue entre os indivíduos e a organização de forma a impulsionar os resultados e acompanhar as tendências impostas (TAKEUCHI; NONAKA, 2009), conhecer os termos da área ligam-se a relevância do seu contexto. Do mesmo modo, conforme a sociedade evolui, novas áreas atrelam-se à multidisciplinaridade da própria GC.

Áreas como inovação, empreendedorismo, gestão de negócios emergentes e ciência da informação evoluem de forma constante e se aproximam cada vez mais da Gestão do Conhecimento. Dessa forma, o lançamento da segunda edição do e-book **Terminologias de Gestão do Conhecimento** apresenta mais de 40 novos termos além dos inseridos na primeira, abraçando as diversas áreas afins para o enriquecimento das discussões de alinhamento conceitual.



Referências

DAVENPORT, Thomas H. Knowledge management and the broader firm: strategy, advantage, and performance. **Knowledge management handbook**, v. 2, p. 1-2, 1999.

MAGNANI, M; HEBERLÊ, A. **Introdução a Gestão do Conhecimento**: Organizações como sistemas sociais complexos. – Pelotas: Embrapa Clima Temperado, 2010. Disponível em: < <http://www.infoteca.cnptia.embrapa.br/infoteca/handle/doc/867731>> Acesso em: 19/10/2022.

SANTOS, N.; RADOS, G. J. V. **Fundamentos teóricos de gestão do conhecimento** - Florianópolis: Pandion, 2020.

SANTOS, N.; VARVAKIS, G. (2021a). Breve história da Gestão do Conhecimento [Material de apoio de aula online]. Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Santa Catarina.

SANTOS, N.; VARVAKIS, G. (2021b). O que é conhecimento - Parte 1 [Material de apoio de aula online]. Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Santa Catarina.

SERRAT, Olivier. Notions of knowledge management. In: **Knowledge Solutions**. Springer, Singapore, 2017. p. 291-304.

STRAUHS, F; et. al. **Gestão do Conhecimento nas Organizações** – Curitiba: Aymarã Educação, 2012. – (Série UTFInova). ISBN 978-85-7841-783-3 (material impresso) ISBN 978-85-7841-784-0 (material virtual). Disponível em: < <http://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/2064/1/gestaoconhecimentoorganizacoes.pdf>> Acesso em: 22/08/2020.

TAKEUCHI, Hirotaka; NONAKA, Ikujiro. **Gestão do conhecimento**. Bookman Editora, 2009.



TERMOS

A

Acesso à Informação

A Lei nº 12.527 institui como princípio fundamental que o acesso à informação pública é a regra, e o sigilo somente a exceção. Para garantir o exercício pleno do direito de acesso previsto na Constituição Federal, a Lei define os mecanismos, prazos e procedimentos para a entrega das informações solicitadas à administração pública pelos cidadãos. A Lei igualmente determina que os órgãos e entidades públicas deverão divulgar um rol mínimo de informações proativamente por meio da internet (BRASIL, 2020).

Alinhamento estratégico

O alinhamento estratégico auxilia a busca pela visão, pois trabalha a homogeneidade das informações, fazendo com que todos os esforços sejam constantemente colocados sob a mesma direção, principalmente nas situações de ajustes ou modificações da estratégia (FW, 2018).

Ambidestria Organizacional

Encontrar um equilíbrio entre as práticas de exploração e exploração já existentes na empresa sem prejudicar as ações que garantem a atual sustentação do modelo de negócio (SILVA, 2021).

Ambiente organizacional

Refere-se ao conjunto de forças, tendências e instituições, tanto externas como internas da organização, que têm potencial para influenciar o desempenho organizacional (SANTOS, 2016).



Ambientes colaborativos: presenciais ou virtuais

Uma mescla entre os ambientes de colaboração físicos e virtuais dentro de um mesmo escritório, no home office ou em qualquer outro local escolhido pelo colaborador para desempenhar suas atividades profissionais (LOW, 2015).

Análise de lacunas

É uma ferramenta de avaliação da empresa e do método que incide sobre a diferença entre o desempenho atual de uma empresa e seu desempenho desejado, dessa forma, é possível avaliar o desempenho atual, real e os esforços de melhoria necessárias para fechar a lacuna e alcançar o desempenho, desejado futuro (MANSILHA, 2014).

Aprendizagem organizacional

Capacidade dos membros de uma organização de reter e utilizar conhecimentos disponíveis no ambiente organizacional (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2018).

Áreas do conhecimento

Divisão taxonômica estrutural e sistematizada do conhecimento humano com vistas à delimitação de conteúdos (BRASIL, 2003).

Ativos intangíveis

Recursos disponíveis no ambiente institucional, de difícil qualificação e mensuração, mas que contribuem para os seus processos produtivos e sociais (BRASIL, 2003).

Ativos tangíveis

Ativos tradicionais identificados nos modelos contábeis (BRASIL, 2003).

Auditagem do conhecimento

Pesquisa sistemática tipicamente baseada em questionários, entrevistas ou narrativas técnicas sobre o conhecimento da organização. Geralmente inclui a elaboração



de mapas de conhecimento, descrevendo fluxos e relacionamentos de indivíduos, grupos ou a organização como um todo (BRASIL, 2003).

Auditoria interna

A auditoria interna é uma atividade independente e objetiva de avaliação e consultoria, criada para agregar valor e melhorar as operações de uma organização. Ela auxilia a organização a atingir seus objetivos a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada à avaliação e melhoria da eficácia dos processos de gerenciamento de riscos, controle e governança (IIA BRASIL, Sem Data).

Autossustentabilidade

O termo autossustentabilidade organizacional representa a capacidade de uma organização gerar, com recursos próprios, a sua sustentabilidade, tornando-a longeva na sua sobrevivência ao ambiente (interno e externo) e nas suas interações com esse mesmo ambiente (LIMA, 2017).

Avaliação de desempenho

A avaliação de desempenho evoluiu para uma sistemática de seleção de alvos de desempenho individual ou metas de desempenho institucional e seus respectivos indicadores para avaliação, em período previamente acordado (BRASIL, 2003).



B

Banco de competências

Repositório de informações sobre a capacidade técnica, científica, artística e cultural das pessoas. Geralmente limitado ao conhecimento obtido por meio do ensino formal e/ou eventos de treinamento e aperfeiçoamento reconhecidos pela Instituição (BRASIL, 2003).

Banco de conhecimentos

Repositório de informações sobre a localização de conhecimentos na organização e, principalmente, fontes de consulta e equipes/pessoas detentoras de determinado conhecimento (BRASIL, 2003).

Banco de dados

É definido como uma elevada quantidade de informações armazenadas num sistema computacional de forma que permita rápido acesso e/ou alteração (CAMBRIDGE DICTIONARY, [s.d.]).

Bases de conhecimento

É uma espécie de biblioteca online da empresa, construída com o objetivo de solucionar problemas recorrentes. Nela, há diversos materiais sobre o uso de um produto ou serviço, o que permite que todas as dúvidas sejam tiradas de maneira simples e rápida (DE PAULA, 2019).

Benchmarking

Busca sistemática das melhores referências para comparação aos processos, produtos e serviços da organização (BRASIL, 2003).



Biblioteca digital

Acervo constituído por peças digitalizadas (armazenadas em mídia eletrônica) (BRASIL, 2003).

Biblioteca virtual

Acervo aglutinado a partir de links de acesso a material digitalizado (BRASIL, 2003).

Blog

Site que contém uma lista de artigos ou histórias curtas, muitas vezes relacionadas a eventos atuais, também podem ser fotografias, vídeos, gravações de áudio ou uma mistura de todos os tipos (YOUNG, 2010).

Brainstorming

É uma reunião em grupo para debate sobre soluções a um problema. Trata-se de uma busca por abordagens inovadoras, o que no ambiente corporativo estimula o engajamento e contribui com a valorização e a motivação da equipe (ROCHA, 2017).

Business intelligence

Business Intelligence (BI) ajuda as organizações a analisar dados históricos e atuais, para que, através de insights, sejam feitas decisões estratégicas (MICROSOFT, 2022).

Business Model Canvas

O Método criado por Alexander Osterwalder, conhecido como CANVAS, como uma alternativa para modelar e gerenciar um plano estratégico de forma mais lúdica, direta e ilustrativa. O Canvas é um quadro que resume de forma objetiva 09 etapas necessárias para modelar uma ideia de negócio (CYSNEIROS, 2020).



C

Cadeia de valor

Conjunto de diversas etapas de produção, que começa com a matéria prima, inclui o fornecimento de equipamentos, o aparato tecnológico e institucional e termina com a distribuição e comercialização do produto final (ANPROTEC; SEBRAE, 2002).

Café do conhecimento

É uma forma de debate em grupos para refletir, criar e compartilhar conhecimentos e ideias que surgem em um ambiente colaborativo e sem confrontação. Os participantes não devem criticar a opinião dos seus colegas (IPEA, 2019).

Capacitação

Processo permanente e deliberado de aprendizagem, com o propósito de contribuir para o desenvolvimento de competências institucionais por meio do desenvolvimento de competências individuais (UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA, 2006).

Capital cliente

O capital cliente ou capital relacional é o valor dos relacionamentos de uma entidade com as pessoas com as quais realiza operações (STEWART, 1998).

Capital de risco

Apoiam empresas de pequeno e médio porte já estabelecidas e com potencial de crescimento. Assim, tem uma duração média de 5 a 7 anos, os recursos investidos financiam as primeiras expansões, possibilitando novos patamares no mercado (CYSNEIROS, 2020).



Capital intelectual

Parte dos ativos intangíveis, o capital intelectual pode incluir conhecimentos sobre o estágio de desenvolvimento da organização, dados e informações sobre processos, experts, produtos, clientes e competidores e a propriedade intelectual sobre as patentes e licenças. Inclui três subcategorias: capital humano, capital estrutural e capital cliente. O capital intelectual, algumas vezes, favorece a avaliação da organização, calculando valores bem acima daqueles preconizados pelo mercado (BRASIL, 2003).

Capital estrutural

Descreve o conhecimento capturado e institucionalizado no processo de estruturação e aculturação, incluindo patentes e marcas (BRASIL, 2003).

Capital humano

Refere-se ao valor atribuído ao conhecimento e à competência necessários para desenvolver as soluções requeridas pelos clientes (BRASIL, 2003).

Capital semente

Recurso captado quando o negócio está em sua fase inicial. Por isso, será aquele que possibilitará que primeiros passos de uma ideia sejam dados (CYSNEIROS, 2020).

Capital social

Conceito inovador nas análises e propostas de desenvolvimento refere-se à capacidade de relacionamento do indivíduo, sua rede de contatos sociais, baseados em expectativas de reciprocidade e comportamento confiáveis que, no conjunto, melhoram a eficiência individual e no coletivo, ajudam a manter a coesão social (BRASIL, 2003).

Centro de excelência

Órgão ou unidade orgânica capaz de congregiar fatores de produção e estabelecer processo produtivo com eficiência e eficácia superiores às verificadas em organismos congêneres, propiciando-lhes a liderança conceitual em sua área de atuação (BRASIL, 2003).



CERNE

Centro de Referência para Apoio aos Novos Empreendedores. Um modelo de gestão para atuação das incubadoras brasileiras, desenvolvido pela Anprotec e o SEBRAE. Portanto, seu objetivo é promover a melhoria expressiva nos resultados das incubadoras, tanto em termos quantitativos quanto qualitativos (CYSNEIROS, 2020).

Chat

Ferramenta para troca de mensagens instantâneas via web, em tempo real (OROFINO; YOUNG, 2010).

Chief Executive Officer (CEO)

Chief Executive Officer significa Diretor Executivo. Se refere ao presidente da empresa ou diretor geral, é o cargo mais alto do nível de hierarquia operacional (RICO, 2020).

Chief Financial Officer (CFO)

Chief Financial Officer significa Diretor Financeiro, é o responsável pela administração e planejamento financeiro da empresa (RICO, 2020).

Chief Investment Officer (CIO)

CIO é a sigla de Chief Information Officer, que em português significa Diretor de Tecnologia da Informação. O papel do CIO é implementar e realizar a manutenção dos sistemas de informação que são usados pela organização. Isto significa que é ele quem define quais tecnologias serão utilizadas, tanto para a parte física, por exemplo infraestrutura de rede, como digital, ou seja, os softwares que serão utilizados, de acordo com a necessidade do negócio e sua estratégia de crescimento (RICO, 2020).

Chief Technology Officer (CTO)

Chief Technology Officer ou diretor técnico é o indivíduo responsável dentro de uma empresa por todas as questões científicas e tecnológicas, tais como pesquisa e desenvolvimento (RICO, 2020).



Ciclo vital da gestão do conhecimento

Descreve as principais fases da gestão do conhecimento, tais como: a seleção, manutenção, avaliação, classificação e aplicação, em determinado contexto (BRASIL, 2003).

Coaching

É um processo de orientação de pessoas e de equipes em busca de resultados excepcionais, seja no âmbito profissional ou pessoal, onde o Coach ajuda seus clientes – os Coaches – a reduzir a distância entre onde eles estão agora e aonde eles querem chegar (INSTITUTO HOLOS, 2018).

Cognição

O termo cognição vem da raiz latina “cognoscere”, que significa “conhecer”. Dessa forma, quando se fala de cognição, geralmente refere-se a tudo o que está relacionado com o conhecimento, seja pelo acúmulo de informações pela aprendizagem ou experiência (IPTC, [s.d]).

Colaboração

Abordagem deliberada para trabalhar juntos em um propósito comum acordado através dos limites. Os limites podem ser funcionais, organizacionais, geográficos, ou entre organizações. A colaboração freqüentemente depende de uma cultura de gestão do conhecimento saudável para facilitar a troca e a co-criação de conhecimento entre as partes envolvidas na colaboração (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2018).

Competência

Capacidade de aplicar conhecimentos e habilidades para alcançar os resultados pretendidos (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2018).



Competências centrais da gestão do conhecimento

Conjunto de habilidades, experiências e atributos reconhecidos pela organização, como críticos para o seu sucesso em gestão do conhecimento (BRASIL, 2003).

Comunicação organizacional

Processo de comunicação desenvolvido no ambiente organizacional com dois componentes básicos. Um de natureza formal que consiste nos fluxos de comunicação derivados da estrutura hierárquica e o outro de natureza informal estabelecido a partir dos relacionamentos pessoais. A falta de integração entre esses componentes responde em grande parte pelas falhas de comunicação comuns aos diagnósticos organizacionais (BRASIL, 2003).

Comunidade de prática

Agrupamento de natureza informal e auto-organizada de modo a permitir a colaboração de pessoas, interna ou externamente à organização, sobre aspectos ou interesses comuns (BRASIL, 2003).

Comunidades virtuais de execução de projetos

Espaço de trabalho virtual colaborativo que permite que as pessoas trabalhem juntas, independentemente de onde estão localizadas fisicamente. Envolve compartilhamento de documentos, edição colaborativa e conferências de áudio/vídeo, podendo ser um único software ou uma combinação de ferramentas (YOUNG, 2010).

Conectividade

Capacidade de alcançar, ou ser alcançado, como módulo de uma rede de relacionamentos (BRASIL, 2003).

Conexão

Ato ou efeito de conectar; relacionamento; interação (BRASIL, 2003).



Conformidade

Cumprimento de um requisito (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2018).

Conhecimento

Ativo humano ou organizacional que permite decisões e ações eficazes em um contexto. O conhecimento pode ser individual, coletivo ou organizacional. Existem diversas visões sobre o escopo coberto pelo conhecimento, com base no contexto e na finalidade. A definição acima é geral quanto às várias perspectivas. Exemplos de conhecimento incluem insights e know-how. O conhecimento é adquirido por meio de aprendizado ou experiência (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2018).

Conhecimento científico

O conhecimento científico é o conhecimento produzido a partir de atividades científicas, envolvendo experimentação e coleta de dados, sendo seu objetivo demonstrar, por argumentação, uma solução para um problema proposto, em relação a uma determinada questão. É derivado da aplicação de métodos mais formais que visam aumentar o rigor em relação a diferentes posições sobre validade e confiabilidade (SOUZA, 2017).

Conhecimento explícito

É aquele formal e claro, fácil de ser comunicado. Geralmente encontra-se em forma de textos, diagramas, manuais, documentos, instruções, artigos, revistas e tudo aquilo que formalize, explique ou declare determinado conhecimento (RIBAS; SALIM, 2013).

Conhecimento organizacional

Conhecimento que a empresa adquiriu ao longo do tempo e que torna possível que ela execute os processos que possui e, assim, forneça produtos e serviços ao seu cliente ou outras partes interessadas (ISO 9001, 2015).



Conhecimento pessoal

Conjunto de conceitos, disciplinas e ferramentas para organizar e simular estruturas mentais que ajudam os indivíduos a assumirem responsabilidades pelo que eles sabem e pelo que eles são (BRASIL, 2003).

Conhecimento profissional

Conjunto de conceitos, disciplinas e ferramentas requeridas para o exercício de atividade profissional (BRASIL, 2003).

Conhecimento sistematizado

Conhecimento organizado segundo uma lógica de níveis crescentes de agregação e complexidade (BRASIL, 2003).

Conhecimento tácito

Bennett (2001) aborda como sendo a perspectiva tácita da gestão do conhecimento, como experiência, habilidades pessoais e know-how individual. Logo conhecimento tácito é aquele que o indivíduo adquiriu ao longo da sua vida, que é difícil de ser formalizado ou explicado a outra pessoa, é subjetivo e inerente às habilidades de um funcionário (RIBAS; SALIM, 2013).

Conferência multimodal

Tecnologia para interação de grupos em tempo real, podendo utilizar diversos tipos de mídias, como áudio e vídeo, texto, lousa digital, entre outros (DE BRUN; SERVIN, 2005; OROFINO, 2010).

Correção

Ação para eliminar uma não conformidade detectada (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2018).



Coworking

Modelo de trabalho que se baseia no compartilhamento de espaço e recursos de escritório, com o objetivo de gerar networking e crescer de forma mais rápida e colaborativa (CYSNEIROS, 2020).

Crowdfunding

Modelo de financiamento realizado por meio de plataformas colaborativas, onde os empreendedores cadastram seus projetos e buscam apoio de diversos colaboradores para realizar projetos – que em muitos casos ainda estão no papel (CYSNEIROS, 2020).

Cultura de gestão do conhecimento

Elementos da cultura organizacional, que apoiam os valores, comportamentos e atividades associadas ao sistema de gestão do conhecimento (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2018).

Cultura empreendedora

Normas, valores, práticas, símbolos que caracterizam uma organização ou uma sociedade (ANPROTEC/SEBRAE, 2002).

Cultura organizacional

Valores, crenças e práticas que influenciam a conduta e o comportamento das pessoas e organizações. A cultura de gestão do conhecimento é um elemento de suporte da cultura organizacional (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, 2018).

Customer Success – CS

Customer Success significa garantir a melhor experiência possível para os clientes através da geração de valor percebido. Algumas pessoas entendem que Customer Success seja um suporte premium, um atendimento ou gestão de contas com nome



bonito. A questão é que nenhum desses itens descreve de forma adequada o trabalho de Customer Success. Diferentemente de um pós-venda comum, Customer Success, não é uma pessoa júnior, mas sim um profissional que entende muito bem do mercado em que atua e acompanha o cliente em todas etapas: desde a implementação, passando pelo treinamento, e oferecendo suporte durante o uso, etc. Assim ele sabe todos os problemas e necessidades ao atender o cliente e também se torna um amigo que o cliente pode confiar. Além disso, o CS possui uma postura pró-ativa na resolução de problemas e realiza a implantação junto com o cliente (RICO, 2020).

Cyberespaço

Metáfora usada para descrever o espaço não físico criado por redes de computadores, nomeadamente a Internet, onde as pessoas podem comunicar de diferentes maneiras, por exemplo, através de mensagens electrónicas, em salas de conversa ou participando em grupos de discussão (APDSI, 2005).



D

Dados

São códigos que constituem a matéria prima da informação, ou seja, é a informação não tratada. Os dados representam um ou mais significados que isoladamente não podem transmitir uma mensagem ou representar algum conhecimento (REISSWITZ, 2012).

Data mining

Processo de extração de padrões interessantes e conhecimento de grandes quantidades de dados (HAN; KAMBER; PEI, 2012).

Data Warehouse

Tecnologia de rastreamento de dados com arquitetura hierarquizada disposta em bases relacionais, permitindo versatilidade na manipulação de grandes massas de dados (IPEA, 2020).

Democracia da informação

Paradigma relativo ao consumidor de informação: disponibilidade e acessibilidade à informação necessária, no local certo e no momento exacto (APDSI, 2005).

Demoday

Encerramento do ciclo de aceleração, na qual as Startups apresentam seus Portfólios e interagem com possíveis clientes e investidores (INNOBENCH, 2022).



Descriptação

Processo de transformar um criptograma (texto cifrado) em texto claro (APDSI, 2005).

Design Sprint

Processo de cinco dias utilizado pela Google Venture para resolver problemas críticos através de protótipos e brainstorming com clientes (ARAÚJO et al., 2019).

Design Thinking

Abordagem centrada no ser humano para a inovação, que se baseia no kit de ferramentas do designer para integrar as necessidades das pessoas, as possibilidades da tecnologia e os requisitos para o sucesso do negócio (BROWN, 2009).

Digitalização

Conversão de informação analógica (som, imagem, vídeo) em valores digitais correspondentes, manipuláveis por computador (APDSI, 2005).

Dinâmica de Grupo

Dinâmica de grupos são exercícios realizados com um conjunto de pessoas para que seja possível analisar ou desenvolver determinados comportamentos (DIAS, 2022).

Domínio

Parte de uma rede de computadores na qual os recursos ou o endereçamento estão sob um controlo comum (APDSI, 2005).

Domótica

Aplicação de tecnologias da informação e comunicação e de tecnologias robóticas a equipamentos domésticos (APDSI, 2005).



E

E-business

Conjunto de soluções para negócios eletrônicos cujos principais benefícios refletem na redução de custos pela ausência de pontos de venda e estoques, permitindo a distribuição diretamente para o consumidor final (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2003).

E-group

Grupo de pessoas que discutem (conversam) sobre o mesmo assunto por e-mail (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2003).

E-learning

Tecnologias da informação que oferecem aprendizagem e treinamento para pessoas em suas áreas de trabalho, favorecendo a reunião de diferentes pessoas em locais distintos (SERVIN; DE BRUN, 2005; OROFINO, 2010).

E-mail

Ferramenta colaborativa onde mensagens são enviadas através da web e podem ser adicionados anexos. Tais cópias de documentos e apresentações podem ser usadas entre indivíduos ou para transmitir mensagens para um público mais amplo (SERVIN; DE BRUN, 2005).

Economia do Conhecimento

Economia em que a maior parte do Produto Interno Bruto (PIB) é obtido através da produção, processamento, armazenamento e disseminação da informação e do co-



nhecimento. A economia do conhecimento constitui uma evolução natural da economia da informação (APDSI, 2005).

Ecosistema da Inovação

Rede de organizações interconectadas, compreendendo relações que se formam entre os atores ou entidades, cujo objetivo funcional é interagir com o ambiente local recebendo e fornecendo subsídios impulsionadores no desenvolvimento de tecnologia e inovação (TEIXEIRA; MATOS, 2018).

Economia do Conhecimento

Economia em que a maior parte do Produto Interno Bruto (PIB) é obtido através da produção, processamento, armazenamento e disseminação da informação e do conhecimento. A economia do conhecimento constitui uma evolução natural da economia da informação (APDSI, 2005).

Ecosistema da Inovação

Rede de organizações interconectadas, compreendendo relações que se formam entre os atores ou entidades, cujo objetivo funcional é interagir com o ambiente local recebendo e fornecendo subsídios impulsionadores no desenvolvimento de tecnologia e inovação (TEIXEIRA; MATOS, 2018).

EdTech

Termo usado para designar inovações na área de educação com o intuito de facilitar a aprendizagem e melhorar o desempenho dos alunos por meio de aplicativos móveis, mídia social, Inteligência Artificial, entre outras tecnologias (INOVATIVABRASIL, 2019).

Educação corporativa

Compreende processos de educação continuada, estabelecidos com vistas à atualização do pessoal de maneira uniforme em todas as áreas da organização. Pode ser



implementada sob a forma de universidade corporativa, sistemas de ensino a distância, etc. (IPEA, 2020).

Educação eletrônica ou virtual

Modalidade de ensino caracterizada pela ausência de contato visual, permitindo a realização de turmas com a participação de pessoas geograficamente distribuídas (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2003).

Educomunicação

Ações que fortalecem e utilizam a comunicação em espaços educativos formais e informais (PORVIR, 2020).

Equipes colaborativas

Equipes cujos participantes se engajam para promover e proporcionar conhecimentos complementares. A complexidade do trabalho moderno exige um amplo conhecimento sobre determinado tema que uma única pessoa não tem a oportunidade ou a possibilidade de adquirir ou oferecer. Tal atividade deve ser executada por equipes colaborativas (DAVENPORT; PRUSAK, 1998).

Efetividade social

Critério de avaliação que procura dar conta dos resultados, tanto econômicos quanto sociais da política pública. Refere-se aos resultados objetivos e práticos da política nos setores sociais visados, pois envolve indicadores de caráter macrossocial. A interação de uma política pública com outras políticas, voltadas para a mesma clientela ou com objetivos macrossociais convergentes, pode ser um indicador do nível de efetividade social da política em foco (IPEA, 2020).

Eficiência

Qualidade de algo ou alguém que produz com o mínimo de erros ou de meios (PRIBERAM, 2020).



Eficácia

Força latente que têm as substâncias para produzir determinados efeitos (PRIBERAM, 2020).

Elementos do Design

Conjunto de elementos que compõe a etapa inicial de design dos modelos de negócio. Elementos estes como: conteúdo (atividades a serem desenvolvidas); estrutura (como devem ser interligadas e sequenciadas) e governança (delegação de atividades e lugares) (AMIT; ZOTT, 2009).

Elevator Pitch

Trata-se de uma apresentação da ideia do negócio feita no tempo que uma pessoa passaria dentro do elevador para ir do térreo a cobertura. Por isso, em geral, possui de 30 a 60 segundos de duração (CYSNEIROS, 2020).

Empreendedor

Pessoa capaz de agir por conta própria, com criatividade, liderança e visão de futuro para inovar e criar seu próprio negócio e gerar novos empregos. Aquele que cria uma empresa ou é comprador de uma empresa que assume riscos e introduz inovações de qualquer natureza em qualquer das áreas da organização (ANPROTEC; SEBRAE, 2002).

Empreendedorismo

Disposição para identificar problemas e oportunidades e investir recursos e competências na criação de um negócio, projeto ou movimento que seja capaz de alavancar mudanças e gerar um impacto positivo (ENDEAVOR, 2022).

Encontros de Lições Aprendidas

É um ato de rever um projeto depois da sua conclusão e usar os resultados da análise para melhorar esse projeto na próxima vez que for executado (IPEA, 2020).



Ensino híbrido

É a combinação do aprendizado online com o offline (PORVIR, 2020).

Espaço físico de trabalho

Espaço físico onde além de permitir o surgimento da criatividade e inovação, tenha disponíveis as ferramentas necessárias para que as equipes de projeto trabalhem de forma adequada (BROWN, 2010).

Espiral do conhecimento

A espiral do conhecimento mostra como se dá a criação do conhecimento mediante a interação dinâmica entre conhecimento tácito e conhecimento explícito nos quatro quadrantes do conhecimento: socialização, externalização, combinação e internalização (HAYRTON, 2018).

Estratégia competitiva

Uma estratégia competitiva é a forma que uma organização compete no mercado. Isso inclui como ela se comporta em relação aos concorrentes e qual o seu tipo de vantagem sobre eles (ROVINA, 2020).

Estrutura de custos

Descreve todos os custos envolvidos na operação do modelo de negócio (OSTERWALTER; PIGNEUR, 2010).

Estrutura de funcionamento de gestão do conhecimento

Descreve os componentes essenciais da gestão do conhecimento (cultura, pessoas, processos e tecnologia) e os relacionamentos com os demais componentes organizacionais. Geralmente apresentam-se na forma de esquemas gráficos (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2003).



Etapa de convergência

Etapa do Brainstorming onde há exercício para fazer escolhas – os participantes utilizam o seu julgamento, de forma positiva, evidenciando quais ideias lhes agradam, antes de encontrar eventuais falhas. Cada integrante do grupo deve aperfeiçoar as suas ideias de forma deliberada, procurando novidades de acordo com os objetivos do grupo e do processo em questão (APO, 2010).

Etapa de divergência

Etapa do Brainstorming onde há exercício para criar opções - o julgamento das ideias e sugestões dos participantes é adiado. Deve-se dar importância ao surgimento de grande quantidade de opiniões, de preferência inusitadas e aparentemente sem sentido. Definir um espaço no ambiente para que todas as ideias sejam anotadas em local visível a todos os participantes (APO, 2010).

Ética empresarial

Definição de regras e princípios de comportamento genericamente aceitos no mundo dos negócios (ANPROTEC; SEBRAE, 2002).

Estrutura por processos

Forma de organização do trabalho em que as atividades se agrupam em função dos processos a que se referem e não da hierarquia a que se reportam (IPEA, 2020).

Experimentação

Construção de conhecimentos a partir da elaboração de um produto ou projeto que faça sentido para a vida real (PORVIR, 2020).



F

Ferramentas de gestão do conhecimento

São ferramentas que auxiliam na codificação, recuperação, transferência e criação do conhecimento. Estão relacionadas a disponibilização e compartilhamento do conhecimento para os indivíduos de uma organização. Estão correlacionadas a gestão das pessoas, transformando o conhecimento individual em coletivo. Fazem das tecnologias meios de transferência de conhecimento. Diretamente aliadas às práticas e métodos do conhecimento (OROFINO, 2011).

Ferramentas Tecnológicas

São ferramentas que facilitam a comunicação e a busca por conhecimento. Estas ferramentas têm a função de auxiliar o processo de aprendizagem, complementando e acelerando o mesmo. Pode-se entender por ferramentas tecnológicas, desde computadores, celulares, calculadoras, ou até mesmo programas e aplicativos, que auxiliem na difusão do conhecimento. A Internet entra neste contexto como sendo meio de busca e disseminação do conhecimento (VERASZTO et al., 2009; SILVA, 2014).

Follow-up ou Fup

É o termo utilizado para se referir ao acompanhamento do andamento de tarefas determinadas em alguma conversa, reunião ou solicitação (RICO, 2020).

Fluxo de Caixa

Fluxo de caixa é o controle da movimentação financeira (entradas e saídas de recursos financeiros), em um período determinado, de uma empresa (RICO, 2020).



Formação

Existem inúmeros significados para a palavra formação, segundo o dicionário Aurélio da língua portuguesa, formação possui desde o ato, efeito ou modo de se formar o conjunto de aeronaves até formação geológica de pedras. Aqui o significado que mais se aplica seria o de constituição de uma mentalidade, um caráter, ou um conhecimento profissional, e até no sentido educacional, como etapa ou conclusão de um processo educativo (FERREIRA, 2010). Segundo Candido (2012), a formação está associada ao conhecimento adquirido e repassado pelo homem, através da sua vivência e do contexto histórico.

Fornecedor de conteúdo

Instituição ou pessoa que aloja e disponibiliza conteúdos, relacionados ou não com a mesma (APDSI, 2005). Local onde pessoas ou instituições armazenam e compartilham conhecimento diversos, desde sabedoria individual, experiências pessoais e profissionais, transformados em serviços de informação. Canais digitais que permitem a propagação de informações e formações educacionais (JUN, 2020). Estes meios digitais geram conteúdos e dados que auxiliam na prática de gestão do conhecimento (JOÃO et al., 2015).

Fóruns de discussão

Ambiente digital que permite o compartilhamento de conhecimento, por meio de um acesso comum e seguro. Servem para resolução de dúvidas, de forma informal, permitindo o trabalho em equipe, independentemente do local ou tempo (MARKUS et al., 2005; OROFINO, 2011).



G

Gamificação

Aplicação das estratégias dos jogos nas atividades do dia a dia, com o objetivo de aumentar o engajamento dos participantes. Se baseia no conceito de game thinking, que abrange a integração da gamificação com outros saberes do meio corporativo e do design (BALDISSERA, 2021).

Garantia de Qualidade

Conjunto de atividades planejadas e sistemáticas, implementadas no sistema de qualidade e demonstradas como necessárias para prover confiança adequada de que uma entidade atenderá requisitos para a qualidade (ANPROTEC; SEBRAE, 2002).

Gatekeeper

Pessoa responsável pela manutenção de rede de contato, que atua dentro e fora da empresa, identifica ofertas tecnológicas disponíveis no mercado e as canaliza para os objetivos da empresa. Sua atuação pode proporcionar uma sólida interação entre a empresa e a universidade (ANPROTEC; SEBRAE, 2002).

Geração de valor

Geração de valor é um conceito amplo que pode ter diferentes definições. Para defini-lo primeiro é necessário estabelecer o que é valor. Este conceito pode ser diferente para uma pequena empresa, ou uma multinacional. Ainda, apesar de comumente associado a dinheiro e/ou lucro, valor pode ser conhecimento, recursos, entre outros. Assim, geração de valor é o processo de produzir valor (RUSSO, 2019).

Gerenciamento

Gerenciamento é organizar, planejar, controlar, dirigir e aplicar princípios com o ob-



jetivo de melhor utilizar recursos. Estes recursos podem ser humanos, financeiros, informativos, etc. O gerenciamento normalmente se refere aos recursos de uma organização (LOUZADA, 2019).

Gerenciamento de risco

O gerenciamento de risco consiste no planejamento de ações que irão dar suporte e garantir a prevenção de riscos relacionados à segurança das operações, análises quantitativas e qualitativas que permitem visualizar o problema como um todo, objetivando reduzir e minimizar o índice de acidentes ou imprevistos, a fim de garantir a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos prazos de entrega contratados. São mecanismos que permitem que o gerente de alguma operação ou organização avalie e tome decisões seguras, com base nos riscos calculados, prevendo possíveis imprevistos (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2003; BARRETO; MENDONCA; RODRIGUES, 2020).

Gerenciamento do conhecimento organizacional

Maneira com que a organização implementa, gere, administra o conhecimento internamente, para que sua performance e objetivos sejam alcançados dentro da gestão do conhecimento. São utilizados recursos tecnológicos ou não, a fim de capitalizar e armazenar o conhecimento adquirido, aprimorando a capacidade intelectual de seus membros. Práticas de gestão do conhecimento são realizadas a fim de contribuir na eficiência de aprendizado de seus colaboradores (ADAEZE; GLORIA; ABEL, 2020; BEDAWY, 2020; LUCCA; HINNIG; SANTOS, 2020).

Gestão

Gestão pode ser definido como ato de gerir ou de administrar. Este processo de gestão pode ser relativo a pessoas, recursos, financeiro, processos, entre muitos outros. Este processo é responsável por criar caminhos, gerar estratégias, criar metas utilizando recursos, para um objetivo final a ser realizado (MICHAELIS, 2015; PIRES, 2019).



Gestão da Inovação

Conjunto de práticas, conceitos e ferramentas que ajudam o tomador de decisão a organizar o processo de geração de inovações, renovação da empresa, geração de novos negócios e de valor em cima de inovação (TEIXEIRA; MATOS, 2018).

Gestão de conteúdo

Sistemas utilizados por organizações a fim de facilitar a criação e utilização do conhecimento, a partir de base de dados com conhecimentos prévios. Visa organizar e representar de forma clara o conhecimento adquirido e intrínseco a organização. Por meio de processos como: seleção, captura, classificação, indexação, registro e depuração do conhecimento explícito. Envolve o uso de ferramentas colaborativas. Garante com que o conhecimento seja sempre atual, relevante e facilmente acessível entre os colaboradores. Levando em conta três aspectos crítico: coletar, recuperar e organizar o conhecimento (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2003; CRANOR et al., 2003; APDSI, 2005; MARKUS et al., 2005).

Gestão de mudança

Gestão de mudança é sucintamente gerenciar mudanças dentro de uma organização. O objetivo deste processo é facilitar mudanças, proporcionando transições mais saudáveis e menos traumáticas. Para que este processo ocorra da melhor maneira possível, gestores e equipes devem se alinhar para aproveitar ao máximo oportunidades possibilitadas por estas mudanças. Ainda, parte do processo é preparar e guiar a organização para garantir que ela passe por mudanças constantes da melhor maneira possível, como um todo (DOYLE, 2019).

Gestão de processos

Conhecida também por reengenharia, é uma estratégia de redefinição dos processos utilizados por uma empresa com a finalidade de melhor servir ao cliente. A estratégia pode incluir até a redução da força de trabalho. A tecnologia da informação tem influenciado significativamente a reengenharia de processos (ANPROTEC; SEBRAE, 2002).



Gestão do conhecimento

A gestão do conhecimento, do inglês KM - knowledge management, é o nome dado ao conjunto de tecnologias e processos cujo objetivo é apoiar a criação, a transferência e a aplicação do conhecimento nas organizações. O conhecimento e a gestão do conhecimento são conceitos complexos e multifacetados. Assim, o desenvolvimento e implementação de uma gestão do conhecimento que seja eficaz requer uma rica fundamentação de várias literaturas (ALAV; LEIDNER, 2001).

Gestão eletrônica de documentos

Gestão eletrônica de documentos é uma ferramenta estratégica para garantir agilidade no acesso, recuperação, e gerenciamento de documentos. Esta ferramenta contribui para que estes documentos gerem novos conhecimentos. Para isso são utilizadas técnicas automatizadas de gerenciamento de arquivos, independentemente de seu formato (LUCCA; CHARÃO; STEIN, 2006).

Gestão por competência

É um modelo de gestão que alia o conceito de competência (capacidades humanas, habilidades, conhecimento e atitudes) para auxiliar principalmente na gestão de pessoas dentro da organização. Onde são determinadas as competências procuradas pela organização para alcançar seus objetivos estratégicos, além do mapeamento das competências já existentes na organização. Assim, é possível desenvolver uma série de atividades a fim de aprimorar os funcionários, com formações ou capacitações, e a contratação de pessoas externas que atendam a demanda da organização (BASSO, 2020; COSTA et al., 2020).

Gestão tecnológica

Gestão tecnológica é o gerenciamento, ou seja, organização, administração, planejamento, voltados para uma tecnologia. Esta gestão pode ser dada desde a criação e desenvolvimento, até a adoção e operação da tecnologia em questão (BERTERO, 1977).



Globalização

Processo de integração dos mercados que resulta da liberalização das trocas, da expansão da concorrência e dos impactos das tecnologias da informação e comunicação à escala planetária (APDSI, 2005).

Governo eletrônico

Conjunto de ferramentas eletrônicas utilizadas por governos e setores públicos, para divulgar e compartilhar iniciativas e informações para a população, em todos os setores e esferas, desde educação, saúde até economia. Integra as bases de dados disponíveis no setor público. Visa tornar mais transparentes os dados e iniciativas tomadas pelos governantes e administrados, evitando que problemas como corrupção aconteçam (GONÇALVES; SOUZA; ARAÚJO, 2020; ISMAIL et al., 2020; MAJEED, 2020).

Growth Hacking

Modelo de trabalho que busca o crescimento do seu negócio com base em práticas melhores, construídas a partir de hipóteses e experimentos. Assim, procura encontrar oportunidades/brechas para o sucesso e criar estratégias específicas visando resultados rápidos para o crescimento (growth) da empresa (CYSNEIROS, 2020).

Grupo de discussão

Grupo de discussão é a concepção de discussão de forma coletiva. Ele é utilizado como estratégia para tomadas conjuntas de decisão, como oportunidade de trocas entre profissionais e como auxílio aos processos de aprendizagem. É comumente utilizado como instrumentos de coleta de dados, com as mais variadas configurações de grupos, objetivos e estruturas (EMLIO, 2010).



H

Habitats de Inovação

Os habitats de inovação são espaços diferenciados, propícios para que as inovações ocorram, pois são locus de compartilhamento de informações e conhecimento, formando networking, e permitem minimizar os riscos e maximizar os resultados associados aos negócios. O habitat de inovação permite a integração da tríplice hélice e procura unir talento, tecnologia, capital e conhecimento para alavancar o potencial empreendedor e inovador (MATOS; TEIXEIRA, 2018).

Hackathon

Evento de programação de computador focado em problemas, bem como um concurso para lançar, programar e apresentar instâncias de protótipos de inovação digital (por exemplo, um protótipo de aplicativo móvel) (MATOS; TEIXEIRA, 2018).

Home Office

Traduzindo para o português, home office significa escritório em casa. Assim como o termo sugere, home office é exatamente ter uma estrutura de trabalho no ambiente doméstico, local onde todas as suas atividades profissionais são realizadas. Trabalho remoto, trabalho à distância ou teletrabalho são algumas variações do home office (PUCPR EAD, 2021).

Habilidade

Qualidade daquele que é hábil, tem capacidade, destreza e agilidade. Trata-se de procedimentos mentais que o indivíduo aciona para resolver problemas da vida real, onde precisa-se tomar uma decisão. As habilidades podem ser relacionadas as práticas do saber fazer (FERREIRA, 2010; BONOTTO; FELICETTI, 2014).



Inerente

É característico ou próprio de alguém ou de alguma coisa. Quando é próprio de alguém, podendo estar na essência da pessoa, ligado de modo "íntimo" (DICIO, 2022a).

Interação Social

É o processo através do qual as pessoas se relacionam umas com as outras, sendo em um determinado contexto social. Essas interações são baseadas no princípio da correlação da ação, onde os atos dos indivíduos não são independentes, mas sim condicionados pela percepção do comportamento do outro. Segundo Mead e Schutz, interação social é um fenômeno social, situado em um determinado contexto espaço-temporal de natureza cultural. O conceito se baseia no princípio de que, a interação torna-se possível pelo fato dos indivíduos presumirem que possuem algo em comum em um determinado conjunto de conhecimento (INFOPÉDIA, 2022).

Internalização

O processo de internalização começa com o aprendizado de quais são as normas. Então o indivíduo passa por um processo de entender por que são valiosas ou por que fazem sentido, até que finalmente as aceita como seu próprio ponto de vista. Portanto, significa a aceitação de um indivíduo sobre um conjunto de normas e valores (estabelecidos por outros) por meio da socialização (SCOTT, 1971).

Intuição

Capacidade de prever, adivinhar um evento futuro, um pressentimento. Pode ser definida como a capacidade de entender, identificar ou pressupor coisas que não de-



pendem de um conhecimento empírico, de conceitos racionais ou de uma avaliação mais específica. Ou seja, o conhecimento direto ou imediato da verdade sem o auxílio do raciocínio (DICIO, 2022b).

Integração

Ato ou efeito de integrar ou tornar inteiro. Sinônimo de assimilação e reunião (SIGNIFICADOS, 2022). Do ponto de vista da sociologia, integração pode ser definida como a adaptação, incorporação de um indivíduo ou grupo externo numa comunidade, num meio (S.A, [s.d.]). De acordo com a Organização das Nações Unidas (ONU), a integração social visa criar uma sociedade inclusiva, dotada de mecanismos que acolham a diversidade e permitam que os mais diferentes indivíduos – independentemente de raça, gênero, classe social, idade, crenças, nacionalidade, etc- participem ativamente da vida política, econômica e social (UNIVERSIA BRASILA, 2019).

Inclusão digital

Conjugação de esforços para dar acesso à mídia eletrônica digital a toda a população (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2003). É a democratização no acesso e no uso das novas tecnologias da comunicação e da informação, de forma a permitir a inserção dos cidadãos na sociedade da informação em rede (FRANCHON, 2009).

Incorporação do Conhecimento

A incorporação do conhecimento prático se estabelece, então, por meio de uma dialética temporal complexa, na qual as estruturas sociais e os componentes experienciais associados a uma prática do passado são atualizados e revividos por indivíduos no presente, em um processo no qual se busca, de alguma maneira, reproduzir as disposições do habitus e as peculiaridades do contexto ao qual a prática está associada (FIGUEIREDO; CAVEDON, 2015).

Indivíduo

Definindo como adjetivo, é aquilo que não se divide, indivisível. Como substantivo



masculino, indivíduo é a pessoa considerada isoladamente em relação a uma coletividade de que faz parte (MICHAELIS, 2022). Pertencente ou não a um grupo, possui atitudes individuais, das quais podem estar relacionadas ou não ao comportamento coletivo da sociedade da qual pertence. Classificado como o autor de uma ação, um ser único dentro do coletivo (CROCHIK, 1996; DUARTE, 2004; FERREIRA, 2010).

Informação

Dados e fatos que foram organizados e comunicados de forma coerente e com significado, a partir dos quais pode-se tirar conclusões (APDSI, 2005). Dado adicionado de valor, que permite o entendimento subjetivo em determinado contexto. É considerada a base para o conhecimento (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2003).

Interpretação

Ação de interpretar, de perceber o sentido de algo ou de atribuir um sentido a algo. É dependente do meio de comunicação, verbal ou não verbal, avaliando o contexto e tirando primícias do mesmo. Está relacionado a forma como a informação é passada e o contexto da mesma (FERREIRA, 2010; ECO, 2016).

Inteligência Competitiva

A inteligência competitiva é entendida como um processo organizacional, que tem o propósito de descobrir oportunidades e reduzir riscos, bem como conhecer o ambiente interno e externo à organização, visando o estabelecimento de estratégias de ação a curto, médio e longo prazo (VALENTIM et al., 2003). Processo de transformação de dados em inteligência, tendo como objetivo o apoio à tomada de decisão. Permite que o tomador de decisão aja em cenários favoráveis a partir da conexão com o objetivo e a extração da inteligência de informações (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2003).

Inteligência Coletiva

Segundo o filósofo Pierre Lévy, é o conjunto de saberes compartilhados pela memória, percepção e imaginação, resultando na aprendizagem coletiva e na



troca de conhecimentos. Se trata da soma das inteligências individuais e em seu compartilhamento por um grupo de pessoas ou pela sociedade como um todo (COACHING, 2021). Lévy afirma que a inteligência coletiva é aquela que se distribui entre todos os indivíduos, não estando restrita para poucos privilegiados (BEMBEM; SANTOS, 2013).

Inteligência Organizacional

É a habilidade de identificar situações que precisam ser aperfeiçoadas a fim de programar, planejar e vislumbrar novas estratégias e recursos organizacionais (COACHING, 2021). É o processo pelo qual a sociedade, organização ou indivíduo examina minuciosamente o ambiente, interpreta o que está lá e constrói versões de eventos que podem permitir vantagens competitivas (CRONIN, 2003).

Inteligência Tática

É a parte operacional. Centrada na obtenção de dados pormenorizados sobre quem são os clientes, que preços praticam, qual é a política de produtos/serviços, como agregam valor, favorecendo a uma ação proativa (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2003).

Internet

Rede de computadores mantida em funcionamento pela e Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN), uma corporação privada, sem fins lucrativos, criada com apoio do governo americano (www.icann.org). No Brasil, teve seu modelo de governança regulamentado, por meio do Decreto n.º 4.829, de 3 de setembro de 2003. Rede alargada que é uma confederação de redes de computadores das universidades e de centros de pesquisa, do Governo, militares e comerciais, com base no protocolo TCP/IP (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2003; APDSI, 2005).

Intranet

Rede corporativa baseada no protocolo TCP/IP e acessível apenas aos membros ou colaboradores de uma organização, ou a outros, desde que autorizados. A rede



de computadores é interna à Organização, por ela é mantida com a finalidade de possibilitar compartilhar dados e informações, agilizando o trabalho e reduzindo custos (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2003; APDSI, 2005).

Interatividade

A relação entre duas ou mais pessoas que, em determinada situação, adaptam seus comportamentos e ações uns aos outros. Na informática, é uma medida do potencial de habilidade de uma mídia permitir que o usuário exerça influência sobre o conteúdo ou a forma da comunicação mediada (JENSEN, 1998).

Interconectividade

Possibilidade de dois ou mais computadores comunicarem entre si, através de uma infraestrutura que proporcione meios para realizar tal tarefa de forma transparente e rápida (APDSI, 2005).



L

Lead Time

O tempo entre o design de um produto e sua produção, ou entre encomendar um produto e recebê-lo. O tempo entre o início de um processo ou projeto e o aparecimento de seus resultados (LEAD TIME, 2022).

Lean Manufacturing

Uma filosofia de produzir bens em grande número usando métodos que evitam o desperdício e reduzem o tempo gasto. Tendo um conjunto abrangente de técnicas que, quando combinadas e amadurecidas, permitem uma redução e consequente eliminação de sete tipos de desperdícios (WILSON, 2010).

Learn by doing

Termo em inglês que significa aprender fazendo. É o aprendizado por meio da experiência própria, ou seja, uma abordagem prática para o aprendizado, onde os alunos devem interagir com o ambiente para se adaptar e aprender (TEIXEIRA; MATOS, 2018).

Linguagem Formal

Tipo de linguagem usada em situações nas quais o orador é bastante cuidadoso com relação a pronúncia, escolha de palavras e estrutura da frase (RICHARDS; PLATT, 1997).



Localizador de Especialistas

É um protótipo de uma plataforma tecnológica para a identificação e o compartilhamento do conhecimento dos integrantes de uma unidade de informação. Assemelha-se a um serviço de páginas amarelas, que se apoia na busca e conexão das pessoas que precisam do conhecimento e a pessoa que o possui (LAZZARI et al., 2019).



M

Mapa do Conhecimento

Um mapa do conhecimento é uma ferramenta para apresentar onde reside o conhecimento (por exemplo, pessoas, mídia, unidades organizacionais ou fontes de conhecimento fora da organização) e para demonstrar os padrões do fluxo de conhecimento (acesso, distribuição, aprendizado) (MARKET BUSINESS NEWS, 2020).

Mapas Cognitivos

São utilizados como uma função explanativa de como os indivíduos estruturam e organizam as suas cognições e, simultaneamente, como uma ferramenta de intervenção em realidades organizacionais. Os mapas cognitivos são, também, ferramentas de pesquisa e de intervenção (BASTOS, 2014).

Marketing

Processo de planejamento de uma empresa com a finalidade de satisfazer as necessidades e desejos do cliente e, ao mesmo tempo, gerar receita; atividade de inovação PPT quando relacionada com a implantação de produto tecnologicamente novo ou apropriado; divulgação promocional da empresa ou instituição (ANPROTEC; SEBRAE, 2002).

Mass Personalization

Paradigma novo do negócio chamado "a personalização maciça". Busca personalizar produtos em linha com crescente nível de exigência dos consumidores (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2003).



Meetup

Termo em inglês para encontros temáticos. O objetivo é compartilhar o conhecimento a respeito de um tema, fazer networking e socializar ideias (TEIXEIRA; MATOS, 2018).

Melhores práticas

Mecanismos de valorização e disseminação das práticas de sucesso ressaltando os aspectos criativos e inovadores da gestão (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2003).

Memória Organizacional

Amplia o conhecimento por capturar, organizar, divulgar e reutilizar o conhecimento criado pelos trabalhadores dentro de uma empresa. Tem por objetivo uma representação explícita e persistente do conhecimento e das informações capitais para a organização, cuja finalidade é facilitar o acesso, compartilhamento e reuso, pelos diversos membros da organização (CONKLIN, 1996).

Memória técnica

Acervo constituído de "dossiês" técnicos sobre decisões, soluções adotadas e lições aprendidas pela organização (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2003).

Mensuração da gestão do conhecimento

É uma importante fase do ciclo vital da gestão do conhecimento que visa, em determinado contexto, alternativas para ajudar a organização a medir o valor agregado pelas estratégias, programas e projetos de gestão do conhecimento. É possível medir o retorno de investimento utilizando-se métodos quantitativos e qualitativos (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2003).

Mentor

Profissional de mercado, com experiência em diversas áreas do conhecimento. Ele busca impactar positivamente o desempenho da startup, por meio da orientação, discussão de ideias e estímulo ao empreendedor. Assim, uma empresa pode ter mentores específicos para cada estágio do seu desenvolvimento (CYSNEIROS, 2020).



Mentoring

É um método de relacionamento interpessoal de longo prazo. É uma prática que tem se mostrado altamente eficaz e tornou-se especialmente popular nos últimos anos. É entendida como uma relação de desenvolvimento entre duas pessoas, na qual o mentor apoia o protegido em seu desenvolvimento. O mentor é aquele que conduz o mentorado e é também conduzido na busca da realização total, por meio do provimento de apoios de carreira e sociais. Realizada por meio de agendas intencionais, pelo compartilhamento de experiências e aprendizagem (ASIAN PRODUCTIVITY ORGANIZATION, 2000; GEISLER, 2007).

Metadados

Informação necessária para administrar o recurso dos dados, as regras e políticas de negócio da organização. A finalidade principal dos metadados é documentar e organizar de forma estruturada os dados das organizações, com o objetivo de minimizar duplicação de esforços e facilitar a manutenção dos dados (IKEMATU, 2001).

Método

O conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia permite alcançar o objetivo, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista (LAKATOS; MARCONI, 1992).

Mídia do Conhecimento

Área da Gestão do Conhecimento que estuda as linguagens e mensagens, os agentes comunicativos, mas também os meios de armazenamento e comunicação (PERASSI; MENEGHEL, 2011).

MIKE - Model-based and Incremental Knowledge Engineering

Integra especificações técnicas semi-formais e formais, juntamente com protótipo em um framework coerente. O ciclo de vida da metodologia MIKE é baseado no Modelo Espiral, sendo composto pelas seguintes fases: elucidação; interpretação; formalização/operacionalização; projeto; e, Implementação (ANGELE et al., 1998).



Modelagem Conceitual

Uma das etapas envolvidas na construção de uma base de conhecimento. O resultado do estudo do domínio e da aplicação das técnicas de aquisição de conhecimento é um conjunto de conceitos, relacionamentos, regras, procedimentos e métodos, além de requisitos de sistemas. Essas informações darão origem ao modelo conceitual, no nível do conhecimento, que será posteriormente formalizado através de uma ou mais abordagens de representação, no nível simbólico. A modelagem conceitual se refere, portanto, a captura semântica do domínio, ou a construção da conceitualização ontológica (ABEL; FIORINI, 2013).

Modelos Mentais

Modelos mentais são imagens internas de como o mundo funciona e podem variar de generalizações simples a teorias complexas (SENGE, 1995).

MOOC

Em inglês, a sigla significa Massive Open Online Course (Cursos online gratuitos e em grande escala). É uma categoria de cursos virtuais de nível universitário oferecidos de forma gratuita pela internet e que costumam atrair milhares de alunos (PORVIR, 2013).

Multidisciplinaridade

É um modo tradicional de trabalhar diferentes disciplinas de maneira simultânea, mas sem que elas estabeleçam uma relação entre si. Esta estratégia não promove a articulação entre campos de conhecimento e proporciona um aprendizado fragmentado (PORVIR, 2013).

MVP

Conhecido em inglês como Minimum Viable Product. Seu objetivo é testar sua ideia ou seu negócio com um lançamento com menor investimento possível. Ou seja, testar o negócio antes de aportar grandes investimentos (CYSNEIROS, 2020).



N

Nanociência

Fase da pesquisa científica que visa entender o comportamento da matéria na escala nanométrica, os fenômenos, os efeitos e as influências do tamanho nas propriedades dos materiais (FUNDACENTRO, 2016).

Nanotecnologia

É o desenvolvimento da pesquisa e a tecnologia em nível atômico, molecular e macromolecular, em uma escala de aproximadamente 1-100 nanômetros, para a produção de conhecimentos fundamentais dos fenômenos e dos materiais em nanoescala, com isto possibilitando a criação e o uso de estruturas, dispositivos e sistemas com novas propriedades e funções devido a estes tamanhos (FUNDACENTRO, 2016).

Narrativa de História

É uma técnica de gestão do conhecimento para compartilhamento de experiências, pensamentos e valores no ambiente organizacional. Compreende detalhes, personagens e eventos em um todo que é maior do que a soma das partes, podendo ser tão curta como uma simples frase. É uma forma fundamental de comunicação, capaz de atrair a atenção dos ouvintes (BRUSAMOLIN; MORESI, 2008).

Negócio

É algo de valor que o empreendimento produz e entrega ao seu público-alvo (PAGANO, 2012).



Negócios de Impacto Social

São soluções de negócios para problemas socioambientais. Buscam impacto socioambiental positivo gerado por meio do próprio core business do empreendimento, ou seja, a atividade principal deve beneficiar diretamente pessoas com faixa de renda mais baixas, as chamadas classes C, D e E (SEBRAE, 2013).

Networking

Representa o conjunto de comportamentos que procuram construir, manter e utilizar relações informais que beneficiem a atividade laboral, permitindo o acesso a recursos e à otimização das vantagens comuns. Refere-se à forma como os sujeitos constroem e desenvolvem ativamente contatos (WOLFF; MOSER, 2009).

Nicho

Um nicho de negócios é uma área especializada ou focada em um mercado mais amplo que as empresas podem usar para se diferenciar da concorrência (SCHOOLEY, 2021).

Núcleo de Inovação Tecnológica (NIT)

Os Núcleos de Inovação Tecnológica (NITs) são estruturas instituídas por uma ou mais Instituição Científica, Tecnológica e de Inovação (ICTs), com ou sem personalidade jurídica própria, que tenha por finalidade a gestão de política institucional de inovação e por competências específicas previstas na Lei nº 13.243, de 11 de janeiro de 2016. São setores que tem como finalidade gerar as políticas de inovação e empreendedorismo, auxiliando na promoção, a utilização do conhecimento e o uso de novas tecnologias oriundas de universidades e institutos de pesquisa (VIA, 2018).



O

Objetivos da Organização

Os objetivos organizacionais procuram responder a um conjunto de funções. No-meadamente servem como uma fonte de legitimação para externalizar o que a organização pretende, constituindo igualmente uma fonte de motivação e envolvimento para os colaboradores, na medida em que funcionam como guias para a ação, delimitando critérios de desempenho (REAL, 2014).

Onboarding

Apesar do aumento na frequência da utilização deste termo, onboarding é um jargão do mundo empresarial criado na década de 1970 e se refere ao processo de integração de um novo funcionário ao time de uma empresa. Com a evolução da área de Customer Success, o termo Onboarding também pode ser utilizado no universo startupês para se referir ao processo de integração de um novo cliente (RICO, 2020).

Open network (Rede aberta)

Rede de telecomunicações baseada numa arquitetura que permite criar sistemas combinando equipamentos de diferentes construtores (APDSI, 2005).

Organização

Uma unidade social de pessoas estruturada e gerenciada para atender a uma necessidade ou buscar objetivos coletivos. Todas as organizações têm uma estrutura de gerenciamento que determina os relacionamentos entre as diferentes atividades e os membros, e subdivide e designa funções, responsabilidades e autoridade para executar tarefas diferentes. As organizações são sistemas abertos, onde afetam e são afetados por seu ambiente (BUSINESS DICTIONARY, 2020).



Organização do Trabalho

A organização do trabalho é a especificação do conteúdo, métodos e inter-relações entre os cargos, de modo a satisfazer os requisitos organizacionais e tecnológicos, assim como os requisitos sociais e individuais do ocupante do cargo (DAVIS, 1966). Uma análise mais recente do significado do termo é expresso por Pablo Imen (2022) como “o conceito de organização do trabalho expressa o “como” levar adiante determinado trabalho e não pode ser analisado sem considerar a orientação, sentido, conteúdos, relações, dinâmicas, estruturas, tecnologias, processos e produtos que o atravessam”.



P

Performance

Resultado alcançado no melhor desempenho das competências disponíveis (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2003).

Portal Corporativo

Espaço de integração dos sistemas corporativos, com segurança e privacidade dos dados corporativos. Além de uma plataforma mais confortável, o portal pode constituir-se em um verdadeiro ambiente de trabalho e repositório de conhecimento para a Organização e seus colaboradores (REYNOLDS.; KOULOPOULOS, 1999). No mundo institucional, o portal corporativo tem o propósito de expor e fornecer informações específicas de negócio, dentro de um determinado contexto, auxiliando os usuários de sistemas informatizados corporativos a encontrar as informações de que precisam para fazer frente aos concorrentes (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2003).

Práticas de Gestão do Conhecimento

As práticas de gestão do conhecimento são entendidas como rotinas observáveis, envolvidas diretamente no desenvolvimento e aplicação do conhecimento (COOMBS; HULL; PELTU, 2000).

Preservação do Conhecimento

O conhecimento pode ser preservado a partir da conservação de documentos baseados fundamentalmente em técnicas e medidas apropriadas para o prolongamento da



vida útil dos suportes de informação. É um conjunto de procedimentos que têm por objetivo melhorar o estado físico do suporte, aumentar sua permanência e torná-lo duradouro possibilitando, desta forma, o acesso à informação armazenada nesse suporte por parte das futuras gerações (PINHEIRO et al., 2009).

Processo de Gestão do Conhecimento

Modelos baseados em TI que possuem como foco intensivo o processamento e a disseminação da informação (SWAN et al., 1999).

Processos de Conhecimentos

Processos de Conhecimento dizem respeito aos processos organizacionais de conhecimento. Existem quatro processos principais: criação de conhecimento, transferência de conhecimento, retenção de conhecimento e aplicação de conhecimento (FUKUNAGA, 2019).

Processos de Gestão Pessoal

Os Processos de Gestão Pessoal são um conjunto de compreensões, destrezas e habilidades em evolução que permite que um indivíduo sobreviva e prospere em ambientes sociais e organizacionais complexos e em mudança (PAULEEN; GORMAN, 2011) Os seis processos básicos de Gestão de Pessoas são (Processos de agregar pessoas, Processos de aplicar pessoas, Processos de recompensar pessoas, Processos de desenvolver pessoas, Processos de manter pessoas, Processos de monitorar pessoas).(CHIAVENATO, 2008.)

Programa de Treinamento

Os programas de treinamentos são processos internos imprescindíveis para o bom funcionamento de uma empresa e tem como objetivo facilitar o aprendizado dos colaboradores de uma empresa. Este projeto tem como finalidade treinar e desenvolver as partes técnicas dos participantes. Estes resultados podem ser vistos para qualificação profissional. De forma direta pode contribuir para a produtividade dos mesmos e facilitar o alcance dos objetivos dentro da empresa (CARVALHO, 2018).



Propriedade intelectual

Toda espécie de propriedade que provenha de concepção ou produto da inteligência para exprimir um conjunto de direitos que competem ao intelectual (escritor, artista ou inventor) como autor de obra imaginada, elaborada ou inventada. Propriedade que deriva do trabalho da mente ou do intelecto, especificamente uma ideia, uma invenção, um processo, um programa, uma fórmula ou uma aplicação. Torna-se restrita, se condicionada a prerrogativas de tempo e espaço. O título de propriedade intelectual pode ser concedido nas categorias: artística, técnica, e científica (APDSI, 2005). Trata principalmente da proteção das invenções (patentes e modelos de utilidade), marcas (marcas comerciais e marcas de serviço), direitos autorais e desenhos industriais, assim como a repressão à concorrência desleal (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2003).

Proposta de valor

É a ideia central que descreve os produtos ou serviços que criam valor para um determinado segmento de mercado, sendo a razão pela qual os clientes escolhem uma empresa em detrimento de outra (KOTLER, 2000).

Protocolo

Conjunto de regras que formam uma linguagem utilizada pelos computadores para intercomunicação (APDSI, 2005).



R

Redes de Colaboração

Constituídas por uma variedade de atores (organizações, indivíduos), que colaboram para uma melhor realização de objetivos comuns ou compatíveis por meio da conjugação dos respectivos esforços (BORBINHA, 2014).

Rede Neural

Uma rede neural é uma série de algoritmos que buscam imitar as operações do cérebro humano com o intuito de encontrar relações entre uma grande quantidade de informações. São utilizadas em uma variedade de aplicações em serviços financeiros, desde previsão e análise de mercado, até detecções de fraude e gerenciamento de risco (CHEN, 2019).

Regras da gestão do conhecimento

São regras que definem de forma consciente maneiras de colocar o conhecimento adequado para as pessoas certas, no momento certo, além de ajudar pessoas a compartilhar e colocar essas informações em prática de uma maneira que aumente a performance de uma organização (GIRARD, 2015).

Repositório de conhecimentos

Um repositório de conhecimento é um banco de dados on-line que captura, organiza e categoriza sistematicamente informações baseadas em conhecimento. Os repositórios de conhecimento geralmente são bancos de dados privados que gerenciam informações corporativas e proprietárias, mas também existem repositórios públicos para gerenciar inteligência de domínio público (TRAINING INDUSTRY, 2013).



Revisão de aprendizagem

O propósito de uma revisão de aprendizagem é aprender e melhorar. Ela é conduzida de forma a descobrir como o incidente aconteceu, incluindo coisas que podem não ser reveladas em uma abordagem tradicional. Geralmente, é realizada através de três passos: coleta de informações, análise e divulgação (SAFETREE, 2017).

Revisão pós-ação

O After Action Review (AAR), ou Revisão pós-ação, é um processo simples usado por uma equipe para capturar as lições aprendidas a partir dos sucessos e fracassos do passado, com o objetivo de melhorar o desempenho futuro (SBGC, [s.d]).



S

Segurança da informação:

Proteção dos sistemas de informação contra o acesso ou a modificação não autorizados da informação, durante o seu armazenamento, processamento ou transmissão, e contra a negação de serviço a utilizadores autorizados ou o fornecimento de serviço a utilizadores não autorizados, incluindo as medidas necessárias para detectar, documentar e contrariar tais ameaças (APDSI, 2005).

Significância

No contexto da epistemologia, é o elemento atribuído de algum tipo de valor, o qual é dado de acordo com quem observa ou faz uso de tal elemento. Subjetivamente, o sujeito que carrega o elemento ou objeto de uma carga afetiva, dando-lhe um valor a partir de seu ponto de vista (EDUCALINGO, 2020).

Sistemas nacionais de gestão do conhecimento

Estratégias e/ou ferramentas, de bases nacionais, capazes de criar, identificar, apresentar e distribuir o conhecimento dentro do contexto corporativo, ou seja, todas as informações produzidas nos diferentes setores são avaliadas e estruturadas para atender as estratégias vinculadas aos objetivos do empreendimento (O CONHECIMENTO, 2020).

Sociedade do conhecimento

A sociedade do conhecimento é baseada no uso compartilhado de recursos, na construção coletiva de conhecimento, na interação livre de restrições de espaço e tempo e, na valorização do direito à informação, às tecnologias de informação e comunicação e à educação, como um bem comum. Defende a importância da informação como um bem social (DZIEKANIAK, 2013).



Software livre

É o software que concede liberdade ao usuário para executar, para qualquer propósito; acessar e estudar o programa e adaptá-lo para quaisquer necessidades; modificar o código-fonte e/ou aperfeiçoar e distribuir estas modificações de forma que toda a comunidade se beneficie; sendo possível redistribuir cópias com ou sem modificações (GNU, 2019).

Storytelling

Storytelling é um termo em inglês. «Story» significa história e «telling», contar. Mais que uma mera narrativa, Storytelling é a arte de contar histórias usando técnicas inspiradas em roteiristas e escritores para transmitir uma mensagem de forma inesquecível (VIEIRA, 2019).



T

Taxonomia

Taxonomia é a prática e ciência da classificação. Originalmente, a taxonomia se referia apenas à classificação de animais e plantas. Em um sentido mais amplo, pode se referir a uma classificação de coisas ou conceitos, bem como, aos princípios subjacentes a essa classificação (COLLINS, 2020).

Tecnologia da Informação

A tecnologia da informação (TI) abrange a gama de equipamentos em rápida expansão (computadores, dispositivos de armazenamento de dados, dispositivos de rede e comunicação), softwares e serviços (por exemplo, computação do usuário final, suporte técnico, desenvolvimento de softwares) usado pelas organizações para fornecer dados, informações e conhecimento (LUFTMAN; LEWIS; OLDACH, 1993).

Terminologia

Terminologia é o estudo ou um grupo de palavras ou significados especializados (termos) relacionados a um campo específico e, também o estudo de tais termos e seu uso. Os termos, em contextos específicos, recebem significados específicos, sendo assim, palavras iguais podem se desviar dos significados em cada circunstância (BARROS, 2004).

Trabalhador do Conhecimento

Trabalhadores do conhecimento são trabalhadores cujo capital principal é o conhecimento. Estes podem ser diferenciados de outras formas de trabalho por sua ênfase na solução de problemas “não rotineiros”, que requer uma combinação de pensamento convergente e divergente (PYÖRIÄ, 2005).



Trabalho remoto (teletrabalho)

Trabalho realizado utilizando a infraestrutura digital, num local diferente daquele onde os resultados desse trabalho são necessários (APDSI, 2005). Trabalho que é realizado utilizando equipamentos que permitem que o serviço efetivo seja realizado num lugar diferente daquele que sedia a empresa ou o negócio.

Transferência de tecnologia

Intercâmbio de conhecimento e habilidades tecnológicas entre instituições de ensino superior e/ou centros de pesquisa e empresas. Repasse para outros de um conhecimento técnico adquirido sobre um produto, processo ou a forma de sua produção (ORMOND, 2006). Faz-se na forma de contratos de pesquisa e desenvolvimento, serviços de consultoria, formação profissional, inicial e continuada, venda ou licenciamento de patentes, marcas e processos industriais, publicação na mídia científica, apresentação em congressos, migração de especialistas, programas de assistência técnica, espionagem industrial e atuação de empresas multinacionais (MEIOWEB, 2008).



W

Website

Conjunto de hipertextos organizados por uma determinada pessoa ou organização, armazenados e disponibilizados na World Wide Web (WWW) (FERNANDES et al., 2005).

Workshop

Oficina; reunião de grupos de trabalho interessados em determinado projeto ou atividade para discussão e/ou apresentação prática do referido projeto ou atividade (ANPROTEC; SEBRAE, 2002).

World Wide Web (WWW)

Sistema baseado na utilização do hipertexto, que permite a pesquisa de informação na Internet, o acesso a essa informação e a sua visualização. Utiliza a linguagem HTML e o protocolo HTTP para apresentar e transmitir texto, gráficos, som e vídeo, e incorpora também outros protocolos Internet tradicionais como Gopher, FTP, WAIS e Telnet (FERNANDES et al., 2005).

Workflow

Um workflow ou, no português, fluxo de trabalho, consiste em um padrão orquestrado e repetível de atividade, habilitado pela organização sistemática de recursos em processos que transformam materiais, fornecem serviços ou informações de processo. Pode ser descrito como uma sequência de operações, trabalho de uma pessoa ou grupo, trabalho de uma organização de funcionários ou um ou mais mecanismos simples ou complexos (VAN DER AALST, 2003).



REFERÊNCIAS

ABEL, M.; FIORINI, S. Uma revisão da Engenharia do Conhecimento: Evolução, Paradigmas e Aplicações. **International Journal of Knowledge Engineering and Management**, v. 2, n. 2, p. 1-35, 2013.

ADAEZE, E. E.; GLORIA, M. O.; ABEL, U. F. The Role of Knowledge Management in Promoting Organizational Growth in Enugu State University of Science and Technology. **International Network Organization for Scientific Research**, v. 6, n. 1, p. 128–137, 2020.

ALAVI, M.; LEIDNER, D. E. Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues. **University of Minnesota**, v. 25, n. 1, p. 107-136, 2011.

ANGELE, J.; FENSEL, D.; LANDES, D.; STUDER, R. Developing Knowledge-based Systems with MIKE. **Springer Netherlands**, v. 5, n. 4, p. 389-418, 1998.

ANPROTEC, Associação Nacional de Entidades Promotoras de Empreendimento Inovadores; SEBRAE, Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Glossário dinâmico de termos na área de Tecnópolis, Parques Tecnológicos e Incubadoras de Empresas**. Brasília, 2002. 124 p.

APO. **Knowledge Management Tools and Techniques Manual**. Tokyo: Asian Productivity Organization, 2000. Disponível em: <https://www.apo-tokyo.org/>. Acesso em: 30 mar. 2020.

ARAÚJO, Carlos Magno Mendonça de Sá; SANTOS, Ivon Miranda; CANEDO, Edna Dias; ARAÚJO, Aleteia Patricia Favacho de. Design Thinking Versus Design Sprint: a comparative study. **Design, User Experience, And Usability. Design Philosophy And Theory**, [S.L.], p. 291-306, 2019. Springer International Publishing. http://dx.doi.org/10.1007/978-3-030-23570-3_22.

APDSI - Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação. **Glossário da Sociedade da Informação**, 2005.

BALDISSERA, Olivia. Negócios e Gestão - **O que é Gamificação e como ela aumenta o engajamento**. PÓS PUCPR DIGITAL, 2021. Disponível em: <https://posdigital.pucpr.br/blog/gamificacao-engajamento>. Acesso em 10 jun. 2022.

BARRETO, M.; MENDONÇA, D.; RODRIGUES, D. Integration of census data based vulnerability in landslide risk mapping - The case of Angra dos Reis. **International Journal of Disaster Risk Reduction**, v. 50, n. 4, 2020.

BARROS, L. A. **Curso básico de terminologia**. Edusp, 2004.



BASSO, C. **O impacto do suporte organizacional e do suporte à aprendizagem no engajamento no trabalho e nos danos físicos e psicossociais relacionados ao trabalho**: o caso de uma instituição federal de ensino superior. 2020. 173 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2020.

BEDAWY, R. A Spotlight Review on the Role of Human Resource Management as a Catalyst to Leverage Organizational Knowledge Management. **Journal of Academy of Business and Economics**, v.20, n.2, p. 5–16, 2020.

BEMBEM, A. H. C.; SANTOS, P. L. V. A. DA C. Inteligência coletiva: um olhar sobre a produção de Pierre Lévy. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 18, p. 139–151, 2013.

BENNET, R. "Ba" as a determinant of salesforce effectiveness: an empirical assessment of the applicability of Nonaka-Takeuchi model to the management of the selling function. **Marketing Intelligence & Planning**, v. 19, n. 3, p.: 188-199, 2001.

BERTERO, C. O. Gestão tecnológica: aspectos organizacionais e administrativos. **Revista de Administração de Empresas**, v.17, n.6, p. 125-140, 1977.

BONOTTO, G.; FELICETTI, V. L. Habilidades e competências na prática docente: perspectivas a partir de situações-problema. **Educação Por Escrito**, v.5, n.1, p.17, 2014.

BORBINHA, J. Redes de colaboração: alguns elementos para análise e reflexão. [S.l.], 2004. p. 01-06. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/82389>>. Acesso em: 27 jun. 2016.

BRASIL. Ministério da Educação. **Sobre a Lei de Acesso à Informação**. 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/capes/pt-br/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao/sobre-a-lei-de-acesso-a-informacao>. Acesso em: 22 maio 2022.

BROWN, T. **CEO da IDEO**. 2009. Disponível em: <https://www.ideo.com/people/tim-brown>. Acesso em: 07 jan. 2021.

BRUSAMOLIN, V.; MORESI, E. Narrativas de histórias: um estudo preliminar na gestão de projetos de tecnologia da informação. **Ciência da Informação**, v. 37, n. 1, p. 37-52, 2008.

BUSINESS DICTIONARY. Performance. 2020. Disponível em: <http://www.businessdictionary.com/definition/performance.html>. Acesso em: 14 fev. 2020.

CAMBRIDGE DICTIONARY. **Database**. Disponível em: <https://dictionary.cambridge.org/pt/dicionario/ingles-portugues/database>. Acesso em: 22 maio 2022.



CANDIDO, A. A literatura e a formação do homem. Remate de Males - Revista do Departamento de Teoria Literária, p.81-90, 2012.

CARVALHO, R. **Como desenvolver um programa de treinamento para sua equipe?** 2018. Disponível em: <[CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**. Elsevier Brasil, 2008.](https://www.vittude.com/empresas/programas=-de-treinamento-aplicacoes/#:~:text=Os%20programas%20de%20treinamento%20s%C3%A3o%20utilizados%20pelas%20empresas%20com%20o,for%C3%A7a%20de%20trabalho%20da%20organiza%C3%A7%C3%A3o.>https://www.vittude.com/empresas/programas=-de-treinamento-aplicacoes/#:~:text=Os%20programas%20de%20treinamento%20s%C3%A3o%20utilizados%20pelas%20empresas%20com%20o,for%C3%A7a%20de%20trabalho%20da%20organiza%C3%A7%C3%A3o.>> Acesso em 11 de maio.</p></div><div data-bbox=)

COACHING, Instituto Brasileiro de. **Inteligência Coletiva**. Goiânia: N.I, 2021. Disponível em: <https://www.ibccoaching.com.br/portal/saiba-como-aplicar-o-conceito-de-inteligencia-organizacional-como-estrategia/>. Acesso em: 11 maio 2022.

COACHING, Instituto Brasileiro de. **Inteligência Organizacional**. Goiânia: N.I, 2021. Disponível em: <https://www.ibccoaching.com.br/portal/o-que-e-inteligencia-coletiva/>. Acesso em: 11 maio 2022.

CONKLIN, J. Designing organizational memory: preserving intellectual assets in a knowledge economy. **Group Decision Support Systems**, v. 1, p. 362, 1996.

COSENZA, B. **Como desenvolver programas de treinamento para novos colaboradores?** Disponível em: <[CRANOR, C. D.; ETHINGTON, R.; SEHGAL, A.; SHUR, D.; SREENAN, C.; VAN DER MERWE, J. E. Design and implementation of a distributed content management system. **Anais...** In: Proceedings of the 13th international workshop on Network and operating systems support for digital audio and video. 2003. p. 4-11.](https://www.vittude.com/empresas/programas-de-treinamento-aplicacoes/#:~:text=Os%20programas%20de%20treinamento%20s%C3%A3o%20utilizados%20pelas%20empresas%20com%20o,for%C3%A7a%20de%20trabalho%20da%20organiza%C3%A7%C3%A3o.>https://www.vittude.com/empresas/programas-de-treinamento-aplicacoes/#:~:text=Os%20programas%20de%20treinamento%20s%C3%A3o%20utilizados%20pelas%20empresas%20com%20o,for%C3%A7a%20de%20trabalho%20da%20organiza%C3%A7%C3%A3o.>>. Acesso e 11 de maio.</p></div><div data-bbox=)

CROCHIK, J. L. Preconceito, individuo e sociedade. **Temas em Psicologia**, v. 3, n. 1, p. 47-70, 1996.

CRONIN, G.; ANDREWS, S. After action reviews: a new model for learning. **Emergency Nurse**, v. 17, n. 3, p. 32, 2009.

CYSNEIROS. **Glossário de termos de inovação**. 2020. Disponível em: <https://cysneiros.com.br/glossario-dos-termos-de-inovacao/>. Acesso em: 11 jun. 2022.

DA COSTA, A. C. A.; DE BARROS, J. G. M.; DE LEMOS OLIVEIRA, A. C.; SAMPAIO, N. A. S.; DE JESUS SILVA, J. W. Gestão por Competências em Recursos Humanos. **Research, Society and Development**, v. 9, n. 8, 2020.



DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual**. Rio de Janeiro: Campus, p. 237, 1998.

DAVIS, L. E. *The Design of Jobs*. Industrial Relations Society. 1966.

DE BRUN.; C.SERVIN, G. *ABC of knowledge management*. NHS National Library for Health: Specialist Library, p. 20, 2005.

DE PAULA, F. **Você sabe o que é base de conhecimento?**. Blog Movidesk, 2019. Disponível em: <https://conteudo.movidesk.com/o-que-e-base-conhecimento/>. Acesso em: 10 mar. 2020.

DIAS, Guilherme. **Dinâmica de grupo: 11 melhores tipos para processos seletivos**. 2022. Disponível em: <https://www.gupy.io/blog/dinamica-de-grupo>. Acesso em: 22 maio 2022.

DICIO. **Inerente**. N.I: 7Graus, 2022a. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/inerente/>. Acesso em: 11 maio 2022.

DICIO. **Intuição**. N.I: 7Graus, 2022b. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/intuicao/>. Acesso em: 11 maio 2022.

DOYLE, D. **Saiba o que é gestão da mudança organizacional e como fazer em 6 passos**. Disponível em: <https://www.siteware.com.br/gestao-estrategica/o-que-e-gestao-mudanca>. Acesso em: 23 set. 2020.

ECO, U. *Os limites da interpretação*. Editora Perspectiva SA, 2016.

EMLIO, S. A. O grupo psicanalítico de discussão como dispositivo de aprendizagem e compartilhamento. **Vínculo**, v. 7, n. 2, p. 35-43, 2010.

ENDEAVOR. **O que é empreendedorismo: da inspiração à prática**. Disponível em: <https://endeavor.org.br/desenvolvimento-pessoal/o-que-e-empreendedorismo-da-inspiracao-a-pratica/>. Acesso em: 09 jun.2022.

FERNANDES, José Palma; LOBO, Fernanda; TRIGO, Fernanda; VIEIRA, Gonçalo; PEREIRA, Maria Vitória; NEVES, Paulo; COSTA NETO, Sandra. **Glossário da Sociedade da Informação**. APD-SI - Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação, 2005. 110 p.

FERREIRA, A. B. H. *Novo Dicionário da Língua Portuguesa*. Porto Editora, 2010.

FERREIRA, Carolina Zanini Ferreira. **O que são núcleos de inovação tecnológica (NITs)?**. 2018. Disponível em: <https://via.ufsc.br/o-que-sao-nucleos-de-inovacao-tecnologica-nits/>. Acesso em: 16 mar. 2020.



FIGUEIREDO, M. D.; CAVEDON, N. R. Transmissão do Conhecimento Prático como Intencionalidade Incorporada: etnografia numa doceria artesanal. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 19, n. 3, p. 336-354, jun. 2015.

FRANCHON, A. M. A inclusão digital como estratégia e política de gestão de Relações Públicas em organizações privadas. 2009. 122 f. Dissertação (Mestrado). Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

FUKUNAGA, F. **Processos de Conhecimento**. 2019. Disponível em: <http://www.sbgc>.

FUNDACENTRO. **O que é nanotecnologia**. 2016. Disponível em: <http://antigo.fundacentro.gov.br/nanotecnologia/sobre-nanotecnologia>. Acesso em: 16 mar. 2020.

FW. **Alinhamento Estratégico: O Que É E Como Alcançar Os Objetivos Do Seu Planejamento**. 2018. Disponível em: <https://fwsymnetics.com.br/blog/alinhamento-estrategico-o-que-e/>. Acesso em: 22 maio 2022.

GEISLER, E. The metrics of knowledge: Mechanisms for preserving the value of managerial knowledge. *Business Horizons*, v. 50, n. 6, p. 467-477, 2007.

GONÇALVES, H. S. SOUZA F. G.; ARAÚJO, J. C. O. Governo eletrônico e combate à pandemia do Coronavírus (COVID-19): um estudo dos estados brasileiros. **Anais...** In: XX USP International Conference in Accounting. São Paulo: USP, 2020.

HAN, J.; KAMBER, M.; PEI, J. **Data Mining: Concepts and Techniques**. 3 ed., p. 8. Waltham: Elsevier, 2012.

HULL, R.; COOMBS, R.; PELTU, M. Knowledge management practices for innovation: an audit tool for improvement. *International Journal of Technology Management*, v. 20, n. 5-8, p. 633-656, 2000.

IIA BRASIL, Instituto dos Auditores Internos do Brasil. **Definição de Auditoria Interna**. Disponível em: <https://iiabrasil.org.br/ippf/definicao-de-auditoria-interna>. Acesso em: 22 maio 2022

IKEMATU, R. Gestão de Metadados: Sua Evolução na Tecnologia da Informação. *Revista de Ciência da Informação*, v. 2, n. 6, 2001.

INFOPÉDIA. **Interação Social**. Porto: Porto Editora, 2022.

INNOBENCH. **Glossário Do Empreendedor**: conheça os termos mais usados do mundo do empreendedorismo. Conheça os termos mais usados do mundo do Empreendedorismo. Disponível em: <https://www.innobench.co/glossario-do-empendedor/>. Acesso em: 30 maio 2022.



INOVATIVA BRASIL. **Glossário Startupês – Conheça os termos usados para falar sobre ramos de atuação.** Disponível em: <https://www.inovativa.online/>. Acesso em: 16 set 2020.

INSTITUTO HOLOS. O que é Coaching?. Disponível em: <https://holos.org.br/o-que-e-coaching/>. Acesso em: 16 mar. 2020.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. ISO/DIS 30401:2018: Knowledge Management Systems – Requirements. ISO, 2018.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **ISO/DIS 30401:2018:** Knowledge Management Systems – Requirements. ISO, 2018.

INVENTTA. **Ambidestria Organizacional.** 2022. Disponível em: <https://inventta.net/ambidestria-organizacional/>. Acesso em: 30 maio 2022.

IPEA. **Cafés do conhecimento.** 2019. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/observatorio/perguntas-frequentes/43-o-que-sao-e-como-sao-realizados-os-cafes-do-conhecimento?highlight=WyJwcmF0aWNhcyIsImRlIiwZ2VzdGFvliwiZG8iLCJjb25oZWVudG8iLCJwcmF0aWNhcyBkZSIInByYXRpY2FzIGRlIGdlc3RhbyIsImRlIGdlc3RhbyIsImRlIGdlc3RhbyBkbyIsImdlc3RhbyBkbyIsImdlc3RhbyBkbyBjb25oZWVudG8iLCJkbyBjb25oZWVudG8iXQ==>>. Acesso em: 24 maio de 2022.

IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Glossário.** Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/observatorio/> Acesso em: 16 set. de 2020.

IPT - Instituto Paranaense de Terapia. **Cognitivo significado.** Disponível em: <https://iptc.net.br/cognitivo-significado/>>. Acesso em: 24 maio 2022.

ISMAIL, I.; FATHONIH, A.; PRABOWO, H.; HARTATI, S.; REDJEKI, F. Transparency and Corruption: Does E-Government Effective to Combat Corruption?. **International Journal of Psychosocial Rehabilitation**, v. 24, n. 4, p. 5396-5404, 2020.

JENSEN, J. F. **Interactivity: Tracing a new concept in media and communication studies.** vol. 19. Nordicom Review. 1998. pp. 185–204

JOÃO, P. **Gestão do Conhecimento nas Organizações.** 2015. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/282323811_Gestao_do_Conhecimento_nas_Organizacoes. Acesso em: 16 set. 2020.

JUN, J. **Competitive analysis of digital content and knowledge sharing market for continuing education in China.** 2020. 32 f. Tese (Doutorado). Massachusetts Institute of Technology, Massachusetts, 2020.

KOTLER, P. **Administração de Marketing.** São Paulo: Prentice Hall, 2000.



LAKATOS, E. V.; MARCONI, M. A. **Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 1992.

LAZZARI, L.; JULIANI, J. P.; MONTEIRO, G.; FONTES, S. R. Localizador de especialistas: uma plataforma tecnológica para a identificação e o compartilhamento do conhecimento dos interagentes de uma unidade de informação. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 24, n. 55, p. 1-18, 2019.

LEAD TIME. *In*: MERRIAM-WEBSTER DICTIONARY, 2020. Disponível em: <<https://merriam-webster.com/dictionary/lead%20time>>. Acesso em: 11 maio. 2022.

LIMA, Marcos Antonio Martins; CABRAL NETO, Antônio. Avaliação e gestão da autossustentabilidade organizacional: estudo de caso em faculdade particular de fortaleza-ceará. **Revista Educação em Questão**, [S.L.], v. 55, n. 43, p. 240-270, 26 abr. 2017. Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN. <http://dx.doi.org/10.21680/1981-1802.2017v55n43id11814>.

LOUZADA, P. **O que é gerenciamento e como define as organizações?**. Disponível em: <https://www.fm2s.com.br/o-que-e-gerenciamento-e-como-define-as-organizacoes/>. Acesso em: 16 mar. 2020.

LUCCA, G. CHARÃO, A. S.; STEIN, B. O. Metadados para um sistema de gestão eletrônica de documentos arquivísticos. **Arquivística.net**, v. 2, n. 1, p. 70-84, 2006.

LUCCA, T. A.; HINNIG, M. P. F.; SANTOS, N. PMO as a tool for the organizational knowledge management: case study in a project-based company of the sanitation service sector. **International Journal of Project Management**, v. 4, n. 1, p. 10-35, 2020.

MAJEED, Muhammad Tariq. **Do digital governments foster economic growth in the developing world? An empirical analysis**. NETNOMICS: Economic Research and Electronic Networking, 2020.

MANSILHA, S. **Gap/lacuna e sua análise**. Blog Pessoal, 2014. Disponível em: <http://sergiomansilha.blogspot.com/2014/01/gaplacuna-e-sua-analise.html>. Acesso em: 10 mar. 2020.

MARKET BUSINESS NEWS. **Knowledge Map – Definition and Meaning**. Disponível em: <https://marketbusinessnews.com/financial-glossary/knowledge-map/>. Acesso em: 30 mar. de 2020

MATOS, Guilherme Paraol de; TEIXEIRA, Clarissa Stefani. **TERMINOLOGIA DE HABITATS DE INOVAÇÃO**: base para alinhamento conceitual - volume 2. 2. ed. São Paulo, 2018. 64 p.

MEIOWEB. Glossário: Entenda a linguagem de inovação. 2008. Disponível em: <<http://www.meioweb.com.br/glossario/>>



meioweb.com.br/indicadores-comerciais/41-noticias/144-glossario-entenda-a-linguagem-de-inovacao.html>. Acesso em: 06 jun. 2016.

MICHAELIS. **Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa**. 2015. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=gest%C3%A3o>. Acesso em: 24 set. de 2020.

MICHAELIS. **Indivíduo**. N.I: Melhoramentos, 2022.

MICROSOFT. **What is business intelligence?** Disponível em: <https://powerbi.microsoft.com/en-us/what-is-business-intelligence/>. Acesso em: 22 maio 2022.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Secretaria-Executiva. **Cem palavras para gestão do conhecimento**, Secretaria-Executiva. Brasília: Ministério da Saúde, 2003. 28 p. org.br/blog/processos-de-conhecimento. Acesso em: 16 mar. 2020.

ORMOND, J. G. P. **Glossário de termos usados em atividades agropecuárias, florestais e ciências ambientais**. 2006.

OROFINO, M. A. R. **Técnicas de criação do conhecimento no desenvolvimento de modelos de negócio**. 2011. 223 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Engenharia e Gestão do Conhecimento, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011.

OSTERWALDER, A.; PIGNEUR, Y. An ontology for e-business models. **Value creation from e-business models**, v. 1, p. 65-97, 2004.

PABLO IMEN. Grupo de Estudos Sobre Política Educacional e Trabalho Docente. **Organização do trabalho**, 2022. Disponível em: <<https://gestrado.net.br/verbetes/organizacao-do-trabalho/>>. Acesso em: 28 maio 2022.

PAGANO, R. **O que é um negócio?**. 2012. Disponível em: <http://blog.intelligentia.com.br/o-que-e-um-negocio/>. Acesso em: 18 mar. 2020.

PAULEEN, D. J.; GORMAN, G. E. **Personal knowledge management: individual, organizational and social perspectives**. Gower Publishing, 2011.

PERASSI, R., MENEGHELI, F. **Teoria do Conhecimento, Mídia e Semiótica na Área de Mídia do Conhecimento**. Florianópolis, p. 45-73, 2011.

PINHEIRO, M. I. D. S.; SILVA, E. R. P. D.; GUSMÃO, A. O. D. M.; SANTOS, S. M. D. B.; BARBIERI, V. C. Pela Preservação da Memória Documental como uma Garantia do Acesso à Informação, à Memória e à Cidadania. *Revista ACB*, v.14, n.2, p.513-530 jul./dez., 2009.



PIRES, R. **Rock Content**. Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/o-que-e-gestao/>. Acesso em: 24 set. 2020.

PORVIR. **Glossário - Definições de conceitos para entender inovação em educação**. Disponível em: <https://porvir.org/glossario/>. Acesso em: 09 jun 2022.

PRIBERAM. **"Eficácia" e "Eficiência"**. 2020. Disponível em: <https://dicionario.priberam.org/efic%C3%A1cia>. Acesso em: 13 set. 2020.

PUCPR EAD (Pontifícia Universidade Católica do Paraná) (org.). **Trabalho home office: o que é, como funciona e profissões**. 2021. Disponível em: <https://ead.pucpr.br/blog/trabalho-home-office>. Acesso em: 30 maio de 2022.

PYÖRIÄ, P. The concept of knowledge work revisited. **Journal of Knowledge Management**, v.9, n.3, p. 116-127, 2005.

REAL, A. Objetivos Organizacionais. *Jornal de Negócios*. 2014. Disponível em: https://www.jornaldenegocios.pt/opiniao/colunistas/alexandre-real/detalhe/objetivos_organizacionais. Acesso em: 30 mar. 2020.

REISSWITZ, F. **Análise de sistemas**. Clube de autores, 2012, p. 34.

REYNOLDS, H.; KOULOPOULOS, T. Enterprise knowledge has a face. **Intelligent Enterprise-San Mateo**, v. 2, p. 28-37, 1999.

RIBAS, A.; SALIM, C. *Gestão de Pessoas para Concursos*. Editora Alumnus, 2013.

RICHARDS, J.; PLATT, J.; PLATT, H.; *Dictionary of Language Teaching and Applied Linguistics*. London: Longman, 1997.

RICO, Ana Letícia. **Dicionário Startupês: os significados dos principais termos do ecossistema empreendedor**. 2. ed. São José dos Campos, 2020.

RISCO. *In:CAMBRIDGE DICTIONARY*. Disponível em: <https://dictionary.cambridge.org/pt/>. Acesso em: 11 maio. 2022.

ROCHA, H. **O que é Brainstorming, para que serve, como fazer e exemplos**. Disponível em: <https://klickpages.com.br/blog/o-que-e-brainstorming/>. Acesso em: 10 mar. 69 2020.

ROVINA, J. **O que é estratégia competitiva e qual é a da sua organização**. 2018. Disponível em: <https://www.euax.com.br/2018/10/estrategia-competitiva/>. Acesso em: 06 set. 2020.

RUSSO, P. T. **Falando sobre gestão – Geração de valor: o que é isso?**. 2019. Disponível em: <http://blog.fipecafi.org/falando-sobre-gestao-geracao-de-valor-o-que-e-isso/>. Acesso em: 23 set. 2020.



SAFETREE. Guide to doing a Learning Review. 2017. Disponível em: <https://safetree.nz/wp-content/uploads/2017/11/Guide-to-doing-a-learning-review-Nov-2017.pdf>. Acesso em: 27 fev. 2020.

SBGC. Sociedade Brasileira de Gestão do Conhecimento. After Action Review. Disponível em: <http://www.sbgc.org.br/after-action-review.html>>Acesso em: 11 maio. 2022.

SCHOOLEY, Skye. **How to Find Your Business Niche**. 2021. Disponível em: <https://www.businessnewsdaily.com/6748-business-niche-characteristics.html>. Acesso em: 23 maio 2022.

SCOTT, J. F. Internalization of Norms: A sociological Theory of Moral Commitment. 1971.

SEBRAE. **Diretrizes Estratégicas**. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/SC/Anexos/NS%20SEbrae%20-%20>. Acesso em: 18 mar. 2020.

SENGE, P. **A quinta disciplina: Arte e prática da organização que aprende**. São Paulo, SP. 1994.

SERVIN, G.; DE BRUN, C. ABC of knowledge management. **NHS National Library for Health: Specialist Library**, p. 20, 2005.

SIGNIFICADOS. **Integração**. N.l: 7Graus, 2022. Disponível em: <https://www.significados.com.br/integracao/>>. Acesso em: 11 maio 2022.

SILVA, Carlos Marcelo Faustino da. **Ambidestria organizacional: é preciso mais do que inovar**. 2021. Disponível em: <https://via.ufsc.br/ambidestria-organizacional-e-preciso-mais-do-que-inovar/>. Acesso em: 31 maio 2022.

SOUZA, Rayse Kiane VIA ESTAÇÃO CONHECIMENTO . **Conhecimento científico, você sabe o que é?** 2017. Disponível em: <https://via.ufsc.br/voce-sabe-conhecimento-cientifico/>>. Acesso em: 31 maio 2022.

STEWART, T. A. **Capital intelectual – A nova vantagem competitiva das empresas**. Rio de Janeiro: Campus, 1998..

SWAN, Jacky et al. **Gestão do conhecimento e inovação: redes e networking**. Revista de Gestão do Conhecimento , 1999.

TEIXEIRA, Clarissa Stefani; MATOS, Guilherme Paraol de. **TERMINOLOGIA DE HABITATS DE INOVAÇÃO: Base para alinhamento conceitual - VOLUME 2**, São Paulo-SP, 2018.

UNIVERSIA BRASIL. A importância da integração social. 2019. Disponível em: <https://noticias.universia.com.br/educacao/noticia/2019/07/10/1165565/importancia-integracao-social.html>>. Acesso em: 11 maio 2022.



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA (Brasil). **Conceitos**. 2006. Disponível em: <<https://capacitar.ufba.br/conceitos>>. Acesso em: 31 maio 2022.

VALENTIM, M. L. P.; LENZI, L. A. F.; CERVANTES, B. M. N.; CARVALHO, E. L.; GARCIA, H. D.; CATARINO, M. E.; TOMAÉL, M. I. O processo de inteligência competitiva em organizações. *DataGramZero*, v. 4, n. 3, 2003.

VAN DER AALST, W.; HOFSTEDE, A.; KIEPUSZEWSKI, B.; Barros, A. B. Workflow patterns. *Distributed and parallel databases*, v. 14, n. 1, p. 5-51, 2003.

VERASZTO, E. V.; SILVA, D.; MIRANDA, N. A.; SIMON, F. O. Tecnologia: buscando uma definição para o conceito. *Prisma.com*, n. 8, p. 19-46, 2009. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/66904>. Acesso em: 30 set. 2020.

VIEIRA, D. **O que é Storytelling?** O guia para você dominar a arte de contar histórias e se tornar um excelente Storyteller. 2019. Disponível em : <<https://rockcontent.com/br/talent-blog/storytelling/>>. Acesso em: 11 maio 2022.

WILSON, L. **How to implement lean manufacturing**. McGraw-Hill Education, 2010.

WOLFF, H-G.; MOSER, K. Effects of networking on career success: A longitudinal study. *Journal of Applied Psychology*, v. 94, n. 1, p. 196, 2009.

YOUNG, R. Knowledge management tools and techniques manual. *Asian Productivity Organization*, v. 98, 2010.

ZOTT, C.; AMIT, R. Business model design: an activity system perspective. *Long range planning*, v. 43, n. 2-3, p. 216-226, 2009.



Realização

VIA
Estação Conhecimento



Apoio



VIA

www.via.ufsc.br