

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO & ORGANIZAÇÃO DO
CONHECIMENTO

MARIA DAS GRAÇAS MOREIRA

**COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE
MINAS GERAIS: UM ESTUDO DE CASO NO CENTRO DE APOIO À EDUCAÇÃO
A DISTÂNCIA**

Belo Horizonte

2019

MARIA DAS GRAÇAS MOREIRA

**COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE
MINAS GERAIS: UM ESTUDO DE CASO NO CENTRO DE APOIO À EDUCAÇÃO
A DISTÂNCIA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão & Organização do Conhecimento, Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais para obtenção do grau de Mestre, área de concentração Ciência da Informação.

Linha de Pesquisa: Gestão & Tecnologia da Informação e Comunicação

Orientador: Prof. Dr. Guilherme Ataíde Dias

BELO HORIZONTE

2019

Moreira, Maria das Graças.

M838c Compartilhamento de informações na Universidade Federal de Minas Gerais [recurso eletrônico] : um estudo de caso no Centro de Apoio à educação à distância/ Maria das Graças Moreira. – 2019.
1 recurso online (139f. : il., color.) : pdf.

Orientador: Guilherme Ataíde Dias
Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

Referências: f.107-116.

Apêndices: f. 118-139.

Exigências do sistema: Adobe Acrobat Reader.

1. Ciência da Informação – Teses. 2. Comunicação nas Organizações – Teses. 3. Gerenciamento da Informação - Teses I. Título. II. Dias, Guilherme Ataíde. III. Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

CDU: 65.012.45



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO
CONHECIMENTO



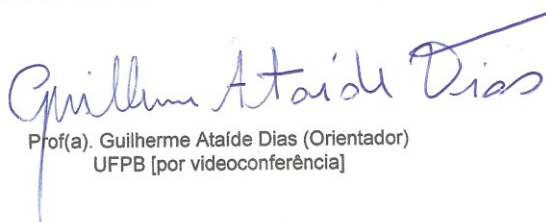
FOLHA DE APROVAÇÃO

COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS: um estudo de caso no Centro de Apoio à Educação a Distância

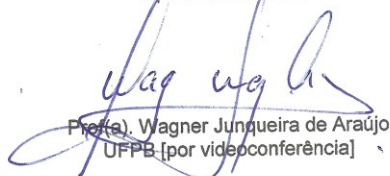
MARIA DAS GRAÇAS MOREIRA

Dissertação submetida à Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO, como requisito para obtenção do grau de Mestre em GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO, área de concentração CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, linha de pesquisa Gestão e Tecnologia.

Aprovada em 17 de julho de 2019, pela banca constituída pelos membros:


Prof(a). Guilherme Ataíde Dias (Orientador)
UFPB [por videoconferência]


Prof(a). Ricardo Rodrigues Barbosa
Aposentado/UFGM


Prof(a). Wagner Junqueira de Araújo
UFPB [por videoconferência]

Belo Horizonte, 17 de julho de 2019.



ATA DA DEFESA DA DISSERTAÇÃO DA ALUNA MARIA DAS GRAÇAS MOREIRA

Realizou-se, no dia 17 de julho de 2019, às 14:30 horas, Sala 1000 - ECI/UFMG, da Universidade Federal de Minas Gerais, a defesa de dissertação, intitulada *COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS: um estudo de caso no Centro de Apoio à Educação a Distância*, apresentada por MARIA DAS GRAÇAS MOREIRA, número de registro 2017659414, graduada no curso de ADMINISTRAÇÃO, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO, à seguinte Comissão Examinadora: Prof(a). Guilherme Ataíde Dias - UFPB (Orientador) [por videoconferência], Prof(a). Ricardo Rodrigues Barbosa - Aposentado/UFMG, Prof(a). Wagner Junqueira de Araújo - UFPB [por videoconferência].

A Comissão considerou a dissertação:

Aprovada

Reprovada

Finalizados os trabalhos, lavrei a presente ata que, lida e aprovada, vai assinada por mim e pelos membros da Comissão.
Belo Horizonte, 17 de julho de 2019.

Prof(a). Guilherme Ataíde Dias

Prof(a). Ricardo Rodrigues Barbosa

Prof(a). Wagner Junqueira de Araújo

Dedico ao meu pai, João Miguel Moreira, que
estaria muito orgulhoso de mim se estivesse
entre nós.

AGRADECIMENTOS

À vida e às oportunidades de renovação e aprendizado.

À minha filha Laureane, pelo seu carinho, afeto e por compreender minha ausência e, principalmente, por você existir.

Ao Marcos Borato, *My Darling*, por estar sempre ao meu lado me incentivando nessa jornada e por compartilhar comigo as suas experiências. Obrigada por ter sido tão solícito nos momentos oportunos e pela paciência nos momentos de angústia.

Aos meus familiares pelo apoio e por entenderem minha ausência para realização desta pesquisa.

Aos meus cunhados e às minhas cunhadas pela amizade e pelos momentos de descontração.

Ao Professor Wagner Corradi por sempre me incentivar, renovando minhas esperanças.

Ao meu orientador, Professor Guilherme Ataíde Dias, pela orientação sempre paciente e por confiar na minha capacidade de aprender.

Aos meus amigos e colegas do CAED/UFMG que aceitaram o convite e contribuíram para a realização desta pesquisa.

À Viviane e Mayara por terem me auxiliado no processo seletivo e pelos momentos de estudos que compartilhamos durante o percurso deste mestrado.

À Ana Carolina, Greiziele e Paloma pela leitura e auxílio nas redações dos trabalhos acadêmicos.

À amiga Francisca de Assis Mendonça (*in memoriam*), por todas as vezes que “aluguei” seus ouvidos e por todo carinho que me dispensou. Sentirei sua falta.

Ao Thiago Belchior pelo valioso apoio na utilização da ferramenta e equipamentos durante a coleta de dados.

Ao Michel pela dedicação na revisão de meus trabalhos acadêmicos.

Ao Tayrone e à Natália por me ajudarem com os processos de afastamento do trabalho para me dedicar aos estudos.

À Professora Benigna Maria de Oliveira por compreender que nem sempre acertamos tudo e que o esforço é o principal fator para alcançarmos nossos objetivos.

À Lucilene pelas palavras de apoio nos momentos difíceis.

Aos professores da Escola de Ciência da Informação, por compartilharem seus conhecimentos com minha formação acadêmica. Estendo estes agradecimentos aos professores Cátia Rodrigues Barbosa, Eucídio Pimenta Arruda, Ricardo Rodrigues

Barbosa, componentes da banca, e Guilherme Ataíde Dias pelas suas valiosas contribuições para este trabalho, quando da realização do Exame de Qualificação.

À Professora Marlene Oliveira Teixeira de Melo, então Coordenadora do Colegiado de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento da Escola de Ciência da Informação, por compreender as dificuldades por mim enfrentadas e por acreditar que eu seria capaz de vencê-las.

Às secretárias do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Organização do Conhecimento da Escola de Ciência da Informação sempre solícitas e calmas.

À Professora Marlene Oliveira Teixeira de Melo, ao Professor Ricardo Rodrigues Barbosa e ao Professor Wagner Junqueira de Araújo por aceitarem participar da banca de Defesa desta Dissertação de Mestrado.

Ao Anderson pela ajuda com os formulários do Comitê de Ética em Pesquisa da UFMG e pelas palavras de conforto.

À Professora Eliane Marina Palhares Guimarães, Diretora de Educação a Distância da UFMG, por possibilitar meu afastamento do trabalho para finalizar esta pesquisa.

Aos meus colegas da Turma PPGGOC 2017 - 1º semestre, por tornarem essa caminhada mais leve quando tudo parecia impossível.

Por fim, agradeço a todos (as) aqueles (as) que de alguma forma contribuíram para que eu alcançasse mais este objetivo. Meu muito obrigada!

“O conhecimento e a informação são os recursos estratégicos para o desenvolvimento de qualquer país. Os portadores desses recursos são as pessoas.”

Peter Drucker

RESUMO

O presente estudo teve por finalidade investigar de que forma ocorre o compartilhamento de informações no âmbito da equipe do Centro de Apoio à Educação a Distância da Universidade Federal de Minas Gerais (CAED/UFMG). Identificaram-se as práticas mais utilizadas pela equipe e as razões que levariam esses funcionários a compartilhar informações no cotidiano do setor. A amostra foi composta por 40 funcionários do CAED e utilizaram-se abordagens quantitativa e qualitativa. A coleta de dados baseou-se em pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo. O desenho experimental do estudo foi exploratório e descritivo. Os instrumentos para coletar os dados de campo foram o questionário e a entrevista semiestruturada. Adotaram-se técnicas estatísticas para tabular os resultados quantitativos que resultaram em gráficos e tabelas demonstrativos dos dados obtidos com a aplicação do questionário. Para a interpretação das entrevistas, utilizou-se a análise de conteúdo com agrupamento das informações mais relevantes a partir dos depoimentos. Constatou-se que a equipe do CAED/UFMG adota como principais práticas de compartilhamento de informações o *e-mail*, *smartphones*, telefonia fixa, *Instagram*, *WhatsApp*, reuniões formais, congressos, seminários e colóquios. Na opinião dos respondentes, as práticas de compartilhamento de informações contribuem para o crescimento da equipe e inovação no desenvolvimento das atividades do setor, e auxiliam na resolução de problemas, aperfeiçoam o conhecimento adquirido, aproximam os integrantes da equipe e fortalecem a confiança entre os funcionários. Os motivos fundamentais para a equipe trocar experiências estão ligados ao auxílio na execução de tarefas cotidianas, à possibilidade de trocar experiências com pessoas de diversas áreas de atuação e à cooperação mútua de conhecimentos no desenvolvimento individual e organizacional. Foram apontadas como dificultadores para compartilhar informações a estrutura física inadequada do ambiente de trabalho e a autonomia restrita de atuação. À vista disso, sugere-se que a gestão do setor incentive os funcionários a utilizarem a *intranet* como forma de implementar uma cultura organizacional que potencialize o compartilhamento de informações e ações de interesse da equipe; identifique, dentre os funcionários, aqueles com perfil de liderança para alavancar a motivação; reflita sobre como aprimorar as trocas de informações por meio do acompanhamento da equipe com reuniões e diálogos informais, consolidando a cultura do compartilhamento no ambiente de trabalho; e envide esforços junto à equipe e à administração central para reestruturar o ambiente físico, realocando os setores com atividades correlacionadas, aproveitando o espaço físico e, principalmente, diminuindo o tempo gasto no cumprimento das tarefas diárias. É necessário que se promovam reuniões periódicas como meio de obter *feedback* da equipe no tocante aos objetivos traçados e aos resultados alcançados.

Palavras-chave: Compartilhamento de Informações. Informação e Conhecimento. Educação a Distância. Tecnologias da Informação e Comunicação.

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate how information sharing occurs within the team of the Center for Support to Distance Education of the Federal University of Minas Gerais (CAED/UFMG). The most commonly used methods of sharing information by the team as well as the reasons for sharing information in the daily working life of the team were identified. The sample consisted of 40 CAED employees. Quantitative and qualitative approaches were used. Data collection was based on bibliographical research and field research. The experimental design of the study was exploratory and descriptive. The instruments to collect field data were a questionnaire and a semi-structured interview. Statistical techniques were used to tabulate the quantitative results that resulted in graphs and tables demonstrating the data obtained with the responses to the questionnaire. For the interpretation of the interviews, content analysis was used with grouping of the most relevant information extracted from them. The CAED/UFMG team has been using e-mail, smartphones, fixed telephony, *Instagram*, *WhatsApp*, formal meetings, congresses, seminars and colloquia as the main methods of sharing information. In the opinion of the respondents, information sharing practices contribute to team growth and innovation in the development of the activities of the sector, and help solving problems, improving the knowledge acquired, bringing team members closer together and strengthening trust among employees. The fundamental reasons for the team to exchange experiences are related to the aid in the implementation of daily tasks, the possibility of exchanging experiences with people from different fields of activity and the cooperation of knowledge for individual and organizational development. The inadequate physical structure of the work environment and the limited autonomy of action were identified as obstacles to sharing information. In view of this, it is suggested that the sector coordinators should encourage employees to use the intranet as a way to implement an organizational culture that enhances the sharing of information and actions of interest to the team; identify, among the employees, those with a leadership profile to increase motivation; think on how to improve the exchange of information by supervising the team through meetings and informal dialogues, consolidating the culture of sharing in the work environment; and make efforts with the team and the central administration to restructure the physical environment, reallocating the sectors with correlated activities, taking advantage of the physical space and, mainly, reducing the time spent in the accomplishment of the daily tasks. It is necessary that periodic meetings be promoted as a means of obtaining feedback from the team regarding the objectives outlined and the results achieved.

Keywords: Information Sharing. Information and Knowledge. Distance Education. Information and Communication Technologies.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 - Espiral do Conhecimento	33
GRÁFICO 1 - Gênero	73
GRÁFICO 2 - Faixa etária.....	74
GRÁFICO 3 - Área de atuação	75
GRÁFICO 4 - Tempo de serviço	76
GRÁFICO 5 – Escolaridade	77
GRÁFICO 6 - Contratação da equipe	78
GRÁFICO 7 - Motivos mais relevantes para compartilhar informações.....	82
GRÁFICO 8 - Motivos menos relevantes para compartilhar informações.....	83
QUADRO 1- Estratégias formais e informais para compartilhar informações.....	25
QUADRO 2 - Acepções para a ideia de “compartilhamento de informações.....	27
QUADRO 3 - Práticas de Compartilhamento da Informação.....	36
QUADRO 4 - Fatores que impactam o compartilhamento da informação	48
QUADRO 5 - Representação dos procedimentos metodológicos deste estudo	51
QUADRO 6 - Síntese dos objetivos específicos e instrumentos de coleta de dados...	67
QUADRO 7 - Parâmetro de medidas das categorias	80
QUADRO 8 - Condutas da equipe na prática de compartilhamento de informações ..	84
QUADRO 9 - Fatores que impactam o compartilhamento de informações na equipe	87
QUADRO 10 - Práticas de compartilhamento de informações conforme variáveis demográficas	93
QUADRO 11 - Valores estatísticos relativos às formas de contratação: média.....	96
QUADRO 12 - Estrutura das entrevistas realizadas com cinco entrevistas (E-1 a E- 5)	98
QUADRO 13 - Extratos de algumas afirmativas feitas pelos cinco entrevistados (E-1 a E-5).....	99

LISTA DE SIGLAS

CAED	CENTRO DE APOIO À EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA
CAPES	COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR
CI	CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CLT	CONSOLIDAÇÃO DAS LEIS DO TRABALHO
CNS	CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE
EAD	EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA
ECI	ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
FUNDEP	FUNDAÇÃO DO DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA
GC	GESTÃO DO CONHECIMENTO
GI	GESTÃO DA INFORMAÇÃO
GIC	GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO
MEC	MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA
PROGRAD	PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO
TCLE	TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO
TI	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
TICS	TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
UAB	UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL
UFMG	UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 Objetivos	20
1.2 Estrutura da Dissertação.....	21
2 INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO	22
2.1 Informação	22
2.2 Compartilhamento de Informações	23
2.3 Conhecimento	29
2.4 Compartilhamento da Informação e do Conhecimento	31
2.5 Práticas de compartilhamento de informação	35
2.5.1 Fatores que impactam o compartilhamento de informações	38
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	50
3.1 Procedimentos éticos e de pesquisa	50
3.2 Definição da pesquisa	52
3.3 O campo empírico e os sujeitos da pesquisa	54
3.4 Instrumento para coleta de dados	57
3.4.1 Dados quantitativos - Questionário	58
3.4.2 Dados qualitativos - Entrevista.....	63
3.5 Técnicas de análise dos resultados	66
3.6 Preparação dos dados.....	69
3.6.1 Dados coletados no questionário	69
3.6.2 Dados coletados nas entrevistas	71
4 ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	72
4.1 Dados e resultados quantitativos	72
4.1.1 Perfil sócio profissional da equipe	72
4.2 Compartilhamento de informações - práticas, métodos, ferramentas e fatores de impacto.....	79
4.2.1 Práticas, métodos e ferramentas de compartilhamento de informações	80
4.3 Compartilhamento de informações, de acordo com o gênero, faixa etária, área de atuação, tempo de serviço, escolaridade e forma de contratação.....	92

4.4 Dados e resultados qualitativos	97
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	102
APÊNDICE A - ESCLARECIMENTOS SOBRE A PESQUISA.....	117
APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)	118
APÊNDICE C - QUESTIONÁRIO PARA COLETA DE DADOS	122
APÊNDICE D - ROTEIRO PARA ENTREVISTA.....	132
APÊNDICE E - TESTES NÃO PARAMÉTRICOS DE MANN WHITNEY E KRUSKAL WALLIS	133
ANEXO I - ANUÊNCIA DA INSTITUIÇÃO	135
ANEXO II – PARECER CONSUBSTANCIADO DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA DA UFMG.....	136

1 INTRODUÇÃO

Mudanças sociais e organizacionais da sociedade contemporânea têm demandado das instituições uma necessidade de aprendizado cada vez maior. Paralelamente a essas mudanças cresce a utilização e disseminação da informação, que tem provocado transformações relevantes em todos os setores. Assim, a gestão da informação está se tornando uma prática importante para as organizações, considerando que o valor intrínseco da informação para a instituição é tão significativo quanto o capital, a mão de obra e os recursos tecnológicos, que agregam valor aos processos e serviços disponibilizados para a sociedade.

A sociedade moderna percebe a informação e o conhecimento como recursos fundamentais para o sucesso nos negócios, pois com o avanço tecnológico remodelam a interação entre os indivíduos e desses com o mundo tendo em vista que compartilhar a informação e o conhecimento promove o crescimento pessoal e profissional. Nessa perspectiva, o compartilhamento¹ tem se difundido fortemente nas mais diversas áreas. O compartilhamento faz parte do processo de interação social, cuja finalidade é efetivar a troca, a partilha e a transmissão de informações, conhecimentos, experiências, ideias e conteúdos, favorecendo as relações interpessoais.

Segundo Sianes (2005), já na Idade Média as transformações sociais, econômicas e organizacionais provenientes do ambiente externo representavam situações importantes presentes na rotina dos indivíduos e que as adversidades relacionadas à informação e ao conhecimento são análogas desde aquela época. Para a autora, as diferenças estão relacionadas ao contexto e aos procedimentos para buscar, organizar, armazenar, disseminar e proteger a informação. Nessa concepção, pode-se dizer que as diferenças mais relevantes entre os aspectos sociais do passado e a sociedade moderna estão ligadas à conectividade imediata propiciada pela sociedade da informação², a disseminação e troca de informações por meio das redes bem como o seu compartilhamento em tempo real.

Com base em Kumar (1997), a sociedade da informação suscitou o avanço da pesquisa, ampliando meios e aplicações tecnológicos relacionados aos

¹ Neste estudo o vocábulo compartilhamento poderá ser interpretado como transferência, repasse, disseminação, divulgação, troca e distribuição (de informações ou de conhecimentos).

² Kumar (1997), intitulou a terceira revolução industrial de sociedade da informação, cuja origem se deu com a explosão computacional e das telecomunicações, suprimindo a diferenciação entre processamento e compartilhamento de informações. Assim, muitos autores consideram o surgimento da sociedade da informação uma mudança tão revolucionária quanto o aparecimento da sociedade industrial.

compartilhamentos de informações. Como resultado dessas mudanças, as tendências, consideradas distantes da rotina social se transformaram em realidade preenchendo lacunas que, no passado eram impraticáveis em ambientes organizacionais. Assim, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs)³ têm fomentado o desenvolvimento de sistemas, ferramentas e recursos informacionais, viabilizando o acesso rápido e direto à informação por quaisquer usuários que dela necessitem. Essa evolução tecnológica e os novos formatos de comunicação vêm permitindo alcançar determinada informação de modo amplo e democrático. A *internet*, ferramenta facilitadora do processo de comunicação, possibilita por meio de sua infraestrutura, acessar e recuperar informações bem como promover a obtenção de conhecimento de forma rápida, lógica e efetiva. Devido a esse incremento, despontam inovações e estudos que têm em vista a empregabilidade na educação e na busca por novas competências. Nesse sentido, Santos e Souza (2010), afirmam que:

Para lidar com o grande fluxo de informações, não basta disponibilizar diversas tecnologias da informação, é preciso criar um ambiente propício a trabalhar com foco no conhecimento, com estratégias e procedimentos suportados por sistemas adequados aos problemas enfrentados (SANTOS; SOUZA, 2010, p. 277).

Alves e Barbosa (2011), ponderam que no contexto organizacional o compartilhamento de informações é responsável por mobilizar informação e conhecimento entre os membros de toda equipe, pois são úteis para identificar e resolver problemas, viabilizam o aproveitamento de oportunidades e o processo decisório. Muitas organizações demonstram capacidade de se adaptar às constantes mudanças, renovando sucessivamente o processo decisório que as levam em direção a seus objetivos. Nesse contexto, a geração de conhecimento advindo do compartilhamento de informações constitui algo que as instituições sempre praticaram, mas atualmente, essa prática está revestida de mais eficiência.

Em diversas instituições, a informação é considerada uma forma de incorporar valor aos seus serviços e produtos. Drucker (1994), ao analisar a gestão da informação no espaço corporativo ressalta a necessidade da criação de novos conhecimentos proporcionada pela melhoria constante das atividades corporativas

³ As Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) são o conjunto de tecnologias que permite a aquisição, a produção, o armazenamento, o tratamento, a comunicação, o registro e a apresentação de informações, de forma rápida e em grande quantidade, em forma de voz, imagens e dados contidos em sinais de natureza acústica, ótica ou eletromagnética” (PINTO; CABRITA, 2005, p. 498).

tomando por base os sucessos alcançados. Por isso, além de dispor das melhores informações, é preciso que essas estejam disponíveis para os usuários certos, no momento certo. Significa dizer que: obter, organizar e distribuir essas informações implica o gerenciamento adequado desses conteúdos dentro da organização.

Choo (2003) destaca a importância de novos conhecimentos para o incremento de novas capacidades, criação de produtos e serviços bem como para o aprimoramento daqueles já existentes. O autor entende que desenvolver a habilidade de aprender de forma adaptativa constitui necessidade do gestor, visto que enfrenta o desafio de identificar não só o conhecimento como também o volume de informações divulgadas por toda a instituição. Os indivíduos e seus convívios com demais integrantes da organização são destaque nesse contexto, já que são detentores de uma parcela significativa da fonte de informações.

A Gestão do Conhecimento (GC) surgiu no século XX, com a finalidade de aperfeiçoar o desempenho das organizações e sua prática é cada vez mais impulsionada em função do capital intelectual apontado como diferencial competitivo que colabora para a sobrevivência institucional. Cherman (2012) salienta que a GC incentiva a gestão do saber de forma a aprimorar o processo de tomada de decisões. O processo de aprendizagem deve ser contínuo, pois promove a atualização constante dos indivíduos, renovando o conhecimento e incorporando novas ideias, habilidades e técnicas nos processos de trabalho.

A aprendizagem por meio do compartilhamento de informações implica contribuir com a equipe na intensificação de experiências, onde os esforços visam sempre ao crescimento coletivo. Nessa perspectiva, Alcará *et al.* (2009, p. 172) alegam que “compartilhar não implica ceder a posse do conhecimento, e sim, usufruir dele juntamente com os pares”. Entretanto, vale observar que partilhar informações constitui atitude que pode enfrentar obstáculos e resistências associados a argumentos particulares ou questões organizacionais. Sob esse prisma, Alves e Barbosa (2010a), enfatizam que o compartilhamento de informações é mediado por fatores que podem facilitar o sucesso ou o insucesso dessa partilha.

Ventura e Nassif (2016) comentam que a cooperação constitui insumo essencial para que a informação entrelace os processos e recursos institucionais oportunizando compartilhamento que possa contribuir para a criação de conhecimentos e competências. Para esses autores o compartilhamento de informações tem se

destacado na organização, representando um desafio para os gestores compreender as razões que o influenciam e como se estabelece na instituição.

Nesse contexto de constantes mudanças tecnológicas, surgem sistemas e ferramentas que auxiliam no gerenciamento de informações além de disponibilizar ao indivíduo diversas formas para obter e fornecer informações. Com base nessas transformações e objetivando promover ensino superior às pessoas, cujas condições sociais dificultam o acesso ao ensino presencial, os gestores da UFMG decidiram implantar uma nova modalidade de ensino - a educação a distância. Inicialmente, uma assessoria de educação a distância vinculada ao Gabinete da Reitora que, acreditando ser a melhor forma de institucionalizar a modalidade na UFMG, compôs comissão que teria como meta principal credenciar a Universidade para ofertar cursos na modalidade a distância. Para possibilitar tal inovação, a comissão estabeleceu que seria necessário averiguar onde, no estado de Minas Gerais, haveria necessidade de qualificar pessoas que pudessem contribuir com um ensino de qualidade e, desse modo melhorar a qualidade de vida dessas pessoas, de seus familiares e da comunidade no seu entorno.

À época, a Comissão de Credenciamento da UFMG para oferta de EaD (nome dado pela própria comissão) acreditou que participar do Programa Pró-Licenciatura⁴ do Ministério da Educação e Cultura (MEC), seria um mecanismo para implementar a EaD na UFMG, bem como alavancar a modalidade na Instituição e, assim, procedeu-se à participação na Chamada Pública do Pró-Licenciatura fase II ao mesmo tempo em que ocorria o andamento do processo de credenciamento da Universidade que foi aprovado em julho de 2005, por meio do Parecer CNE/CES nº 200/2005 (BRASIL, 2005).

A partir daí a Comissão iniciou o processo de articulação para ofertar cursos a distância e o primeiro passo foi participar do Pró-Licenciatura fase II que contemplou a UFMG, aprovando quatro cursos de graduação sendo três deles de licenciatura e um de bacharelado, que foram ofertados em diversos municípios do Estado. Com os resultados dessa experiência, a assessoria de educação a distância se transformou em Centro de Apoio à Educação a Distância da Universidade Federal de Minas Gerais

⁴ Programa que ofereceu formação inicial a distância a professores em exercício nos anos/séries finais do ensino fundamental ou ensino médio dos sistemas públicos de ensino. O Pró-Licenciatura ocorre em parceria com instituições de ensino superior que implementam cursos de licenciatura a distância, com duração igual ou superior à mínima exigida para os cursos presenciais, de forma que o professor-aluno mantenha suas atividades docentes. <http://portal.mec.gov.br/pro-licenciatura>. Acesso em 16 dez. 18.

(CAED/UFMG) e ampliou a variedade de ofertas para cursos de especialização, atualização e extensão.

Com a nova configuração, a equipe também aumentou e a necessidade de compartilhar informações foi fundamental para o aprimoramento das ações, bem como para treinar os novos membros. Inicialmente, o compartilhamento era feito de modo bem tradicional, ou seja, um integrante mais antigo repassava ao principiante tudo que sabia e que acreditava lhe ser útil na execução de suas tarefas. Esse compartilhamento de informações e até mesmo de conhecimento ocorria por meio de apostilas, anotações, leituras direcionadas.

Outros funcionários, estagiários e servidores foram se integrando à equipe paulatinamente e a forma utilizada anteriormente, para compartilhar informações e conhecimentos, já não atendia plenamente e foi necessário avançar um pouco mais nas ações, o que promoveu a inserção e utilização do *e-mail* institucional, a adoção de planilhas para registro e atualização de dados dos discentes. Para além dessas práticas, o CAED sempre contou com linhas telefônicas para contatar professores, tutores, coordenadores de cursos e coordenadores de polos de apoio presencial localizados em diversos municípios de Minas Gerais. Nesse mesmo período, solicitou-se que os coordenadores de polos também implementassem *e-mails* nas secretarias.

Atualmente, o CAED conta com uma equipe de 70 (setenta) pessoas, aproximadamente. Essa equipe é composta por servidores técnico-administrativos em educação, estagiários de graduação e de pós-graduação, funcionários contratados sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), equipe multidisciplinar e tutores, além dos docentes que compõem a equipe de coordenadores de cursos e dos coordenadores de polo.

Na estrutura atual, o volume de informações é considerável e manter-se atualizado tem se tornado uma tarefa complexa para a equipe. Nesse sentido, além da utilização do *e-mail* institucional, do telefone, compartilhamento de experiências, relatórios, planilhas e leituras direcionadas, a equipe tem utilizado a *internet* no emprego da *intranet*, do *WhatsApp* e até mesmo as conversas durante o café, o almoço e o lanche vespertino para trocar informações com colegas de trabalho, que muitas vezes, sem tempo para discussões mais aprofundadas, responde questões cotidianas para ajudar o outro colega a solucionar problemas de soluções mais rápidas. Quando necessário, são realizadas reuniões para compartilhar informações que facilitem a solução de questões do dia a dia.

Considerando o cenário apresentado, percebe-se a relevância de estudos relativos ao uso das TICs como forma de obter e transmitir informações tanto no ambiente acadêmico como no organizacional. Tendo em vista, que o uso das TICs potencializa as práticas profissionais, facilitando o diálogo entre as diferentes áreas de atuação, ressalta-se a necessidade de contemplar as tecnologias também no contexto administrativo que envolve os atores da EaD, usuários de ambientes virtuais na obtenção, disseminação e compartilhamento de informações.

Ianni (2001) discorre que a modernidade tem se expandido rapidamente e, atualmente chega a áreas de difícil acesso integrando as massas sociais de forma diversificada. Para o autor, as tecnologias digitais auxiliam na adequação dos meios de comunicação para alcançar novos cenários superando barreiras e diminuindo diferenças, sejam elas profissionais ou sociais.

Fazendo um paralelo com Ianni, a educação a distância (EaD) descerra oportunidades para participação de profissionais multifacetados na gestão de suas especificidades, promovendo a integração e articulação entre os diversos atores, definindo estratégias que levem ao alcance dos objetivos visados pela instituição. Deste modo, os indivíduos adquirem conhecimentos de forma autônoma e integrada por estarem conectados a outras pessoas compartilhando informações por meio de plataformas virtuais.

Tomando por base a literatura estudada, depreende-se que o compartilhamento de informações pode ser motivado por razões diversas, as quais podem afetar positivamente ou negativamente esse processo.

Para Valente (2013), sempre que a informação é alcançada, o conhecimento pode ser internalizado e desenvolvido pelo aprendente, viabilizando a aprendizagem coerente, expressiva e adequada à dinâmica da sociedade. O acesso à informação por si só não supre a necessidade de obter conhecimento, é preciso depreender a essência dessa informação para que se torne um conhecimento enraizado e inabalável, podendo assim, ser compartilhado com outras pessoas.

Portanto, a razão predominante para a realização desta pesquisa foi compreender melhor os temas abordados no referencial teórico, associada à identificação das necessidades de informação dos integrantes da equipe CAED relativamente à educação a distância quando da utilização das ferramentas tecnológicas. À vista disso e, considerando as reflexões advindas da literatura investigada, delineou-se percursos que resultaram na seguinte indagação: **De que**

forma ocorre o compartilhamento de informações dentre os membros da equipe do Centro de Apoio à Educação da Universidade Federal de Minas Gerais?

O arcabouço desta pesquisa se deu em função da proximidade com os meios, atores e processos que formam o universo da educação a distância na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), tendo por base observações e experiências cotidianas, primeiramente como secretária do CAED, e mais tarde, ocupando a função de Diretora Adjunta deste Centro, foram percebidas diversas situações relacionadas à aplicação e disseminação das informações adquiridas pelos servidores quando de suas atuações na execução das tarefas.

Uma justificativa para essa abordagem reside no fato de vivenciarmos a era da informação e do conhecimento por toda parte. Além disso, a proximidade entre o universo da EaD, a distância física entre os servidores, estudantes e a comunidade universitária, público-alvo dessa modalidade de ensino, provocou inquietações que motivaram a realização desta pesquisa.

Ao longo da carreira como servidora pública, a pesquisadora tem atuado na área de EaD há cerca de quinze anos, período em que foram observadas demandas variadas quanto ao acesso e uso de informações de qualquer lugar do mundo e, em poucos segundos. Entretanto, buscar, organizar, armazenar, disseminar e proteger a informação constitui um desafio que, Drucker (1998), observa como sendo um diferencial de instituições desenvolvidas. Para esse autor, coletar, processar e usar a informação adequadamente, resulta em estratégia organizacional.

Trazer o assunto para a realidade profissional, propiciará à pesquisadora a oportunidade de articular a utilização das informações de forma integrada dentro do CAED/UFMG para que todos os interessados tenham o auxílio necessário no processo decisório. A formação acadêmica da pesquisadora, inicialmente bacharelado em Administração seguido de especialização em gestão estratégica, se constitui em outro aspecto relevante para se aprofundar em estudos que possam contribuir com o desenvolvimento de equipes de trabalho. Além disso, o estudo do tema pode ser justificado considerando as dimensões a seguir:

- a) acadêmica: poderá contribuir no desenvolvimento das teorias sobre o assunto, já que a temática é relativamente atual e pouco abordada na literatura;
- b) social: os resultados desse diagnóstico poderão fomentar novos estudos trazendo benefícios para toda a comunidade universitária;

c) organizacional: o compartilhamento de informações poderá contribuir na definição de estratégias para balizar o processo decisório.

A familiaridade com o tema também parte da percepção da pesquisadora em relação à expressividade do valor que a informação confere ao indivíduo, pois o capacita a ter mais autonomia nas relações de trabalho, vivenciando situações novas, assim como por entender a importância desse assunto na contemporaneidade, na contribuição dos resultados obtidos para a sociedade e para a ciência.

Por outro lado, diagnosticar como se configura o compartilhamento de informações entre os servidores do CAED, poderá contribuir efetivamente para a obtenção dos resultados almejados pelos diversos usuários da modalidade. Identificar as práticas de compartilhamento de informações entre os integrantes da equipe possibilitará melhor compreensão e fortalecimento do processo de tomada de decisão permitindo ainda, visualizar pontos de melhoria no contexto do CAED.

Vale ressaltar que o compartilhamento, seja de informações ou de conhecimentos não, é algo imposto pela organização, mas cabe a ela incentivar a prática entre os funcionários e desses com seus superiores e outros públicos, usuários da modalidade. A seguir serão apresentados os objetivos geral e específicos decorrentes da questão de pesquisa.

1.1 Objetivos

Neste tópico, estão elencados os objetivos do estudo, decorrentes da questão de pesquisa, divididos em objetivo geral e objetivos específicos.

O objetivo geral deste estudo foi investigar o compartilhamento de informações no âmbito da equipe que compõe o Centro de Apoio à Educação a Distância da Universidade Federal de Minas Gerais.

Para alcançar o objetivo geral, foram delineados os seguintes objetivos específicos:

- a) listar as práticas de compartilhamento de informações com base na percepção dos funcionários do Centro de Apoio à Educação a Distância da Universidade Federal Minas Gerais;
- b) identificar como o compartilhamento de informações contribui para que o trabalho executado seja bem-sucedido;
- c) detectar as razões que motivam ou dificultam o compartilhamento de informações na equipe do CAED/UFMG;

- d) apresentar sugestões de melhorias nos processos de compartilhamento de informações no CAED/UFMG.

1.2 Estrutura da Dissertação

Visando operacionalizar a investigação proposta, essa dissertação está estruturada em capítulos a partir da *Introdução*, o primeiro; com a discussão e contextualização do tema, delimitação da questão de pesquisa, justificativa, bem como definição dos objetivos geral e específicos.

O segundo versa sobre os temas concernentes à *Informação e ao Conhecimento*, trazendo reflexões teóricas sobre o tópico. Para enriquecer o conteúdo, foram discutidas questões relativas à importância, práticas e compartilhamento da informação.

O terceiro capítulo, destinado aos *Procedimentos Metodológicos*, reforça a necessidade de se atender aos procedimentos éticos e de pesquisa e retomará os objetivos geral e específicos, para discorrer sobre o campo de pesquisa, os sujeitos da pesquisa, bem como sobre o instrumento para a coleta de dados e as técnicas de análise dos resultados.

O quarto capítulo, designado *Análise dos Dados e Discussão dos Resultados*, discorrerá sobre os dados obtidos com a aplicação do questionário e das entrevistas discutindo os achados do estudo de campo.

O quinto capítulo, definido como *Considerações Finais*, tem por finalidade destacar a conclusão dos capítulos anteriores, fazendo um paralelo entre a teoria e a pesquisa de campo, a partir dos resultados alcançados com as análises concretizadas. Além disso, destaca o cumprimento dos objetivos previamente definidos, responde ao objetivo específico nº 4 e comenta sobre as dificuldades na realização do estudo. Também propõe a realização de novas pesquisas como perspectivas futuras que possam agregar novas contribuições nesse campo de estudo.

Além dos capítulos supramencionados, constituem parte integrante desta dissertação as referências, os apêndices e os anexos.

2 INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

Os fenômenos relacionados ao conhecimento humano, como a criação e uso de redes sociais, têm contribuído para a transformação de costumes e comportamentos da sociedade contemporânea. Este capítulo tem como foco a informação e o conhecimento que, apesar de serem termos distintos, possuem diferentes acepções. A informação pode ser considerada como matéria prima para a obtenção do conhecimento.

Estabelecer diferenças e limites entre informação e conhecimento não é tarefa trivial e, de acordo com Souza, Dias e Nassif (2011), essa noção se encontra na base das discussões relativas a diferenças conceituais entre gestão da informação e do conhecimento (GIC). O capítulo é dividido em seções direcionadas à apresentação de conceitos para embasar a elaboração do modelo de estudo, podendo ainda viabilizar a estruturação da pesquisa que será descrita nos capítulos seguintes. Para iniciar este capítulo, abordar-se-ão tópicos que facilitem a compreensão do significado dos termos informação e conhecimento.

2.1 Informação

O fenômeno informacional é reconhecidamente de extrema relevância na sociedade em geral, pois é o veículo de conteúdos que estabelecem o convívio social e afluem para a aquisição de conhecimentos. Entretanto, não obstante sua importância, inclusive por ser um fenômeno imprescindível ao processo de comunicação humana, a informação "não é ainda um conceito elucidado e elucidativo" (MORIN, 2002, p. 39).

Choo (2003), entende que a informação é elemento intrínseco daquilo que a organização realiza, de modo que a compreensão dos processos organizacionais e humanos que transformam a informação em percepção, conhecimento e ação, são fundamentais para que as empresas percebam a importância de suas fontes e tecnologias de informação. Para Nonaka e Takeuchi (1997), informações são compartilhadas na forma de conhecimento explícito, enquanto o conhecimento tácito é difícil de verbalizar ou codificar, embora possa ser ensinado e compartilhado.

De acordo com Mendonça (2005), o poder da informação fez surgir novos conhecimentos, fomentando novas ciências e teorias com a finalidade de resolver problemas. Esse contexto favoreceu a evolução da Ciência da Informação (CI) trazendo consigo conteúdos relevantes para a reprodução do conhecimento: a

interdisciplinaridade; a tecnologia e a evolução informacional (SARACEVIC, 1996), estabelecendo a visão sistêmica onde objeto e sujeito geram os sistemas de informação.

Borko (1968) e Oliveira (2011) comentam que a Ciência da Informação (CI) é uma disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, bem como as forças que governam seu fluxo e os meios de processamento para otimizar sua acessibilidade e utilização pelo usuário. Assim, a CI está direcionada para a pesquisa de princípios e métodos que constituem a análise de um projeto bem como da evolução dos sistemas de informação onde os indivíduos, o ambiente, recursos informacionais, procedimentos e tecnologias são parte integrante desse processo.

Para Nonaka e Takeuchi (2008), a organização processa informações do ambiente externo visando à própria adaptação a novas circunstâncias. Tal comportamento limita-se a explicar o funcionamento organizacional, já que a inovação exige algo mais e, para isso, as organizações precisam processar a informação de fora para dentro, sempre com o objetivo de resolver questões internas, bem como se ajustarem ao ambiente externo, que está em mudança constante. Assim, o processo de tomada de decisão nas instituições depende da qualidade, confiabilidade, interpretação adequada e das fontes utilizadas pelos gestores, quando da obtenção de informações.

2.2 Compartilhamento de Informações

O compartilhamento de informações, para Alves e Barbosa (2010b), pode ser caracterizado pela interação entre duas ou mais pessoas que têm a intenção de trocar ou partilhar informações, conhecimentos, experiências e ideias vivenciados no cotidiano do trabalho ou mesmo nas relações pessoais. A prática de compartilhar informações permite às pessoas dividirem seus aprendizados no sentido de ampliarem o que já possuem ao mesmo tempo em que contribuem com o crescimento intelectual ou profissional de outros indivíduos.

No contexto organizacional, o sucesso tem como um de seus pilares “o processo de trocas” (ALVES; BARBOSA, 2010b, p. 125). O compartilhamento é o agente mobilizador das informações em todos os setores da instituição, as quais são fundamentais para revelar e para solucionar problemas, aproveitar oportunidades e auxiliar no processo decisório, promovendo inovação e sustentabilidade para a organização.

Para Hendriks (1999), o compartilhamento de informação pode ser identificado como um dos principais focos da GC, já que esse processo favorece o

encadeamento entre o conhecimento individual dos trabalhadores, denominado conhecimento tácito e o conhecimento coletivo ou institucional. Nonaka e Takeuchi (1997), consideram que o conhecimento tácito constitui o tipo de conhecimento individual, difícil de comunicar ou formalizar, ou seja, é aquele que o indivíduo possui, mas muitas vezes não identifica. Essa experiência, adquirida na prática, dificilmente se descreve ou transmite, pois compreende competências, ideologias e instintos. Por outro lado, conhecimento coletivo, tratado por Hendriks (1999) como conhecimento organizacional, pode ser interpretado como explícito, sendo aquele que o indivíduo tem consciência de possuir e que, ao contrário do conhecimento tácito, pode ser documentado, registrado e disseminado.

Conforme os autores Dyer e Nobeoka (2000), Nowrk e Sigmund (2000), Ipe (2003), Huysman e Wit (2004), ações relativas ao compartilhamento de informação são reconhecidas como fundamentais nos esforços da GC, mas que, na prática, nem sempre alcançam os objetivos almejados, já que diversos tipos de dificuldades influenciam esse processo. Esses autores comentam que tais dificuldades podem englobar estruturas inadequadas, culturas organizacionais que não incentivam troca de informações, segregação de setores, ausência de objetivos comuns e até mesmo, desmotivação dos trabalhadores para compartilhar conhecimentos e experiências.

O compartilhamento de informações reside na necessidade de melhor desenvolvimento das capacidades internas e externas das organizações. Compreender que a “informação é um componente intrínseco de quase tudo que uma organização faz” (CHOO, 2003 p. 27), constitui uma estratégia organizacional. Assim, partilhar informações viabiliza a geração de conhecimento organizacional que, na opinião do autor, é construído a partir da mente das pessoas e, no momento que são compartilhados, geram inovação, ou seja, novos conhecimentos.

Terra (2001), descreve que a organização precisa estar voltada para o aprendizado contínuo e para o comprometimento com os resultados. Para o autor, é fundamental a existência de um ambiente favorável à troca de experiências que deve ocorrer sem causar desconforto nos trabalhadores. Partindo desse pressuposto, é possível vislumbrar estratégias formais e informais de compartilhamento de informações e conhecimento em ambiente organizacional, conforme exibido no Quadro 1.

QUADRO 1- Estratégias formais e informais para compartilhar informações

	Formais	Informais
ESTRATÉGIAS PARA COMPARTILHAR INFORMAÇÕES	Comunicados internos (ofícios circulares, memorandos)	Atividades de grupo
	Boletins	Contatos interpessoais
	<i>E-mails</i> institucionais	Telefonemas
	<i>Intranet</i>	Viagens
	Jornais institucionais	Visitas
	Manuais	<i>E-mails</i> pessoais
	Quadro de avisos	<i>Happy hours</i> (reuniões fora do horário e ambiente de trabalho)
	Relatórios	<i>WhatsApp</i>
	Reuniões	
	Treinamentos	

Fonte: Adaptado de Ziviani *et al.* (2008).

No Quadro 1 estão descritas algumas estratégias para compartilhar informações em um ambiente organizacional como explicitado por Davenport e Prusak (1998, p. 44), “grande parte do trabalho das empresas é feito porque as pessoas estão continuamente perguntando umas às outras, através de redes informais, quem sabe como fazer o trabalho”. Desse ponto de vista, percebe-se que as estratégias informais são dinâmicas, veiculando informações sempre atualizadas. Davenport e Prusak (1998, p. 45) completam: “no trabalho, o que parece fofoca de trabalho é, na verdade, a rede informal do conhecimento se atualizando”. Assim, as práticas informais podem ocorrer em qualquer instituição, ainda que nela não haja condutas formais específicas, pois, as informais acontecem ao longo dos anos facilitando o compartilhamento dentre os funcionários.

Com base na percepção de Davenport e Prusak (1998), entende-se que o compartilhamento informal se caracteriza por não ser preestabelecido, o que significa dizer que encontros casuais tais como atividades de grupo, contatos interpessoais, telefonemas e viagens sejam situações propícias para compartilhar informações diversas, assim como a troca de *e-mails* pessoais, as *happy hours*, o uso do *WhatsApp* e outras ferramentas de colaboração social sejam oportunidades para que os colegas de trabalho compartilhem dicas de resolução de problemas. Por ser informal, esse compartilhamento não é documentado, podendo não abarcar todos aqueles que dele precisem e, por isso, esses mesmos autores destacam a importância de se contar também com práticas formais de compartilhamento aqui refletidas nos comunicados

internos (ofícios circulares, memorandos), boletins, *e-mails* institucionais, *intranet*, jornais, quadro de avisos, relatórios, reuniões e treinamentos.

Ipe (2003) explica que o compartilhamento de informações pode se desenvolver de modo informal - baseado nos relacionamentos pessoais dentro da instituição e, formal - estruturado para ser partilhado. Conforme o autor supracitado o compartilhamento informal está ancorado nas redes sociais, ou seja, tem por base os contatos e relacionamentos pessoais construídos nos ambientes de trabalho e são fundamentais para o desempenho das atividades cotidianas dos funcionários. Ainda que a literatura apresente diversas acepções para o termo compartilhamento, neste estudo, aplicar-se-á, o termo compartilhamento de informações, já que o processo de assimilação e conversão da informação pode ser mais facilmente articulado, sistematizado e comunicado dentro da instituição, podendo ocorrer por meio da linguagem formal, diálogos, manuais, expressões e registros (formais e informais).

Relativamente ao processo de compartilhar informações, Valentin (2002) menciona que este se constitui na reunião de alternativas que identifiquem as necessidades de informação permeando os fluxos formais e informais nos diferentes contextos da instituição. Para a autora, esses fluxos formais apresentam como característica principal a transparência, visto que estão presentes nas tarefas rotineiras desenvolvidas pelos empregados no ambiente de trabalho. Os fluxos formais são ordenamentos normatizados e registrados em suportes físicos estabelecidos de maneira formal.

Por outro lado, a autora comenta que os fluxos informais de informação se expressam pela invisibilidade, refletindo interações e experiências individuais e grupais. A aprendizagem organizacional e o compartilhamento entre os membros da organização são a base do processo informal do compartilhamento de informações. Desse modo, Valentin (2002) afirma que os integrantes das organizações geram, partilham e utilizam as informações que alimentam e retroalimentam toda a estrutura institucional.

Conforme Mahama (2006), o compartilhamento das informações depende do trabalho articulado e coletivo dos indivíduos com foco no alcance das metas, cujos objetivos dos participantes devem estar associados. Por essa razão, muitos pesquisadores consideram a partilha mútua de informações algo importante para o sucesso das relações organizacionais.

Kembro e Näslund (2014), demonstraram por meio de sua investigação, que diversos significados foram dados ao conceito de compartilhamento de informações. Estes admitem que a expressão tem sido definida de maneiras distintas e às vezes conflitantes, conforme apresentado no Quadro 2.

QUADRO 2 - Acepções para a ideia de “compartilhamento de informações

ANO	AUTOR (ES)	ACEPÇÃO
1994	Mohr e Spekman	A informação relevante, muitas vezes, é comunicada a um integrante da instituição.
2000	Davenport	Ação voluntária para disponibilizar informações aos outros, implicando uma vontade do emissor.
2001	Mentzer <i>et al.</i>	Disposição para tornar dados estratégicos e táticos disponíveis para outros membros da equipe.
2003	Ipe	Resultado de postura racional do indivíduo que, mesmo não sendo obrigado, participa do intercâmbio de conhecimentos.
2006	Rai, Patnayakuni e Seth	Medida em que informações operacionais, táticas e estratégicas são compartilhadas entre a organização e seus integrantes.
2007	Wadhwa e Saxena	Distribuição da demanda do usuário e o tempo de condução gasto por todos os envolvidos nesse atendimento.
2008	Hsu <i>et al.</i>	Acontece quando informações internas e/ou importantes sobre a tática e a estratégia estão disponíveis para os indivíduos envolvidos no processo.
2010	Cao <i>et al.</i>	Tendo em vista que a instituição divide com sua equipe e, em tempo hábil, ideias confidenciais, completas, relevantes e precisas, além de planos e procedimentos.
2010	Weingarten <i>et al.</i>	Ato de capturar e difundir informações oportunas e valiosas para que os tomadores de decisão possam planejar e controlar suas ações.
2010	Olorunniwo e Xiaoming	Uma vez que os dados de infraestrutura estão acessíveis a instituições parceiras por meio de cooperação mútua.
2011	Alves e Barbosa	Processo capaz de promover a integração entre as pessoas com vistas ao aprendizado contínuo, à transmissão mútua de conceitos e habilidades, bem como à geração de novos conhecimentos que promovam a inovação.
2012	Sugahara	O compartilhamento de informações é fator fundamental para a geração de conhecimento entre os elos da rede.
2016	Souza; Silva e Duarte	Compartilhamento de informações possibilita a colaboração científica, elemento importante para o desenvolvimento da ciência e tecnologia.
2016	Ventura e Nassif	Compartilhamento da informação pode ser entendido como um fio condutor que dimensiona e redesenha o conhecimento.

Fonte: Adaptado de Kembro e Näslund (2014).

Refletindo sobre as acepções apontadas no Quadro 2, relacionado ao conceito de “compartilhamento de informações”, percebe-se que a maioria evidencia a relevância da informação e seu compartilhamento acontece quando ocorre a cessão, disponibilidade ou acessibilidade ao associado, membros da equipe ou instituição parceira. Entretanto, a concepção de Mohr e Spekman (1994) não transmite a ideia do compartilhamento, já que salientam a notificação da informação a outros indivíduos.

Outros posicionamentos quanto a alguns conceitos se devem a abordagens relativas a previsão de demanda do usuário e tempo para conduzir a informação aos envolvidos no processo de atendimento. Considerando esses pontos, é necessário que a organização busque outros tipos e fontes de informações. Logo, as instituições devem difundir as informações entre seus membros visando ao processo decisório gerencial que envolve informações estratégicas, táticas e operacionais. O compartilhamento de informações em ambientes organizacionais pode ser confidencial, sigiloso ou mesmo de orientação, o que depende do nível de ação. Nesse caso, são direcionadas ao nível operacional, tático ou estratégico, de modo que os tomadores de decisões possam utilizá-las para planejar e controlar as operações institucionais.

Rai, Patnayakuni e Seth (2006) entendem que o compartilhamento de informações operacionais envolve a experiência existente entre os diferentes membros e contribui para melhorar a eficiência funcional. Relativamente às informações táticas, os autores acreditam que essas sejam compostas por indicadores de desempenho relacionados à execução das tarefas. Nessa acepção, as informações estratégicas, ao serem compartilhadas, valorizam as ações, pois permitem aperfeiçoar as previsões de demanda, além de promover o desenvolvimento de condutas coordenadas no processo decisório.

Com base no pensamento dos estudiosos supramencionados, nota-se que o compartilhamento de informações envolve vários aspectos entre os integrantes da equipe, os quais vão do planejamento à busca por otimizar o desempenho das atividades no alcance das metas previamente definidas. Vale ressaltar que informações sigilosas, após serem compartilhadas, assumem caráter acessível, podendo ser comunicadas e trocadas livremente entre os membros da organização. Entretanto, as principais características (integridade, relevância organizacional e precisão), necessárias à execução operacional devem ser mantidas, pois isso tornará essas informações vantajosas para os usuários no atendimento dos objetivos conjuntos.

Rai, Patnayakuni e Seth (2006) reforçam que, as características dessas informações estão diretamente ligadas à sua qualidade e devem ser observadas pelos integrantes da equipe antes de serem disponibilizadas, para que sejam realmente úteis no processo de tomada de decisão organizacional.

Portanto, deve haver um trabalho de equipe entre os integrantes para que a troca de informações promova a criação de planejamentos coletivos convergindo para melhor desempenho da instituição, com reflexos em cada um de seus membros, pois apesar de se apresentar em meio a desafios diversos, o compartilhamento de informações é primordial para a produção de novos conhecimentos. Entretanto, esse processo pode ser influenciado por outros comportamentos, tais como fatores individuais e organizacionais que serão discutidos mais adiante.

2.3 Conhecimento

A contemporaneidade traz questões rotineiramente presentes na sociedade e que necessitam se adequarem à evolução do conhecimento racional. Com isso, a informação e o conhecimento são complexos e amplos deixando clara sua importância conceitual, o que torna fundamental compreender distinções e limites de cada termo.

Teóricos como Nonaka e Takeuchi (1997, 2008) em suas obras *Criação de conhecimento na empresa* (1997) e *Gestão do conhecimento* (2008), advertiram sobre a importância do conhecimento e procuraram explicar que havia diferenças entre a tradição ocidental e a oriental. Enquanto no ocidente se enfatizava a separação entre sujeito e objeto, no oriente o conhecimento era destacado como algo muito pessoal, proveniente de experiências diretas, que não poderiam ser facilmente explicitadas, já que códigos de linguagens não expressariam adequadamente as crenças⁵, intuições e valores subjetivos. Daí a hipótese de que elaborações teóricas e objetivas da filosofia ocidental, deveriam ser redefinidas para enfatizar as experiências individuais. Segundo os autores, o conhecimento surge das experiências compartilhadas no trabalho e acreditam que compartilhar “o que a empresa representa, que rumo está tomando, em que tipo de mundo quer viver, e como transformar esse mundo em realidade, torna-se muito mais importante do que processar informações objetivas” (NONAKA; TAKEUCHI, 2008, p. 8).

⁵ O sentido de crença adotado pelos autores do livro *Gestão do conhecimento* refere-se a hábitos enraizados pela experiência e que podem ser compartilhados em forma de valores (NONAKA; TAKEUCHI, 2008).

Segundo Nonaka e Takeuchi (2008), os sujeitos tendem a justificar suas crenças sobre o que é verdade contra suas experiências, definindo o conhecimento como sendo uma crença verdadeira e justificada. Em razão disso, as crenças representam os valores ou princípios adquiridos por meio da educação formal e informal, da integração entre os sujeitos nas famílias, nas relações sociais mais amplas, nas tarefas do trabalho e estados emocionais. Para os autores, as crenças podem ser acomodadas quando os indivíduos encontram justificativas que tornam legítimos os valores em que acreditam e são passíveis de transformações quando da interação social entre os indivíduos que compartilham informações, organizando e reorganizando experiências e criando novas perspectivas.

Carvalho (2012), entende que o conhecimento é resultado do tratamento qualitativo da informação. Nessa perspectiva, o conhecimento está alinhado ao contexto em que está inserido, contribuindo para o processo decisório e transformando o ambiente na busca por inovação e melhoria institucional. Na opinião do autor, o conhecimento possui como características principais:

- a) resultado de ações e interações entre sujeitos e objetos e, sujeitos e sujeitos;
- b) informação tratada de forma adequada;
- c) é contextual / relacional;
- d) possui significado;
- e) existe em função de uma ação, justificando crenças pessoais em relação à verdade.

Segundo Chiavenato (2010), o conhecimento surge a partir de valores e crenças, bem como de experiências e informações sabiamente processadas pelo indivíduo, que alinhadas ao saber organizacional possa ser compartilhado com os integrantes da instituição.

Do ponto de vista de Choo (2003), o conhecimento é pessoal e está na mente dos indivíduos e entende que uma organização está preparada quando possui conhecimento suficiente para escolher o curso organizacional, racionalmente e de acordo com objetivos traçados por seus gestores.

Smith e Lewis (2011) discorrem que características inerentes à natureza das organizações, tais como as preocupações entre variadas demandas, se concentram em um ambiente no qual os fluxos de informações são intensos e complexos. Nesse sentido, a organização do conhecimento assume caráter multidisciplinar adequando processos organizacionais para tratar as informações de modo a gerar novos conhecimentos.

Davenport e Prusak (1998), ponderam que mesmo relacionado a dado e a informação, o conhecimento não é nenhum deles e que as diferenças entre esses vocábulos são, em geral, uma questão de grau. Setzer (2005), concorda com esses autores de que conhecimento não seja nem dado nem informação. Entretanto, ao considerar as características de cada termo, o autor comenta que o conhecimento se caracteriza pela abstração interior, parte da experiência de alguém e pode ser relatado por meio da informação, desde que o receptor entenda o que está sendo transmitido.

Cherman (2012) destaca que o conhecimento vai além da informação e inclui os meios pelos quais se incorpora à mente de indivíduos inexperientes, já que decorre de experiência prática, informação contextual, experimentação, observação e reflexão. Alvarenga Neto (2008) argumenta que o conhecimento só é possível na mente das pessoas e pela comunicação entre as mentes. Fora desse contexto, o autor considera o conhecimento como informação que tem origem nas experiências individuais e institucionais.

Todos os estudiosos supracitados discorrem sobre o conhecimento como objeto de especulação, com vistas à busca da verdade. Os autores partem do pressuposto de que o conhecimento é construído mediante experiências pessoais, que podem ser imitadas e realizadas por outros mesmo sem o uso da linguagem. O conhecimento deriva da informação advinda de dados e devidamente tratada, considerando sempre a qualidade desses dados. Além disso, para gerar conhecimentos é necessário que os indivíduos utilizem a consciência discursiva para tentar racionalizar e articular o compartilhamento das experiências na organização que visa criar produtos e serviços para a sociedade.

2.4 Compartilhamento da Informação e do Conhecimento

O compartilhamento da informação e do conhecimento está contextualizado no âmbito da Gestão da Informação e do Conhecimento (GIC). Para fins deste estudo, é compreendido a partir da afirmação de Duarte (2011, p. 161), de que a GIC “vem sendo utilizada pelas organizações para gerenciar a informação e aproveitar da melhor forma possível o conhecimento das pessoas no processo de tomada de decisão”. Corroborando este posicionamento, os autores Souza, Dias e Nassif (2011) pontuam que a Gestão da Informação (GI) é parte do processo de Gestão do Conhecimento (GC) que, no tocante à qualidade, está um estágio superior. Tais autores lembram ainda que, “quando se fala em gestão da informação e do conhecimento - expressão composta -

está se referindo, notadamente à relação informação e conhecimento, na dinâmica do processo de conhecer” (SOUZA; DIAS; NASSIF, 2011, p. 59).

A partir do entendimento desses autores, nota-se que o tema compartilhamento é abordado como sendo um processo, uma prática ou condição para a efetivação da GIC no ambiente organizacional. Ressalta-se que, eventualmente neste estudo, o compartilhamento de informações remete ao compartilhamento de conhecimento.

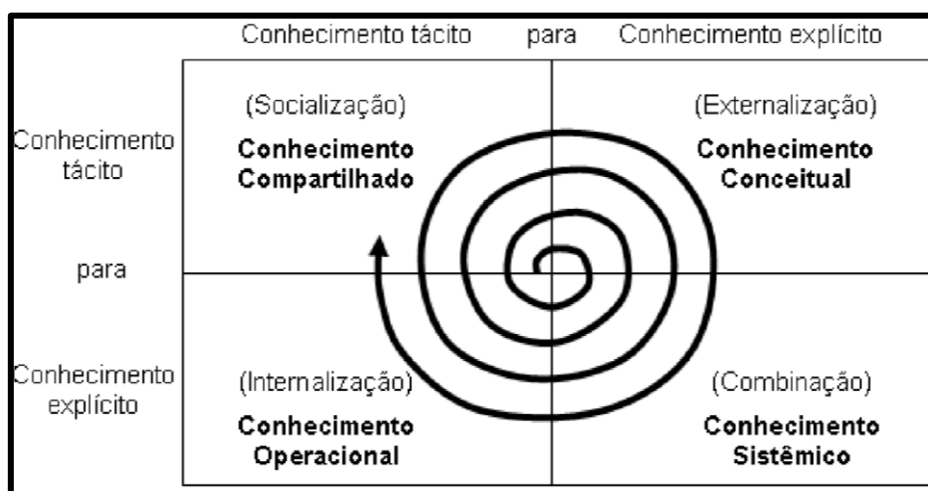
Para Nonaka e Takeuchi (1997), a conversão do conhecimento tácito (pessoal e informal) em conhecimento explícito (formal e fácil de transmitir), só é possível por meio do compartilhamento de informações entre os indivíduos da instituição e pode acontecer:

- a) pela externalização: o conhecimento tácito é explicitado para o outro, através de metáforas, analogias, conceitos, hipóteses ou modelos. Os autores definiram esse tipo de conhecimento como pessoal, “enraizado nas ações e na experiência corporal do indivíduo, assim como nos ideais, valores ou emoções que ele incorpora” (NONAKA; TAKEUCHI, 2008, p. 19). Possui características indutiva e circunstancial, é compreendido a partir da ênfase cotidiana no conhecimento, resulta de experiências individuais e da visão pessoal de mundo;
- b) pela combinação: o conhecimento explícito ocorre por meio reuniões, diálogos telefônicos ou redes sociais. Definido como formal, sistemático e objetivo se caracteriza por ser expresso em palavras, números ou sons e compartilhado na forma de dados, fórmulas científicas e recursos visuais, entre outras formas (NONAKA; TAKEUCHI, 2008). Possui como aspectos relevantes o fato de ser codificado e transmitido pela linguagem. Natureza predominantemente teórica e formal, contrapondo o conhecimento tácito, que é prático;
- c) pela internalização: processo de incorporação do conhecimento explícito sob a forma de conhecimento tácito, o qual ocorre mediante o “aprender fazendo”, a verbalização, os modelos mentais e a diagramação, gerando conhecimento operacional e os funcionários o internalizam. Esse conhecimento é compartilhado por meio de documentos e manuais;
- d) pela socialização: a partilha de experiências se dá pela observação, imitação prática entre os funcionários de uma empresa e no compartilhamento de informações, convertido de conhecimento tácito para conhecimento tácito, envolvendo

experiências de trabalho em equipe, experiência prática e direta, gerando conhecimento compartilhado.

Todo esse processo está ilustrado na Figura 1- Espiral do Conhecimento, de Nonaka e Takeuchi (1997, p. 80).

FIGURA 1 - Espiral do Conhecimento



Fonte: Nonaka e Takeuchi (1997, p. 80).

No esquema apresentado na Figura 1, percebe-se que o conhecimento explícito, em relação ao conhecimento tácito, pode ser codificado, armazenado e transferido com maior facilidade e, portanto, mais rápido e amplamente compartilhado na organização (CHOO, 2011). Nonaka e Takeuchi (1997), entendem que as informações podem ser comunicadas facilmente assim como compartilhadas na forma de conhecimento explícito, enquanto o conhecimento tácito já é mais difícil de verbalizar e codificar, porém pode ser demonstrado e compartilhado efetivamente. Para Choo (2011), os conhecimentos tácito e explícito são complementares e sua conversão constitui o eixo da criação do conhecimento organizacional. Desse modo, as características do conhecimento explícito o traduzem em informação. Além disso, é por meio deste processo que tanto o conhecimento tácito quanto o explícito se expandem em termos de qualidade e quantidade no ambiente institucional.

No pensamento de Mendonça (2005), todos os processos do conhecimento passam por todas as ciências e culturas e proporciona à organização dispor de configuração multidisciplinar para atender ao formato da sociedade contemporânea. A autora entende que o conhecimento se reveste de questões individuais e que, por isso

apresenta grau de importância distinto, necessitando de métodos que promovam sua adequação ao desenvolvimento do conhecimento racional e coletivo.

Conforme Batista (2004), a abordagem sobre GC tem crescido paulatinamente; porém muitas instituições já aplicam ferramentas e técnicas de compartilhamento do conhecimento há algum tempo. Com isso, a GC pode ser considerada um tema cuja evolução se deu a partir do século XX com a finalidade de melhorar o desempenho das empresas. Desde então, tem sido reconhecida por promover a competitividade como diferencial organizacional e, na opinião de Cherman (2012), a GC favorece a gestão do saber de forma a ser aplicado quando necessário, sobretudo no processo decisório.

Terra (2001), define a GC como uma técnica ampla e criteriosa de identificação, maximização, codificação e de compartilhamento do conhecimento estrategicamente relevante para as organizações. Para o autor, a GC ocorre a partir de sete dimensões, quais sejam:

- a) a alta gerência tem a função de definir quais conhecimentos devem ser desenvolvidos;
- b) a cultura organizacional precisa estar voltada para o aprendizado contínuo;
- c) a implementação da estrutura organizacional deve contemplar a formação de equipes multidisciplinares autônomas;
- d) as políticas de Recursos Humanos são definidas considerando o aprendizado e não os planos de treinamento e desenvolvimento. É preciso contratar e reter pessoas, cujos comportamentos, habilidades e competências agreguem conhecimento à instituição;
- e) no avanço tecnológico de comunicação e sistemas de informação, deve se lembrar que estes dependem de pessoas;
- f) os esforços para mensuração do capital intelectual interno devem ocorrer sempre;
- g) o estreitamento nas relações e formação de alianças com outras empresas garante, de certo modo, a perenidade empresarial.

Tendo as dimensões supramencionadas como fundamentais para melhor entender a natureza das instituições, Araújo, Pereira e Oliveira (2010) corrobora Terra (2001) ao afirmar que, para a GC se transformar em prática efetiva na instituição, é preciso que haja o emprego equilibrado da informação, do conhecimento, da tecnologia e das pessoas.

Para Alvarenga Neto (2008) as organizações modernas alteraram o investimento em máquinas e equipamentos para investir em *hardware*, *software*, telecomunicações e redes. O autor acredita que a GC associará a gestão desses ativos com a gestão estratégica da informação, do capital intelectual e da inteligência competitiva. Com isso, a informação, o conhecimento e a gestão estabelecerão a formação de novos paradigmas. Assim, é possível perceber que a gestão da informação e do conhecimento possuem importância significativa enquanto recurso organizacional. Tal percepção tem se ampliado e sendo assimilada de tal forma que, independente de suporte físico, o que realmente importa é o conhecimento contido na mente das pessoas que faz a organização prosperar.

Nesse estudo, a GC será considerada como o conjunto de processos organizacionais que envolve a busca, organização, disponibilização e compartilhamento da informação no esforço para melhorar o desempenho da instituição. Tais processos são comumente facilitados por mecanismos de compartilhamento, ou seja, por canais e ferramentas de relacionamento que serão abordadas na seção 2.5 - Práticas de compartilhamento de informação.

2.5 Práticas de compartilhamento de informação

Como evidenciado anteriormente na espiral do conhecimento de Nonaka e Takeuchi (1997), a GI e a GC são diferentes em vários aspectos, mas possuem interseções, já que têm como foco a informação e o conhecimento, dois fenômenos organizacionais. Na opinião de Barbosa (2009), as práticas de compartilhamento podem ser consideradas tanto de gestão da informação quanto de gestão do conhecimento. Entretanto, essas práticas podem ser estratégias, técnicas ou ferramentas ou ainda, um misto delas para facilitar a participação de todos os membros da equipe.

Dentre os diversos conceitos para GC, vale destacar a definição de gestão do conhecimento da *International Federation of Library Associations* (IFLA, [20--])⁶, que reconhece a GC como um processo de criação, armazenamento, compartilhamento e

⁶ “Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA): organismo internacional que representa os interesses dos serviços de biblioteca, informação e dos usuários. É a principal voz dos profissionais de informação e documentação, cuja fundação ocorreu em Edimburgo na Escócia, no ano de 1927, durante uma conferência internacional desses profissionais, mas foi registrada na Holanda em 1971. Em 2017, celebrou 90 anos de fundação. É uma organização independente, não governamental e não lucrativa, que tem como objetivos promover o valor dos serviços da biblioteca e informação, fomentar as boas práticas profissionais e representar os interesses da comunidade profissional” (IFLA, [20--], *online*, tradução nossa)

reutilização do conhecimento institucional para alcançar metas e objetivos. Desse modo, constata-se que o compartilhamento da informação em Alcará *et al.* (2009) ou do conhecimento em Ipe (2003) tem conquistado ampla participação em eventos que discutem a temática da GC.

No tocante às práticas de compartilhamento, os métodos e ferramentas elencados pela equipe Young (2010), que elaborou o *Knowledge Management Tools and Techniques Manual* descrevendo experiências relativas ao compartilhamento de informação, algumas serão utilizadas para embasar este estudo, visto que são consideradas mais abrangentes. Estas práticas estão descritas no Quadro 3.

QUADRO 3 - Práticas de Compartilhamento da Informação

(Continua)

PRÁTICA	DESCRIÇÃO
Pares assistentes	Técnica adotada por uma equipe para solicitar a assistência de colegas e peritos da matéria acerca de questão importante que a equipe está enfrentando. Tem como finalidade diminuir a curva de aprendizado da equipe. São aproveitados a experiência e o conhecimento de pares como <u>ferramenta</u> valiosa que rende percepções e resultados imediatos.
Revisão de aprendizagem	Técnica aplicada por uma equipe para ajudá-la na aprendizagem individual durante o processo de trabalho. Aprender fazendo, permite aos indivíduos e equipes, aprender imediatamente, tanto com os sucessos como com os fracassos.
Revisão pós-ação	Técnica para avaliar lições aprendidas em um projeto. Permite que a equipe descubra o que aconteceu, porque e como sustentar pontos fortes e melhorar os fracos. É estruturada como uma conversa informal com os principais membros da equipe e pode ser realizada após a conclusão do projeto ou o cumprimento de qualquer marco importante de um projeto de longa duração.
<i>Storytelling</i> ou Narrativas	Desde a criação da GC, contar histórias tem sido utilizada como forma de compartilhar e transferir conhecimentos, especialmente experiências e conhecimento tácito. Consiste em contar uma história: uma pessoa que tem um conhecimento valioso conta histórias de sua experiência à frente de pessoas que querem adquirir conhecimento.
Espaço físico de trabalho colaborativo	São os aspectos físicos do local de trabalho, pois é onde as interações humanas acontecem e devem suportar a partilha de informações
Café do conhecimento	É uma maneira de ter uma discussão em grupo, para refletir, desenvolver e compartilhar quaisquer pensamentos e ideias de forma amigável, sem julgamentos e com a percepção mais profunda do que os compartilhamentos habituais.

QUADRO 3 - Práticas de Compartilhamento da Informação

(Continuação)

PRÁTICA	DESCRIÇÃO
Comunidades de prática	Grupos de pessoas que compartilham uma preocupação ou uma paixão por algo que fazem e aprendem como fazê-lo melhor com a interação regular. No contexto da GC, formam-se espontaneamente para compartilhar e criar habilidades comuns, conhecimento e conhecimentos entre os funcionários.
Bases de Conhecimento (<i>wikis</i> , etc.)	Contém informação que é estruturada de registros, de modo que podem ser classificadas, categorizadas e acessadas. Nelas deve-se codificar o conhecimento que é considerado "crítico" para desenvolver e aplicar na organização, melhorando assim, o seu desempenho.
<i>Blogs</i>	<i>Site</i> simples que contém uma lista de entradas, normalmente em sentido inverso à ordem cronológica. As entradas são tipicamente pequenos artigos ou histórias, muitas vezes relacionados aos eventos correntes. No entanto, as entradas não têm que ser apenas texto simples. Também podem ser fotografias, vídeos, gravações de áudio ou uma mistura de todos os tipos. O conteúdo pode ser criado por um único autor ou no caso de alguns mais populares, por uma coleção de escritores.
Rede social	Grupo de pessoas que compartilham uma área comum de interesse. Serviços de rede social são sistemas <i>online</i> que suportam redes sociais. Os principais serviços normalmente incluem encontrar pessoas que têm interesses ou necessidades semelhantes; agregar as pessoas em grupos, ou subgrupos, e ser capaz de se comunicar com esses grupos; e o compartilhamento de conteúdo, tais como, documentos de <i>links</i> para <i>sites</i> relevantes, ou até <i>streaming</i> vídeo.
<i>Expertise Locator</i>	É uma ferramenta de TI que permite a utilização do conhecimento ou de partes do conhecimento existente, de forma eficaz e eficiente, fazendo a conexão entre as pessoas que precisam de conhecimentos específicos e as pessoas que possuem o conhecimento. Pode ser páginas amarelas eletrônicas simples ou sistemas mais sofisticados para procurar automaticamente os peritos.
Espaços virtuais de trabalho colaborativo	Permite que as pessoas trabalhem em conjunto, independentemente de onde estejam fisicamente localizadas. Em termos práticos, significa que precisa envolver uma combinação de compartilhamento de documentos, edição colaborativa, e conferência de áudio / vídeo.
<i>Mentoring</i> ou Tutoria	É uma relação de trabalho entre um membro organizacional sênior e júnior com uma agenda intencionalmente concebida para transferir experiência e aprendizagem. O mentor tem experiência e antiguidade na organização, e, pessoalmente, aconselha, treina, e promove o desenvolvimento de carreira do aprendiz.

QUADRO 3 - Práticas de Compartilhamento da Informação

(Conclusão)

PRÁTICA	DESCRIÇÃO
Portal do conhecimento	É mais do que um portal de informações (constitui porta de entrada para informações codificadas e digitais, normalmente realizada em documentos e bases de dados). No entanto, baseia-se em um portal de informação. Além de conter informação estruturada, contém redes e comunidades de conhecimento, fóruns de discussão e espaços de trabalho colaborativos para melhor incentivar, disponibilizar e transferir troca de conhecimento tácito. Com isso, acelera o processo de aprendizado, facilitando e tornando mais eficaz a transferência entre conhecimento tácito e explícito.
Compartilhamento de vídeo	Em sua forma mais simples é a capacidade de publicar conteúdo de vídeo, seja para um público específico ou para todo o mundo. Além de compartilhar o conteúdo, a maioria dos <i>sites</i> de hospedagem também permite algum nível de discussão. É um meio incrivelmente poderoso para capturar, compartilhar e consumir conhecimento.

Fonte: Adaptado de Jenoveva Neto et al. (2012) e Young, 2010.

Consoante ilustrado no Quadro 3, as ferramentas e técnicas se concretizam na própria prática de compartilhamento. Em Choo (2011), as organizações para compartilhar conhecimento tácito (conhecimento) ou conhecimento explícito (informação), precisam se apropriar dessas práticas, para conseguir as vantagens que organizações do conhecimento possuem. Essas vantagens possibilitam à instituição agregar informações que permitam agir com inteligência e criatividade, antecipando a resolução de problemas.

2.5.1 Fatores que impactam o compartilhamento de informações

Em razão dos diversos processos associados à contemporaneidade, ocorrem múltiplas mudanças no ambiente organizacional, cujo ritmo acelerado exige das organizações adaptações ou mesmo inovações rápidas. Nas palavras de Nonaka e Takeuchi (2008), essas mudanças incluem novas formas de competição, globalização de mercados e cadeias de suprimentos, avanços tecnológicos, dentre outras e a gestão precisa responder aos novos cenários. Por outro lado, as instituições nem sempre têm exata noção da influência exercida pelos valores, estrutura e ambiente no processo de compartilhamento de informações dentre funcionários e parceiros.

Pesquisas realizadas por De Long e Fahyer (2000), Ives, Torrey e Gordon (2002), Keong e Al-Hawamdeh (2002), Ipe (2003), Kim e Ju (2008), Lin (2008), Tsai *et*

al. (2011), Yu *et al.* (2010), Sabetzadeh e Tsui (2011), estudiosos da Administração e da Ciência da Informação detectam causas que intervêm no processo de compartilhamento de informações na organização. Outros pesquisadores tais como Siemsen *et al.* (2008), Lam e Lambermont-Ford (2010), Hung *et al.* (2011), tratam a motivação e a cultura organizacional como determinantes no compartilhamento de informações.

Assim, o compartilhamento de informações é apontado como um desafio para as instituições, já que deve considerar a influência de fatores tanto pessoais quanto institucionais, contemplados na proposta de Ives, Torrey e Gordon (2002). E neste estudo, adotou-se o resultado da literatura abordada por esses autores, onde a verificação dos principais fatores que impactam o compartilhamento da informação está contemplada como mais importante por dois ou mais autores.

Os fatores pessoais envolvem a motivação, confiança, reciprocidade e o sentimento de pertencimento. Já os fatores institucionais englobam a cultura organizacional, mecanismos de compartilhamento, prestígio e premiações. Entretanto, esses autores argumentam que dividir os fatores em dois grupos não significa separá-los, mas sim promover uma interdependência entre eles, visto que contribuem para o sucesso do compartilhamento da informação e que não são efetivos se utilizados isoladamente.

Por conseguinte, os elementos comentados a seguir constituirão a base das categorias de análise para identificar padrões de comportamento no compartilhamento de informações dentro no CAED.

2.5.1.1 Fatores individuais

Aspectos ligados à informação e, cuja ocorrência institucional é desejável, revelam fatores individuais e organizacionais no tocante ao compartilhamento de informações. Os fatores individuais estão relacionados à intenção do indivíduo de compartilhar e os fatores organizacionais estão ligados ao sistema de gestão, incentivo e cultura organizacional. Todos esses princípios compõem o ambiente institucional e devem ser avaliados para melhor compreensão do impacto promovido no contexto organizacional. Os principais fatores estão descritos nas seções 2.5.1.1 e 2.5.1.2.

Motivação

Conforme Bowditch e Buono (1992), a motivação é um assunto amplo e muitos estudiosos buscam entender por que os indivíduos desempenham e como se comportam na execução de seu trabalho em suas organizações, bem como entender o que leva uma pessoa a se dedicar a uma ação ou um projeto mais do que outra.

Ipe (2003), pesquisadora dessa temática, reforça que a motivação pode ser interna ou externa. Para a autora motivação interna é uma percepção do poder incorporado pelo conhecimento, cujo compartilhamento se dá por meio da reciprocidade. A motivação externa está associada ao receptor sendo influenciada pelo poder que o conhecimento compartilhado proporciona, pela interdependência das relações de troca e pela oportunidade de compartilhamento promovida pela organização. Entende-se então, que a motivação possa ser o resultado das variáveis que envolvem o indivíduo e a situação.

Nessa lógica Dubrin (2008), explica que a motivação é um tema complexo e envolve comportamentos variados, mas que o alcance de determinado objetivo exige do indivíduo muita força de vontade. Por consequência, pesquisas revelam que um dos principais problemas relacionados ao comportamento organizacional é a compreensão do comportamento dos indivíduos relativamente à maneira como fazem seu trabalho em suas organizações (BOWDITCH; BUONO, 1992). Isto posto a motivação humana é tida como um processo psicológico interligado aos costumes, impulsos ou tendências para determinadas condutas. A motivação pode remover barreiras quando da prática de compartilhamento informacional promovendo o sucesso de ações pessoais e institucionais, visto que simboliza a incorporação de algo por que se luta, a procura por alguma coisa desejada.

Confiança

A confiança constitui fator essencial para o desenvolvimento de relacionamentos interpessoais e de trocas de informação entre indivíduos e equipes, visto que é capaz de fortalecer a segurança na integridade, competências e caráter das pessoas. Barney e Hansen (1994, p. 176) ratificam essa reflexão ao afirmarem que a confiança é o sentimento mútuo de que nenhuma das partes envolvidas irá explorar as vulnerabilidades da outra. Desta forma, o compartilhamento da informação tende a

ocorrer somente se houver confiabilidade entre as pessoas, pois a troca de informações é alicerçada nos elos estabelecidos pela confiança.

Alcará *et al.* (2009), Grotto (2008), Davenport e Prusak (1998) retratam em seus estudos que quando há falta de confiança, as práticas formais de troca de informações se tornam incapazes de impulsionar o compartilhamento do conhecimento no ambiente organizacional. Dessa forma, o ambiente de trabalho constitui espaço essencial para as trocas informacionais. Por outro lado, a confiança dependerá da crença na integridade, caráter e capacidade de cada um dos indivíduos envolvidos nas relações interpessoais nas instituições.

A relação de confiança organizacional, na opinião de Alcará *et al.* (2009), leva tempo para ser construída, pode ser facilmente destruída e difícil de reconquistar. Isso significa que o compartilhamento da informação decorre do nível adequado de confiança entre as pessoas. Os autores reforçam que não havendo confiança, as práticas de compartilhamento da informação são insuficientes para estimular os indivíduos a compartilharem seu conhecimento.

Em suas pesquisas, Robbins (1999), identificou dimensões que fundamentam o conceito de confiança, quais sejam:

- a) integridade: se refere à honestidade e confiabilidade, está relacionada à capacidade de julgamento que um indivíduo demonstra em suas relações;
- b) competência: capacidade que engloba habilidades e conhecimentos técnicos interpessoais do indivíduo para fazer o que é necessário de modo eficaz e adequado.

No entendimento de Robbins (1999) essas dimensões determinam o caráter moral do indivíduo, bem como sua capacidade de realizar tarefas e de se integrar com demais membros da equipe.

Reciprocidade

De acordo com Cohen (1998), compartilhar informações é algo que está relacionado ao sentimento de reciprocidade, onde as pessoas só compartilham se recebem algo em troca. Bukowitz e Williams (2002) comentam que a reciprocidade constitui assunto central na gestão do conhecimento e representa condição importante na atividade de compartilhar informação, exigindo a existência de canais que viabilizem trocas mútuas entre os envolvidos no processo.

Para Dyer e Nobeoka (2000) a reciprocidade se apresenta de duas maneiras:

- a) direta: é exercida ao mesmo tempo entre o emissor e o receptor;
- b) indireta: é praticada pelo indivíduo que contribui para as trocas de informação sem esperar nada em troca.

Diante do exposto, observa-se:

[...] que as pessoas contribuem com a expectativa de que, eventualmente, receberão algo em troca. Igualmente, receber conhecimento da outra pessoa implica que, em algum momento, você lhe dará algo em troca. Se esse contrato é quebrado, a contribuição vai ficando pelo caminho [...] (BUKOWITZ; WILLIAMS, 2002, p. 211).

Bukowitz e Williams (2002), acreditam que as instituições precisam entender que seus funcionários são úteis tanto pelo conhecimento que detêm como pela capacidade que possuem de continuar aprendendo e trocando informações. Daí a importância da existência de uma cultura organizacional alicerçada na valorização de práticas que proporcionem ao empregado assimilar que, ao fornecer informações e conhecimentos, obterá como retorno alguma contribuição para o seu crescimento.

Assim, acredita-se que a reciprocidade facilita o compartilhamento da informação, possibilitando aos funcionários agregarem valor ao que compartilham com os colegas e ao mesmo tempo, valorizarem o que é compartilhado com eles. Nessa lógica, Alcará *et al.* (2009), ressaltam que manter a reciprocidade dentre as equipes constitui uma vantagem, pois exclui a insegurança da exploração entre os envolvidos e elimina a ausência de retorno nas práticas de trocas informacionais.

Sentimento de pertencimento

Conforme Cohen (1998), o sentimento de pertencimento é um fator intrínseco ao compartilhamento da informação, contribuindo para fomentar a confiança, reciprocidade e ação coletiva no alcance de objetivos organizacionais, levando o indivíduo a se sentir parte integrante da equipe, além de facilitar o compartilhamento com os outros membros.

Para Dyer e Nobeoka (2000) a existência de laços interconectados de uma rede são parte da difusão (exploração) do conhecimento existente por conhecimento novo. Com isso, a interconectividade e os laços de redes são fundamentais na difusão do conhecimento, pois:

- a) a redundância desses laços potencializa a localização do valor do conhecimento dentre os membros da rede;

b) esses laços promovem a confiança necessária para facilitar a transferência do conhecimento.

De qualquer modo, havendo efetividade na gestão do conhecimento, criar-se-á princípios que suportem a coordenação entre organizações. Então, o desafio está em obter a colaboração dos indivíduos para a produção de informações coletivas, reforçando as relações de pertencimento na equipe. Por isso, as organizações devem estar atentas a ações que fortaleçam e promovam a integração de todos os relacionamentos, viabilizando trocas de informação participativas, uniformes e equilibradas dentre os integrantes da organização.

2.5.1.2 Fatores Organizacionais

Cultura organizacional

Cultura que estabelece padrões informais e não escritos de comportamentos aceitáveis e não-aceitáveis e direcionam as ações dos colaboradores da instituição para o alcance dos objetivos. Na percepção de Robbins (1999) a cultura organizacional é um sistema de significados partilhados pelos integrantes de uma organização distinguindo-a de outras. Bowditch e Buono (1992) corroboram com essa base conceitual, mas acrescentam que a cultura organizacional se refere ao princípio compartilhado de crenças, suposições e expectativas dos membros da instituição. Em outras palavras, os autores entendem que a cultura organizacional é reflexo da personalidade da organização, visto que é composta por um conjunto de características pessoais de cada integrante.

Nesse sentido, a cultura representa a maneira pela qual cada organização percebe o ambiente em que se insere e desempenha suas funções. Por esse ângulo, Robbins (1999) destaca cinco funções principais da cultura organizacional, quais sejam:

- a) determinar as fronteiras entre a instituição e o ambiente externo;
- b) difundir a identidade corporativa;
- c) incentivar o comprometimento dos indivíduos pelos interesses institucionais;
- d) intensificar a estabilidade social por meio do fornecimento de padrões para o direcionamento das ações;
- e) conduzir e orientar as atitudes e comportamentos dos empregados.

Isto posto, é possível concluir que a cultura informacional é uma parte da cultura organizacional que influencia e contribui diretamente para a gestão e uso

direcionados da informação. Assim, à medida que as práticas informacionais são acordadas por uma estrutura social de papéis, regras e garantias, elas são consideradas uma manifestação das normas e valores que a cultura informacional integra em sua estrutura.

Técnicas de compartilhamento: ferramentas de relacionamento

Consoante Shin *et al.* (2001), o obstáculo primário para que ocorra o compartilhamento de informações reside no bloqueio dos canais de comunicação entre o provedor e o receptor do conhecimento. Esses autores acreditam que os fluxos de conhecimentos organizacionais são dirigidos basicamente pelos processos de comunicação e pelos fluxos de informação. Desse modo, é preciso que os funcionários disponham de meios e instrumentos adequados para praticarem a troca de informações, fazendo com que esse processo funcione e dê resultados positivos à instituição.

De outro ponto de vista, Burns e Mckinnon (1993) destacam que o compartilhamento da informação ocorre por meio de mecanismos formais e informais. Na opinião deles, os métodos formais se resumem aos sistemas gerenciais tradicionais que coletam dados de diferentes segmentos da instituição e os subdividem sob a forma de relatório. Enquanto o compartilhamento informal engloba a comunicação interpessoal que pode acontecer durante as reuniões, conversas casuais ou agendadas, por observação direta e por narrativas informais. Nessa lógica, alguns pesquisadores destacam que grande parte de informações são compartilhadas de modo informal, decorrente da utilização dos canais de relacionamento. Brown e Duguid (1991) ressaltam que a comunicação face a face constitui uma dessas ações, pois aproxima as pessoas além de promover o uso da linguagem verbal e não-verbal como hábito comum.

Sob outra perspectiva, há estudos que enfatizam a influência e participação das TICs nos processos de gestão e alavancagem das ações de compartilhamento de informações. Assim, Keong e Al-Hawamdeh (2002), Yang e Chen (2007) evidenciam a presença e atuação da tecnologia nas ações cotidianas da sociedade contemporânea, cuja evolução cada vez mais rápida viabilizou o compartilhamento da informação, reduzindo o tempo de execução das tarefas, os custos de produção e de manutenção nas organizações. Nesse contexto, a tecnologia, por conseguinte é vista como requisito de apoio para as trocas de informações dentro da instituição.

Entretanto, o conhecimento técnico do trabalhador e sua capacidade para efetuar trocas de informação por meio da tecnologia pode se transformar em inibidor quando a organização implementa sistemas de compartilhamento sem o devido treinamento. Desse modo Hall (2001), reforça a necessidade de implantar sistemas com interfaces amigáveis e intuitivas para os usuários. Ressalta ainda, a importância de promover treinamentos e cursos de formação auxiliando os trabalhadores na utilização eficiente dessas ferramentas.

Huysman e Wit (2004), salientam que, quando não há aceitação dos empregados os sistemas implantados pelos gestores são abandonados, ainda que os trabalhadores se arrisquem a sofrer punições por parte de seus empregadores. Tais fenômenos reforçam a relevância da adequação das ferramentas ao uso, proporcionando a participação efetiva das pessoas nos processos de compartilhamento, visto que deixar o usuário à vontade e confiante para utilizar as tecnologias aprovadas e implantadas pela instituição constitui ação essencial para o êxito do compartilhamento das informações.

Prestígio - Poder e Status

Para fins deste estudo, o vocábulo “prestígio” foi aplicado para designar duas classes de fatores que podem influenciar o processo de troca de informação na organização: o poder e o *status*, cujos significados estão diretamente relacionados ao prestígio do indivíduo dentro da equipe.

O poder e o *status* são considerados elementos intervenientes no processo de compartilhamento da informação. Na esfera do poder, acreditar que “conhecimento é poder” implica encontrar os “guardiões das informações” no ambiente institucional. Alves (2011, p. 122), diz que “o sentimento de poder advindo da posse do conhecimento, garante ao possuidor uma sensação de diferenciação e superioridade em relação aos demais”, decorrendo daí o *status*.

Para Alves (2011), o poder e o *status* estão alicerçados na cultura e nos modelos de gestão da organização e, por essa razão, os gestores voltados para a cultura informacional tendem a favorecer a reciprocidade entre os indivíduos, tendo o olhar mais cuidadoso para o poder que a informação proporciona.

Apesar de se distinguir da definição de poder, o *status* está familiarmente associado a ele. Nowak e Sigmund (2001) declaram que as pessoas se preocupam com

reputação e *status* adquiridos ou que poderão obter em seu círculo social. Esses autores acreditam que o *status* pode estar implícito nas atitudes de compartilhamento de informações, ou não, pois a condição de proprietário afeta o valor e a disposição de partilhar informações.

No entendimento de Hall (2001), a utilização equivocada do *status* pode dificultar a troca de informação entre os indivíduos. Para evitar que tal situação aconteça, o autor afirma que o ambiente de troca de informações deve estimular a concepção e preservação de informações que possam colaborar para o processo de troca e melhoria do conhecimento do grupo, aumentando o volume de contribuições e o fluxo de informações.

Sob essa ótica, Ipe (2003) confirma a existência da inter-relação entre o poder e o *status* relativamente à forma como são praticadas e incentivadas as trocas de informação na organização. Esse argumento se justifica na visão de Nowak e Sigmund (2001), quando comentam sobre a obsessão que as pessoas nutrem pelo poder, *status* e reputação conquistados ou que poderão vir a conquistar.

Partindo do ponto de vista dos autores supracitados é válido destacar que o poder advindo da aquisição do conhecimento garante ao possuidor a sensação de diferenciação e superioridade, além da vantagem na defesa de seus pontos de vista em relação aos outros indivíduos. Entretanto, na sociedade contemporânea acumular conhecimento pode gerar ganhos individuais momentâneos, mas a falta de compartilhamento das informações acarreta prejuízos legítimos ao detentor e à organização. Logo, o poder organizacional está na sua capacidade de promover interatividade e conectividade entre seus integrantes.

De outro lado, a busca mal direcionada pelo prestígio, poderá impulsionar no indivíduo a necessidade da própria promoção em detrimento dos objetivos coletivos. Dessa forma, faz-se necessário enfatizar que o poder, além de ser bastante um assunto delicado, está repleto de nuances que podem provocar efeitos inesperados nos comportamentos e nas relações entre os indivíduos.

Premiações - Recompensas e incentivos

Bukowitz e Williams (2002), comentam que, apesar de o comportamento ser uma ação voluntária, não significa que a instituição não possa investir em programas de premiações e recompensas pela participação ativa de seus funcionários nas trocas

informativos. Por isso, alguns autores alegam que as organizações deveriam estimular, premiar ou reconhecer, de algum modo, funcionários que se dedicam ao compartilhamento da informação em suas atividades. Nesse sentido, Hall (2001) apresenta três formas de premiar empregados por compartilharem informação:

- a) premiações por meio de incentivos financeiros (aumento de salários, gratificações em dinheiro, ações da própria empresa, etc.) - não é a mais eficaz, porém é a adequada. Remuneração e benefícios não representam o principal motivador dos trabalhadores;
- b) progressão na carreira que pode estar ligada a diversos fatores ou ações organizacionais, incluindo o grau que os indivíduos acumulam ou compartilham seus conhecimentos - esse modelo destaca atitudes voltadas para a interação por meio dos compartilhamentos de informação, beneficiando o desenvolvimento profissional daqueles que mais se comunicam por meio do compartilhamento. Nesse sentido Hall (2001) defende que avançar na carreira ou garantir emprego futuro pode se transformar em recompensa explícita quando se compartilha informações;
- c) outra estratégia para premiar o compartilhamento de informações é a recompensa que se obtém mediante o reconhecimento dos pares. Para Hall (2001), esse reforço está vinculado às ambições individuais das pessoas que, na maioria das vezes, ficam satisfeitas quando os resultados alcançados são fruto da participação coletiva no compartilhamento de informações ou mesmo na troca de experiências.

Com base no pensamento de Hall (2001) e de Bukowitz e Williams (2002), o método da recompensa funcionará se a organização desenvolver formas de cooperação interna que superem as barreiras impostas pela competição e concorrência entre empregados e equipes. Bukowitz e Williams (2002) reforçam ainda que os funcionários precisam alinhar os interesses individuais e organizacionais no sentido de alcançar esse benefício.

Entretanto, como distinguir essas formas de premiação? Bukowitz e Williams (2002) ao enfatizarem a distinção entre recompensa e incentivo, respondem a essa pergunta. Essas autoras entendem que as recompensas apresentam características de curto prazo e estão relacionadas a objetivos específicos. De outro modo, os incentivos se caracterizam por serem de longo prazo, cujo foco está na obtenção de resultados mais abrangentes tais como, promoções e oportunidades de crescimento profissional.

Diante desses princípios, pode-se considerar que a premiação financeira e a progressão profissional sejam recompensas ao passo que a realização pessoal

representa um benefício de curto prazo. Em contrapartida, o reconhecimento é visto como um incentivo, já que abrange toda a equipe. No tocante às premiações, é necessário observar a relevância dos fatores subjetivos direcionados ao compartilhamento da informação, tais como os bons relacionamentos ou acreditar que se realizou um bom trabalho para que haja integração no processo de compartilhamento.

Em face do exposto, constata-se que cada um dos aspectos aqui retratados afetam o compartilhamento da informação, dentre os quais sobressaem comportamentos, atitudes, atos ou condutas que facilitam esse compartilhamento. Para indicar as bases teóricas utilizadas nesta investigação, os autores utilizados para realizar o levantamento teórico estão representados no Quadro 4.

QUADRO 4 - Fatores que impactam o compartilhamento da informação

(Continua)

Compartilhamento da informação	
Nonaka e Takeuchi (2008), De Long e Fahyer (2000), Ives, Torrey e Gordon (2002), Keong e Al-Hawamdeh (2002), Ipe (2003), Kim e Ju (2008), Lin (2008), Tsai <i>et al.</i> (2011), Yu <i>et al.</i> (2010), Sabetzadeh e Tsui (2011), Siemens <i>et al.</i> (2008), Lam e Lambermont-Ford (2010), Hung <i>et al.</i> (2011).	
Fatores Individuais	
Fator	Autores / Ano
Motivação	Bowditch e Buono (1991), Bowditch e Buono (1992), Dubrin (2008), Ipê (2003).
Confiança	Alcará <i>et al.</i> (2009), Barney e Hansen (1994, p. 176), Davenport e Prusak (1998), Grotto (2008), Robbins (1999).
Reciprocidade	Alcará <i>et al.</i> (2009), Bukowitz e Williams (2002), Cohen (1998), Dyer e Nobeoka (2000).
Sentimento de pertencimento	Cohen (1998), Dyer e Nobeoka (2000).
Fatores Organizacionais	
Fator	Autores / Ano
Cultura organizacional	Bowditch e Buono (1992), Robbins (1999).
Técnicas de compartilhamento: ferramentas de relacionamento	Brown e Duguid (1991), Burns e Mckinnon (2002), Shin <i>et al.</i> (2001).
Prestígio - Poder e <i>Status</i>	Alves (2011, p. 122), Hall (2001), Ipe (2003), Nowak e Sigmund (2001).

QUADRO 4 - Fatores que impactam o compartilhamento da informação
(Conclusão)

Compartilhamento da informação	
Premiações - Recompensas e incentivos	Bukowitz e Williams (2002), Hall (2001).
Tecnologia	Hall (2001), Huysman e Wit (2004), Keong e Al-Hawamdeh (2002), Yang e Chen (2007).

Fonte: Adaptado de Alves e Barbosa (2011).

O Quadro 4 representa o resumo do embasamento teórico que foi adotado como modelo para a realização deste estudo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Em sintonia com as ideias apresentadas e discutidas nos capítulos anteriores, a presente pesquisa tem por base investigar o compartilhamento de informações no Centro de Apoio à Educação a Distância da Universidade Federal de Minas Gerais (CAED/UFMG). Para tanto, recorreu-se à literatura que trata desse assunto para sistematizar formas adequadas à interpretação dos dados coletados ao longo deste estudo, além de possibilitar a identificação e classificação de categorias e variáveis que intervêm no processo de compartilhamento de informações no âmbito da Instituição.

Os procedimentos metodológicos, segundo o entendimento de Gil (2008, p. 27), constituem-se como um “caminho para se chegar a determinado fim”. No sentido de colaborar para o sequenciamento das ideias, foram descritos os procedimentos éticos e de pesquisa. A seguir, foram abordados a definição da pesquisa, o campo empírico e os sujeitos. Logo após, descreveu-se o instrumento de coleta de dados. Para finalizar, foram apresentadas as técnicas para análise dos dados em conformidade com os métodos adotados neste estudo.

3.1 Procedimentos éticos e de pesquisa

A Resolução do Conselho Nacional de Saúde (BRASIL, 2012), reza que a realização de projetos de pesquisa envolvendo a participação de seres humanos devem ser submetidos à análise do Comitê de Ética em Pesquisa, onde o pesquisador deve cumprir prazos e seguir o calendário previamente estabelecidos pela instituição.

Para submeter este projeto de pesquisa à análise do Comitê de Ética da Instituição, realizou-se cadastro no ambiente da Plataforma Brasil por meio do preenchimento de formulário eletrônico específico. Nesse sistema, toda a documentação é entregue na forma digitalizada. Esse é o momento de registro do projeto da pesquisa, do cadastro do pesquisador e da preparação do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), que constam dos requisitos mínimos exigidos pela Resolução 466/12.

Após cumprir a tramitação legal, o projeto de pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Minas Gerais, sob o Parecer nº 3.278.270 (ver Anexo II) (UFMG, 2019). Após a autorização da Diretora de Educação a Distância da UFMG para realização da pesquisa (ver Anexo I), bem como ciência e

autorização dos sujeitos da pesquisa, por meio dos esclarecimentos sobre a pesquisa e da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (ver Apêndices A e B), teve início a coleta dos dados.

Deste modo, este capítulo discorre sobre a apresentação dos procedimentos metodológicos escolhidos para amparar a análise e a interpretação dos dados coletados. Esses procedimentos estão resumidos no Quadro 5.

QUADRO 5 - Representação dos procedimentos metodológicos deste estudo

(Continua)

Características	Abordagem metodológica	Autores / Ano
Procedimentos éticos e de pesquisa	Submissão ao Comitê de Ética da UFMG	Processo realizado por meio da submissão do projeto na Plataforma Brasil, em fevereiro de 2019.
Definição da pesquisa em relação aos objetivos traçados	Exploratória Descritiva	Marconi e Lakatos (2003) Prodanov e Freitas (2013) Vergara (2006) Marconi e Lakatos (2017)
Caracterização da pesquisa quanto à natureza dos dados	Quantitativa Qualitativa	Richardson (1999) Gil (2008); Minayo (2009a) Vieira (2009) Creswell (2010)
O Campo empírico e os sujeitos da pesquisa	CAED / UFMG (servidores efetivos; funcionários celetistas e estagiários)	Cruz Neto (2004) Vergara (2014)
Instrumento para coleta dos dados	Questionário disponibilizado <i>online</i> Entrevista semiestruturada	Flick (2012) Freitas <i>et al.</i> (2000) Gil (2008) Marconi e Lakatos (2017) Martins (2013) Michel (2015); Vieira (2009)
Técnicas de análise dos dados	- Uso de técnicas estatísticas e de programa especializado para a realização dos cálculos da média, mediana, desvio padrão e percentuais, conforme a necessidade. - Análise de conteúdo: análise das respostas e das categorias produzidas com agrupamento de informações relevantes a partir dos depoimentos.	Bardin (2016) Michel (2015) Richardson (1999)

QUADRO 5 - Representação dos procedimentos metodológicos deste estudo
(Conclusão)

Características	Abordagem metodológica	Autores / Ano
Interpretação dos dados	A interpretação será conjunta dos resultados quantitativos e qualitativos com prioridade para os dados quantitativos e os qualitativos como complemento.	
Apresentação dos resultados	- Transcrição dos resultados sob a forma de textos, gráficos, tabelas e quadros. - Análises textuais sob a forma de relato de observações relevantes extraídas dos conteúdos das entrevistas e uso de citações expressas dos entrevistados.	Bardin (2016) Michel (2015) Richardson (1999)

Fonte: Adaptado de Souza (2016).

3.2 Definição da pesquisa

Conforme Marconi e Lakatos (2003) a pesquisa envolve métodos formais, pensamento reflexivo e demanda tratamento científico, além de se constituir em orientação para a compreensão da realidade ou ainda, para clarificar fragmentos de verdade científica. Prodanov e Freitas (2013) corroboram as autoras completando que o significado vai além da busca pela verdade, envolvendo descobertas que possam responder perguntas ou solucionar problemas emergidos da utilização de artifícios científicos. Esses pensamentos evidenciam o caráter racional da pesquisa.

Para operacionalizar este estudo, realizou-se pesquisa bibliográfica ao longo de todo o percurso acadêmico do mestrado. O Portal CAPES foi adotado como suporte para pesquisar as principais bases de dados da área de Ciências Sociais Aplicadas e de Ciência da Informação.

Por meio dessa busca identificou-se estudos que abordam o tema Compartilhamento de Informações em sua forma mais ampla e, cuja literatura constitui a base deste estudo. Entretanto, não foram encontrados estudos que discorram sobre o Compartilhamento de Informações no tocante à Educação a Distância em Instituições Públicas de Ensino Superior.

A sociedade da informação tem demonstrado que investir em recursos tecnológicos tem contribuído significativamente na transformação dos indivíduos e Castells (2003) reforça essa ideia ao comentar que as relações sociais representam exemplo concreto dessa mudança, visto que cada vez mais a tecnologia se faz presente

nas relações dos indivíduos, seja no trabalho ou na vida pessoal, o que tem influenciado sobremaneira a configuração e periodicidade do compartilhamento de informações nas instituições. A partir deste cenário, relacionar-se-ão os assuntos abordados anteriormente para sustentar a execução da análise do estudo cumprindo as fases do percurso. Assim sendo, a primeira fase consistiu em associar os conceitos de compartilhamento de informações com as definições dadas às ferramentas que viabilizam a troca de informações, utilizadas pela Instituição. A seguir, pretende-se elaborar categorias de análise para melhor compreensão dos dados coletados.

Em relação aos objetivos traçados, a pesquisa é de caráter exploratório já que é necessário conhecer as especificidades do assunto em análise. Conforme Vergara (2006), o estudo exploratório tem por objetivo ampliar o conhecimento sobre o tema pesquisado, esclarecendo conceitos e fornecendo subsídios para as etapas subsequentes da investigação.

Marconi e Lakatos (2017), entendem que o tipo exploratório tem como propósito a formulação de questões com o intuito de:

Desenvolver hipóteses; aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno, para a realização de uma pesquisa futura mais precisa; modificar e clarificar conceitos (MARCONI; LAKATOS, 2017, p. 205).

As autoras supramencionadas afirmam ser possível utilizar estratégias sistemáticas para observações ou análises de dados possibilitando ao pesquisador a obtenção de descrições quanti-qualitativas do objeto em estudo. Portanto, esta forma de estudo possibilita uma série de informações acerca de conteúdos específicos e, conforme Gil (2008), estudar intensamente um ou mais objetos proporciona conhecimento detalhado daquele objeto de pesquisa, além de esclarecer e modificar conceitos sobre determinado fato.

No tocante à natureza da análise dos dados, a pesquisa se configura como qualitativa e quantitativa, por utilizar análise qualitativa de dados na explicação das práticas do compartilhamento de informações. Qualitativa em função da abordagem relacionada à realidade distinta, cujos significados estão vinculados ao contexto do objeto em análise (RICHARDSON, 1999) e o pesquisador busca trabalhar com opiniões, atitudes, valores e hábitos (VIEIRA, 2009). Minayo (2009a) adverte que a pesquisa qualitativa responde situações específicas, que a realidade não retrata em números e indicadores quantitativos. Quantitativa por utilizar informações de caráter numérico e instrumentos estatísticos no tratamento dos dados, com o objetivo de classificar, ordenar

ou medir as variáveis (VIEIRA, 2009). Creswell (2010), complementa o entendimento da autora ao comentar que a natureza quantitativa que tipifica a pesquisa por meio da quantificação das modalidades de coleta de informações e do tratamento dessas com o emprego de técnicas estatísticas.

Nesse sentido, o questionário com escalas atenderá ao caráter qualitativo e quantitativo pois tem a incumbência de “quantificar, medir, criar percentuais relacionados com sentimentos, opiniões, comportamentos” (MICHEL, 2015, p. 164). Segundo a autora, nesta técnica não há perguntas; há afirmativas e juízos de valor, que são elaborados para mensurar o que se pretende por meio de intervalos de variação de opinião do menor para o maior, do mais baixo até o mais alto, do mais frequente para o menos frequente ou ainda, da concordância plena para a discordância plena. Michel (2015) comenta que os critérios são definidos pelo pesquisador sempre visando ao atendimento dos objetivos do estudo e que os mesmos cuidados devem ser observados quando do uso da entrevista. Com base no pensamento de Michel (2015), os resultados quantitativos, após serem compilados, serão representados com a construção de gráficos.

3.3 O campo empírico e os sujeitos da pesquisa

Partindo da realidade presente no campo, Cruz Neto (2004), propõe que a pesquisa empírica proporciona não só a aproximação com o que se deseja conhecer e estudar como também possibilita a criação de novo conhecimento. Então, o universo da pesquisa é formado por um conjunto de pessoas constituídas de características equivalentes (VERGARA, 2014).

Sob a ótica de Vergara (2014) de que a amostra representa uma parcela do universo, escolhida conforme algum critério de representatividade e considerando que não constitui uma tarefa fácil estudar uma população por inteiro (ANDRADE, 2010), para objeto desta pesquisa optou-se por uma determinada classe e quantidade de elementos. Neste sentido, a população amostral do estudo é composta por integrantes da equipe do Centro de Apoio à Educação a Distância da Universidade Federal de Minas Gerais (CAED/UFMG) e o recorte do estudo se refere à delimitação temporal, ou seja, foi restrita ao período de 2014 a 2018 que, por definição corresponde ao período de gestão da administração central da Universidade.

Este estudo tem o universo de pesquisa baseado na escolha prévia do perfil da população desejada. Dessa forma, a seleção dos sujeitos participantes considerou a

utilização de informações para a realização de suas atividades no ambiente de trabalho. Assim, o universo da investigação abrangeu um total de 70 (setenta) colaboradores que efetivamente cumprem o requisito pré-estabelecido.

O CAED/UFMG foi criado em 2003 e instituído em 2010, por meio da Portaria nº 115, de 18 de novembro de 2010 (UFMG, 2010). O CAED é órgão de apoio aos programas de ensino, pesquisa e extensão para a oferta de cursos de graduação, de pós-graduação e de extensão, na modalidade a distância. Atualmente vinculado à Pró-Reitoria de Graduação da UFMG (PROGRAD/UFMG), o CAED é constituído por setores administrativos, setor pedagógico, setor tecnológico e de suporte à tecnologia. A equipe é composta por servidores técnico e administrativos em educação, colaboradores celetistas contratados por meio da Fundação de Desenvolvimento da Pesquisa (FUNDEP) e estagiários universitários com idade superior a 18 anos. Os servidores do quadro permanente passam por processo público de seleção e são regidos pelo Regime Jurídico Único. Toda a equipe realiza atividades relacionadas à implantação e oferta de cursos na modalidade a distância.

O CAED/UFMG é um órgão acadêmico-administrativo, pois possui características acadêmicas e também administrativas. Em função dessa especificidade sua equipe é multidisciplinar, cujas formações envolvem pedagogia, tecnologia, administração, biblioteconomia, design entre outras.

A infraestrutura física e tecnológica corrobora para a produção de material didático de qualidade e bom andamento das atividades do setor. Nesse sentido, o CAED se constitui em um ambiente propício para o compartilhamento de informações, visto que os profissionais que compõem a equipe de trabalho são incentivados a participarem da gestão e de eventos que promovam a geração de novos conhecimentos.

Esse cenário trouxe, para a educação, a necessidade de superar os obstáculos resultantes da distância possibilitando que pessoas impedidas de frequentar uma sala de em instituição de ensino com horário e local fixos, ainda assim pudessem estudar, fez com que surgisse a modalidade de educação a distância. Então, Moran (2002) define EaD como a forma educacional em que o processo de ensino e aprendizagem ocorre por meio da utilização de tecnologias onde alunos e professores não compartilham das mesmas dimensões de tempo e espaço, mas virtualmente, estão próximos.

Com isso, o novo modelo educacional proporcionado pelo aparecimento das TICs, promove transformações nas relações sociais quando da aquisição do saber.

Desta forma, os locais voltados para esse tipo de aprendizado passam por um redesenho, disponibilizando a produção para todo e qualquer espaço no qual o educando tenha contato com o conteúdo, sendo necessário apenas que disponha de algum recurso e conhecimento relativo às tecnologias digitais de informação e comunicação.

Com o objetivo de atender a um público mais diversificado, bem como atender a solicitações de órgãos superiores da UFMG, o CAED passou a ofertar cursos de especialização, atualização e extensão. Mais recentemente, foi demandado a ofertar mestrados profissionais e já conta com três cursos em andamento.

Desde a sua implantação, CAED tem atuado em aproximadamente, 20 (vinte) polos de apoio presencial, alguns dos quais com oferta de vários cursos. Assim, a UFMG tem possibilitado formação de qualidade em diversos Municípios do Estado de Minas Gerais, cuja deficiência de oferta de ensino superior em cursos presenciais é significativa, principalmente no caso daqueles ofertados por instituições públicas.

Em julho de 2018, foram impostas restrições orçamentárias ao Programa Universidade Aberta do Brasil (UAB), fazendo com que a Universidade reduzisse o número de vagas disponibilizadas para a oferta de cursos na modalidade a distância. Tal situação trouxe a necessidade de restringir também, o número de polos de apoio presencial e, desde então, o CAED tem ofertado cursos em 15 (quinze) polos.

O ritmo veloz das transformações sociais, faz com que as organizações públicas observem como suas ações podem interferir no desenvolvimento profissional e social de seus servidores. Por isso, a Direção do CAED/UFMG promove a participação de sua equipe em treinamentos internos e externos, na busca por capacitar os membros da equipe para que possam aprimorar a execução de suas tarefas, bem como atender às demandas apresentadas pelos usuários dos serviços de EaD. Ressalta-se que as capacitações devem estar relacionadas à área de atuação de cada um. Além disso, estimula a escrita de artigos para submissão em eventos voltados para a EaD sempre com vistas à partilha de informações nos contextos organizacionais.

Assim, os gestores do CAED/UFMG visando qualificar e capacitar os servidores para o desenvolvimento de suas atividades, de forma que resulte na prestação de um serviço de qualidade para a sociedade, oferece cursos na modalidade a distância, voltados para toda a equipe de trabalhadores, como também para tutores que trabalham nos cursos EaD, pois entendem que o aperfeiçoamento contínuo não constitui um privilégio e sim, uma necessidade. Além disso, as capacitações

representam oportunidades para compartilhar informações diversas as quais podem contribuir na resolução de questões cotidianas de forma prática e objetiva.

3.4 Instrumento para coleta de dados

Na estrutura da pesquisa, Marconi e Lakatos (2017), consideram a coleta de dados a etapa em que o pesquisador inicia a aplicação dos instrumentos e técnicas definidas para levantamento dos dados que responderão à questão de pesquisa e aos objetivos traçados inicialmente. Para elas, essa tarefa é cansativa e quase sempre mais demorada do que o planejado. Por isso, uma programação elaborada trará menos perda de tempo além de facilitar a execução das demais tarefas.

Marconi e Lakatos (2017) entendem que técnica é um conjunto de procedimentos de que se serve uma ciência ou arte; é a habilidade para usar esses preceitos ou normas. Toda ciência utiliza inúmeras técnicas na obtenção de seus propósitos (MARCONI; LAKATOS, 2017, p. 189). Nesta pesquisa foram adotadas técnicas quanti-qualitativas para coletar os dados de modo a viabilizar uma análise alinhada aos objetivos propostos.

Michel (2015) comenta que o pesquisador precisa sintetizar e qualificar os dados coletados na pesquisa de campo para possibilitar uma análise que permita alcançar resultados importantes. Assim, a autora define técnicas de pesquisa, como:

Instrumentos utilizados para se coletar dados e informações em pesquisas de campo, que devem ser escolhidos e elaborados criteriosamente, visando à análise e à explicação de aspectos teóricos estudados (MICHEL, 2015, p. 81).

No presente estudo utilizou-se técnicas quantitativas e qualitativas para coletar os dados que viabilizassem responder aos objetivos propostos descritos no início deste trabalho. A construção dos instrumentos foi referenciada em autores das áreas de métodos de pesquisa, cujos estudos versam sobre metodologia científica, técnicas e instrumentos de coleta de dados em ciências sociais. Com base nesses estudiosos, definiu-se como apropriadas para este estudo bem como para atender aos objetivos traçados os tipos e formatos de técnicas de coleta de dados descritas a seguir.

3.4.1 Dados quantitativos - Questionário

Definiu-se o questionário (APÊNDICE C) como uma das técnicas de pesquisa para obter informações substanciais relativas ao compartilhamento de informações no ambiente institucional. O questionário, para Vieira (2009), é um recurso de pesquisa composto pela sequência de perguntas relativas a determinado assunto, cujo objetivo é coletar dados. O documento é disponibilizado aos sujeitos do estudo que devem responder às questões e devolver ao entrevistador que transforma as respostas em estatísticas.

Por se tratar de uma população pequena, definiu-se como amostra mais adequada para a condução do pré-teste do questionário a adoção da amostra intencional ou por julgamento⁷. Devido ao fato de a população pesquisada ser composta por 70 (setenta) funcionários, estabeleceu-se como amostra o quantitativo de 10% (dez por cento) desse número para validar o instrumento de pesquisa.

Marconi e Lakatos (2017), corroboram Vieira (2009) no sentido de que o questionário seja um recurso de pesquisa elaborado com perguntas sequenciadas acerca de um tema com a finalidade de coletar dados. Elas observam ainda, a necessidade de se anexar ao questionário um documento que explique a natureza e importância do estudo em andamento, além de demonstrar ao entrevistado como sua participação enriquecerá os resultados almejados pelo pesquisador.

O pesquisador deve ter cuidado ao elaborar o questionário. Nessa lógica Marconi e Lakatos (2017), sugerem que:

O questionário deve ser limitado em extensão e em finalidade. Se for muito longo, causa fadiga e desinteresse; se curto demais, corre o risco de não oferecer suficientes informações. Deve conter de 20 a 30 perguntas e não ultrapassar cerca de 30 minutos para ser respondido. É claro que esse número não é fixo: varia de acordo com o tipo de pesquisa e dos informantes (MARCONI; LAKATOS, 2017, p. 221).

Michel (2015) corrobora as autoras supracitadas quando comenta que o questionário seja um formulário constituído por perguntas ordenadas, acrescentando que este deve ser respondido, preferencialmente, sem a presença do entrevistador. Nesse sentido, a autora sugere que o pesquisador deve atentar para perguntas que gerem dupla interpretação. A autora ressalta questões relativas às vantagens e limitações desse instrumento, quais sejam:

⁸ A amostra é uma parcela convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo (MARCONI; LAKATOS, 2017, p. 178).

- a) vantagens: a forma economiza tempo e deslocamentos; alcança mais pessoas; garante o anonimato (respostas verdadeiras e seguras); menos distorção nas respostas, já que o entrevistador não exerce influência sobre o entrevistado; a avaliação é mais uniforme e as respostas são materialmente inacessíveis;
- b) limitações: percentual de retorno é pequeno; perguntas não respondidas; o respondente não compreende o solicitado; desinteresse em função do anonimato; preenchimento equivocado.

Com base no entendimento de Michel (2015), porém considerando o risco de as limitações se sobreporem às vantagens, a distribuição dos questionários⁸ foi realizada na forma *online*. O questionário (APÊNDICE C) foi acompanhado do Esclarecimentos sobre a Pesquisa (APÊNDICE A) e do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE B). O formulário foi estruturado com questões relativas ao tema estudado e sobre a caracterização dos respondentes com itens para indicação de sexo, idade, tempo de vínculo, forma de contratação, entre outros.

Os respondentes não foram identificados, pois o anonimato, na opinião de Fachin (2006), propicia mais segurança além de contribuir para respostas mais justas. As questões foram fechadas com alternativas fixas e três questões abertas para que os respondentes pudessem informar o tempo de vínculo, o cargo e sua escolaridade. São vantagens das questões fechadas: “as respostas são fáceis de responder e a apuração dos dados também é fácil” (VIEIRA, 2009, p. 37). Assim, as alternativas de respostas para as questões fechadas foram desenvolvidas sob a forma de escala, onde o informante indicou seu posicionamento assinalando uma das quatro opções disponibilizadas para a pergunta.

De acordo com Vieira (2009), questionários com cinco alternativas são muito adotados para levantamentos de dados, mas a autora pondera que opções em número ímpar oferecem ao respondente a possibilidade da dúvida e/ou da insegurança, visto que uma opção neutra significa não haver um posicionamento sobre o assunto.

Vieira (2009) diz que a recomendação é evitar a neutralidade, forçando ao informante se posicionar, negativa ou positivamente, acerca do tema. Porém, não existe um consenso acerca do número de alternativas a ser disponibilizado ao informante, visto que o número ótimo de alternativas depende da natureza das perguntas, das características dos respondentes e dos resultados esperados pelo pesquisador. Com o

⁸ A decisão pela forma de distribuição dos questionários foi opção da pesquisadora, visto que os sujeitos do estudo estão alocados no mesmo ambiente de trabalho. Além disso, o contato com o entrevistado proporciona confiança do respondente no tocante ao retorno dos resultados.

objetivo de evitar respostas neutras, adotou-se neste estudo o formato de quatro alternativas de respostas para cada questão escalonada.

Neste estudo, todos os sujeitos estão alocados no CAED/UFMG, mesmo ambiente de trabalho da pesquisadora e todos possuem como fator comum a utilização de computadores para realização de suas atividades. Por isso, o questionário *online* se configura conveniente por alcançar mais pessoas ao mesmo tempo, com retorno rápido de respostas. Por outro lado, o questionário foi aplicado por meio do programa *SurveyMonkey*⁹, cujas funcionalidades possibilitam a elaboração de gráficos e de tabelas.

O questionário *online* foi elaborado com a utilização de conta institucional do *SurveyMonkey*[®], programa de questionários e pesquisas *online*, de fácil tabulação das respostas. Assim, nas questões de cunho empírico, o questionário é equivalente à técnica que serve para coletar informações de uma dada realidade. Embora o questionário tenha sido elaborado especificamente para esse estudo, adotou-se o pré-teste, ou seja, a aplicação desse instrumento de pesquisa em uma parcela da equipe do CAED de modo a validá-lo, que, segundo Mattar (2001), pode ser realizado inclusive nos primeiros estágios do desenvolvimento do instrumento.

Para aplicar o pré-teste adotou-se a amostra aleatória estratificada, onde a população designada foi dividida em subgrupos que recebem o nome de estratos. Cada estrato foi amostrado separadamente, tendo em vista a existência de categorias diferentes de trabalhadores no contexto em estudo. O objetivo do teste piloto foi avaliar aspectos funcionais, tais como pertinência, organização, clareza das questões, de modo a corrigir e/ou melhorar eventuais problemas, antes da aplicação definitiva. O instrumento de pesquisa usado neste pré-teste necessitou de ajustes quanto ao número total de questões, pois os respondentes levaram mais de 15 (quinze) minutos para finalizar as respostas. Após as adaptações promovidas com a realização do pré-teste, aplicou-se novo pré-teste. Os respondentes retornaram positivamente quanto ao conteúdo das perguntas e o tempo gasto para responde-las (8 a 10 minutos), validando assim, o instrumento de pesquisa proposto para este estudo.

A utilização dessa ferramenta é apropriada quando:

- a) se deseja responder questões em que o foco de interesse está em saber o “que está acontecendo” ou “como e por que está acontecendo”;

¹⁰ O método survey visa a obtenção de dados ou informações sobre características, ações ou opiniões de determinado grupo de pessoas. É indicado como representante de uma população alvo, por meio de um instrumento de pesquisa, normalmente um questionário.

- b) não há interesse ou não é possível controlar as variáveis dependentes e independentes;
- c) o ambiente natural constitui a melhor forma de estudar o fenômeno e; quando o objeto de interesse ocorre no presente ou no passado recente.

No argumento de Freitas *et al.* (2000), a pesquisa *SurveyMonkey*® pode ser descrita como a obtenção de informações sobre características, ações ou percepções de um grupo de pessoas, nomeado como representante da população alvo do estudo. Podem ser citadas como principais características do método *SurveyMonkey*® o fato de se valer da utilização de um instrumento previamente definido e o interesse em produzir descrições quantitativas de uma população.

Na concepção de Gil (2008), pesquisas deste tipo sugerem indagar diretamente os indivíduos dos quais se deseja conhecer o comportamento e/ou forma de agir e pensar. Solicita-se informações de determinado grupo de pessoas acerca do problema estudado que serão analisadas quantitativamente, para obtenção de conclusões compatíveis com os dados coletados.

O autor defende que, quando são recolhidas informações de todos os integrantes desse universo, obtém-se um censo e pondera que o levantamento social, como qualquer outro tipo de pesquisa social, possui vantagens e desvantagens e descreve as principais, conforme a seguir:

Vantagens dos levantamentos sociais, na opinião de Gil (2008):

- a) conhecimento direto da realidade: os indivíduos fornecem informações acerca do próprio comportamento, crenças e opiniões. Com isso, a investigação fica mais livre de interpretações subjetivas dos pesquisadores;
- b) economia e rapidez: a existência de entrevistadores, codificadores e tabuladores treinados, facilita a obtenção de grande quantidade de dados em curto espaço de tempo e quando esses dados são obtidos por meio de questionários, os custos são mais baixos;
- c) quantificação: dados colhidos por intermédio de levantamentos podem ser agrupados em tabelas, o que assegura a análise estatística. As variáveis podem ser codificadas, proporcionando a aplicação de correlações e outras estratégias estatísticas.
- d) Por outro lado, o autor acredita que as desvantagens podem ser:

e) ênfase nos aspectos perspectivistas: esses levantamentos recolhem dados referentes à percepção que os indivíduos têm de si mesmos. Considerando que a percepção é subjetiva, o resultado pode apresentar dados distorcidos.

Gil (2008) comenta sobre a existência de recursos que auxiliam a contornar o problema. Para o autor, uma opção seria omitir perguntas que sabidamente a maioria das pessoas não sabe ou não quer responder. Outra alternativa seria a possibilidade de controlar as respostas dadas pelo informante no caso de haver perguntas indiretas.

a) pouca profundidade no estudo da estrutura e dos processos sociais: esses levantamentos facilitam a obtenção de grande quantidade de dados sobre os indivíduos, mas os fenômenos sociais são determinados por fatores interpessoais e institucionais. Assim, os levantamentos sociais podem se mostrar inadequados para a investigação, caso haja necessidade de aprofundar mais na pesquisa;

b) apreensão limitada do processo de mudança: em geral, o levantamento propicia uma visão estática do fenômeno estudado. Ou seja, não indica tendências à transformação e muito menos possibilidades de mudanças estruturais. Para superar tais limitações, o autor comenta sobre os levantamentos do tipo painel, cuja coleta de dados da mesma amostra ocorre ao longo do tempo e afirma que esses levantamentos possuem séria limitação, a progressiva redução da amostra por causas diversas, tais como mudança de residência e fadiga dos respondentes.

Seguindo o pensamento de Martins (2013), as questões foram fechadas, mas permitindo ao respondente o uso do livre arbítrio quanto à própria opinião e, como interpreta Flick (2012), possibilitarão respostas sem definições prévias. Na opinião de Vieira (2009), questões fechadas apresentam como principal vantagem a facilidade na obtenção de respostas e no cômputo dos dados obtidos.

Considerando as vantagens e limitações descritas pelos autores supracitados, é possível afirmar que os levantamentos por meio de questionário podem ser mais adequados para estudos descritivos. São impróprios quando o estudo tem por finalidade aprofundar nos aspectos psicológicos e psicossociais, mas denotam efetividade nas questões menos delicadas. Outrossim, sua aplicação no estudo de opiniões, atitudes e comportamentos favorece a obtenção de bons resultados, entretanto, tem pouca efetividade no estudo de problemas cujas estruturas sociais sejam complexas.

Finalizada a fase do pré-teste, o questionário foi aprovado e disponibilizado na Plataforma do *SurveyMonkey*® onde ficou disponível por 23 (vinte e três) dias

consecutivos e todos os sujeitos do estudo foram formalmente convidados a responder e para tanto receberam o *link* em seus *e-mails*, que foi reenviado automaticamente a 8 (oito) dias.

3.4.2 Dados qualitativos - Entrevista

Marconi e Lakatos (2016) definem como entrevista, o encontro de duas pessoas onde uma delas tem por finalidade obter informações acerca de determinado assunto. Essas autoras afirmam que se trata de uma conversa face a face, na qual se obtém do entrevistado a informação desejada, sob a forma verbal. Para elas, a entrevista se constitui em importante instrumento de trabalho na área das ciências sociais, da sociologia, antropologia, psicologia social e outras. Para Vieira (2009), a entrevista é feita por um entrevistador e objetiva revelar opiniões, ideias, atitudes e informações que são obtidas somente dialogando com os indivíduos que se dispõem a participar do estudo.

Isto posto, a segunda técnica de pesquisa, adotada para buscar informações sobre o compartilhamento de informações no ambiente institucional do CAED, foi a entrevista que, segundo por Marconi e Lakatos (2016) é um tipo de procedimento utilizado em investigações sociais para se coletar dados ou para auxiliar no diagnóstico de um problema social.

Desta forma, a entrevista é um procedimento qualitativo e o entrevistado precisa se expressar livremente. Vieira (2009), comenta que a entrevista permite analisar os dados sob a perspectiva qualitativa e o entrevistador, por sua vez, pode conduzir a conversa com menos formalidade, mas registrando as respostas por meio da escrita ou gravando áudios, desde que o entrevistado autorize a gravação. Essa técnica possui como vantagem a possibilidade de explicar ao respondente situações que, por ventura, lhe pareçam mais difíceis.

Michel (2015), diz que a entrevista se resume no encontro de duas pessoas, onde uma delas busca informações acerca de determinado tema por intermédio da comunicação profissional. Para a autora, na entrevista semiestruturada ou entrevista despadronizada, os entrevistados são abordados com a mesma quantidade de questões que são abertas e podem ser detalhadas, desde que haja necessidade. O entrevistador, para Michel (2015) é livre para adaptar as questões alterando o roteiro sem perder a essência da abordagem.

Assim como Michel (2015), para Marconi e Lakatos (2017, p. 213), a entrevista é “o encontro entre duas pessoas, a fim de que uma delas, mediante conversação, obtenha informações a respeito de determinado assunto”. Neste estudo, adotou-se a entrevista despadronizada que Marconi e Lakatos (2017) descrevem como sendo o tipo em que o entrevistador pode desenvolver o diálogo de forma mais livre, explorando mais o tema com perguntas abertas.

A razão para escolher esse padrão foi a possibilidade de obter respostas em conformidade com a realidade do entrevistado, verificando os pontos convergentes e divergentes dos respondentes, permitindo sugestões de melhorias nos processos de compartilhamento de informações após a análise dos resultados e que poderão ser implementadas pela equipe gestora do setor em estudo. A entrevista, assim como o questionário, foi estruturada visando atender aos objetivos desta pesquisa.

Vale ressaltar que toda técnica de pesquisa apresenta vantagens e desvantagens. Michel (2015), descreve as seguintes vantagens da entrevista, seja ela estruturada ou não:

- a) pode-se aplicar em todos os seguimentos de uma população;
- b) é mais precisa;
- c) permite tirar dúvidas do entrevistado.
- d) Marconi e Lakatos (2016), acrescentam que:
- e) o entrevistador tem mais flexibilidade, já que pode repetir perguntas, formular as mesmas perguntas de maneira diferente, especificar algum significado para garantir que o entrevistado está compreendendo o tema abordado;
- f) os dados podem ser quantificados e submetidos a análise estatística;
- g) possibilita avaliar condutas do entrevistado, inclusive com o registro de reações e gestos;
- h) fornece uma amostragem mais adequada da população geral, uma vez que o entrevistado não precisa ser alfabetizado.

Michel (2015), reforça que nessa técnica é possível obter dados além daqueles encontrados nas fontes documentais. Quanto às desvantagens, a autora relata:

- a) dificuldade de expressão e/ou comunicação de ambos os atores (entrevistado e entrevistador);
- b) respostas equivocadas em função de interpretação inadequada da pergunta;

c) consciente ou não, a presença do entrevistador pode influenciar a disposição do entrevistado.

Marconi e Lakatos (2017), comentam sobre a preparação e diretrizes para se obter bons resultados na realização de entrevistas. Dessa forma, alguns cuidados foram observados no preparo dessa etapa, quais sejam:

Preparação da entrevista

Para Marconi e Lakatos (2017) é uma fase importante que, além de tempo requer:

- a) ter em mente o objetivo almejado;
- b) investigar o grau de entendimento do entrevistado com o tema a ser abordado;
- c) agendar hora e local da entrevista com antecedência, evitando contratempos;
- d) assegurar sigilo à identidade do entrevistado;
- e) questões importantes devem integrar o roteiro da entrevista.

Diretrizes da entrevista

De acordo com o pensamento dessas mesmas autoras, o êxito da entrevista depende de:

- a) contato inicial para estabelecer um diálogo cordial, mantendo a confiança do informante;
- b) o entrevistador pode falar, mas deve saber ouvir e manter o controle da entrevista;
- c) registrar as respostas por meio de anotações, mas o uso de gravador é ideal;
- d) a entrevista deve finalizar em clima de cordialidade, facilitando a busca de novos dados, se necessário;
- e) as respostas da entrevista devem ter validade e relevância em relação aos objetivos do estudo.

Faz-se oportuno, enfatizar que a “entrevista exige habilidade e sensibilidade; não é tarefa fácil, mas é básica” (MARCONI; LAKATOS, 2017, p. 217). Nesse sentido, é importante que o processo seja revestido de postura racional e profissional para aumentar a confiabilidade durante a realização da entrevista, assim como objetividade na interpretação e análise dos resultados.

3.5 Técnicas de análise dos resultados

Para a análise e interpretação dos dados foram aplicadas técnicas estatísticas, onde os dados foram ordenados considerando os objetivos do estudo, com a construção de tabelas e/ou gráficos que descreveram as variáveis. As técnicas estatísticas, no pensamento de Martins (2013) calculam, quando necessário, medidas de posição, tais como: média, mediana e medidas de dispersão do tipo desvio padrão, variância e coeficiente de variação.

Com a finalidade de dar sentido às questões da entrevista, aplicou-se a análise de conteúdo que, na proposta de Bardin (2016, p. 37) “é um *conjunto de técnicas de análise das comunicações*”. Para a autora não se trata de um instrumento, mas de um conjunto de opiniões, adaptável ao campo das comunicações dispondo de procedimentos sistemáticos e objetivos quando do relato de mensagens.

Bardin (2016) comenta que a descrição representa a primeira etapa necessária para o tratamento de determinado material. A seguir, é necessário interpretar suas características para proceder à inferência, técnica intermediária que equivale a admitir certa proposição em função da proximidade com outras tidas como verdadeiras.

Richardson (1999) entende que a abordagem qualitativa para a análise de conteúdo se justifica por entender a natureza do fenômeno social, já que adotar técnicas aritméticas impossibilita o alcance de resultados satisfatórios.

Na abordagem de Michel (2015), a análise de conteúdo se utiliza de textos e falas já coletados. É uma técnica de levantamento de dados realizada após conseguir as informações desejadas. Para a autora, essa técnica é ideal para explorar conteúdos, descreve tendências e pode ser aplicada em entrevistas além de criticar e medir a clareza das mensagens. No pensamento de Michel (2015, p. 88), a análise de conteúdo “centra-se na pertinência das respostas, na lógica, na coerência, na fidedignidade dos dados informados, buscando eventuais distorções e omissões voluntárias”.

O presente estudo teve por base os autores supramencionados, cuja compreensão do significado das falas dos entrevistados utilizou fragmentos de frases ou parágrafos temáticos e a literatura estudada para tratar adequadamente os resultados, interpretá-los e promover conclusões o mais próximo possível do objeto em estudo, contemplando os objetivos da pesquisa. Deste modo, estão sintetizados no Quadro 6 os objetivos específicos e os instrumentos de coleta de dados escolhidos para realização da pesquisa de campo.

QUADRO 6 - Síntese dos objetivos específicos e instrumentos de coleta de dados

(Continua)

Objetivos Específicos	Autores	Questões do Questionário	Perguntas da Entrevista
<p>1. Listar as práticas de compartilhamento de informações com base na percepção dos funcionários do Centro de Apoio à Educação a Distância da Universidade Federal de Minas Gerais.</p>	<p>Alcará <i>et al.</i> (2009), Barbosa (2009), Choo (2011), Ipe (2003), Nonaka e Takeuchi (1997).</p>	<p>Práticas, métodos e ferramentas destinadas ao compartilhamento de informações.</p> <p>Questões 1 a 7; Questões 8A a 8E; Questão 9.</p>	<p>O CAED dispõe de ferramentas para compartilhar informações?</p> <p>Quais são essas ferramentas?</p>
<p>2. Identificar como o compartilhamento de informações contribui para a efetividade do trabalho executado.</p>	<p>Bukowitz e Williams (2002)</p>	<p>Contribuições do compartilhamento para a execução de tarefas.</p> <p>Foram extraídos conteúdos da análise do questionário.</p>	<p>Em sua opinião, a estrutura física do CAED favorece o compartilhamento de informações?</p> <p>Compartilhar informações pode trazer que tipo de vantagens para a equipe?</p> <p>Quais contribuições o compartilhamento de informações proporciona aos integrantes da equipe?</p>

QUADRO 6 - Síntese dos objetivos específicos e instrumentos de coleta de dados

(Conclusão)

Objetivos Específicos	Autores	Questões do Questionário	Perguntas da Entrevista
3. Detectar as razões que motivam ou dificultam o compartilhamento de informações na equipe do CAED/UFMG.	Barney e Hansen (1994), Bowditch e Buono (1991) e (1992), Brown e Duguid (1991), Burns e Mckinnon (2002), Cohen (1998), Davenport e Prusak (1998), Dubrin (2008), Dyer e Nobeoka (2000), Grotto (2008), Hall (2001), Huysman e Wit (2004), Keong e Al-Hawamdeh (2002), Nowak e Sigmund (2001), Shin <i>et al.</i> (2000), Yang e Chen (2007).	Fatores que impactam o compartilhamento de informações, assinale a opção que melhor se adequa à sua realidade. Questões 1 a 24, cujas opções de resposta são: Nunca, Raramente, Frequentemente e sempre.	Para você, que razões a equipe CAED tem para trocar informações e experiências? Que barreiras a equipe enfrenta para partilhar informações? Como a cultura organizacional influencia no compartilhamento de informações dentro da equipe?
4. ¹⁰ Apresentar sugestões de melhorias nos processos de compartilhamento de informações no CAED/UFMG.	Será atendido ao final da análise dos resultados deste estudo.		
O material coletado foi analisado por meio de métodos estatísticos e de conteúdo.			
Foi realizada a descrição social e profissional dos sujeitos.			
Foram extraídos conteúdos dos questionários e das entrevistas, os quais foram referenciados nos autores que tratam as motivações individuais.			

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

¹⁰ Importante ressaltar que o objetivo específico nº 4 será respondido ao final da análise dos resultados alcançados.

Em linhas gerais, o Quadro 6 sintetiza os instrumentos adotados para realizar o trabalho de campo, correlacionando-os aos objetivos específicos da pesquisa. Este resumo encerra o capítulo dos procedimentos metodológicos apresentando, de forma mais direta o objeto de estudo.

3.6 Preparação dos dados

Nesta pesquisa, as técnicas de preparação dos dados foram definidas em função da seleção do procedimento metodológico. Considerando que foram utilizados métodos quantitativos e qualitativos, foi necessário separar a preparação dos dados coletados em duas etapas distintas.

No método quantitativo, o questionário foi elaborado com 49 (quarenta e nove) questões das quais 29% (vinte e nove por cento) foram extraídas e submetidas a testes estatísticos comparativos (ver item a seguir). Esse percentual foi constituído por 14 (quatorze) questões relacionadas aos objetivos específicos nº 1 e nº 3. As possíveis respostas a questões que continham opções do tipo “nunca, raramente, frequentemente, sempre” (questões 13 e 15), ou então “discordo totalmente..., concordo totalmente” (questões 10 e 11), ou então “não se aplica, ..., aplica-se totalmente” (questão 14) foram recodificadas em números crescentes de 1 a 4 para que os testes estatísticos comparativos pudessem ser efetuados.

No método qualitativo, a entrevista foi estruturada com 7 (sete) perguntas, cuja finalidade foi abordar os objetivos específicos nº 2 e nº 3.

3.6.1 Dados coletados no questionário

Conforme planejamento anterior, o questionário foi disponibilizado mediante o envio de *link* do *survey* para os 70 (setenta) sujeitos deste estudo. Além do *link*, cujo sistema foi programado para enviar lembrete uma vez por semana, durante os 23 (vinte e três) dias em que o questionário ficou acessível, também foi encaminhada mensagem ao *e-mail* de todas essas pessoas convidando-as a participarem da pesquisa. Ainda, conforme programado, o *link* para o questionário foi fechado e iniciou-se o garimpo¹¹ dos dados estatísticos. Dos 70 (setenta) convidados, 40 (quarenta) efetivamente abriram e responderam o questionário em sua totalidade, fato este que implicou em uma taxa de retorno de 57,2%. Conforme pesquisa de Shi e Fan (2009) verificaram-se que a

¹¹ Neste estudo adotou-se para garimpo o sentido de: a partir dos dados coletados selecionar meticulosamente os melhores resultados.

taxa de retorno de questionários enviados por meio eletrônico é de 33%. Em pesquisa conduzida por Tai et al. (2018) encontraram-se que a taxa de retorno de questionários disponibilizados via *Web* e cujo convite para participação foi enviado por correio eletrônico é de 34,8%. Assim, por meio desses indicadores percebe-se que a taxa de retorno dos questionários desta pesquisa foi satisfatória. Ao obter-se um retorno acima da metade (57,2%), é possível afirmar que este índice se encontra acima dos valores encontrados nas pesquisas supramencionadas.

Paralelamente, outro convite foi encaminhado às 70 (setenta) pessoas que compõem o universo da pesquisa, com a finalidade de iniciar a fase de realização das entrevistas. Entretanto, o retorno não foi o mesmo obtido com o questionário, visto que apenas 5 (cinco) convidados aceitaram participar da entrevista.

Na etapa quantitativa, foi utilizado o método *survey* no apoio à aplicação do questionário. Os dados coletados foram organizados e codificados para facilitar a leitura e análise. Finalizado esse estágio, os dados foram refinados com o auxílio do *software SPSS*¹² (*Statistical Package for the Social Sciences*) para realizar as análises de acordo com os recursos disponíveis no sistema.

A partir da seleção, agrupamento e cálculos estatísticos pré-determinados dos dados coletados, desenvolveu-se tabelas e gráficos contendo a frequência das respostas, cálculos da média, mediana, desvio padrão e outros índices que deram suporte à exploração quantitativa dos dados.

Para os testes estatísticos de comparação entre as respostas às 14 (quatorze) questões escolhidas pela pesquisadora como representativas dos objetivos específicos nº 1 e nº 3, os valores foram testados quanto ao tipo de distribuição por eles assumidos, se uma distribuição normal (gaussiana) ou não-normal. Pelos gráficos de *stem-and-leaf* e pelo teste formal de *Kolmogorov-Smirnov*, constatou-se que nenhum dos dados possuía distribuição gaussiana. Por esse motivo, ao se compararem as respostas dadas pelos 40 respondentes estratificados pelo gênero, área de atuação, escolaridade, tempo de atuação na UFMG, forma de contratação ou faixa etária, utilizou-

¹³ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Constitui um sistema computacional para preparação e análise de dados, cujo objetivo é atender às necessidades técnicas e metodológicas de pesquisadores da área de Ciências Sociais que utilizam métodos quantitativos.

se o teste não-paramétrico¹³ de *Mann-Whitney*¹⁴ (para dois estratos) ou o de *Kruskal-Wallis*¹⁵ (para três estratos). O nível de significância estatística adotado foi de $P < 0,05$.

Os resultados desses procedimentos serão descritos e discutidos no capítulo relativo à análise e interpretação dos resultados.

3.6.2 Dados coletados nas entrevistas

A etapa qualitativa se deu por intermédio de entrevistas semiestruturadas. Após a realização das entrevistas que foram gravadas, os áudios foram transferidos para o computador sob o formato de arquivos de áudio devidamente identificados com a data de realização, idade, gênero, local de trabalho, forma de contratação, tempo de serviço e identificação do (a) entrevistado (a), conforme apresentado no Apêndice D.

A seguir, todos os áudios foram transformados em texto com a utilização de um *software* de reprodução de áudio e um editor de texto, tarefa que demandou tempo e cuidado para assimilar e reproduzir *ipsis litteris*¹⁶ os aspectos abordados durante o diálogo. Esse recurso foi executado levando-se em conta que a transcrição fornece subsídios mais concretos para o pesquisador utilizar de modo a produzir análises bem fundamentadas.

Com base no trabalho de coleta e de preparação dos dados desta pesquisa, buscar-se-á, no próximo capítulo apresentar e analisar os resultados obtidos com os questionários e com as entrevistas.

¹⁴ Em Callegari-Jacques (2003), o teste não-paramétrico também chamado por teste de distribuição livre, não tem exigências quanto ao conhecimento da distribuição da variável na população.

¹⁵ Em Callegari-Jacques (2003), o teste não-paramétrico de Mann-Whitney é aplicado quando estão em comparação dois grupos independentes e a variável deve ser de mensuração ordinal.

¹⁶ Em Callegari-Jacques (2003), o teste não-paramétrico de Kreuskal-Wallis é aplicado quando estão em comparação três ou mais grupos independentes e a variável deve ser de mensuração ordinal.

¹⁶ *ipsis litteris* ou “pelas mesmas letras”, neste estudo significa dizer que foi utilizada a transcrição literal de um texto.

4 ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Ao finalizar a coleta dos dados, a próxima fase envolve a análise e interpretação do material coletado. A análise dos dados para Gil (2008), tem por finalidade organizar e sumarizar os dados de modo que forneçam respostas ao problema que está sendo investigado. Já a interpretação busca sentido para essas respostas mediante a conexão com outros conhecimentos adquiridos de outras formas e o autor acredita que esses processos sejam distintos, porém integrados, o que impossibilita identificar onde começa um e onde termina o outro.

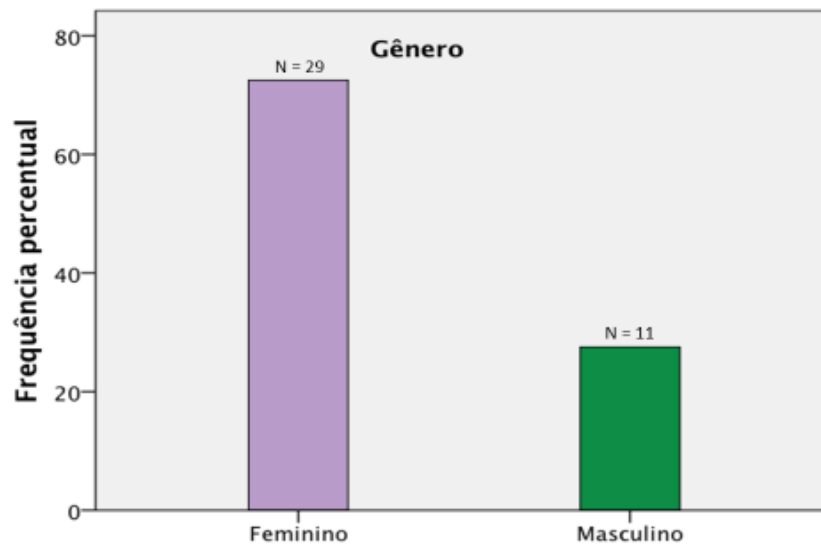
4.1 Dados e resultados quantitativos

No que tange aos dados quantitativos coletados através do questionário, foram retratados o perfil sócio profissional dos servidores técnico-administrativos, funcionários celetistas e estagiários que compõem a equipe do CAED/UFMG. Neste tópico foram reunidos os dados relativos a gênero, faixa etária, área de atuação, cargo, tempo de vínculo na instituição, escolaridade, forma de contratação, os quais estão mostrados por meio de gráficos de frequência relativa e absoluta e/ou evidenciados em tabelas para melhor visualização do perfil dos pesquisados. Ressalta-se que, por se tratar de uma equipe heterogênea, a variável “cargo” não foi considerada para efeitos de dados estatísticos.

4.1.1 Perfil sócio profissional da equipe

No tocante ao gênero observa-se, que na distribuição da população há uma “desproporção” entre os integrantes do gênero feminino e do gênero masculino, com uma diferença significativa para as mulheres, sendo 29 (72,5%) do sexo feminino e 11 (27,5%) do sexo masculino. Esse quantitativo evidencia que a amostra é correspondente ao número de integrantes que compõe o CAED. Veja a representação no Gráfico 1.

GRÁFICO 1 - Gênero



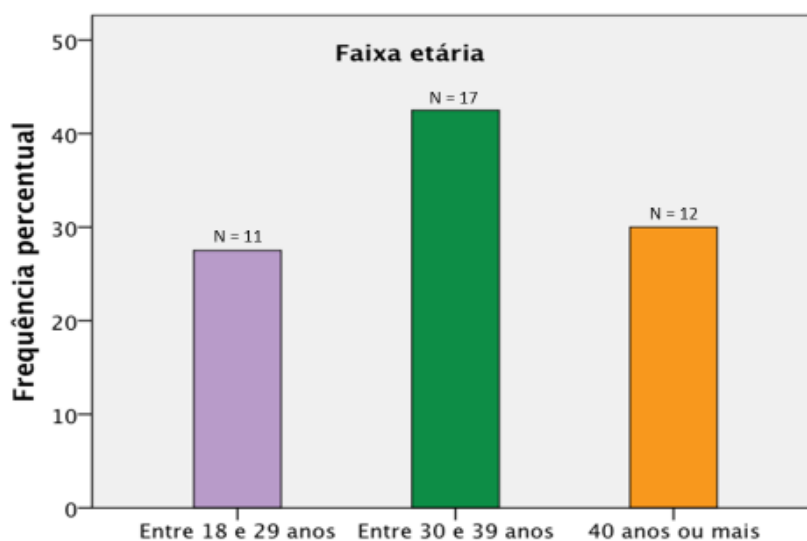
Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Em se tratando da faixa etária, o Gráfico 2 indica que 11 (27,5%) dos membros da equipe se encontram entre 18 e 29 anos de idade. Outros 17 (42,5%) estão na faixa etária de 30 a 39 anos. Em relação às faixas etárias que compreendem 40 a 49 anos (5 membros) e 50 anos ou mais (7 membros), decidiu-se por concentrá-las em uma nova variável designada “40 anos ou mais”¹⁷, que somadas totalizaram 30% das respostas. Esses números evidenciam que o perfil da população que integra a equipe CAED/UFMG é em sua maioria jovem, já que o maior número de respondentes se concentra entre 18 e 39 anos¹⁸.

¹⁷ Categoria correspondente ao agrupamento das faixas etárias 40 a 49 anos e 50 anos ou mais.

¹⁸ Equipe com perfil jovem, pois a maioria dos respondentes tem idade entre 18 e 39 anos.

GRÁFICO 2 - Faixa etária

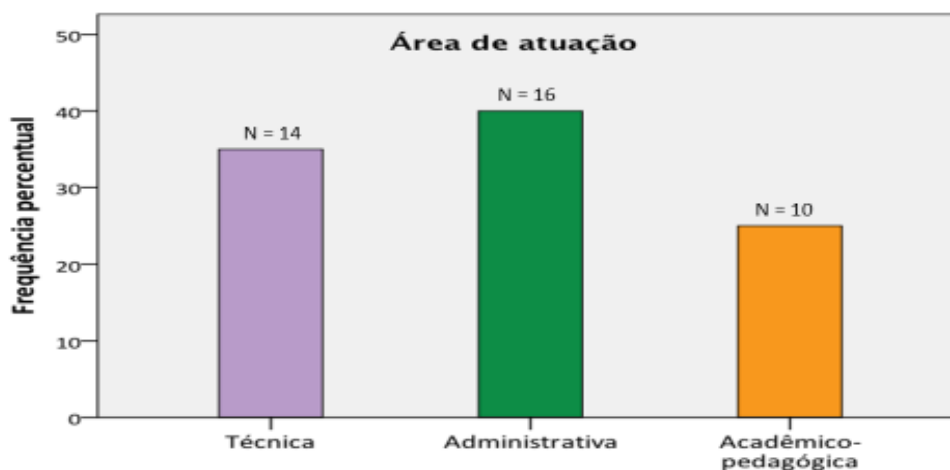


Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Os dados apresentados no Gráfico 3 demonstram que as áreas técnica e administrativa estão equilibradas, onde a primeira tem 14 integrantes (35%) e a segunda 16 integrantes (40%) do total de respondentes, ou seja, a diferença é de apenas dois respondentes. Quanto às áreas acadêmica e pedagógica, em função do número de respondentes (3 e 7 indivíduos, respectivamente), bem como pela afinidade existente entre essas áreas, optou-se por criar uma nova área de atuação, denominada “acadêmico-pedagógica”¹⁹, cuja soma das respostas totalizaram 10 indivíduos (25%).

¹⁹ Categoria originada a partir da união das categorias acadêmica e pedagógica.

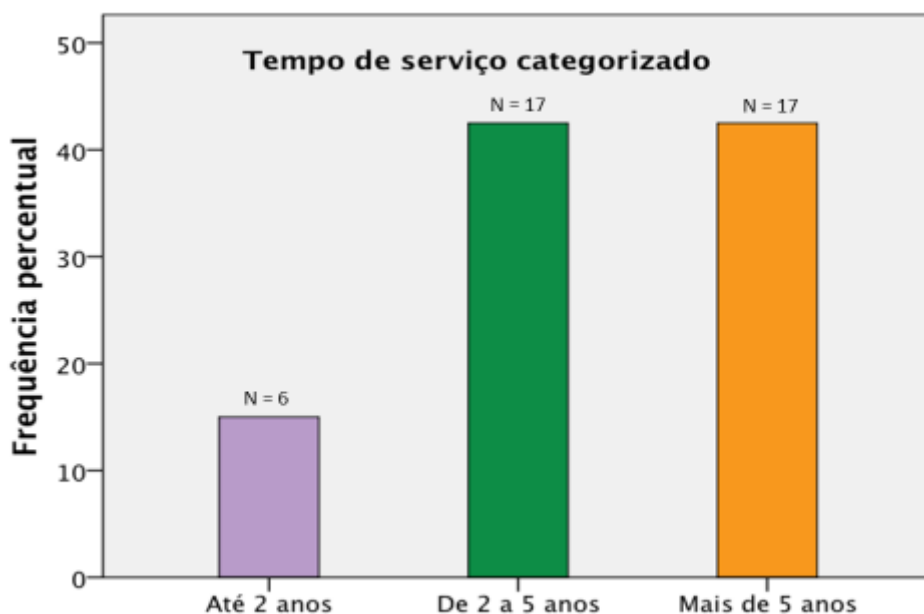
GRÁFICO 3 - Área de atuação



Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Em relação ao tempo de trabalho na Instituição, os respondentes informaram textualmente há quanto tempo fazem parte da equipe CAED/UFMG. Todos os dados foram analisados e resultaram em 3 (três) variáveis devidamente categorizadas. Assim, os integrantes foram distribuídos nas categorias correspondentes aos períodos de: até 2 anos - 6 respondentes (15%); de 2 a 5 anos - 17 respondentes (42,5%) e acima de 5 anos - 17 respondentes (42,5%). A partir desses dados observa-se, que dentre os pesquisados, a maior parcela da equipe está na Instituição há mais de 2 anos, cujo cenário está refletido no Gráfico 4.

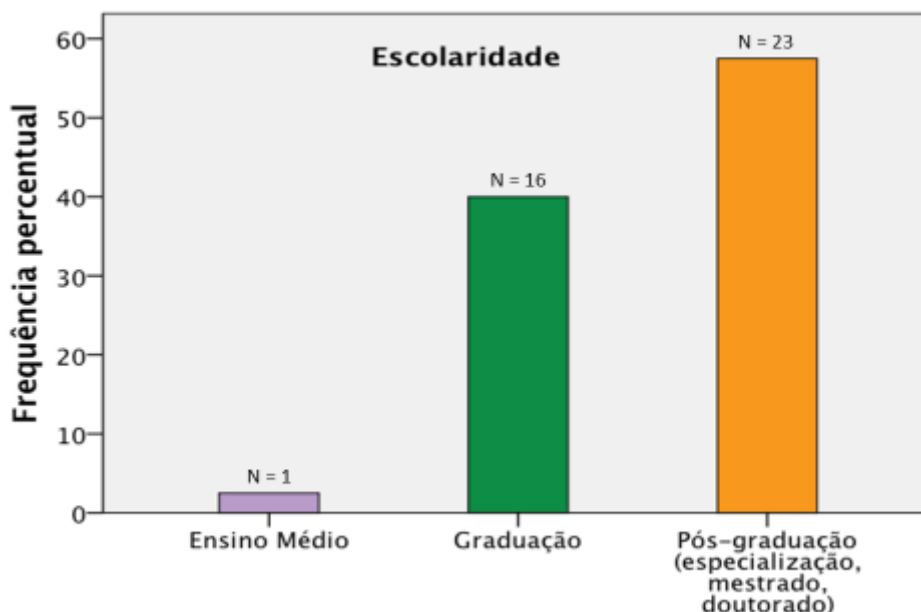
GRÁFICO 4 - Tempo de serviço



Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

A escolaridade também foi informada textualmente por todos os respondentes resultando em variáveis diversas. Para facilitar a definição de variáveis representativas do público pesquisado essas variáveis foram delimitadas e resumidas em 3 (três) categorias, conforme descrito no Gráfico 5. Os dados contidos no gráfico atestam que a equipe é bem qualificada, já que 23 pessoas (57,5%) possuem ou estão cursando a pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado); 16 pessoas (40,0%) possuem ou estão cursando a graduação e 1 pessoa (2,5%) possui ensino médio completo. Destaca-se que a categoria “ensino médio” não foi considerada nas análises comparativas.

GRÁFICO 5 – Escolaridade

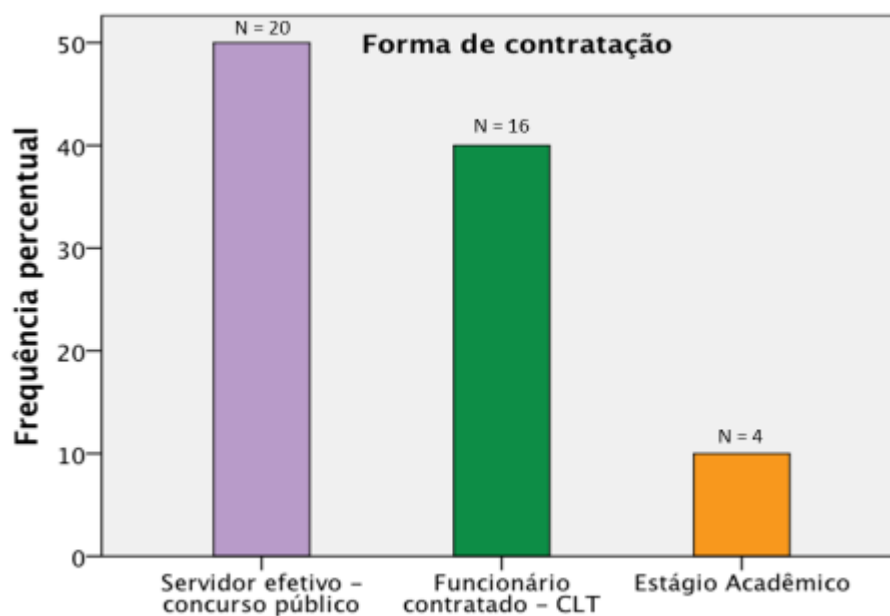


Fonte: Elaborado pela autora, 2019.²⁰

Quanto à forma de contratação, a equipe é formada em sua grande maioria por servidores técnicos e administrativos oriundos de concurso público, visto que 20 (50%) são servidores efetivos da Universidade e estão lotados no CAED/UFMG. Entretanto, a demanda pelos serviços de educação a distância aumentou consideravelmente nos últimos 10 (dez) anos e foi necessário complementar o quadro com pessoal técnico e administrativo mediante a realização de processos seletivos regidos pela CLT e foram contratados 16 funcionários (40%), além de 04 estagiários acadêmicos (10%). A composição da equipe CAED/UFMG está espelhada no Gráfico 6.

²⁰ Pós-graduação contempla todos os funcionários que estão cursando ou já obtiveram quaisquer títulos de especialização, mestrado ou doutorado, enquanto a graduação contempla os funcionários que estão cursando ou já obtiveram quaisquer graduações.

GRÁFICO 6 - Contratação da equipe



Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Deste modo, os dados demonstrados nos gráficos 1, 2, 3, 4, 5 e 6 foram resumidos na Tabela 1 que detalha variáveis, frequências e percentuais.

TABELA 1 - Perfil social e profissional dos respondentes: frequências e percentuais das variáveis

(Continua)

Variável	Categoria	Frequência Absoluta (nº)	Frequência Relativa (%)
Gênero			
	Feminino	29	72,5
	Masculino	11	27,5
Faixa etária*			
	18 a 29 anos	11	27,5
	30 a 39 anos	17	42,5
	40 anos ou mais	12	30,0
Área de atuação†			
	Técnica	14	35,0
	Administrativa	16	40,0
	Acadêmico-pedagógica	10	25,0
Tempo de serviço			

TABELA 1 - Perfil social e profissional dos respondentes: frequências e percentuais das variáveis

(Conclusão)

Variável	Categoria	Frequência Absoluta (nº)	Frequência Relativa (%)
	Até 2 anos	06	15,0
	De 2 a 5 anos	17	42,5
	Mais de 5 anos	17	42,5
Escolaridade‡			
	Pós-Graduação	23	57,5
	Graduação	16	40,0
	Ensino Médio	01	2,5
Contratação da equipe			
	Concurso público	20	50,0
	Contrato CLT	16	40,0
	Estágio acadêmico	01	10,0

*A faixa etária “50 anos ou mais” foi agrupada com a faixa etária “40 anos ou mais”.

† A área de atuação “acadêmica” foi agrupada com a área de atuação “pedagógica”.

‡ Na “Escolaridade”, as três categorias se referem a indivíduos que estão cursando ou concluíram a pós-graduação, que estão cursando ou concluíram a graduação ou que concluíram o ensino médio.

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Na Tabela 1 estão reunidos, de forma resumida, todos os dados do perfil social e profissional dos integrantes da equipe do CAED/UFMG que compõem a população desta pesquisa, com identificação das frequências absolutas e relativas.

Retomando o que foi relatado no Capítulo 3 - Procedimentos Metodológicos, os quesitos da segunda parte do questionário foram agrupados e analisados por intermédio de percentuais e disponibilizados sob a forma de tabelas e/ou gráficos que melhor representassem os conteúdos abordados, sempre na busca por melhor compreensão dos dados. Vale reforçar que as categorias de análise deste estudo foram definidas no decorrer da pesquisa bibliográfica, quando da percepção da realidade do tema pesquisado e refletem a opinião dos respondentes.

4.2 Compartilhamento de informações - práticas, métodos, ferramentas e fatores de impacto

Para atender aos objetivos deste estudo, o questionário sobre compartilhamento de informações abordou, além do perfil social e profissional dos respondentes as práticas, métodos e ferramentas destinados ao compartilhamento de

informações, bem como os fatores que podem impactar ações de compartilhamento de informações no contexto estudado.

Os dados coletados foram descritos a partir das respostas obtidas para cada item das perguntas com os respectivos percentuais e número de respondentes. Para realização das análises comparativas, todas as questões respondidas com expressões tais como: “nunca, raramente, frequentemente, sempre”, foram transformadas em algarismos de 1 a 4 de tal forma que as comparações numéricas pudessem ser realizadas.

4.2.1 Práticas, métodos e ferramentas de compartilhamento de informações

Essa seção do questionário foi elaborada com 7 (sete) perguntas fechadas que versaram sobre preferências na utilização de dispositivos, motivação, confiança, cultura organizacional, sentimento de pertencimento, premiações e ações cotidianas nas práticas de compartilhamento de informações dos integrantes da equipe do CAED/UFMG que responderam ao formulário.

As perguntas de nº 9 e nº 12 tratam o mesmo tema, mas a relevância é a chave das respostas. Para maior clareza dessa especificidade, essas perguntas foram apresentadas em sequência, ou seja, a pergunta nº 12 foi exibida logo após a pergunta nº 9.

As questões objetivas relativas às práticas, métodos e ferramentas de compartilhamento de informações vão do tópico Q8 ao Q13. As categorias para cada pergunta foram definidas com parâmetros de medidas variáveis, conforme Quadro 7.

QUADRO 7 - Parâmetro de medidas das categorias

	Grau	Medidas	Perguntas
Nível	Do mais baixo para o mais alto	1 a 4	Q8
Relevância	Mais relevante; Menos relevante	Não se aplica	Q9; Q12
Frequência	Nunca, Raramente, Frequentemente, Sempre	Não se aplica	Q13
Concordância	Do discordo totalmente para o concordo totalmente	1 a 4	Q10; Q11

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

O Quadro 7 sintetiza os parâmetros de medida das categorias onde foram consideradas escalas de 1 a 4, visto que “as respostas alternativas em número ímpar

admitem sempre um “ponto neutro”: a alternativa do meio da série significa nenhum posicionamento em relação ao assunto, nenhuma opinião” (VIEIRA, 2009, p. 42). Nessa perspectiva, espera-se que as respostas às questões a seguir tenham sido o mais próximo possível da realidade dos respondentes.

Q8: Relativamente ao compartilhamento de informações em seu ambiente de trabalho, indique na escala de 1 a 4 o nível de sua preferência na utilização dos dispositivos a seguir, sendo 1 o Mais baixo e 4 o Mais alto.

Para essa pergunta, foram disponibilizadas aos 40 (quarenta) respondentes 7 (sete) opções às quais deveriam ser acrescidos um nível de preferência, conforme números absolutos e percentuais apresentados na Tabela 2.

TABELA 2 - Preferência na utilização de dispositivos para compartilhar informações

	1	2	3	4	TOTAL
Conversas informais com colegas de trabalho	15.0% 6	40.0% 16	25.5% 9	22.5% 9	40
Reuniões formais e encontros de trabalho	2.5% 1	22.5% 9	45.0% 18	30.0% 12	40
Uso de tecnologias (e-mail, smartphones); redes sociais (WhatsApp, Instagram)	5.0% 2	12.5% 5	22.5% 9	60.0% 24	40
Congressos, seminários, colóquios	5.0% 2	30.0% 12	35.0% 14	30.0% 12	40
Chefia imediata	5.0% 2	10.0% 4	47.5% 19	37.5% 15	40
Funcionário, do próprio setor, especialista no assunto de interesse	0.0% 0	7.5% 3	40.0% 16	52.5% 21	40
Pessoas externas à Instituição (consultores)	40.0% 16	27.5% 11	20.0% 8	12.5% 5	40

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

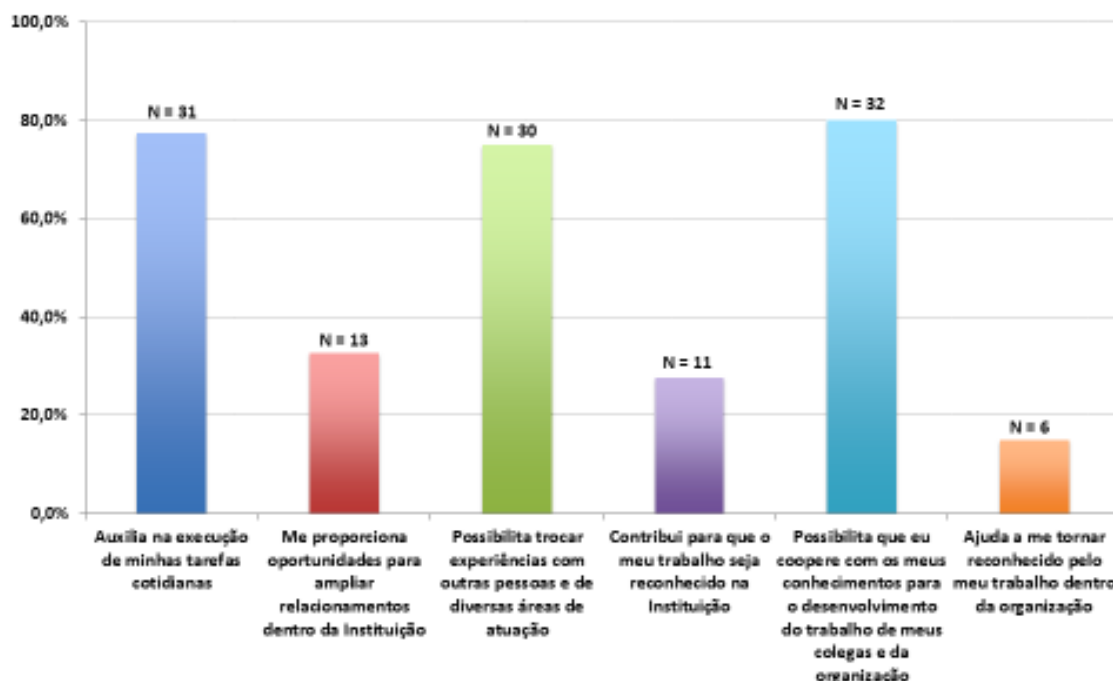
Observando a Tabela 2, das opções com mais respostas para o nível 4 (o mais alto), nota-se uma preferência na utilização das TICs (*e-mail, smartphones*); redes sociais (*WhatsApp, Instagram*) para compartilhar informações no ambiente de trabalho, já que 24 (vinte e quatro) pessoas indicaram o nível 4 para essa opção. Em seguida, 21 (vinte e um) indivíduos elegeram o funcionário do próprio setor. Outros 15 (quinze) respondentes optaram por eleger a chefia imediata como preferencial no compartilhamento de informações.

Por fim, as alternativas reuniões formais e encontros de trabalho e congressos, seminários, colóquios obtiveram 12 (doze) nível 4 cada uma.

Como mencionado anteriormente, as perguntas 9 e 12 abordam o mesmo tema, porém a relevância para que ocorra o compartilhamento de informações constitui a essência das ações dos respondentes. Desta forma, os dados apresentados no Gráfico 7 demonstram que as alternativas *auxilia na execução de minhas tarefas cotidianas* (31 respondentes, 77,5%), *possibilita trocar experiências com outras pessoas e de diversas áreas de atuação* (30 respondentes, 75%) e, *possibilita que eu coopere com os meus conhecimentos para o desenvolvimento do trabalho de meus colegas e da organização* (32 respondentes, 80%) onde o respondente é o principal sujeito da ação, foram aprovadas como mais relevantes para trocar informações.

Q9: Em sua opinião quais são os motivos MAIS relevantes para compartilhar informações? Você pode marcar mais de uma opção.

GRÁFICO 7 - Motivos mais relevantes para compartilhar informações

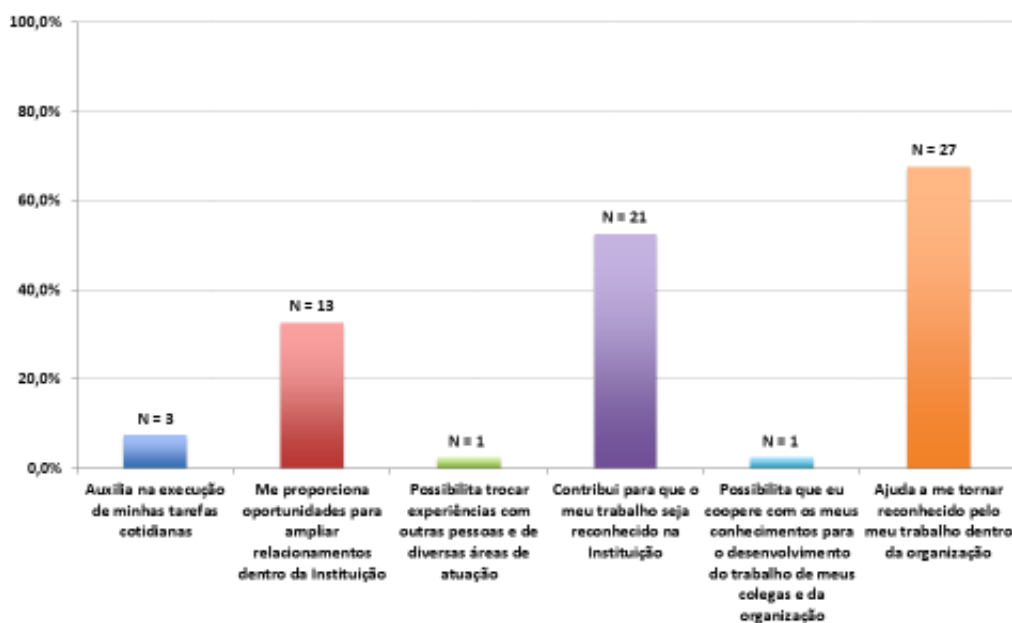


Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Já os números do Gráfico 8 evidenciam que as opções de respostas me proporciona oportunidades para ampliar relacionamentos dentro da Instituição (13 respondentes, 32,5%), contribui para que o meu trabalho seja reconhecido na Instituição (21 respondentes, 52,5%) e, ajuda a me tornar reconhecido pelo meu trabalho dentro da organização (27 respondentes, 67,5%), situação onde o respondente se torna agente passivo da ação foram indicadas como menos relevantes no processo de compartilhamento de informações.

Q12: Em sua opinião quais são os motivos MENOS relevantes para compartilhar informações? Você pode marcar mais de uma opção.

GRÁFICO 8 - Motivos menos relevantes para compartilhar informações



Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

A Tabela 3 se refere às práticas de compartilhamento de informações na rotina de trabalho do CAED/UFMG. Os respondentes opinaram sobre 8 (oito) possibilidades para as quais não existe certo ou errado, pois a finalidade foi listar essas práticas, bem como revelar quais seriam as mais utilizadas pela equipe.

Q10: As afirmativas a seguir abordam o compartilhamento de informações na sua rotina de trabalho. Para cada frase, escolha na escala de 1 a 4 um número que mais se adeque à realidade do Centro de Apoio à Educação a Distância, sendo 1 Discordo totalmente e 4 Concordo totalmente.

TABELA 3 - Compartilhamento de informações na rotina de trabalho (1)*

	1	2	3	4	TOTAL
Tenho facilidade para compartilhar informações com a chefia imediata, colegas e outros setores da organização	5.0% 2	20.0% 8	25.0% 10	50.0% 20	40
É fácil obter informações dentro da equipe	12.5% 5	32.5% 13	30.0% 12	25.0% 10	40
Contribuo com informações para melhorar a qualidade do trabalho e o desempenho da equipe	7.5% 3	5.0% 2	40.0% 16	47.5% 19	40
Conhecer o trabalho desenvolvido por meus colegas é importante para o bom andamento das ações	2.5% 1	2.5% 1	17.5% 7	77.5% 31	40
Compartilhando informações, aumento as possibilidades de destaque e reconhecimento da equipe	12.5% 5	7.5% 3	37.5% 15	42.5% 17	40
Compartilho informações para demonstrar minha capacidade e desempenho profissional	15.0% 6	22.5% 9	40.0% 16	22.5% 9	40
Ao compartilhar informações fortaleço minhas relações profissionais	5.0% 2	7.5% 3	47.5% 19	40.0% 16	40
Interagir nos processos trocando informações me possibilita conquistar prêmios e recompensas	55.0% 22	27.5% 11	12.5% 5	5.0% 2	40

*Escala original de gradação.

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Para melhor visualização dos dados ressalta-se que os números das colunas 1 e 2 (Discordo ou Discordo totalmente) foram somados, assim como os números das colunas 3 e 4 (Concordo ou Concordo totalmente), conforme apresentado no Quadro 8.

QUADRO 8 - Conduas da equipe na prática de compartilhamento de informações (2)*
(Continua)

Conduas da equipe	Não concorda		Concorda	
	N	%	N	%
Conhecer o trabalho desenvolvido por meus colegas é importante para o bom andamento das ações.	2	5	38	95
Ao compartilhar informações fortaleço minhas relações profissionais.	5	12,5	35	87,5
Contribuo com informações para melhorar a qualidade do trabalho e o desempenho da equipe.	5	12,5	35	87,5

QUADRO 8 - Conduas da equipe na prática de compartilhamento de informações (2)*
(Conclusão)

Conduas da equipe	Não concorda		Concorda	
	N	%	N	%
Compartilhando informações, aumento as possibilidades de destaque e reconhecimento da equipe.	8	20	32	80
Tenho facilidade para compartilhar informações com a chefia imediata, colegas e outros setores da organização.	10	25	30	75
Compartilho informações para demonstrar minha capacidade e desempenho profissional.	15	37,5	25	42,5
É fácil obter informações dentro da equipe.	18	45	22	55
Interagir nos processos trocando informações me possibilita conquistar prêmios e recompensas.	33	82,5	7	17,5

*Afirmativas ordenadas segundo a frequência decrescente de concordância.
Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

O Quadro 8 resume os dados disponibilizados na Tabela 3 onde o resultado da frequência de respostas por item, permitiu reordenar as afirmativas o que foi feito em ordem decrescente, acrescida do grau de concordância. O quantitativo de *feedback* às afirmativas leva a crer que a equipe tem por hábito praticar o compartilhamento de informações, mesmo que não obtenham nenhum prêmio ou recompensa. Mas é preciso buscar formas de desenvolver a obtenção de informações dentro da equipe, tendo em vista que a diferença entre concordar e discordar é de 4 (quatro) pessoas em favor da concordância, conforme quesito destacado no referido quadro.

Q11: No compartilhamento de informações, a motivação, confiança, cultura organizacional, sentimento de pertencimento, premiações e recompensas são importantes nos relacionamentos equipe-chefia e vice-versa. Para cada frase, assinale na escala de 1 a 4, a opção que mais se adeque ao seu ambiente de trabalho, sendo 1 Discordo totalmente e 4 Concordo totalmente.

TABELA 4 - Fatores que impactam o compartilhamento de informações na equipe (1)*

	1	2	3	4	TOTAL
Por vezes, sinto que me falta motivação para trocar experiências	22.5% 9	35.0% 14	32.5% 13	10.0% 4	40
A falta de confiança em meus colegas de trabalho ou nas informações que eles compartilham impedem que eu colabore com outros conhecimentos	55.0% 22	20.0% 8	17.5% 7	7.5% 3	40
Percebo que minhas contribuições não geram reconhecimento nem retornos positivos pelo restante da equipe e/ou chefia	42.5% 17	32.5% 13	20.0% 8	5.0% 2	40
Sinto que não pertenço ao grupo ou que minhas contribuições não são consideradas pelos outros funcionários do Centro de Apoio à Educação a Distância	47.5% 19	22.5% 9	22.5% 9	7.5% 3	40
Percebo que a cultura da organização não favorece o compartilhamento de informações de forma aberta e colaborativa	30.0% 12	35.0% 14	22.5% 9	12.5% 5	40
Sinto que determinadas informações são difíceis de compartilhar devido à dificuldade em registrá-la ou sintetizá-la em arquivos digitais	27.5% 11	37.5% 15	25.0% 10	10.0% 4	40
Acredito que as ferramentas e/ou canais de comunicação ainda não são adequados ou suficientes para favorecer as trocas de informações	25.0% 10	45.0% 18	20.0% 8	10.0% 4	40
Percebo que deter informações seguras me tornam mais autônomo (a) para tomar decisões e minha opinião tem mais força para equipe	45.0% 18	7.5% 3	27.5% 11	20.0% 8	40
As premiações e recompensas me incentivam a participar das trocas de informações no meu local de trabalho	57.5% 23	20.0% 8	20.0% 8	2.5% 1	40

*Escala original de gradação.

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

A Tabela 4 diz respeito aos fatores que podem impactar o compartilhamento de informações entre os integrantes do CAED/UFMG. Os respondentes opinaram sobre 9 (nove) declarações para as quais também não existe certo ou errado, uma vez que o objetivo foi indicar quais fatores evidenciariam necessidade de ajustes para melhorar as relações entre a equipe e a chefia imediata e vice-versa.

Do mesmo modo como foi feito na questão anterior, os números das colunas 1 e 2 (Discordo ou Discordo totalmente) foram somados, assim como os números das colunas 3 e 4 (Concordo ou Concordo totalmente), como exposto no Quadro 9.

QUADRO 9 - Fatores que impactam o compartilhamento de informações na equipe
(2)*

Afirmativas	Não concorda		Concorda	
	N	%	N	%
As premiações e recompensas me incentivam a participar das trocas de informações no meu local de trabalho.	31	77,5	9	22,5
A falta de confiança em meus colegas de trabalho ou nas informações que eles compartilham impedem que eu colabore com outros conhecimentos.	30	75	10	25
Percebo que minhas contribuições não geram reconhecimentos nem retornos positivos pelo restante da equipe e/ou chefia.	30	52,5	10	47,5
Acredito que as ferramentas e/ou canais de comunicação ainda não são adequados ou suficientes para favorecer as trocas de informações.	28	70	12	30
Sinto que não pertenço ao grupo ou que minhas contribuições não são consideradas pelos outros funcionários do Centro de Apoio à Educação a Distância.	28	70	12	30
Percebo que a cultura da organização não favorece o compartilhamento de informações de forma aberta e colaborativa.	26	65	14	35
Sinto que determinadas informações são difíceis de compartilhar devido à dificuldade em registrá-la ou sintetizá-la em arquivos digitais.	26	65	14	35
Por vezes, sinto que me falta motivação para trocar experiências.	23	57,5	17	32,5
Percebo que deter informações seguras me tornam mais autônomo (a) para tomar decisões e minha opinião tem mais força para a equipe.	21	52,5	19	47,5

*Afirmativas ordenadas segundo a frequência decrescente de discordância.

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Em resumo, o Quadro 9 indica que a maioria dos respondentes não se sentem influenciados por premiações e recompensas. Por outro lado, a maioria não concorda que haja falta de confiança ou reconhecimento quando compartilham informações. De forma semelhante, mas em menor intensidade, sentem que pertencem ao grupo, que suas contribuições são consideradas pelos demais funcionários e que algumas informações são difíceis de compartilhar em função da dificuldade em registrá-las.

Os respondentes entendem que as ferramentas e/ou canais de comunicação são adequados ou suficientes para trocar experiências. Todavia, as opções em destaque merecem atenção, pois a diferença entre concordar e não concordar é de 6 (seis) respostas para a motivação e, quase irrelevante para a autonomia, que é de 2 (duas) respostas.

A Tabela 5 caracteriza a ocorrência das trocas de experiências praticadas no âmbito do CAED/UFMG. Os respondentes tiveram acesso a 8 (oito) enunciados para os quais deveriam indicar a periodicidade com que os executava quando do desempenho de suas atividades. Os enunciados nº 4 e nº 7 obtiveram, respectivamente, 39 (trinta e nove) e 37 (trinta e sete) respostas. Os outros 6 (seis) foram contemplados com 40 (quarenta) respostas.

Q13: No tocante à troca de experiências, assinale a opção que melhor se adequa às práticas da equipe do Centro de Apoio à Educação a Distância (CAED).

TABELA 5 - Troca de experiências no CAED

(Continua)

	Nunca	Raramente	Frequentemente	Sempre	TOTAL
O ambiente de trabalho permite interações entre os funcionários e facilita o compartilhamento de informações	5.0% 2	37.5% 15	35.0% 14	22.5% 9	40
Toda documentação do CAED é organizada de modo a permitir o acesso a qualquer tipo de informação de ordem institucional	2.5% 1	42.5% 17	40.0% 16	15.0% 6	40
A equipe adota o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação como facilitadoras nos processos de trocas de experiências e de aprendizados	0.0% 0	37.5% 15	40.0% 16	22.5% 9	40
As gestoras adotam o rodízio de funções para estimular o compartilhamento de informações	30.8% 12	51.3% 20	15.4% 6	2.6% 1	39
São adotadas ações direcionadas aos integrantes mais antigos e mais recentes da equipe, visando partilhar experiências e aprendizados	27.5% 11	37.5% 15	32.5% 13	2.5% 1	40

TABELA 6 - Troca de experiências no CAED

(Conclusão)

	Nunca	Raramente	Frequentemente	Sempre	TOTAL
Ideias e opiniões acerca das atividades de cada um podem ser compartilhadas em momentos não formais como, hora do lanche ou de almoço	5.0% 2	20.0% 8	42.5% 17	32.5% 13	40
Há incentivo para a formação de grupos de discussão com a finalidade de promover a troca de experiências	13.5% 5	29.7% 11	43.2% 16	13.5% 5	37
Palestras, reuniões, conferências, seminários, congressos e colóquios beneficiam o compartilhamento de informações na equipe	7.5% 3	17.5% 7	30.0% 12	45.0% 18	40

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Considerando que os dados constantes da Tabela 5 têm relação com a gestão do CAED/UFMG, que, possivelmente não foram interpretados adequadamente. Nota-se que o item nº 4, em especial, menciona “as gestoras” quando na verdade a pesquisa foi restrita ao período de março de 2014 a março de 2018. Nesse período houve um gestor e duas gestoras no setor, sendo que uma delas assumiu a função em novembro de 2018.

Embora tenha sido realizado o pré-teste do questionário, tal situação passou despercebida e pode ter confundido os respondentes, motivo pelo qual a pesquisadora optou por não analisar esses dados.

Q14: Reflita sobre as afirmativas relativas à cultura organizacional. Para cada uma, marque a resposta que mais se aproxima da realidade do seu ambiente de trabalho. Para isso, utilize a escala de 1 a 4, sendo 1 Não se aplica e 4 Aplica-se totalmente.

TABELA 6 - Cultura organizacional no compartilhamento de informações

	1	2	3	4	TOTAL
As gestoras do CAED incentivam e valorizam o bom relacionamento da equipe	5.1% 2	10.3% 4	28.2% 11	56.4% 22	39
O membro da equipe que, frequentemente troca informações, obtém prestígio (status/poder) naquilo que faz	28.2% 11	35.9% 14	33.3% 13	2.6% 1	39
Não existem barreiras de acesso entre os diferentes níveis hierárquicos	17.9% 7	23.1% 9	25.6% 10	33.3% 13	39
A chefia valoriza os integrantes que buscam fazer e divulgar a qualidade do seu trabalho	15.4% 6	12.8% 5	51.3% 20	20.5% 8	39
O espírito de colaboração e a abertura nas trocas de informações são atitudes consideradas importantes para as gestoras do CAED	7.7% 3	17.9% 7	30.8% 12	43.6% 17	39
As iniciativas de compartilhamento de informações da equipe são incentivadas, mas ficam sob o controle da chefia imediata	23.1% 9	35.9% 14	30.8% 12	10.3% 4	39
Os servidores do quadro efetivo do CAED compartilham informações como forma de promover o aprendizado dos funcionários celetistas e dos estagiários	15.0% 6	20.0% 8	40.0% 16	25.0% 10	40

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

A Tabela 6 descreve ações que envolvem a cultura organizacional e suas aplicações ou não, no ambiente de trabalho e os respondentes deveriam opinar em relação a 7 (sete) proposições. No entanto, apenas uma proposição obteve 40 (quarenta) respostas e as outras 6 (seis) foram respondidas por 39 (trinta e nove) indivíduos. Assim como na questão anterior, os dados da Tabela 6 estão relacionados à gestão do CAED/UFMG e, provavelmente foram interpretados equivocadamente.

A Tabela 7 retrata o comportamento dos indivíduos quanto à frequência com que praticam o compartilhamento de informações quando a iniciativa é da própria pessoa ou quando a atitude parte do colega de trabalho. Para melhor visualização do resultado, os dados da Tabela 7 foram agrupados e os números das colunas 1 e 2 (Nunca, Raramente) e; 3 e 4 (Frequentemente, Sempre) originou nova configuração

Q15: Quanto aos fatores que impactam o compartilhamento de informações, assinale a opção que melhor corresponde à sua realidade.

TABELA 7 - Comportamento das pessoas no compartilhamento de informações

	Nunca	Raramente	Frequentemente	Sempre	TOTAL
Repasso informações que possam auxiliar meus colegas na execução de suas tarefas	0.0% 0	2.5% 1	52.5% 21	45.0% 18	40
Compartilho experiências adquiridas quando participo do desenvolvimento de atividades de meus colegas	2.5% 1	12.5% 5	57.5% 23	27.5% 11	40
Partilho informações apenas com aqueles/as em quem confio	20.0% 8	55.0% 22	20.0% 8	5.0% 2	40
Confio e acredito em todas as informações e conhecimentos que meus colegas de trabalho repassam	5.0% 2	25.0% 10	55.0% 22	15.0% 6	40
Meu status no ambiente de trabalho é reconhecido na medida em que compartilho minhas vivências	10.0% 4	40.0% 16	45.0% 18	5.0% 2	40
Ao compartilhar informações, consolido minhas relações profissionais	2.5% 1	15.0% 6	65.0% 26	17.5% 7	40
Tenho facilidade para trocar informações com meus superiores hierárquicos	10.0% 4	12.5% 5	30.0% 12	47.5% 19	40
Na maior parte do tempo estou demasiadamente ocupado/a e não disponho de tempo para conversar com outros membros da equipe	37.5% 15	55.0% 22	7.5% 3	0.0% 0	40
Não tenho paciência para resolver erros e/ou superar necessidades de ajuda de outras pessoas e, por isso, não compartilho informações	82.5% 33	17.5% 7	0.0% 0	0.0% 0	40

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

De forma resumida, frequentemente ou sempre: os respondentes:

- a) 39 (trinta e nove) respondentes repassam informações;
- b) 34 (trinta e quatro) compartilham experiências adquiridas quando trabalham em conjunto com os colegas;

c) 28 (vinte e oito) confiam e acreditam em informações e conhecimentos transmitidos pelos colegas.

Para 33 (trinta e três) dos respondentes, compartilhar informações de forma frequente consolida suas relações profissionais. Outros 31 (trinta e um) afirmam que frequentemente/sempe têm facilidade para trocar informações com os superiores hierárquicos.

Em relação a adotar determinado comportamento, 30 (trinta) pesquisados raramente ou nunca partilham informações somente com pessoas em quem confiam; 37 (trinta e sete) raramente ou nunca estão demasiadamente ocupados e dispõem de tempo para conversar com outros membros da equipe.

Na afirmativa “não tenho paciência para resolver erros e/ou superar necessidades de ajuda e por isso não compartilho informações”, os 40 (quarenta) pesquisados assinalaram raramente ou nunca. Vale ressaltar que a opção “nunca” obteve maior número de respostas, 33 (trinta e três) pessoas.

A questão comportamental é individual e, por isso na afirmativa “meu *status* no ambiente de trabalho é reconhecido na medida em que compartilho minhas vivências”, os respondentes ficaram bem divididos, pois 20 (vinte) deles disseram que isso ocorre frequentemente/sempe, onde o “frequentemente” obteve 18 (dezoito) respostas e o “sempe” 2 (duas). Os outros 20 (vinte) deram a entender que tal situação acontece nunca/raramente, com 4 (quatro) reações para “nunca” e 16 (dezesesseis) para “raramente”.

Diante do exposto, é possível perceber que a pesquisa quantitativa facilitou assimilar uma característica relevante dos pesquisados: a intensidade das repetições nas respostas quantitativas revela que todos percebem a realidade do contexto onde estão inseridos. Esses resultados sinalizam para a existência da associação entre os motivos incentivadores do compartilhamento de informações entre os funcionários, bem como demonstram a influência que cada um dos fatores estudados na literatura exerce sobre o comportamento desses trabalhadores.

4.3 Compartilhamento de informações, de acordo com o gênero, faixa etária, área de atuação, tempo de serviço, escolaridade e forma de contratação

Para realizar as comparações entre as respostas dadas às variáveis gênero, escolaridade, faixa etária, área de atuação, tempo de serviço e forma de contratação, foram utilizados os testes estatísticos de *Mann-Whitney* ou de *Kruskal-Wallis*

(APÊNDICE E), que são de natureza não-paramétrica. Foram considerados relevantes os resultados estatísticos, onde a probabilidade de erro alfa foi inferior a 0,05 ($P < 0,05$), conforme já mencionado na seção 3.6.1.

Nesta seção serão apresentadas comparações entre as respostas dadas a 14 (quatorze) questões do questionário aplicado aos 40 respondentes e que foram escolhidas pela pesquisadora como representativas dos objetivos específicos nº 1 e nº 3 do presente estudo, conforme descrito no Quadro 10.

QUADRO 10 - Práticas de compartilhamento de informações conforme variáveis demográficas

(Continua)

Ferramentas e práticas de compartilhamento de informações (questões comparadas)		Variáveis demográficas					
		Gênero	Escolaridade	Faixa etária	Área de atuação	Tempo de serviço	Forma de contratação
		Teste de Mann-Whitney		Teste de Kruskal-Wallis			
		Probabilidade de erro alfa (P)*					
1	Uso de tecnologias (<i>e-mail, smartphones</i>); redes sociais (<i>WhatsApp, Instagram</i>).	0,28	0,83	0,37	0,22	0,88	0,21
2	Reuniões formais e encontros de trabalho.	0,36	0,97	0,55	0,65	0,59	0,64
3	Congressos, seminários, colóquios.	0,007	0,06	0,74	0,12	0,75	0,49
4	Por vezes, sinto que me falta motivação para trocar experiências.	0,39	0,94	0,51	0,89	0,92	0,03
5	A falta de confiança em meus colegas de trabalho ou nas informações que eles compartilham impedem que eu colabore com outros conhecimentos.	0,47	0,58	0,49	0,10	0,09	0,26
6	Sinto que não pertenço ao grupo ou que minhas contribuições não são consideradas pelos outros funcionários do Centro de Apoio à Educação a Distância.	0,42	0,39	0,44	0,78	0,61	0,37
7	As premiações e recompensas me incentivam a participar das trocas de informações no meu local de trabalho.	0,65	0,22	0,046	0,82	0,28	0,02
8	O ambiente de trabalho permite interações entre os funcionários e facilita o compartilhamento de informações.	0,95	0,79	0,76	0,66	0,43	0,17

QUADRO 10 - Práticas de compartilhamento de informações conforme variáveis demográficas

(Conclusão)

Ferramentas e práticas de compartilhamento de informações (questões comparadas)		Variáveis demográficas					
		Gênero	Escolaridade	Faixa etária	Área de atuação	Tempo de serviço	Forma de contratação
		Teste de Mann-Whitney		Teste de Kruskal-Wallis			
		Probabilidade de erro alfa (P)*					
9	A equipe adota o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação como facilitadoras nos processos de trocas de experiências e de aprendizados.	0,25	0,83	0,72	0,57	0,82	0,04
10	O membro da equipe que, frequentemente troca informações, obtém prestígio (<i>status/poder</i>) naquilo que faz.	0,43	0,47	0,69	0,71	0,88	0,03
11	Os servidores do quadro efetivo do CAED compartilham informações como forma de promover o aprendizado dos funcionários celetistas e dos estagiários.	0,46	0,04	0,83	0,14	0,07	0,25
12	Repasso informações que possam auxiliar meus colegas na execução de suas tarefas.	0,17	0,36	0,97	0,27	0,49	0,17
13	Compartilho experiências adquiridas quando participo do desenvolvimento de atividades de meus colegas.	0,10	0,86	0,30	0,48	0,14	0,04
14	Meu status no ambiente de trabalho é reconhecido na medida em que compartilho minhas vivências.	0,68	0,44	0,48	0,82	0,71	0,16

*Os testes em que a probabilidade de erro alfa foi $P < 0,05$ estão em destaque.

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

O Quadro 10 apresenta os valores de maior relevância estatística quando comparados mulheres e homens em relação às respostas dadas aos 14 (quatorze) quesitos supramencionados. Ressalta-se que as variáveis Gênero e Escolaridade foram analisadas por meio do teste estatístico de *Mann-Whitney*. As variáveis Faixa Etária, Área de atuação, Tempo de serviço e Forma de contratação foram analisadas sob a ótica do teste estatístico de *Kruskal-Wallis*.

Quanto ao Gênero, foi significativo apenas o quesito sobre participação em congressos, seminários, etc.; as mulheres tiveram escores mais altos (média 3,14) do

que os homens (média 2,27). Em outras palavras, no contexto desta pesquisa as mulheres valorizam mais que os homens a participação em congressos, seminários e colóquios como forma de compartilhar informações. Essa conclusão coincide com a impressão subjetiva da pesquisa em sua vivência profissional no CAED/UFMG durante esses últimos anos.

No tocante à Escolaridade, foi necessário excluir o único respondente de nível médio. Dessa forma, compararam-se, sob o ponto de vista estatístico, o grupo com nível de graduação (completo ou cursando; $n = 16$) ao grupo com pós-graduação (*Lato Sensu* ou *Stricto Sensu*; $n = 23$); ver gráfico 5. Nesta análise, apenas o quesito 11 "Os servidores efetivos do CAED compartilham informações..." foi estatisticamente diferente. Os respondentes com graduação tiveram escores maiores (média 3,19) do que os respondentes com pós-graduação (média 2,48 - especialização, mestrado ou doutorado). Em outras palavras, os pesquisados com graduação concordaram mais fortemente com a afirmação.

No caso da Faixa Etária, apenas o quesito 7 "as premiações e recompensas..." teve distribuição de valores significativamente diferentes. Os respondentes da faixa mais jovem obtiveram escores mais altos (média de 2.18 para idades entre 18 e 29 anos) do que os da escala "mais antiga" (média de 1,79 para aqueles (as) com 40 anos ou mais) e estes em relação aos servidores entre 30 e 39 anos (média de 1.29). Ou seja, os respondentes jovens declararam concordar mais frequentemente com a afirmativa. No Quadro 10 estão expostos os valores estatísticos quando se comparam as três faixas etárias estabelecidas no estudo (até 29 anos; entre 30 e 39 anos e acima de 40 anos) em relação às respostas dadas aos 14 (quatorze) quesitos supramencionados.

Em relação à Área de atuação, verifica-se que não houve diferença de respostas entre os 3 (três) estratos, visto que todos os P foram acima de 0,05, quando comparadas as áreas técnica, administrativa e acadêmico-pedagógica.

Na variável Tempo de Serviço, foram analisados os resultados relativos ao tempo em que os respondentes fazem parte da equipe CAED. Nota-se que não há associação entre o tempo dedicado ao trabalho no CAED e as respostas dadas aos mesmos itens, constantes do Quadro 10.

A Forma de contratação foi a variável onde a significância estatística, ocorreu em maior quantidade, visto que as diferenças nas respostas ocorreram mais repetidamente. Os quesitos 4, 7, 9, 10 e 13 denotaram $P < 0,05$. No caso do quesito 4 (*por vezes me falta motivação...*), os servidores efetivos tiveram pontuação mais elevada

que os CLT e estágios acadêmicos, isto é, tiveram concordância maior com a afirmativa. No quesito 7 (*as premiações... me incentivam...*), os servidores efetivos tiveram escores mais baixos que os CLT e estagiários, ou seja, os servidores efetivos não concordaram com a afirmativa. No quesito 9 (*a equipe adota o uso de Tecnologias de Informação como facilitadores...*), a área administrativa é a que menos concordou com a afirmação, apresentando escore mais baixo que os servidores contratados e os estagiários acadêmicos. No quesito 10 (*o membro da equipe que troca informação adquire status...*), os membros acadêmico-pedagógicos tiveram o escore mais baixo, sendo equivalentes os servidores efetivos e CLT. Em outras palavras, a opinião dos estagiários é que a afirmativa se aplica com menos frequência. No quesito 13 (*compartilho experiências adquiridas...*), novamente os estagiários acadêmicos tiveram escore inferior aos servidores efetivos e aos celetistas. De outra forma, discordam mais fortemente com o quesito.

Para mais clareza, as médias das respostas aos quesitos em que houve diferença estatisticamente significativa entre as 3 categorias, estão expostas no Quadro 11:

QUADRO 11 - Valores estatísticos relativos às formas de contratação: média

	Quesitos	Concursados	CLT	Estagiários
4	<i>“por vezes me falta motivação...”</i>	2.65	2.06	1.5
7	<i>“as premiações... me incentivam...”</i>	1.30	1.94	2.50
9	<i>“a equipe adota o uso de Tecnologias de Informação como facilitadores...”</i>	2.55	3.13	3.25
10	<i>“o membro da equipe que troca informação adquire status...”</i>	1.79	2.25	3.00
13	<i>“compartilho experiências adquiridas..”</i>	3.00	3.38	2.50

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Explorando os resultados alcançados com a aplicação do questionário é possível perceber que o compartilhamento de informações dentre os integrantes da equipe do CAED/UFMG ocorre de diversas formas, cujas práticas se encontram descritas na apresentação dos dados coletados e demonstrados nos gráficos e tabelas desenvolvidos ao longo desta seção. Os achados também estão resumidos no Quadro 10 que evidencia as comparações de quesitos do questionário, eleitos para atender aos objetivos propostos considerando o gênero, faixa etária, área de atuação, tempo de serviço, escolaridade e forma de contratação.

Essas análises possibilitaram identificar quais são as práticas de compartilhamento de informações percebidas pelos funcionários do CAED, bem como detectar as razões que motivam ou dificultam ações nesse sentido. Isto posto, acredita-se que os objetivos 1 e 3 desta pesquisa, foram contemplados.

Para o enriquecimento deste estudo, foi realizada entrevista semiestruturada com membros da equipe, abordando os temas estrutura física do CAED no tocante ao favorecimento do compartilhamento de informações, tipos de vantagens o compartilhamento de informações trás para a equipe e quais contribuições o compartilhamento de informações proporciona aos integrantes da equipe.

No próximo tópico serão analisados os conteúdos extraídos das entrevistas, método qualitativo deste estudo com a finalidade de responder aos objetivos específicos nº 2 e nº 3, conforme mencionado anteriormente.

4.4 Dados e resultados qualitativos

Como já relatado no item 3.6.1, foi adotado para a realização das entrevistas o mesmo procedimento realizado para o questionário, ou seja, foram formalmente convidados 70 (setenta) sujeitos, dos quais 5 (cinco) convidados aceitaram participar da entrevista. Talvez a baixa aceitação para participar da entrevista seja por muitos estarem desmotivados ou, até mesmo, temerosos em se expor pessoalmente no momento em que as universidades federais, em geral, e a UFMG, em particular, sofreram cortes orçamentários drásticos promovidos pelo Ministério da Educação a partir de abril de 2019.

Outra hipótese talvez esteja relacionada ao tempo de serviço dos trabalhadores. Dentre os servidores efetivos, alguns estão cumprindo estágio probatório o que pode causar insegurança e fazer com que evitem situações de desconforto. Também há os funcionários contratados pelo regime CLT que, provavelmente, e com certa razão, temem ficar desempregados e, por isso, preferem não correr riscos. Já os estagiários poderiam ter outros motivos, mas o estágio obrigatório talvez seja a razão mais relevante para não se expor.

Vale ressaltar, que o planejamento inicial para as entrevistas era de que elas seguissem o modelo estruturado, mas com a redução do número de entrevistados, optou-se pela forma semiestruturada, conforme exposto na seção 3.6.2.

Em síntese, o método de análise de conteúdo compreendeu os estágios da leitura geral do material coletado nas entrevistas, formulação de temas, categorias e subcategorias de análise, nas unidades de registro e nas unidades de contexto que

estão representados nos Quadro 12 e Quadro 13, para melhor entendimento e clareza do processo de análise.

QUADRO 12 - Estrutura das entrevistas realizadas com cinco entrevistas (E-1 a E-5)

Temas	A estrutura física do CAED favorece o compartilhamento de informações?	O compartilhamento de informações pode trazer vantagens para a equipe?	Quais contribuições o compartilhamento de informações proporciona aos integrantes da equipe
Categorias	Percepção das práticas de compartilhamento	Vantagens percebidas	Percepção da equipe
Subcategorias e unidades de registro	Área de atuação: Técnica, Administrativa Acadêmico-pedagógica	Gênero e idade: Sexo e faixa etária	Forma de contratação: Servidor concursado Funcionário CLT Estagiário acadêmico
Unidades de contexto (características dos entrevistados)	E-1: área administrativa, 8 anos de serviço, sexo feminino, 30 anos, funcionária CLT E-2: área técnica, 9 meses de serviço, sexo masculino, 22 anos, estagiário acadêmico E-3: área técnica, 8 anos de serviço, sexo masculino, 31 anos, servidor concursado E-4: área acadêmico-pedagógica, 9 anos de serviço, sexo feminino, 35 anos, servidora concursada E-5: área administrativa, 2 anos e 6 meses de serviço, sexo masculino, 55 anos, servidor concursado		

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

Conforme exposto anteriormente, utilizou-se para analisar e fazer o agrupamento das questões relativas às entrevistas, a técnica de Bardin (2016) para quem a análise de conteúdo se constitui na técnica de análise das comunicações. Por meio desse método, analisou-se o que foi dito pelos entrevistados e/ou observado pela pesquisadora. Na exploração do material, buscou-se classificá-los em temas e categorias para facilitar, na essência, a compreensão dos discursos. Na opinião dessa autora esse processo se organiza em pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados (inferência e interpretação).

Na pré-análise realizou-se o arranjo correspondente à fase da intuição com leitura geral do conteúdo extraído da transcrição das entrevistas que auxiliou na condução das reflexões.

Isto posto, iniciou-se a exploração do material que considerou os recortes dos textos em unidades de registros, classificação e agregação das informações em categorias temáticas, etapa que Bardin (2016) define como transformação baseada em informações textuais, representativas das características do conteúdo. Os textos das

entrevistas foram recortados em unidades de registro (frases, expressões e parágrafos), com a finalidade de possibilitar as inferências. E, por fim, a terceira fase que englobou o tratamento dos resultados com a compreensão (inferência e interpretação) dos conteúdos expressos pelos entrevistados.

QUADRO 13 - Extratos de algumas afirmativas feitas pelos cinco entrevistados (E-1 a E-5)

E-1: “... a estrutura física do CAED favorece o compartilhamento de informações, mesmo para os integrantes que estão em outro prédio, como é o meu caso ...”

“... o compartilhamento de informações ocorre com o uso de tecnologias diversas, tais como *e-mails (internet)*; telefonia fixa e móvel; pelas redes sociais tais como *WhatsApp*, nos diálogos formais quando vou ao CAED ...”

“... de trocar conhecimento faz com que estejamos sempre à frente em relação a outras instituições, pois trabalhar com EaD às vezes é muito difícil, acaba se tornando um trabalho solitário se não houver interação entre as pessoas que integram a equipe ...”

“... Compartilhar informações seja de modo formal ou informal, sempre traz contribuições para a equipe e a principal, em minha opinião, é o aprendizado mútuo ...”

“... conversas durante o café para mim é muito importante, o ambiente fica agradável, a gente troca experiências de ações do cotidiano ...”

E-2: “... a gente usa principalmente o sistema de *e-mails* para compartilhar todas as informações. A gente tem o Jornal Mural, o *Clipping* ...”

“... em geral a gente se comunica mais pelo telefone para trocar experiências”.

“... eu acredito que a estrutura física do CAED dificulta um pouco o compartilhamento de informações.”

“... embora os equipamentos sejam muito bons, o sistema de e-mails não é muito eficiente”.

“... você acaba tendo eficiência maior quando os setores trocam informações entre si e isso se traduz em vantagem para a equipe”.

“... a cultura influencia no compartilhamento de informações, com certeza”.

E-4: “... inovação - um profissional da área de administração pode auxiliar um programador a criar um sistema de planejamento”.

“... auxilia na resolução de problemas” ...

“... aproxima os membros da equipe” ...

“... trocar informações independentemente de ser relacionada ao trabalho, é sempre muito bem-vindo” ...

“... o compartilhamento de informações contribui para o crescimento profissional e para tornar o trabalho mais eficiente” ...

E-5: “... a gente não trabalha sozinho, um precisa das informações do outro” ...

“... auxilia na resolução de problemas” ...

“... ajuda no crescimento da equipe e do CAED” ...

“... contribui para o desenvolvimento rápido das atividades, trazendo respostas também mais rápidas” ...

“... *setores com ações e atividades correlacionadas devem ficar no mesmo andar para facilitar as trocas de informações” ...

Fonte: Elaborado pela autora, 2019.

No Quadro 12 estão expostos os temas e categorias considerados como forma de responder aos objetivos nº 2 e nº 3 desta investigação. Já no Quadro 13, estão descritos conteúdos extraídos das 5 (cinco) entrevistas que envolveram a participação de 3 (três) servidores efetivos da UFMG; 1 (um) funcionário contratado sob o regime da CLT e 1 (um) estagiário acadêmico. Os locais de realização dessas entrevistas foram o Centro de Apoio à Educação a Distância da UFMG e o Instituto de Ciências Exatas da UFMG, as quais duraram entre 20 e 30 minutos e foram realizadas na primeira quinzena do mês de maio de 2019. Nesse sentido, destaca-se algumas opiniões dos entrevistados relativamente às questões tratadas durante as entrevistas

Com relação à estrutura física do CAED - quatro dos cinco entrevistados mencionaram que a estrutura física do CAED/UFMG influencia negativamente o compartilhamento de informações. Das quatro opiniões, somente a E-1 acredita que a estrutura física atual favorece a prática de compartilhamento de informações na equipe. Já os entrevistados E-2, E-3, E-4 e E-5 consideram que a atual disposição do setor dificulta o processo de compartilhamento de informações.

Tal situação ocorre em função da atual disposição dos setores administrativos e técnicos, fazendo com que o ambiente de trabalho se torne desorganizado, levando os trabalhadores a se deslocarem indefinidas vezes para solucionarem questões que poderiam ser fácil e rapidamente resolvidas se os setores com atividades correlacionadas se localizassem no mesmo andar. Nesse caso, o ambiente de trabalho é afetado de modo a dificultar e até mesmo impedir que o compartilhamento de informações aconteça, provocando atrasos e ineficiência na execução das tarefas dos trabalhadores.

O compartilhamento de informações traz a inovação, facilita a resolução de problemas e promove a eficiência na execução das tarefas, são vantagens reconhecidas pelos entrevistados E-2, E-4 e E-5. Tais vantagens são respaldadas na reciprocidade, pois exclui a insegurança da exploração entre os envolvidos e elimina a ausência de retorno nas práticas de trocas informacionais, conforme entendimento de Alcará *et al.* (2009). Além disso, possibilita à equipe valorizar o que é compartilhado.

Os entrevistados percebem, como práticas de compartilhamento de informações, a utilização de tecnologias diversas (*e-mails*, telefonia fixa e móvel); uso de redes sociais (*WhatsApp*), além dos diálogos formais (reuniões, congressos, seminários), do Jornal Mural (boletim interno), do *Clipping* (divulga notícias que envolvem a comunidade universitária) e da *intranet*. As percepções dos entrevistados

são um misto de técnicas e ferramentas que Barbosa (2009) entende como formas de facilitar a participação de todos os integrantes da equipe.

O crescimento profissional da equipe, o aprendizado mútuo, a aproximação entre os integrantes do CAED, o aperfeiçoamento do conhecimento adquirido, o entendimento do funcionamento dos outros setores são algumas das contribuições do compartilhamento de informações, percebidas pelos entrevistados e que, como relatado por Rai, Patnayakuni e Seth (2006) melhora a eficiência funcional da organização. Outrossim, essas contribuições fomentam a confiança, reciprocidade e ação coletiva no alcance de objetivos organizacionais, fazendo com cada indivíduo se sinta parte integrante da equipe, apontado por Cohen (1998), como sendo o sentimento de pertencimento.

Para os entrevistados E-2 e E-3, a cultura organizacional influencia, de forma negativa, o compartilhamento de informações, pois a informação demora mais que o necessário para chegar ao usuário final. Para esses entrevistados, o sistema de *e-mails* do CAED e, conseqüentemente da Universidade, não é eficiente o bastante para atender toda a demanda interna e externa. Representada pela percepção do ambiente, a cultura organizacional deve estar alicerçada na valorização de práticas que proporcionem ao funcionário fornecer informações e conhecimentos, cujo retorno contribua para o seu crescimento e reflita a personalidade da instituição.

Assim, fazendo um paralelo entre as colocações dos entrevistados e as funções destacadas por Robbins (1999), pode-se inferir que a cultura organizacional interfere na gestão e uso da informação dentro da equipe CAED. Embora o número de participantes tenha sido inferior ao número de respondentes do questionário, ficou evidenciado que as proposições dos objetivos 2 e 3 foram alcançadas, tendo em vista que a coleta e a análise dos dados foram realizadas de forma satisfatória.

A partir da análise dos dados discorridos neste capítulo, é possível ressaltar alguns achados como forma de reforçar os resultados alcançados com este estudo, bem como sugerir o desenvolvimento de novas pesquisas com o objetivo de aprofundar estudos sobre o compartilhamento de informações na educação a distância.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve por finalidade investigar o compartilhamento de informações no âmbito da equipe que compõe o Centro de Apoio à Educação a Distância da Universidade Federal de Minas Gerais (CAED/UFMG), cujo recorte temporal considerou o período de março de 2014 a março de 2018.

A concretização de um trabalho acadêmico advém de etapas formais e informais. Aspectos sociais, cognitivos e emocionais estão presentes em todo o processo e o pesquisador não está isento desses sentimentos. Quando se trata de uma investigação social, controlar subjetividade pode ser complexo e, “uma das formas de controle é a revelação, pelo pesquisador, de seus preconceitos, valores, pressupostos, de modo que as pessoas possam julgar o seu peso relativo no desenvolvimento do estudo” (LÜDKE; ANDRÉ, 1986, p. 51). Nessa perspectiva, o pesquisador deve ser capaz de expressar suas percepções, colaborando positivamente na realização da pesquisa quando da relação com os sujeitos do estudo.

O primeiro passo do trabalho foi identificar, por meio de estudos bibliográficos sobre o tema, como o compartilhamento de informações ocorre nas organizações e quais fatores podem impactar o processo de compartilhamento. Para tanto, recorreu-se a publicações diversas (artigos, livros e outros documentos) que versassem sobre o assunto, não foram encontrados estudos que discorressem especificamente sobre o compartilhamento de informações no âmbito da educação a distância em Instituições Públicas de Ensino Superior.

Na parte empírica do estudo, buscou-se caracterizar os membros da equipe, compreender o ambiente de trabalho por intermédio do ponto de vista desses sujeitos e ouvir aqueles que lidam com informações diariamente. No tocante aos procedimentos metodológicos adotados para o estudo empírico, constatou-se que os mesmos foram adequados, haja vista que o questionário aplicado à equipe do CAED/UFMG viabilizou a análise quantitativa das respostas e as entrevistas possibilitaram extrair conteúdos qualitativos relevantes dos entrevistados.

O desenvolvimento do presente estudo permitiu traçar o perfil social e profissional dos membros da equipe, cuja maioria é do sexo feminino e constitui-se de jovens (idade entre 18 e 39 anos). A maior concentração de profissionais está nas áreas técnica e administrativa e trabalham no CAED há mais de dois anos. A equipe é bem qualificada, pois mais de 50% está cursando ou já concluiu a pós-graduação. Cerca da metade da equipe é constituída por servidores estatutários concursados, sendo os demais contratados pela CLT ou, então, estagiários.

Em relação às práticas de compartilhamento de informações, métodos, ferramentas, motivação para compartilhar informações e fatores que pudessem impactar o compartilhamento de informações, tanto o questionário quanto as entrevistas revelaram dados que atenderam aos objetivos específicos desta pesquisa.

Constatou-se, a partir das respostas oriundas do questionário, que a maior parte da equipe adota as TICs para compartilhar informações, cuja utilização é defendida por Santos e Souza (2010) que reforçam a necessidade da existência de ambiente, estratégias e procedimentos adequados para manutenção de tecnologias. Tal proposição é reforçada no discurso do entrevistado E-3 quando diz que [...] *o CAED está bem equipado de ferramentas que favorecem o compartilhamento* [...]. As reuniões formais e encontros de trabalho aparecem em segundo lugar, seguidos de congressos, seminários e colóquios.

Ainda no que concerne às TICs, o estudo ofereceu dados relativos à frequência e tipo de aplicação e principais dificuldades percebidas, principalmente pelos técnicos da área de informática. A frequência e aplicação estão diretamente associadas ao tipo de atividades dos funcionários, porém vale frisar a necessidade de legitimar o uso da *intranet* por parte dos integrantes da equipe que se transformaria em uma fonte de compartilhamento de informações mais abrangente para os assuntos de interesse comum do setor.

Nos quesitos eleitos para apurar o que levaria os respondentes a compartilhar informações, estes elegeram as alternativas *“possibilita que eu coopere com os meus conhecimentos para o desenvolvimento do trabalho de meus colegas e da organização”* e *“auxilia na execução de minhas tarefas cotidianas”*, como sendo os motivos mais relevantes para trocarem experiências em seus ambientes de trabalho. Apontaram como menos relevantes as alternativas *“ajuda a me tornar reconhecido pelo meu trabalho dentro da organização”* e *“contribui para que meu trabalho seja reconhecido na Instituição”*.

Quanto às práticas de compartilhamento de informações mais utilizadas pelos funcionários do CAED, verificou-se que compartilhar informações é um hábito da equipe e independe de prêmios e recompensas (Quadro 8). Nesse mesmo quadro, é importante ressaltar que a concordância bem menos elevada com a alternativa *“é fácil obter informações dentro da equipe”* poderia ser revertida promovendo-se mais interação entre a equipe, bem como definindo-se padrões de compartilhamento de informações que atendam a todos os trabalhadores do setor.

No que se refere aos fatores enumerados no Quadro 9 (fatores que impactam o compartilhamento de informações na equipe), ficou evidente que motivação e autonomia estão desproporcionalmente representadas em relação às demais opções, isso é, a diferença entre concordo e não concordo é relativamente pequena para essas duas afirmativas. Sugere-se que a equipe gestora amplie o diálogo com os funcionários na busca por alternativas que renovem a motivação da equipe.

Mesmo sendo um setor público, que é reconhecidamente mais “engessado” do que o setor privado, a autonomia da equipe pode ser ampliada por meio de mais envolvimento no processo decisório, na busca por inovações nos procedimentos de trabalho.

Quanto à cultura organizacional, tanto as respostas ao questionário como as entrevistas reforçaram sua força e importância no contexto das instituições. Sendo assim, buscou-se detectar como a cultura organizacional influenciaria as trocas informacionais dentre os trabalhadores do CAED. Os resultados quantitativos revelaram que a cultura organizacional não influencia os motivos pelos quais esses indivíduos trocam informações, mas os resultados qualitativos evidenciaram que sim, o que está explicitado nos discursos dos entrevistados E-2 e E-3. Em função disso, justifica-se aprofundar estudos referentes ao papel da cultura organizacional nas trocas de informação, visto que é constituída de valores, premissas e diretrizes incorporadas e integradas umas às outras, determinando a forma como as trocas acontecem, ainda que na opinião dos funcionários, possam não parecer o mais adequado para o desenvolvimento da organização.

No tocante à análise comparativa das respostas a 14 quesitos selecionados, conforme gênero, faixa etária e demais variáveis demográficas (item 4.3), a área de atuação bem como o tempo de serviço dos respondentes não exerceram interferência de modo significativo sobre as respostas dadas aos mencionados 14 quesitos. O gênero, a faixa etária e a escolaridade dos respondentes exerceram influência estatisticamente significativa em apenas um dos quesitos, diferente para cada uma dessas três variáveis, sendo provável que, sob o ponto de vista de recomendações a serem feitas, não tenham importância relevante.

Destaca-se que a forma de contratação exerceu influência significativa nas respostas a cinco quesitos, evidenciando a necessidade de ações para incrementar o compartilhamento de informações. Nota-se, nas respostas dadas pelos servidores efetivos do setor, que eles expressaram, mais fortemente do que os servidores CLT e

estagiários, uma certa falta de motivação para trocar experiências, bem como uma limitação no uso das tecnologias de informação e comunicação no ambiente de trabalho.

Acrescente-se, ainda, que os servidores efetivos consideram, em comparação com as outras duas formas de contratação, que premiações, recompensas e prestígio para aqueles que compartilham informações não constituem práticas frequentemente adotadas no setor de trabalho. Como essa categoria representa quase a metade dos respondentes nesta pesquisa, recomenda-se fortemente que se deva dar atenção especial a esses servidores no que tange a práticas motivadoras para incrementar e valorizar o compartilhamento de informações no ambiente de trabalho.

Diante dos resultados expostos e das considerações aqui feitas, percebe-se que o presente estudo cumpriu sua proposta, visto que o objetivo geral e os objetivos específicos foram alcançados, como concluído a seguir:

- a) a equipe do CAED/UFMG adota como principais práticas de compartilhamento de informações o e-mail, smartphones, telefonia fixa, Instagram, WhatsApp, reuniões formais, congressos, seminários e colóquios;
- b) as práticas de compartilhamento de informações na opinião dos sujeitos desta pesquisa contribuem para o crescimento da equipe e para a inovação no desenvolvimento das atividades do setor, auxiliam na resolução de problemas, aperfeiçoam o conhecimento adquirido, aproximam os integrantes da equipe e fortalecem a confiança entre os funcionários;
- c) os motivos fundamentais para a equipe trocar experiências estão ligados ao auxílio na execução das tarefas cotidianas, possibilidade de trocar experiências com pessoas de diversas áreas de atuação e cooperação mútua de conhecimentos no desenvolvimento individual e organizacional;
- d) foram apontadas como dificultadores para compartilhar informações a estrutura física inadequada do ambiente de trabalho e a autonomia restrita de atuação.

Apesar de algumas diferenças, verificou-se que a maioria dos fatores mencionados pelos respondentes do questionário e pelos entrevistados são similares. À vista disso e atendendo ao objetivo específico nº 4 “apresentar sugestões de melhorias nos processos de compartilhamento de informações no CAED/UFMG”, sugere-se:

- a) incentivar os funcionários a utilizar a intranet como forma de implementar uma cultura organizacional que potencialize o compartilhamento de informações e ações de interesse da equipe;

- b) identificar entre os funcionários aqueles que tenham perfil de liderança para alavancar a motivação, apesar da situação política do país;
- c) refletir sobre como aprimorar as trocas de informações por meio do acompanhamento a equipe com reuniões e diálogos informais consolidando a cultura do compartilhamento no ambiente de trabalho;
- d) envidar esforços junto à equipe e à administração central, se necessário, para reestruturar o ambiente realocando os setores com atividades correlacionadas, aproveitando o espaço físico e, principalmente, diminuindo o tempo gasto no cumprimento das tarefas diárias;
- e) promover reuniões periódicas como meio de obter feedback da equipe no tocante aos objetivos traçados e os resultados alcançados.

Sendo assim, percebe-se que o desenvolvimento do presente trabalho permitiu uma análise mais aprofundada da rotina do setor, cujas especificidades representam um diferencial em relação aos demais setores da UFMG. Nessa lógica, vale manifestar que este constitui mais um trabalho, dentre tantos outros, que têm explorado o compartilhamento de informações nas instituições.

Das dificuldades encontradas para desenvolver esta pesquisa, a mais relevante está relacionada à carência de literatura específica sobre compartilhamento de informações na área de educação a distância. O tema é pouco investigado de modo específico, pois em geral está vinculado à aprendizagem e não à equipe responsável pela implantação e manutenção dos cursos e das estruturas que sustentam essa modalidade de ensino.

Ressalta-se que o fato de a pesquisadora estar na função de Diretora Adjunta de Educação a Distância da UFMG não interferiu na opinião dos respondentes, uma vez que os Esclarecimentos sobre a Pesquisa, documento assinado pelos pesquisados e pela pesquisadora garantiu o anonimato a todos os participantes.

Com base na literatura de trabalhos da área de Ciências Sociais Aplicadas e de outras áreas correlacionadas, procurou-se com a realização desta pesquisa compreender particularidades do compartilhamento de informações na EaD. Os resultados alcançados permitem sugerir como perspectivas, pesquisas que possam explorar a cultura organizacional e sua relação com a EaD no compartilhamento de informações, identificar outros fatores que influenciem o compartilhamento de informações na EaD, caracterizar o compartilhamento de informações na EaD por meio de outras ferramentas e investigar o compartilhamento de informações dentre os discentes da modalidade EaD.

REFERÊNCIAS

- ALCARÁ, A. R. *et al.* Fatores que influenciam o compartilhamento da informação e do conhecimento. **Perspectivas em Ciências da Informação**, [Belo Horizonte], v. 14, n. 1, p. 170-191, jan./abr. 2009. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/721/545>>. Acesso em: 30 set. 2018.
- ALVARENGA NETO, R. C. D. **Gestão do conhecimento em organizações: proposta de mapeamento conceitual integrativo**. São Paulo: Saraiva, 2008.
- ALVES, A. **Colaboração e compartilhamento da informação no ambiente organizacional**. 2011. 202 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)– Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Minas Gerais, 2011.
- ALVES, A. M.; BARBOSA, R. **Colaboração e compartilhamento da informação no ambiente organizacional**. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 11., 2010, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: IBICT, 2010a. Disponível em: <<http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/handle/123456789/1663>>. Acesso em: 18 out. 2018.
- ALVES, A. M.; BARBOSA, R. Colaboração e compartilhamento da informação no ambiente organizacional. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 11., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Unirio, 2010b.
- ALVES, A. M.; BARBOSA, R. Influências e barreiras ao compartilhamento da informação: uma perspectiva teórica. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 39, n. 2, p. 115-128, maio/ago., 2010. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1282>>. Acesso em: 29 sep. 2018.
- ANDRADE, M. M. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- ARAÚJO, P. C. de; PEREIRA, S. Z.; OLIVEIRA, M. E. P. Compartilhamento de informação e conhecimento: inserindo práticas de gestão do conhecimento num sistema de bibliotecas universitárias federais. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v. 15, n. 1, p. 244-259, 2010. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/PAULA_CARINA_DE_ARAUJO/publication/267389848_COMPARTILHAMENTO_DE_INFORMAO_E_CONHECIMENTO_INSERTANDO_PRATICAS_DE_GESTO_DO_CONHECIMENTO_NUM_SISTEMA_DE_BIBLIOTECA_S_UNIVERSITARIAS_FEDERAIS/links/54ac60f30cf21c477139eaca.pdf>. Acesso em 07 abr. 2018.
- BARBOSA, R. R.; SEPÚLVEDA, M.; COSTA, M. U. P. Gestão da informação e do conhecimento na era do compartilhamento e da colaboração. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 19, n. 2, 2009.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Tradução Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2016.

- BARNEY, J. B.; HANSEN, M. B. Trustworthiness as a source of competitive advantage. **Strategic Management Journal**, [S.l.], v. 53, n. 15, p. 175-190, 1994. Disponível em: <http://pcbfaculty.ou.edu/classfiles/MGT%206293%20Strategic%20Management_PD/Week%207%20Cooperative%20Strategy/barney%20hansen%2094%20smj%20trust.pdf>. Acesso em 16 out. 2018.
- BATISTA, F. F. **Governo que aprende**: gestão do conhecimento em organizações do executivo federal. Brasília, DF: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 2004.
- BORKO, H. Information Science: what is it? **American Documentation**, Washington, v. 19, n. 1, jan. 1968.
- BOWDITCH, J.; BUONO, A. **Elementos do comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira, 1992. 305 p.
- BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Parecer CNE/CES nº 200, de 2005. Brasília, DF, jul. 2005. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/pces200_05.pdf>. Acesso em: 16 dez. 2018.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº 466, de 2012. Brasília, DF, 2012.
- BROWN, J. S.; DUGUID, P. Organizational learning and communities-of-practice: towards a unified view of workin learning and innovation. **Organizational Science**, [S.l.], v. 2, n. 1, p. 40-57, 1991. Disponível em: <<http://www.idi.ntnu.no/grupper/su/publ/ese/brown-duguid91.pdf>>. Acesso em 20 fev. 2019.
- BUKOWITZ, W. R; WILLIAMS, R. L. **Manual de Gestão do conhecimento**: ferramentas e técnicas que criam valor para a empresa. Porto Alegre: Bookman, 2002. 399 p.
- BURNS, W.; MCKINNON, S. Information and managers: a field study. **Journal of Management Accounting Research**, [S.l.], v. 5, n. 1, p. 84-108, 1993. Disponível em: <<http://maaw.info/ArticleSummaries/ArtSumBrunsMcKinnon93.htm>>. Acesso em: 20 out. 2018.
- CALLEGARI-JACQUES, S. M. **Bioestatística**: princípios e aplicações. Porto Alegre: Artmed, 2003.
- CAO, M. *et al.* Supply chain collaboration: conceptualization and instrument development. **International Journal of Production Research**, [S.l.], v. 48, n. 22, p. 6613-6635, 2010. Disponível em: <<https://doi.org/10.1080/00207540903349039>>. Acesso em: 20 jun. 2019.
- CARVALHO, F. **Gestão do Conhecimento**. São Paulo: Editora Pearson, 2012.
- CASTELLS, M. **A sociedade em rede**: a era da informação: economia, sociedade e cultura. 7. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2003.

- CHERMAN, A. Gestão do conhecimento. In: RAMAL, A. (Org.). **Educação corporativa**: como implementar projetos de aprendizagem nas organizações. Rio de Janeiro: LTC, 2012. p. 58-89.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. Tradução Eliana Rocha. São Paulo: Senac, 2003.
- CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 3. ed. São Paulo: SENAC, 2011.
- COHEN, D. Towards a knowledge context: report on the first annual U.C. Berkeley forum on knowledge and the firm. **California Management Review**, Berkeley, v. 40, n. 3, p. 22-39, 1998. Disponível em: <<http://www.faqs.org/abstracts/Business-general/Toward-a-knowledgecontext-report-on-the-first-annual-UC-Berkeley-Forum-on-Knowledge-and-the-Firm.html>>. Acesso em 15 dez. 2018.
- CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Tradução Magda Lopes. Consultoria, supervisão e revisão técnica Dirceu da Silva. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010. 296 p.
- CRUZ NETO, O. O trabalho de campo como descoberta e criação. In: MINAYO, M. C. S (Org.). **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. 23. ed. Petrópolis: Vozes, 2004.
- DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 2000.
- DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**: como as empresas gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- DE LONG, D.; FAHEY, L. Diagnosing cultural barriers to knowledge management. **Academy of Management Executive**, [S.l.], v. 14, n. 4, nov. 2000. Disponível em: <<http://www.lostknowledge.com/pdfs/DeLong-DiagnosingCulturalBarriersToKnowlMgt.pdf>>. Acesso em: 03 ago. 2017.
- DRUCKER, P. **Introdução à administração**. Tradução Carlos Afonso Malferrari. 3. ed. São Paulo: Pioneira, 1998.
- DRUCKER, P. **Sociedade pós capitalista**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1994.
- DUARTE, E. C. V. **O novo desenho da gestão do sistema de educação a distância**. 2007. 120 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Tecnologias da Informação e Comunicação)– Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2007. Disponível em: <http://www.unoparvirtual.com.br/mestrado_ead/teses/eliane_cordeiro_vasconcellos_garcia_duarte.pdf>. Acesso em: 19 jan. 2018.

DUARTE, E. N. Conexões temáticas em gestão da informação e do conhecimento no campo da Ciência da Informação. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 21, n. 1, p. 159-173, jan./abr. 2011. Disponível em: <<http://bit.ly/1hdyjsR>>. Acesso em: 25 mai. 2017.

DUBRIN, A. J. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Cengage Learning, 2008. 471 p.

DYER, J. H.; NOBEOKA, K. Creating and managing a high performance knowledge-sharing network: the Toyota case. **Strategic Management Journal**, [S.l.], n. 21, p. 345-367, 2000. Disponível em: <<http://www3.interscience.wiley.com/cgi-bin/fulltext/71001350/PDFSTART>>. Acesso em: 30 set. 2018.

FACHIN, O. **Fundamentos de metodologia**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

FLICK, U. **Introdução à metodologia de pesquisa: um guia para iniciantes**. Tradução Magda Lopes. Revisão técnica Dirceu da Silva. Porto Alegre: Penso, 2012. [Dados eletrônicos]. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788565848138/cfi/1!4/4@0.00:44.5>>. Acesso em: 11 jun. 2018.

FREITAS, H. *et al.* O método de pesquisa survey. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 105-112, jul./set. 2000. Disponível em: <www.clam.org.br/.../uploads/.../1138_1861_freitashenriquerausp.p>. Acesso em: 12 jul. 2017.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GROTTO, D. O compartilhamento do conhecimento nas organizações. In: ANGELONI, M. T. (Org). **Organização do conhecimento: infraestrutura, pessoas e tecnologia**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2008, cap. 7, p. 169-189.

HALL, H. Input-friendliness: motivating knowledge sharing across intranets. **Journal of Information Science**, [S.l.], v. 27, n. 3, p. 27-39, 2001. Disponível em: <<http://jis.sagepub.com/cgi/reprint/27/3/139>>. Acesso em: 30 set. 2018.

HENDRIKS, P. Why share knowledge? the influence of ICT on the motivation for knowledge sharing. **Knowledge and Process Management**, [S.l.], v. 6, n. 2, p. 91-100, 1999. Disponível em <<http://mapule276883.pbworks.com/f/Why%20share%20Knowledge.pdf>>. Acesso em: 23 set. 2018.

HSU, C. C. *et al.* Information sharing, buyer-supplier relationships, and firm performance: a multi-region analysis. **International Journal of Physical Distribution & Logistics Management**, [S.l.], v. 38, n. 4, p. 296-310, 2008. Disponível em: <<https://doi.org/10.1108/09600030810875391>>. Acesso em: 20 jun. 2019.

HUNG, S. Y. *et al.* The influence of intrinsic and extrinsic motivation on individuals 'knowledge sharing behavior. **Int. J. Human-Computer Studies**, [S.l.], v. 69, p. 415-427, 2011. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com.ez27.periodicos.capes.gov.br/science?_ob=MIimg&_imagekey=B6WGR-5281T47-1-1&_cdi=6829&_user=923856&_pii=S1071581911000218&_origin=search&_zone=rslt_>

list_item&_coverDate=06%2F30%2F2011&_sk=999309993&wchp=dGLzVzzzSkzV&md5=66664985bea5f204e2f9583b265deec3&ie=/sdarticle.pdf> Acesso em: 19 jul. 2018.

HUYSMAN, M.; WIT, D. Practices of managing knowledge sharing: towards a second wave of knowledge management. **Knowledge and process management**, [S.l.], v. 11 n. 2. p. 81-92, 2004. Disponível em: <<http://www3.interscience.wiley.com/cgi-bin/fulltext/109061403/PDFSTART>>. Acesso em: 30 set. 2018.

IANNI, O. **Teorias da Globalização**. 9. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2001.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS (IFLA). [S.l.: s.n.], [20--]. Disponível em: <<https://www.ifla.org/>>. Acesso em: 07 mar. 2018.

IPE, M. Knowledge sharing organizations: a conceptual framework. **Human Resource Development Review**, [S.l.], v. 2, n. 4, p. 337-359, dez. 2003. Disponível em: <<https://doi.org/10.1177/1534484303257985>>. Acesso em: 15 abr. 2019.

IVES, W.; TORREY, B.; GORDON, C. Knowledge sharing is human behavior. In: MOREY, D.; MAYBURY, M.; THURASINGHAM, B. **Knowledge management classic and contemporary works**. Massachusetts: Massachusetts Institute of Technology, 2002. p. 99-129.

JENOVEVA NETO, R. J. et al. Práticas de compartilhamento do conhecimento no instituto de pesquisas ambientais e tecnológicas (IPAT). In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 8., Rio de Janeiro, **Anais...** Rio de Janeiro: FIRJAN, 2012.

KEMBRO, J. NÄSLUND, D. Information sharing in supply chains, myth or reality? a critical analysis of empirical literature. **International Journal of Physical Distribution & Logistics Management**, [S.l.], v. 44, n. 3, p. 179-200, 2014.

KEONG, L. C.; AL-HAWAMDEH, S. Factors impacting knowledge sharing. **Journal of Information & Knowledge Management**, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 49-56, 2002. Disponível em: <http://link.periodicos.capes.gov.br/sfxlcl3?url_ver=Z39.88-2004&url_ctx_fmt=info:ofi/fmt:kev:mtx:ctx&ctx_enc=info:ofi/enc:UTF-8&ctx_ver=Z39.88-2004&rft_id=info:sid/sfxit.com:azlist&sfx.ignore_date_threshold=1&rft.object_id=111064855293000&svc.fulltext=yes>. Acesso em: 09 ago. 2017.

KIM, S.; JU, B. An analysis of faculty perceptions: attitudes toward knowledge sharing and collaboration in an academic institution. **Library & Information Science Research**, [S.l.], v. 30, p. 282-290, 2008. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com/science?_ob=MIimg&_imagekey=B6W5R-4TP7H56-1-3&_cdi=6577&_user=686413&_orig=search&_coverDate=12%2F31%2F2008&_sk=99699995&view=c&wchp=dGLzVtb-zSkzV&md5=1efaa8db8a28dc6b0428f04f99d8efa2&ie=/sdarticle.pdf>. Acesso em: 15 set. 2018.

KUMAR, K. **Da sociedade pós-industrial à pós-moderna: novas teorias sobre o mundo contemporâneo**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1997.

LAM, A.; LAMBERMONT-FORD, J. P. Knowledge sharing in organizational contexts: a motivation-based perspective. **Journal of Knowledge Management**, [S.l.], v. 14, n. 1, p. 51-66, 2010. Disponível em: <<https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/13673271011015561>>. Acesso em: 12 dez. 2018.

LIN, W. B. The exploration factors of affecting knowledge sharing: the case of Taiwan's high-tech industry. **Expert Systems with Applications**, [S.l.], n. 35, p. 661–676, 2008. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/254364231_Factors_Influencing_Camping_Behavior_The_Case_of_Taiwan/download>. Acesso em: 25 jan. 2019.

LÜDKE, M.; ANDRE, M. E. D. A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: UPU, 1986, 99 p.

MAHAMA, H. Management control systems, cooperation and performance in strategic supply relationships: a survey in the mines. **Management Accounting Research**, [S.l.], v. 17, n. 3, p. 315-339, 2006. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.mar.2006.03.002>>. Acesso em: 23 set. 2018.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. 2ª. Reimpressão. São Paulo: Atlas, 2017.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. 7. ed. 9ª. Reimpressão. São Paulo: Atlas, 2016.

MARTINS, G. A. **Manual para elaboração de monografias e dissertações**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento, execução e análise**, 3. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MENDONÇA, E. S. A organização e a representação do conhecimento no tempo. **Revista de Ciências Humanas**, Florianópolis, n. 38, p. 277-297, out. 2005.

MENTZER, J. *et al.* Defining supply chain management. **Journal of Business Logistics**, [S.l.], v. 22, n. 2, p. 1-25, 2001. Disponível em: <<https://doi.org/10.1002/j.2158-1592.2001.tb00001.x>> Acesso em: 16 mai. 2019.

MICHEL, M. H. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

MINAYO, M. C. S. O desafio da pesquisa social. In: DESLANDES, S. F.; GOMES, Romeu; MINAYO, M. C. de S. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 28. ed. São Paulo: Petrópolis: Vozes, 2009a. p. 9-29.

MOHR, J.; SPEKMAN, R. Characteristics of partnership success: partnership attributes, communication behavior, and conflict resolution techniques. **Strategic Management Journal**, [S.l.], v. 15, n. 2, p. 135-152, 1994.

- MORAN, J. M. **O que é Educação a Distância**. [S.l.]: Universidade de São Paulo, 2002. Disponível em: <<http://www2.eca.usp.br/moran/wp-content/uploads/2013/12/dist.pdf>>. Acesso em: 09 jul. 2017.
- MORIN, E. **Educação e complexidade**: os sete saberes e outros ensaios. Tradução Maria da Conceição de Almeida e Edgar de Assis Carvalho (Org.). São Paulo: Cortez, 2002.
- NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.
- NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Gestão do Conhecimento**. Tradução Ana Thorell. Porto Alegre: Bookman, 2008. 320 p.
- NOWAK, M. A.; SIGMUND, K. Shrewd investments. In: HALL, H. **Journal of Information Science**, [S.l.], v. 27, n. 3, p. 27-39, 2001. Disponível em: <<http://jis.sagepub.com/cgi/reprint/27/3/139>>. Acesso em 03 set. 2018.
- OLIVEIRA, M. de. Origens e evolução da Ciência da Informação. In: OLIVEIRA, M. (Org.). **Ciência da Informação e Biblioteconomia**: novos conteúdos e espaços de atuação. 2.ed. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2011. p. 9-24.
- OLORUNNIWO, F. O.; XIAOMING, L. Information sharing and collaboration practices in reverse logistics. **Supply Chain Management – An International Journal, Management Accounting Research**, [S.l.], v. 17, n. 3, p. 227-237, 2010. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.mar.2006.06.003>>. Acesso em: 31 mai. 2019.
- PEREIRA, V. C. M. **Teste U de mann- whitney (teste U)**. [S.l.: s.n.], [20--]. Disponível em: <http://www.leg.ufpr.br/lib/exe/fetch.php/disciplinas:ce001:vivian_-_teste_u_de_mannwhitney.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2019.
- PINTO, R.; CABRITA, I. TIC: produto, produtoras e provocadoras de mudança no contexto educativo. In: CONFERÊNCIA INTERNACIONAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA EDUCAÇÃO: DESAFIOS. 5., 2005. Braga. **Anais eletrônicos...** Braga: Universidade do Minho, 2005. p. 495-506. Disponível em: <<http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/10000/1/Cruz%20%26%20Carvalho%20-%20SIIIE-2009.pdf>>. Acesso em: 12 set. 2018.
- PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.
- RAI, A.; PATNAYAKUNI, R.; SETH, N. Firm performance impacts of digitally enabled supply chain integration capabilities. **MIS Quarterly**: management information systems, [S.l.], p. 225-246, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2013000400013>. Acesso em: 15 jan. 2018.
- RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- ROBBINS, S. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 1999. 536 p.

SABETZADEH, F.; TSUI, E. Social motives polarity and its impact on knowledge sharing. **VINE: the journal of information and knowledge management systems**, [S.l.], v. 41, n. 1, p. 76-88, 2011. Disponível em: <www.emeraldinsight.com/0305-5728.htm>. Acesso em: 19 nov. 2017.

SANTOS, F. M. R.; SOUZA, R. P. L. O conhecimento no campo de engenharia e gestão do conhecimento. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [Belo Horizonte], v. 15, n. 1, p. 259-282, 2010.

SARACEVIC, T. **Ciência da informação: origem, evolução e relações. Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

SETZER, V. W. **Meios eletrônicos e educação: uma visão alternativa**. 3. ed. São Paulo: Escrituras, 2005. (Coleção Ensaio Transversais).

SHI, T.; FAN, X. Comparing response rates in e-mail and paper surveys: a eta-analysis. **Educational Research Review**, [S.l.], v. 4, n. 1, p. 26-40, 2009. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.edurev.2008.01.003>>. Acesso em: 23 ago 2019.

SHIN, M.; HOLDEN, T.; SCHMIDT, R. From knowledge theory to management practice: towards an integrated approach. **Information Processing and Management**, [S.l.], v. 37, p. 335-355, 2001. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com/science?_ob=MIimg&_imagekey/article.pdf>. Acesso em: 25 out. 2018.

SIANES, M. Compartilhar ou proteger conhecimentos? grande desafio no comportamento informacional das organizações. In: STAREC, C.; GOMES, E.; BEZERRA, J. (Org.). **Gestão estratégica da informação e inteligência competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2005. 351 p.

SIEMSEN, E.; ROTH, A. V.; BALASUBRAMANIAN, S. How motivation, opportunity, and ability drive knowledge sharing: the constraining-factor model. **Journal of Operations Management**, n. 26, p. 426-445, 2008. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com.ez27.periodicos.capes.gov.br/science?_ob=MIimg&_imagekey=B6VB7-4PPF6DJ-1-X&_cdi=5919&_user=923856&_pii=S027269630700112X&_origin=search&_zone=rslt_list_item&_coverDate=05%2F31%2F2008&_sk=999739996&wchp=dGLzVzz-zSkzV&md5=20a8502598d7e52d6e5602977f185e10&ie=/sdarticle.pdf>. Acesso em: 29 abr. 2017.

SILVA, P. G.; BOGONI, J. A. **Introdução à estatística básica: aula 4**. Florianópolis: s.n., 2015. Disponível em: <<http://www.liaaq.ccb.ufsc.br/files/2013/10/Aula-4.pdf>>. Acesso em: 15 jul. 2019. [slide].

SMITH, W. K.; LEWIS, M. W. Toward a theory of paradox: a dynamic equilibrium model of organizing. **Academy of management review**, [S.l.], v. 36, n. 2, p. 381-403, 2011.

SOUZA, E. D.; DIAS, E. J. W.; NASSIF, M. E. A gestão da informação e do conhecimento na ciência da informação. **Informação e sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 21, n. 1, p. 55-70, jan. /abr. 2011. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/4039/5598>>. Acesso em: 20 fev. 2018.

SOUZA, L. B. R. H. de. **Compartilhamento da informação e do conhecimento entre os bibliotecários do sistema integrado de bibliotecas da Universidade Estadual da Paraíba (SIB/UEPB)**. 2016. 183 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)– Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2016. Disponível em: <<https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/tede/8612>>. Acesso em: 25 mar. 2017.

SOUZA, L. B. R. H.; SILVA, A. K.A.; DUARTE, E. N. A produção do conhecimento sobre o compartilhamento da informação e do conhecimento. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 26, n. 3, p. 209-220, set./dez. 2016. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/index.php/res/download/96307>>. Acesso em: 10 ago. 2019.

SUGAHARA, C. R. Informação e ações para cooperação em rede. In.: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13., 2012, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Fio Cruz, 2012. p. 1-13.

TAI, X. *et al.* Comparison of response rates on invitation mode of a web-based survey on influenza vaccine adverse events among health care workers: a pilot study. **BMC Medical Research Methodology**, [S.l.], v. 18, 2018. Disponível em: <<https://doi.org/10.1016/j.edurev.2008.01.003>>. Acesso em: 3 ago 2019.

TERRA, J. C. C. **Gestão do conhecimento: o grande desafio empresarial**. 3. ed. São Paulo: Negócio, 2001.

TESTE de Kruskal-Wallis. [S.l.: s.n.], [20--]. Disponível em: <http://www.inf.ufsc.br/~vera.carmo/Testes_de_Hipoteses/Teste_Nao_parametrico_Kruskal-Wallis.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2019.

TESTE de Mann-Whitney. [S.l.: s.n.], [20--]. Disponível em: <http://www.inf.ufsc.br/~vera.carmo/Testes_de_Hipoteses/Testes_nao_parametricos_Mann-Whitney.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2019.

TSAI, M.; CHEN, K.; CHIEN, J. **The factors impact of knowledge sharing intentions: the theory of reasoned action perspective**. [S.l.: s.n.], mar. 2011. Disponível em: <<http://www.springerlink.com/content/g38077pw3066011q/>>. Acesso em: 15 nov. 2018.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. **Parecer consubstanciado do CEP: 3.278.270**. [Belo Horizonte]: s.n. 23 abr. 2019. [Anexo II]

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. Portaria nº 115, de 2010. Belo Horizonte, nov. 2010. Disponível em: <<https://www.ufmg.br/ead/wp-content/uploads/Portaria-115-Cria-Caed.pdf>>. Acesso em: 28 abr. 2019.

VALENTE, J. A. O papel da interação e as diferentes abordagens pedagógicas de Educação a Distância. In: MILL, D. R. S.; PIMENTEL, N. M. (Org.). **Educação a Distância: desafios contemporâneos**. São Carlos: EdUFSCar, 2013. p. 25-41.

VALENTIN, M. L. P. A. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 4, ago. 2002. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/ago02/Art_02.htm>. Acesso em: 09 jan. 2019.

- VENTURA, R. C. M. O.; NASSIF, M. E. Gestão de pessoas e suas relações com o compartilhamento da informação no contexto organizacional. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 26, n. 3, p. 221-234, set./dez. 2016.
- VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2006.
- VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2014.
- VIEIRA, S. **Como elaborar questionários**. São Paulo: Atlas, 2009.
- VILELA JUNIOR, G. B. **Estatística**: teste de Kruskal Wallis. [S.l.: s.n.], [20--]. Disponível em: <<http://www.cpaqv.org/estatistica/kruskalwallis.pdf>>. Acesso em: 15 jul. 2019. [slide].
- WADHWA, S.; SAXENA, A. Decision knowledge sharing: flexible supply chains in KM context. **Production Planning and Control**, [S.l.], v. 18, n. 5, p. 436-453, 2007. Disponível em: <<https://doi.org/10.1080/09537280701450661>>. Acesso em: 10 jun. 2019.
- WIENGARTEN, F. *et al.* Collaborative supply chain practices and performance: exploring the key role of information quality. **Supply Chain Management – An International Journal**, [S.l.], v. 15, n. 6, p. 463-473, 2010. Disponível em: <<https://doi.org/10.1108/13598541011080446>>. Acesso em: 21 jun. 2019.
- YANG, C.; CHEN, L. Can organizational knowledge capabilities affect knowledge sharing behavior? **Journal of Information Science**, [S.l.], v. 33, n. 1, p. 95-109, 2007. Disponível em: <<http://jis.sagepub.com/cgi/content/abstract/33/1/95>>. Acesso em: 17 jul. 2018.
- YOUNG, Ronald (Ed.). **Knowledge management tools and techniques manual**. Tokyo: Asian Productivity Organization, 2010. Disponível em: <http://www.kmbestpractices.com/uploads/5/2/7/0/5270671/km_tools__techniques_manual.pdf>. Acesso em 07 mar. 2018.
- YU, T. K.; LU, L. C.; LIU, T. F. Exploring factors that influence knowledge sharing behavior via *weblogs*. **Computers in Human Behavior**, [S.l.], v. 26, p. 32-41, 2010. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com.ez27.periodicos.capes.gov.br/science?_ob=MIimg&_imagekey=B6VDC-4X7YX8M-1-1&_cdi=5979&_user=923856&_pii=S0747563209001265&_origin=search&_zone=rslt_list_item&_coverDate=01%2F31%2F2010&_sk=999739998&wchp=dGLzVzzzSkzV&md5=8c40a74f8f7e7126b91129726422391d&ie=/sdarticle.pdf>. Acesso em: 07 jun. 2018.
- ZIVIANI, F. *et al.* Estratégias formais e informais de compartilhamento de informação e conhecimento na produção de pesquisas científicas. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo, **Anais...** São Paulo: IBICT, 2008. Disponível em: <<http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/ixenancib/paper/viewFile/3049/2175>>. Acesso em: 18 fev. 2018.

APÊNDICE A - ESCLARECIMENTOS SOBRE A PESQUISA

Caro(a) Colaborador(a)!

Este é um convite para que você participe do estudo intitulado **“COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS: um estudo de caso no Centro de Apoio à Educação a Distância.”**, em desenvolvimento pela pesquisadora Maria das Graças Moreira, mestranda do Programa de Pós-Graduação em Gestão & Tecnologia da Informação e Comunicação da Escola de Ciências da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (PPGGOC-ECI-UFMG), sob a orientação do Prof. Dr. Guilherme Ataíde Dias.

O presente estudo pretende analisar de que forma ocorre o compartilhamento de informações dentro da equipe do Centro de Apoio à Educação da Universidade Federal de Minas Gerais. Dentre outras justificativas consideramos mais importantes para realizar esta pesquisa, as dimensões acadêmica, social e organizacional. Na acadêmica, acreditamos que poderá contribuir no aumento da teoria sobre o assunto, já que a temática é relativamente atual, portanto pouco abordada na literatura; no tocante à questão social, entendemos que a Instituição se preocupa com a sociedade e os resultados desse diagnóstico poderão fomentar novos estudos que possam impactar positivamente no retorno à comunidade externa ao CAED e na dimensão organizacional, julgamos que os resultados poderão subsidiar a definição de estratégias para melhor condução dos processos de tomada de decisão.

Assim, esta pesquisa tem por finalidade conhecer melhor a equipe CAED, por meio da identificação do perfil socioeconômico e profissional dos integrantes da equipe, listar as práticas de compartilhamento de informações com base na percepção desses profissionais; detectar razões que motivam ou dificultam o compartilhamento de informações dentre os membros, além de verificar como esse compartilhamento contribui para a efetividade do trabalho executado.

Caso tenha interesse em contribuir, gostaríamos de contar com sua participação respondendo a este questionário e/ou permitindo que o/a entrevistemos. Entretanto, tem o direito de optar por não participar, como também poderá retirar o seu consentimento em qualquer fase deste estudo. Porém, se optar por colaborar suas opiniões serão relevantes para o alcance dos resultados almejados com a realização da pesquisa.

Agradecemos antecipadamente!

Maria das Graças Moreira - Mestranda

Guilherme Ataíde Dias - Orientador

APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Prezado (a) Senhor (a)

O(A) Senhor (a) está sendo convidado (a) a participar, como voluntário, (a) da pesquisa **“COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS: um estudo de caso no Centro de Apoio à Educação a Distância”**, que está sendo desenvolvida pela pesquisadora Maria das Graças Moreira, mestranda do Programa de Pós-Graduação em Gestão & Tecnologia da Informação e Comunicação da Escola de Ciências da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (PPGGOC-ECI-UFMG), sob a orientação do Prof. Dr. Guilherme Ataíde Dias. Pedimos a sua autorização para coletar, armazenar, utilizar e descartar o material escrito e/ou gravado **“Questionário e entrevista”**, cuja utilização está vinculada somente a este projeto de pesquisa ou, se o (a) Sr. (a) concordar, em outros futuros. Nesta pesquisa o objetivo geral é investigar **“O compartilhamento de informações no âmbito da equipe que compõe o Centro de Apoio à Educação a Distância da Universidade Federal de Minas Gerais”**, tendo como objetivos específicos:

- Listar as práticas de compartilhamento de informações com base na percepção dos funcionários do Centro de Apoio à Educação a Distância da Universidade Federal Minas Gerais;
- Verificar como o compartilhamento de informações contribui para a efetividade do trabalho executado;
- Detectar as razões que motivam ou dificultam o compartilhamento de informações na equipe do CAED/UFMG;
- Apresentar sugestões de melhorias nos processos de compartilhamento de informações no CAED/UFMG.

Uma justificativa para essa abordagem reside no fato de vivenciarmos a era da informação e do conhecimento por toda parte. Além disso, a proximidade entre o universo da EaD, a distância física entre os servidores, estudantes e a comunidade universitária, público-alvo dessa modalidade de ensino, provocou inquietações que motivaram a realização desta pesquisa. Ao longo da carreira como servidora pública, a pesquisadora tem atuado na área de EaD há cerca de quinze anos, período em que foram observadas demandas variadas quanto ao acesso e uso de informações de qualquer lugar do mundo e, em poucos segundos. Trazer o assunto para a realidade

Rubrica do (a) participante:

Rubrica da pesquisadora:

profissional, propiciará a oportunidade de articular a utilização das informações de forma integrada dentro do CAED/UFMG.

Para esta pesquisa adotaremos a abordagem exploratória e descritiva; será quantitativa e qualitativa no tocantes à natureza dos dados. O campo empírico será o CAED/UFMG e os sujeitos serão os servidores efetivos, funcionários celetistas e estagiários. Para a coleta dos dados definimos o questionário online e a entrevista estruturada e para analisar os dados obtidos serão aplicadas a análise de conteúdo, bem como técnicas estatísticas de programa especializado para a realização dos cálculos da média, mediana, desvio padrão, correlações e análises de regressão.

Quanto ao risco de preencher o questionário ou participar da entrevista, informamos que o (a) Sr. (a) poderá incorrer apenas a um possível constrangimento em responder questões que, por ventura, possa não compreender. Entretanto, acreditamos que os assuntos não apresentam tal característica, mas, o (a) Sr. (a) poderá dirimir suas dúvidas acerca do conteúdo do documento com a pesquisadora antes, durante e mesmo após o término da pesquisa. Ressaltamos que a pesquisadora estará disponível para quaisquer esclarecimentos que julgue importante.

Os resultados desse estudo poderão contribuir com o aumento da teoria sobre o assunto, já que a temática é relativamente atual, portanto pouco abordada na literatura; fomentar a realização de novos estudos que possam impactar positivamente no retorno à comunidade externa ao CAED e à Universidade.

Importante ressaltar que os benefícios dos resultados poderão, ainda:

- melhorar, por meio da realização de reuniões temáticas, maior integração entre os membros da equipe CAED;
- fomentar o crescimento pessoal e profissional dos funcionários a partir da participação no processo de tomada de decisão do setor;
- estimular o interesse da equipe em formar grupos para compartilhar informações, contribuindo para a disseminação e aplicação do conhecimento e que resultem em vantagem competitiva da equipe CAED relativamente a outras Instituições e/ou centros de apoio à educação a distância.

Para participar deste estudo o (a) Sr. (a) não terá nenhum custo e não receberá qualquer vantagem financeira. Apesar disso, caso sejam identificados e comprovados danos provenientes desta pesquisa, o (a) Sr.(a) tem assegurado o direito à indenização. Terá o esclarecimento sobre o estudo em qualquer aspecto que desejar e estará livre para participar ou recusar-se a participar e a qualquer tempo e sem

Rubrica do (a) participante:

Rubrica da pesquisadora:

quaisquer prejuízos, pode retirar o consentimento de guarda e utilização do material armazenado, valendo a desistência a partir da data de sua formalização. A sua participação é voluntária, e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou modificação na forma em que o Sr. (a) é atendido (a) pela pesquisadora, que tratará a sua identidade com padrões profissionais de sigilo. Os resultados obtidos estarão à sua disposição quando finalizada e seu nome ou o material que indique sua participação não será liberado sem a sua permissão. O (A) Sr. (a) não será identificado (a) em nenhuma publicação que seja resultado desta pesquisa.

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias originais, sendo que uma será arquivada pela pesquisadora, no "**CENTRO DE APOIO À EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**", e a outra será fornecida ao Sr. (a). Os dados, materiais e instrumentos utilizados na pesquisa ficarão arquivados com a pesquisadora por um período de 5 (cinco) anos nos arquivos do Centro, sala 115, Prédio Unidade Administrativa 3, sala 115, UFMG, Campus Pampulha e após esse tempo serão destruídos. Os pesquisadores tratarão a sua identidade com padrões profissionais de sigilo, atendendo a legislação brasileira (Resoluções Nº 466/12; 441/11 e a Portaria 2.201 do Conselho Nacional de Saúde e suas complementares), utilizando as informações somente para fins acadêmicos e científicos.

Eu, _____, portador(a) do documento de Identidade _____ fui informado (a) dos objetivos, métodos, riscos e benefícios da pesquisa "**COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS: um estudo de caso no Centro de Apoio à Educação a Distância**", de maneira clara e detalhada e esclareci minhas dúvidas. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão de participar se assim o desejar.

() Concordo em participar da pesquisa e com a publicação dos resultados em congressos e/ou publicações científicas, com a garantia do sigilo da minha identificação.

Declaro que concordo em participar desta pesquisa. Recebi uma via original deste termo de consentimento livre e esclarecido assinado por mim e pela pesquisadora, que me deu a oportunidade de ler e esclarecer todas as minhas dúvidas.

Rubrica do (a) participante:

Rubrica da pesquisadora:

Nome completo do(a) participante Data

Assinatura do participante

Nome completo da Pesquisadora: Maria das Graças Moreira

Endereço: Pedro Dutra, 195/204

CEP: 31270-390

Belo Horizonte - MG

Telefones: (31) 99103-9586

E-mail: nefertytyead@gmail.com (uso exclusivo para esse estudo)

Assinatura da pesquisadora Data

Nome completo da Pesquisadora: Maria das Graças Moreira

Endereço: Pedro Dutra, 195/204

CEP: 31270-390

Belo Horizonte - MG

Telefones: (31) 99103-9586

E-mail: nefertytyead@gmail.com (uso exclusivo para esse estudo)

Assinatura da pesquisadora (mestranda) Data

Em caso de dúvidas sobre os aspectos éticos desta pesquisa, o (a) Sr. (a) poderá consultar:

COEP-UFMG - Comissão de Ética em Pesquisa da UFMG

Av. Antônio Carlos, 6627. Unidade Administrativa II - 2º andar - Sala 2005.

Belo Horizonte, MG – Brasil

CEP: 31270-901

Campus Pampulha

E-mail: coep@prpq.ufmg.br

Telefone: (31) 3409-4592.

Rubrica do (a) participante:

Rubrica da pesquisadora:

APÊNDICE C - QUESTIONÁRIO PARA COLETA DE DADOS

PESQUISA COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES

1. COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES: um estudo de caso no Centro de Apoio à Educação a Distância

A realização desta pesquisa tem por objetivo investigar de que forma ocorre o compartilhamento de informações no âmbito da equipe do Centro de Apoio à Educação a Distância da Universidade Federal de Minas Gerais (CAED/UFMG). O estudo do tema se justifica a partir das dimensões:

- **Acadêmica:** poderá contribuir no desenvolvimento das teorias sobre o assunto, já que a temática é relativamente atual e, portanto, pouco abordada na literatura;
- **Social:** os resultados desse diagnóstico poderão fomentar novos estudos trazendo benefícios para toda a comunidade universitária;
- **Organizacional:** o compartilhamento de informações pode contribuir na definição de estratégias para balizar o processo decisório.

Além disso, identificar as práticas de compartilhamento de informações entre os integrantes da equipe possibilitará melhor compreensão e fortalecimento do processo de tomada de decisão, permitindo visualizar pontos de melhoria no ambiente de trabalho. Agradecemos por participar do nosso questionário. Seu *feedback* é muito importante.

PESQUISA COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES

2. Perfil social e profissional

* 1. Área de atuação:

- Técnica
- Administrativa
- Acadêmica
- Pedagógica

* 2. Cargo:

* 3. Tempo de serviço na Instituição:

* 4. Escolaridade:

* 5. Forma de contratação:

- Servidor efetivo - concurso público
- Funcionário contratado - CLT
- Estágio Acadêmico

* 6. Gênero

- Feminino
- Masculino
- Nenhum dos dois

* 7. Faixa etária

- entre 18 e 29 anos
- entre 30 e 39 anos
- entre 40 e 49 anos
- 50 anos ou mais

PESQUISA COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES

3. Práticas, métodos e ferramentas destinadas ao compartilhamento de informações

* 8. Relativamente ao compartilhamento de informações em seu ambiente de trabalho, indique na escala de 1 a 4 o nível de sua preferência na utilização dos dispositivos a seguir, sendo 1 o **Mais baixo** e 4 o **Mais alto**.

	1	2	3	4
Conversas informais com colegas de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reuniões formais e encontros de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uso de tecnologias (e-mail, <i>smartphones</i>); redes sociais (<i>WhatsApp, Instagram</i>)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Congressos, seminários, colóquios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chefia imediata.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Funcionário do próprio setor, especialista no assunto de interesse.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pessoas externas à Instituição (consultores).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 9. Em sua opinião quais são os motivos **MAIS** relevantes para compartilhar informações? Você pode marcar mais de uma opção:

- Auxilia na execução de minhas tarefas cotidianas.
- Me proporciona oportunidades para ampliar relacionamentos dentro da Instituição.
- Possibilita trocar experiências com outras pessoas e de diversas áreas de atuação.
- Contribui para que o meu trabalho seja reconhecido na Instituição.
- Possibilita que eu coopere com os meus conhecimentos para o desenvolvimento do trabalho de meus colegas e da organização.
- Ajuda a me tornar reconhecido pelo meu trabalho dentro da organização.

* 10. As afirmativas a seguir abordam o compartilhamento de informações na sua rotina de trabalho. Para cada frase, escolha na escala de 1 a 4 um número que mais se adequa à realidade do Centro de Apoio à Educação a Distância, sendo 1 **Discordo totalmente** e 4 **Concordo totalmente**.

	1	2	3	4
Tenho facilidade para compartilhar informações com a chefia imediata, colegas e outros setores da organização.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É fácil obter informações dentro da equipe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Contribuo com informações para melhorar a qualidade do trabalho e o desempenho da equipe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conhecer o trabalho desenvolvido por meus colegas é importante para o bom andamento das ações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compartilhando informações, aumento as possibilidades de destaque e reconhecimento da equipe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compartilho informações para demonstrar minha capacidade e desempenho profissional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ao compartilhar informações fortaleço minhas relações profissionais.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interagir nos processos trocando informações me possibilita conquistar prêmios e recompensas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- * 11. No compartilhamento de informações, a motivação, confiança, cultura organizacional, sentimento de pertencimento, premiações e recompensas são importantes nos relacionamentos equipe-chefia e vice-versa. Para cada frase, assinale na escala de 1 a 4, a opção que mais se adequa ao seu ambiente de trabalho, sendo 1 **Discordo totalmente** e 4 **Concordo totalmente**.

	1	2	3	4
Por vezes, sinto que me falta motivação para trocar experiências.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A falta de confiança em meus colegas de trabalho ou nas informações que eles compartilham impedem que eu colabore com outros conhecimentos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Percebo que minhas contribuições não geram reconhecimentos nem retornos positivos pelo restante da equipe e/ou chefia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinto que não pertenço ao grupo ou que minhas contribuições não são consideradas pelos outros funcionários do Centro de Apoio à Educação a Distância.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Percebo que a cultura da organização não favorece o compartilhamento de informações de forma aberta e colaborativa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinto que determinadas informações são difíceis de compartilhar devido à dificuldade em registrá-la ou sintetizá-la em arquivos digitais.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acredito que as ferramentas e/ou canais de comunicação ainda não são adequados ou suficientes para favorecer as trocas de informações.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4
Percebo que deter informações seguras me tornam mais autônomo (a) para tomar decisões e minha opinião tem mais força para a equipe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As premiações e recompensas me incentivam a participar das trocas de informações no meu local de trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 12. Em sua opinião quais são os motivos **MENOS** relevantes para compartilhar informações? Você pode marcar mais de uma opção:

- Auxilia na execução de minhas tarefas cotidianas.
- Me proporciona oportunidades de ampliar relacionamentos dentro da Instituição.
- Possibilita trocar experiências com outras pessoas e de diversas áreas de atuação.
- Contribui para que o meu trabalho seja reconhecido na Instituição.
- Possibilita que eu coopere com os meus conhecimentos para o desenvolvimento do trabalho de meus colegas e da organização.
- Ajuda a me tornar reconhecido pelo meu trabalho dentro da organização.

* 13. No tocante à troca de experiências, assinale a opção que melhor se adequa às práticas da equipe do Centro de Apoio à Educação a Distância (CAED).

	Nunca	Raramente	Frequentemente	Sempre
O ambiente de trabalho permite interações entre os funcionários e facilita o compartilhamento de informações.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toda documentação do CAED é organizada de modo a permitir o acesso a qualquer tipo de informação de ordem Institucional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A equipe adota o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação como facilitadoras nos processos de trocas de experiências e de aprendizados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Nunca	Raramente	Frequentemente	Sempre
As gestoras adotam o rodízio de funções para estimular o compartilhamento de informações.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
São adotadas ações direcionadas aos integrantes mais antigos e mais recentes da equipe, visando partilhar experiências e aprendizados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ideias e opiniões acerca das atividades de cada um podem ser compartilhadas em momentos não formais tais como, hora do lanche ou de almoço.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Há incentivo para a formação de grupos de discussão com a finalidade de promover a troca de experiências.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palestras, reuniões, conferências, seminários, congressos e colóquios beneficiam o compartilhamento de informações na equipe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- * 14. Reflita sobre as afirmativas relativas à cultura organizacional. Para cada uma, marque a resposta que mais se aproxima da realidade do seu ambiente de trabalho. Para isso, utilize a escala de 1 a 4, sendo 1 **Não se aplica** e 4 **Aplica-se totalmente**.

	1	2	3	4
As gestoras do CAED incentivam e valorizam o bom relacionamento da equipe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O membro da equipe que, frequentemente troca informações, obtém prestígio (<i>status/poder</i>) naquilo que faz.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Não existem barreiras de acesso entre os diferentes níveis hierárquicos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A chefia valoriza os integrantes que buscam fazer e divulgar a qualidade do seu trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O espírito de colaboração e a abertura nas trocas de informações são atitudes consideradas importantes para as gestoras do CAED.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As iniciativas de compartilhamento de informações da equipe são incentivadas, mas ficam sob o controle da chefia imediata.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os servidores do quadro efetivo do CAED compartilham informações como forma de promover o aprendizado dos funcionários celetistas e dos estagiários. NOTA: Servidor contratado por meio de concurso público. Funcionário contratado sob a forma de celetista (CLT). Estagiários contratados por meio de edital público.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

PESQUISA COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES

4. Fatores de impacto no compartilhamento de informações

*15. Quanto aos fatores que impactam o compartilhamento de informações, assinale a opção que melhor corresponde à sua realidade.

	Nunca	Raramente	Frequentemente	Sempre
Repasso informações que possam auxiliar meus colegas na execução de suas tarefas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compartilho experiências adquiridas quando participo do desenvolvimento de atividades de meus colegas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Partilho informações apenas com aqueles/as em quem confio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Confio e acredito em todas as informações e conhecimentos que meus colegas de trabalho me repassam.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meu <i>status</i> no ambiente de trabalho é reconhecido na medida em que compartilho minhas vivências.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ao compartilhar informações, consolido minhas relações profissionais.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tenho facilidade para trocar informações com meus superiores hierárquicos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Na maior parte do tempo estou demasiadamente ocupado/a e não disponho de tempo para conversar com outros membros da equipe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Não tenho paciência para resolver erros e/ou superar necessidades de ajuda de outras pessoas e, por isso, não compartilho informações.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

PESQUISA COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES**5. PRONTO! VOCÊ TERMINOU!!**

O questionário terminou. Sua contribuição é muito importante para o sucesso desta pesquisa!!

Agradecemos por sua atenção!!!

APÊNDICE D - ROTEIRO PARA ENTREVISTA

Orientações (**ler em voz alta para o(a) entrevistado(a)**):

Vou ler as questões.

Quaisquer dúvidas, repetirei as questões.

É muito importante que responda todas as questões.

1ª parte - Dados objetivos do (a) entrevistado (a)

- 1) Nome:
- 2) Idade:
- 3) Gênero:
- 4) Local de trabalho:
- 5) Forma de contratação:
- 6) Tempo de vínculo:
- 7) Data da entrevista:

2ª parte - Dados subjetivos

- 1) O CAED dispõe de ferramentas para compartilhar informações. Quais são essas ferramentas?
- 2) Em sua opinião, a estrutura física do CAED favorece o compartilhamento de informações? Explique.
- 3) Compartilhar informações pode trazer que tipo de vantagens para a equipe?
- 4) Quais contribuições o compartilhamento de informações proporciona aos integrantes da equipe?
- 5) Para você, que razões a equipe CAED tem para trocar informações e experiências?
- 6) Quais barreiras a equipe encontra para partilhar informações?
- 7) Como a cultura organizacional influencia no compartilhamento de informações dentro da equipe?

APÊNDICE E - TESTES NÃO PARAMÉTRICOS DE MANN WHITNEY E KRUSKAL WALLIS²¹

Testes estatísticos não paramétricos são métodos que não dependem de suposições extraídas dos dados fornecidos por uma distribuição normal de probabilidade, isto é, eles podem ser utilizados em amostras nas quais a distribuição dos valores é livre (*distributionfree methods*). Incluem estatística descritiva, modelos estatísticos, inferência estatística e testes de hipóteses não paramétricos.

O Teste de Mann-Whitney (*Wilcoxon rank-sum test*) é indicado para testar se duas amostras independentes foram retiradas de populações com distribuição de valores semelhantes (hipótese nula) ou diferentes (hipótese alternativa). Esse teste é, portanto, uma alternativa para o teste “t” para amostras independentes quando a amostra for pequena e/ou as pressuposições exigidas pelo teste “t” estiverem seriamente comprometidas, como a necessidade de distribuição normal ou gaussiana.

De forma prática, o teste de Wilcoxon-Mann-Whitney (teste U) é aplicado em situações na quais há um par de amostras independentes e se quer testar se as populações que deram origem a essas amostras podem ser consideradas semelhantes ou não. O teste é baseado nos postos (*ranks*) dos valores obtidos combinando-se as duas amostras. Isso é feito ordenando-se esses valores, do menor para o maior, independentemente de qual população cada valor provém. O teste U pode ser considerado a versão não-paramétrica do teste t de *Student*, para amostras independentes. A única exigência do teste de MannWhitney é a de que as observações sejam medidas em escala ordinal ou numérica.

O teste de Kruskal-Wallis (K-W) é o equivalente não paramétrico do teste de ANOVA (*analysis of variance*), mas aplicado a valores ranqueados por postos (*ranks*). Ele independe, portanto, da normalidade da distribuição dos valores das variáveis que devem estar em escala ordinal ou numérica. O Kruskal-Wallis é uma extensão do teste de Wilcoxon-MannWhitney para mais de duas populações. É usado para testar a hipótese nula de que todas as populações possuem funções de distribuição semelhantes, contra a hipótese alternativa de que ao menos duas das populações possuem funções de distribuição diferentes.

- a) O uso adequado do teste K-W pressupõe algumas condições, quais sejam:
- b) comparação de três ou mais amostras independentes;

²¹ Baseado em PEREIRA, 20--]; SILVA; BOGONI (2015); TESTE de Mann, [20--]; TESTE de Kruskal-Wallis, [20--]; VILELA JUNIOR, [20--].

- c) não pode ser utilizado para testar diferenças numa única amostra de respondentes mensurados mais de uma vez (teste pareado);
- d) o número de sujeitos deve ser, no mínimo 5 (cinco) e o número de grupos, no mínimo, 3 (três).

No teste de Mann-Whitney e de Kruskal-Wallis, é importante observar que se a amostra for muito pequena (por exemplo, dois ou três grupos e cinco dados por grupo) e ainda ocorrer vários empates (mais de 1/3 dos dados). Eles perdem poder estatístico, não devendo ser utilizados. No presente estudo, o número de respondentes foi de 40 e, portanto, ambos os testes puderam ser empregados.

ANEXO I - ANUÊNCIA DA INSTITUIÇÃO

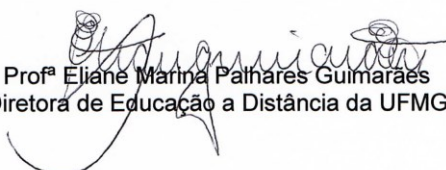
EQ.CAED 001/2019

AUTORIZAÇÃO

Autorizo, para os devidos fins, perante à Universidade Federal de Minas Gerais, a realização da pesquisa de Mestrado intitulada, **“COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES: um estudo de caso no Centro de Apoio à Educação a Distância”**, conduzida pela Mestranda Maria das Graças Moreira, desta Instituição e orientada pelo Prof. Dr. Guilherme Ataíde Dias, da Universidade Federal da Paraíba.

A pesquisa tem por finalidade investigar de que forma ocorre o compartilhamento de informações dentro da equipe do Centro de Apoio à Educação da Universidade Federal de Minas Gerais. A pesquisa ainda será submetida à apreciação do Comitê de Ética.

Belo Horizonte, 21 de fevereiro de 2019


Profª Eliane Marina Palhares Guimarães
Diretora de Educação a Distância da UFMG

ANEXO II – PARECER CONSUBSTANCIADO DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA DA UFMG

UNIVERSIDADE FEDERAL DE
MINAS GERAIS



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS: um estudo de caso no Centro de Apoio à Educação a Distância

Pesquisador: MARIA DAS GRACAS MOREIRA

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 10319619.9.0000.5149

Instituição Proponente: Escola de Ciências da Informação

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 3.278.270

Apresentação do Projeto:

O projeto intitulado "Compartilhamento de informações: um estudo de caso no Centro de Apoio à Educação à Distância" refere-se a um estudo desenvolvido no nível de mestrado, com vistas à identificação de nuances inerentes ao compartilhamento de dados referentes a um programa de formação à distância (EAD). O projeto se justifica pelos esperados impactos acadêmicos, sociais e organizacionais relacionados à temática a partir da condução do estudo. Os dados serão coletados por meio de entrevistas e questionários, aplicados a toda a população de funcionários do CAED/UFMG. Trata-se de um estudo exploratório e descritivo.

Objetivo da Pesquisa:

Listar as práticas de compartilhamento da informação com base na percepção dos funcionários do Centro de Apoio à Educação a Distância da Universidade Federal Minas Gerais;
Detectar as razões que motivam ou dificultam o compartilhamento de informações na equipe do CAED/UFMG;
Verificar como esse compartilhamento contribui para a efetividade do trabalho executado;
Apresentar sugestões de melhorias nos processos de compartilhamento de informações no CAED/UFMG.

Endereço: Av. Presidente Antônio Carlos, 6627 2º Ad S/I 2005
Bairro: Unidade Administrativa II **CEP:** 31.270-901
UF: MG **Município:** BELO HORIZONTE
Telefone: (31)3409-4592 **E-mail:** coep@prpq.ufmg.br

Continuação do Parecer: 3.278.270

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Os riscos inerentes à participação neste estudo estão relacionados ao desconforto pessoal para o preenchimento do questionário e o fornecimento de informações pessoais tanto no questionário, quanto na entrevista. Estes riscos foram apresentados no TCLE e estão claros para os participantes.

Os principais benefícios são indiretos, relacionados à melhoria do tratamento da informação no local de desenvolvimento da pesquisa.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

A pesquisa segue os padrões éticos exigidos. Foram apresentados documentos e suporte teórico para os procedimentos de recolha de informações.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Nenhuma consideração adicional.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Sou, salvo melhor juízo, favorável à aprovação deste projeto.

Considerações Finais a critério do CEP:

Tendo em vista a legislação vigente (Resolução CNS 466/12), o CEP-UFMG recomenda aos Pesquisadores: comunicar toda e qualquer alteração do projeto e do termo de consentimento via emenda na Plataforma Brasil, informar imediatamente qualquer evento adverso ocorrido durante o desenvolvimento da pesquisa (via documental encaminhada em papel), apresentar na forma de notificação relatórios parciais do andamento do mesmo a cada 06 (seis) meses e ao término da pesquisa encaminhar a este Comitê um sumário dos resultados do projeto (relatório final).

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1300017.pdf	15/04/2019 16:11:30		Aceito
Outros	ParecerOrientadorDeacordoProgPG.pdf	15/04/2019 16:09:21	MARIA DAS GRACAS MOREIRA	Aceito
Outros	RespostaCEP_UFMG.pdf	13/04/2019 00:17:30	MARIA DAS GRACAS MOREIRA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETOPLATBRASILatualiz.pdf	13/04/2019 00:15:32	MARIA DAS GRACAS MOREIRA	Aceito
Cronograma	CronogPesqAtualiz.pdf	13/04/2019	MARIA DAS	Aceito

Endereço: Av. Presidente Antônio Carlos, 6627 2º Ad Sl 2005
Bairro: Unidade Administrativa II **CEP:** 31.270-901
UF: MG **Município:** BELO HORIZONTE
Telefone: (31)3409-4592 **E-mail:** coep@prpq.ufmg.br

UNIVERSIDADE FEDERAL DE
MINAS GERAIS



Continuação do Parecer: 3.278.270

Cronograma	CronogPesqAtualiz.pdf	00:14:05	GRACAS MOREIRA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLEatualiz.pdf	13/04/2019 00:13:21	MARIA DAS GRACAS MOREIRA	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	Anuencialnst.pdf	24/02/2019 23:48:38	MARIA DAS GRACAS MOREIRA	Aceito
Folha de Rosto	Folha_de_Rosto.pdf	21/02/2019 22:49:29	MARIA DAS GRACAS MOREIRA	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

BELO HORIZONTE, 23 de Abril de 2019

Assinado por:
Eliane Cristina de Freitas Rocha
(Coordenador(a))

Endereço: Av. Presidente Antônio Carlos, 6627 2º Ad S/J 2005
Bairro: Unidade Administrativa II **CEP:** 31.270-901
UF: MG **Município:** BELO HORIZONTE
Telefone: (31)3409-4592 **E-mail:** coep@prpq.ufmg.br