

UNIVERSIDADE CESUMAR - UNICESUMAR  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DO  
CONHECIMENTO NAS ORGANIZAÇÕES

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

ANÁLISE DO USO DAS PRÁTICAS DA GESTÃO DO  
CONHECIMENTO PARA A FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL DA  
GASTRONOMIA

GABRIEL LUÍS PAULINO STROZZI

MARINGÁ

GABRIEL LUÍS PAULINO STROZZI

ANÁLISE DO USO DAS PRÁTICAS DA GESTÃO DO  
CONHECIMENTO PARA A FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL DA  
GASTRONOMIA

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão do Conhecimento nas Organizações da Universidade Cesumar (Unicesumar) como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Gestão do Conhecimento nas Organizações.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Regiane da Silva Macuch

Coorientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Ely Mitie Massuda

MARINGÁ  
2021

### Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S926a Strozzi, Gabriel Luís Paulino.  
Análise do uso das práticas da gestão do conhecimento para a formação do profissional da gastronomia / Gabriel Luís Paulino Strozzi. – Maringá-PR: UNICESUMAR, 2021.  
66 f. : il. ; 30 cm.

Orientadora: Profa. Dra. Regiane da Silva Macuch.  
Coorientadora: Profa. Dra. Ely Mitie Massuda.  
Dissertação (mestrado) – Universidade Cesumar - UNICESUMAR, Programa de Pós-Graduação em Gestão do Conhecimento nas Organizações, Maringá, 2021.

1. Práticas e ferramentas de gestão do conhecimento. 2. Gastronomia.  
3. Ensino. 4. Aprendizagem. I. Título.

CDD – 658.4038

GABRIEL LUÍS PAULINO STROZZI

ANÁLISE DO USO DAS PRÁTICAS DA GESTÃO DO  
CONHECIMENTO PARA A FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL DA  
GASTRONOMIA

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão do Conhecimento nas Organizações da Universidade Cesumar (Unicesumar) como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Gestão do Conhecimento nas Organizações. A Banca Examinadora foi composta pelos seguintes membros:

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Regiane da Silva Macuch  
Universidade de Maringá (Presidente)

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Cláudia Herrero Martins Menegassi  
Universidade de Maringá

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Juliana Marangoni Amarante  
Universidade Estadual de Maringá

Aprovada em: 26 de fevereiro de 2021.

Ao meu pai e à minha mãe que sempre me incentivaram a continuar.

## **AGRADECIMENTOS**

À Universidade Cesumar, pela concessão da bolsa de estudos institucional.

À minha orientadora pela atenção, carinho e cuidado desde o meu início como aluno especial na disciplina por ela ministrada, aos professores do Programa e aos funcionários pela forma como o mestrado me foi apresentado. Aos colegas de curso, em especial aos amigos Denis, Kássia, Leticia e Flavia por deixarem os dias de aula mais divertidos. Aos meus familiares, amigos e namorada por estarem sempre ao meu lado e me ajudarem a terminar e aos professores da banca de qualificação e defesa pelos direcionamentos sobre o meu trabalho.

*Information is not knowledge.*

*Knowledge is not wisdom.*

*Wisdom is not truth.*

*Truth is not beauty.*

*Beauty is not love.*

*Love is not music.*

*Music is **THE BEST***".

Frank Zappa, 'Packard Goose'.

## RESUMO

As ferramentas da gestão do conhecimento auxiliam na disseminação e retenção do conhecimento nas organizações e, sob a ótica da educação, elas podem auxiliar o processo de ensino e aprendizagem. Em uma instituição de ensino em Maringá/PR, onde o curso de gastronomia é consolidado, essas ferramentas podem auxiliar o processo formativo do aluno. Este trabalho de dissertação tem como objetivo em analisar as práticas e ferramentas da gestão do conhecimento que mais contribuem para a formação do profissional da gastronomia sob a ótica dos graduandos. Um questionário foi adaptado e entregue aos alunos, suas respostas foram quantificadas e analisadas por estatística descritiva e análise de conteúdo, também foram revisados artigos publicados nos últimos 5 anos sobre diferentes metodologias usadas por professores universitários. Por fim, foram comparados os resultados obtidos e identificadas as ferramentas e práticas da gestão do conhecimento presentes nos momentos remotos de sala de aula no curso em questão, com destaque para “Ambientes de Trabalho Colaborativo Virtual”, “Serviço de Rede Social” e “Comunicação Por Vídeo e Webinar”.

**Palavras-chave:** Práticas e ferramentas de Gestão do Conhecimento. Gastronomia. Ensino. Aprendizagem.





## **ABSTRACT**

The tools of knowledge management assist in the dissemination and retention of knowledge in organizations, from the perspective of education, they can assist the teaching-learning process. In an educational institution in Maringá / PR, where the gastronomy course is consolidated, these tools can help the student's training process. The objective of this dissertation work focuses on analyzing the knowledge management practices and tools that most contribute to the training of gastronomy professionals from the perspective of undergraduate students. A questionnaire was adapted and delivered to students, their answers were quantified and analyzed using descriptive statistics and content analysis, and articles published in the last 5 years on different methodologies used by university professors were also reviewed. Finally, the results obtained were compared and the knowledge management tools and practices present in the remote moments of the classroom in the course in question were identified, with emphasis on “Collaborative Virtual Workspace”, “Social Network Service” and “Video Communication and webinar”.

**Keywords:** Knowledge management tools and practices. Gastronomy. Teaching. Learning

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Estrutura da gestão do conhecimento da Asian Productivity Organization .....	21
<b>Figura 2</b>	Modelo de gestão do conhecimento.....	22
<b>Figura 3</b>	Categorização da taxonomia de bloom proposta por Anderson, Krathwohl e Airasian.....	30
<b>Figura 4</b>	Evolução da matrícula, em cursos de graduação tecnológicos, por modalidade de ensino Brasil 2009-20.....	35
<b>Figura 5</b>	Percepção dos alunos sobre o nível de implementação das práticas e gestão do conhecimento.....	43
<b>Figura 6</b>	Percepção dos alunos sobre o nível de alcance das práticas e gestão do conhecimento.....	45

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b>	Práticas e ferramentas sugeridas para o processo do conhecimento, segundo APO.....	23
<b>Quadro 2</b>	Práticas e ferramentas sugeridas para o processo do conhecimento, segundo Batista.....	24
<b>Quadro 3</b>	Práticas e ferramentas da Asian Productivity Organization.....	25
<b>Quadro 4</b>	Práticas relacionadas principalmente aos aspectos de gestão de recursos humanos.....	25
<b>Quadro 5</b>	Práticas ligadas primariamente à estruturação dos processos organizacionais:.....	26
<b>Quadro 6</b>	Práticas cujo foco é a base tecnológica e funcional.....	26
<b>Quadro 7</b>	Descrição das práticas e ferramentas da Gestão do Conhecimento..	27
<b>Quadro 8</b>	Habilidades Cognitivas segundo a Taxionomia de Bloom.....	30
<b>Quadro 9</b>	Síntese dos estudos encontrados na revisão bibliográfica de artigos publicados nos últimos 5 anos.....	34
<b>Quadro 10</b>	Eixos temáticos do curso superior de tecnologia em gastronomia...	36
<b>Quadro 11</b>	Dimensões de implantação e nível de alcance das práticas e ferramentas relacionadas a gestão do conhecimento dentro de uma organização.....	41

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b>	Parâmetro para determinar o nível de implementação e alcance das práticas da gestão do conhecimento.....	41
<b>Tabela 2</b>	Estágio de implantação das práticas e ferramentas da GC, pela percepção dos alunos.....	42
<b>Tabela 3</b>	Nível de alcance das práticas e ferramentas da GC na percepção dos alunos.....	44

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

<b>MEC</b>	Ministério da Educação
<b>INEP</b>	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas
<b>IES</b>	Instituição de Ensino Superior
<b>IPEA</b>	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
<b>PPCSTG</b>	Projeto Pedagógico do Curso Superior de Tecnologia em Gastronomia
<b>APO</b>	Asian Productivity Organization
<b>CNCST</b>	Catálogo Nacional de Cursos Superiores Tecnológicos
<b>UNA-SUS</b>	Universidade Aberta do Sistema Único de Saúde

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>16</b>
1.1 OBJETIVOS .....	18
<b>1.1.1 OBJETIVO GERAL</b> .....	<b>18</b>
<b>1.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	<b>18</b>
1.2 JUSTIFICATIVA.....	19
1.3 ADERÊNCIA AO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DO CONHECIMENTO NAS ORGANIZAÇÕES.....	19
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b>	<b>20</b>
2.1. GESTÃO DO CONHECIMENTO .....	20
2.2. PRÁTICAS E FERRAMENTAS DA GESTÃO DO CONHECIMENTO (GC) .....	24
2.3 FORMAÇÃO PROFISSIONAL NO ENSINO SUPERIOR: AULAS PRÁTICAS, APRENDIZAGEM E COMPARTILHAMENTO DO CONHECIMENTO.....	28
2.5 CONTEXTO DO MOMENTO HISTÓRICO DA PESQUISA .....	36
<b>3 METODOLOGIA</b>	<b>38</b>
3.1 ABORDAGEM DA PESQUISA .....	38
3.2 LOCAL DO ESTUDO .....	38
3.3 SUJEITOS DA PESQUISA .....	39
3.4 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS .....	39
3.5 TÉCNICA DE ANÁLISE DE DADOS .....	40
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO</b>	<b>41</b>
<b>5. CONCLUSÃO</b>	<b>48</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>49</b>
<b>APÊNDICES</b>	<b>54</b>
APÊNDICE A .....	55

## 1 INTRODUÇÃO

Na atualidade, vem se discutindo sobre o valor do conhecimento na sociedade. Dalkir (2011, p. 10) afirma que a criação e difusão do conhecimento se tornaram fatores cada vez mais importantes na competitividade corporativa. Diante disso, fazem-se necessárias mudanças dentro das organizações para que elas se adaptem às novas exigências do mercado econômico. Portanto, na contemporaneidade as organizações que buscam a implementação de processos para gerir o conhecimento estão em vantagem competitiva no mercado. Nesse contexto, apresenta-se a Gestão do Conhecimento como a forma sob a qual a informação se torna conhecimento acessível e é disponibilizada facilmente de uma forma utilizável para os colaboradores que podem aplicá-la (Patel e Harty, 1998).

Frente aos diversos desafios modernos, a Gestão do Conhecimento contempla uma série de práticas para as organizações. Para Dalkir (2005, p. 217), essas “são comumente tratadas como caixas pretas, as informações entram por um lado e conhecimento magicamente sai pelo outro.” Sendo assim, entende-se que as práticas são extremamente necessárias durante a implementação da Gestão do Conhecimento nas organizações e se revelam como estratégias fundamentais em um cenário econômico dinâmico e competitivo, uma vez que essas facilitam o compartilhamento do conhecimento, fator que não pode ser diferente para as organizações cuja essência é a educação.

As organizações educacionais, assim como outros tipos de organizações, constataram que a Gestão do Conhecimento e suas práticas podem ser uma aliada eficiente para que atendam as demandas relacionadas à educação na atualidade, visto que especialistas da educação como Chalita (2001), Cortela (2008) e Moran (2003) perceberam que os métodos tradicionais de ensino estão obsoletos e pouco eficazes. Logo, o uso dessas práticas pode ser uma aliada para a superação dos desafios escolares. Seguindo essa linha de raciocínio, Llarena, Duarte e Santos (2005) afirmam que a Gestão do Conhecimento é considerada imprescindível no que tange ao processo educacional contemporâneo, sobretudo para o ensino superior, uma vez que a mesma é considerada fundamental para a otimização do tempo, espaço e recursos.

Em se falando de educação no contexto do ensino superior, que foca na formação de profissionais, o curso de tecnologia em gastronomia pode se beneficiar das práticas de Gestão do Conhecimento. É sabido que nos últimos anos esse curso vem passando por uma procura significativa. Segundo dados do INEP (2019), o curso superior de tecnologia em



gastronomia aparece entre os 10 maiores em números de matrículas na rede privada. Isso pode ser explicado pela “glamourização” que o profissional da gastronomia vem sofrendo. No contexto atual, muitos chefes de cozinha deixam de lado o papel de cozinheiro propriamente dito para assumirem papéis de celebridades. A globalização é outro fator que também se pode destacar como motivo para o crescimento e interesse pela gastronomia, uma vez que o número de buscas por informações sobre alimentação por veículos de comunicação através do mundo todo nunca foi tão grande (PROENÇA, 2010).

Essa área também encanta os que procuram ter formação na área. Assim, o Ministério da Educação (BRASIL, 2016) especifica no perfil do profissional de conclusão do curso superior de tecnologia em gastronomia a característica de articular e coordenar empreendimentos e negócios gastronômicos.

Tendo em vista os aspectos salientados anteriormente, as Instituições de Ensino Superior (IES) no Brasil buscam oferecer a melhor formação possível. Isso é explícito no Projeto Pedagógico do Curso Superior de Tecnologia em Gastronomia da Fundação Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre que salienta que o egresso do Curso deve estar preparado para os desafios dos novos tempos e das novas tecnologias (UFCSPA, 2015). Outro fator é o empreendedorismo que recorrentemente destaca histórias bem-sucedidas de empreendimentos gastronômicos, além do aumento da procura do público por diferentes estabelecimentos.

O PPCSTG da Universidade Cesumar afirma que:

O fácil acesso a produtos de qualidade, assim como a disseminação de novas técnicas, fez com que a gastronomia se tornasse uma fonte inesgotável de descobertas [...] toda essa inovação vem atrelada a uma necessidade extrema de profissionalização da gastronomia brasileira (UNICESUMAR, 2013).

Devido aos fatores subjacentes ao aumento da procura pelos cursos de Gastronomia, a competitividade entre as instituições que ofertam essa formação se torna cada vez mais acirrada. Nesse contexto, a Gestão do Conhecimento e suas práticas podem ser um diferencial importante.

No ano de 2020, o mundo foi assolado por uma pandemia causada pela doença conhecida como coronavírus (UMA-SUS, 2020). Em razão disto, todas as atividades presenciais tiveram de ser remodeladas de forma com que os alunos pudessem cumprir o a grade curricular em casa, trazendo à tona o uso das ferramentas tecnológicas para auxiliar nos momentos de ensino e aprendizagem (CORDEIRO, 2020). Assim, as práticas e ferramentas da Gestão do Conhecimento também podem auxiliar professores e alunos, uma

vez que Batista e Quandt (2015) classificam algumas dessas como tendo base tecnológica e sendo responsáveis por auxiliar na retenção e disseminação do conhecimento. Tendo em vista esse contexto, a pesquisa busca responder a seguinte questão: **quais as práticas e ferramentas da Gestão do Conhecimento contribuem com a formação do profissional da gastronomia?**

## 1.1 OBJETIVOS

### 1.1.1 Objetivo geral

O objetivo geral desta pesquisa é elencar quais as práticas e ferramentas de Gestão do Conhecimento na formação prática do profissional de Gastronomia no Ensino Superior.

### 1.1.2 Objetivos específicos

Para se alcançar o objetivo geral desta pesquisa, faz-se necessário os seguintes objetivos específicos:

1. Revisar a literatura sobre a formação do profissional em gastronomia no ensino superior e sobre as práticas de gestão do conhecimento.
2. Analisar a percepção dos alunos de um curso de gastronomia relacionadas as práticas da Gestão do Conhecimento.
3. Analisar o conteúdo de escritos publicados sobre metodologias pedagógicas eficientes em sala de aula do Ensino Superior de gastronomia os últimos 5 anos.
4. Relacionar as informações encontradas para chegar às práticas e ferramentas existentes que mais podem contribuir para a formação do profissional da gastronomia.

## 1.2 JUSTIFICATIVA

Para este estudo, apresentam-se duas justificativas que evidenciam práticas da Gestão do Conhecimento e contribuem para a formação do profissional da Gastronomia, sendo uma teórica e outra prática. A teórica se encontra relacionada à escassez de pesquisas sobre práticas de Gestão do Conhecimento durante a formação do profissional da gastronomia. Isso foi concluído após o processo de busca na literatura.

A justificativa prática está ligada à formação acadêmica em gastronomia do mestrando, que facilita o entendimento de conceitos específicos da área. Além de maior facilidade na interpretação das práticas da gestão do conhecimento que já se fazem presentes durante a formação do profissional.

## 1.3 ADERÊNCIA AO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DO CONHECIMENTO NAS ORGANIZAÇÕES

Ao buscar identificar práticas que podem facilitar a transferência e o compartilhamento de conhecimento profissional durante a formação do gastrônomo foi buscada uma melhor compreensão de como o compartilhamento do conhecimento sob a perspectiva da Gestão do Conhecimento ocorre tanto teoricamente como em situações práticas que podem ser adotadas no contexto de ensino e da aprendizagem no Ensino Superior.

Neste estudo, o entendimento dos elementos “práticas e ferramentas da gestão do conhecimento” segue os modelos de Gestão do Conhecimento do Manual da *Asian Productivity Organization* (APO, 2009) e de Batista (2012).

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

No levantamento bibliográfico prévio sobre Gestão do Conhecimento e gastronomia, pouco foi encontrado. Assim, este referencial teórico foi construído tanto com base em autores estudados durante as disciplinas do programa de pós-graduação em Gestão do Conhecimento nas Organizações, como em pesquisas nas bases de dados científicas como Uptodate, EBSCO, IEEE, Comunidade Acadêmica Federada (CAFe), Scielo, Periódicos da CAPES e Scopus.

Este capítulo está estruturado com base em cinco seções, sendo elas: Gestão do Conhecimento, práticas e ferramentas da Gestão do Conhecimento, formação profissional no Ensino Superior de Gastronomia: aulas práticas, aprendizagem e compartilhamento do conhecimento, ensino tecnológico, e por último, contexto do momento histórico da pesquisa.

### 2.1. GESTÃO DO CONHECIMENTO

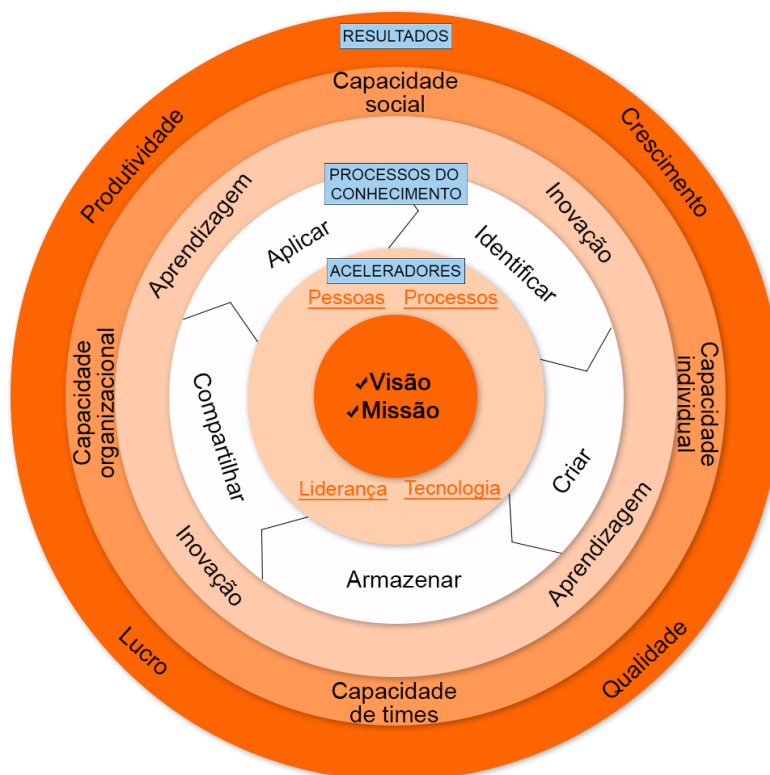
A sociedade atual tem sido vista como a sociedade do conhecimento. Para Davenport e Prusak (1998, p. 6), “o conhecimento pode ser comparado a um sistema vivo, que cresce e se modifica à medida que interage com o meio ambiente”. A partir deste aspecto dinâmico do conhecimento, compreendido como uma forma de adquirir vantagem competitiva, que a Gestão do Conhecimento pode auxiliar nos desafios contemporâneos, como aponta Llarena et al. (2015, p.223) ao expor que “a gestão do conhecimento tem a capacidade de otimizar tempo, espaço e recursos.”

Para Chu, Wang e Yuen (2011), o objetivo da Gestão do Conhecimento é melhorar a qualidade das contribuições que as pessoas realizam nas organizações, atribuindo sentido ao contexto na qual a organização existe. Ou seja, fazer com que as pessoas contribuam com o conhecimento que possuem para ajudar a sua organização a obter essa vantagem.

Assim, Cheng e Lee (2016) também apontam a Gestão do Conhecimento como um processo sistemático e integrador de coordenar as atividades de toda a organização de adquirir, criar, armazenar, compartilhar, desenvolver e implementar o conhecimento. A partir disso, diversos autores apresentam formas para que esse conhecimento possa ser criado, armazenado, desenvolvido e implementado através do uso das práticas e ferramentas da Gestão do Conhecimento, dentre eles destacam-se: Choo (1998), Weick (2001), Nonaka e Takeuchi (1997), Wiig (1993), APO (2009) e Batista (2014).

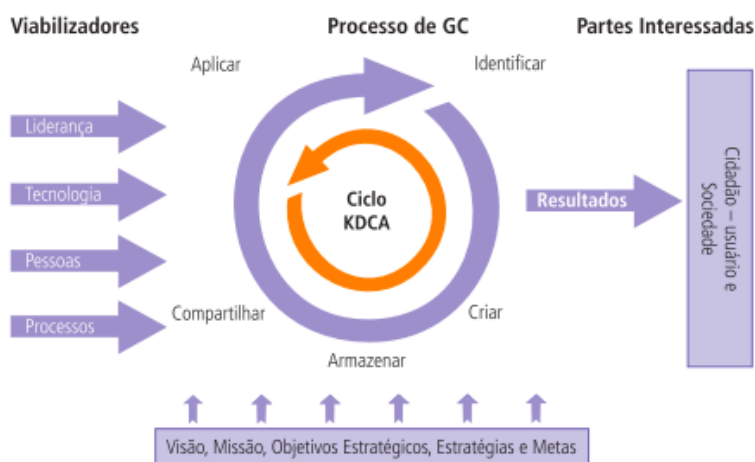
Para ser exitosa, a iniciativa da Gestão do Conhecimento precisa ter um embasamento teórico de sustentação e uma estrutura para operar, caso contrário, as ações não serão coordenadas e as expectativas não serão atingidas (DALKIR, 2011).

Com base nisso, este tópico está estruturado a partir dos modelos de Asian Productive Organization (2009) e de Batista (2012).



**Figura 01** – Estrutura da gestão do conhecimento da *Asian Productivity Organization*  
Fonte: Adaptado pelo autor de APO (2009)

APO (2009, p.80) define a Gestão do Conhecimento (GC) como “abordagem integrada para criação, compartilhamento, e aplicação do conhecimento para melhorar a produção, lucratividade e crescimento organizacional”. Assim, pode-se observar que todo o modelo de GC apresentado tem como centro a missão e a visão da empresa, tem como aceleradores pessoas, processos, tecnologia e liderança e apresenta o processo do conhecimento com cinco passos-chave: identificar, criar, armazenar, compartilhar e aplicar o conhecimento. Por fim, tem como resultado qualidade, lucratividade, crescimento e produtividade.



**Figura 02** – Modelo de gestão do conhecimento  
 Fonte: BATISTA (2012)

Batista (2012) apresenta como ponto de partida de seu modelo de GC (figura 02) os direcionadores estratégicos da organização: visão, missão, objetivos estratégicos, estratégias e metas. Em similaridade com o modelo da APO, apresenta como viabilizadores: lideranças, tecnologia, pessoas e processos. A mobilização sistemática do conhecimento se dá em: identificar, criar, armazenar, compartilhar e aplicar. O autor escreve que “as atividades integrantes do processo de gestão do conhecimento devem ser executadas na gestão de processos e de projetos. Para isso, utiliza-se do Ciclo KDCA (BATISTA, 2012, p. 62).” A sigla KDCA significa, em tradução livre, conhecimento (Knowledge), executar (Do), verificar (Check) e agir (Act) e engloba a elaboração do plano de GC, execução, verificação e correção ou armazenamento.

Por fim, seus resultados podem ser divididos em imediatos e finais. Como resultados imediatos, tem-se a aprendizagem e a inovação, e como resultados finais que decorrem dos imediatos, tem-se de “aumentar a eficiência; melhorar a qualidade e a efetividade social; contribuir para a legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade na administração pública e para o desenvolvimento brasileiro (BATISTA, 2012, p. 69).”

A seguir, por meio de quadros, estão elencadas as práticas e ferramentas sugeridas de cada processo do conhecimento:

**Quadro 01** – Práticas e ferramentas sugeridas para o processo do conhecimento, segundo APO

<b>PROCESSO DO CONHECIMENTO</b>	<b>PRÁTICAS E FERRAMENTAS</b>
Identificação	Ferramenta de avaliação de conhecimento da APO; Café do conhecimento; Comunidades de prática; Ferramentas de busca avançada; Construção de clusters do conhecimento; localizador de expertise; Espaço virtual colaborativo; Mapa do conhecimento; Mentoria e Modelo de implantação da GC.
Criação	Brainstorming; Captura de ideias de aprendizado; Revisão de aprendizado; Revisão pós-ação; Espaços colaborativos; Café do conhecimento; Comunidades de prática; Bases de conhecimento; Blogs; Comunicação por vídeo e webinars; Pesquisa avançada; Construção de clusters do conhecimento; localizador de expertise; Espaços colaborativos virtuais; Mentoria; Portal do conhecimento e Compartilhamento de vídeo.
Armazenamento	Revisão do aprendizado; Revisão pós-ação; Espaços colaborativos; Café do conhecimento; Comunidades de prática; Bases do conhecimento; Blogs; Comunicação por vídeo e webinars; Pesquisa avançada; Construção de clusters do conhecimento; localizador de expertise; Espaços virtuais colaborativos; Mentoria; Portal do conhecimento e Compartilhamento de vídeo.
Compartilhamento	Assistência de pares; Revisão de aprendizado; Revisão pós-ação; Comunidades de prática; Biblioteca de documentos; Bases do conhecimento; Blogs; Redes sociais; Comunicação por vídeo de webinars; Construção de clusters do conhecimento; localizador de expertise; Espaços virtuais colaborativos; portal do conhecimento; Compartilhamento de vídeo; Espaços colaborativos; Narrativas; Café do conhecimento e Mentoria.
Aplicação	Café do conhecimento; Comunidades de prática; Biblioteca de documentos; Bases de conhecimento; Blogs; Comunicação por vídeos e webinars; Pesquisa avançada; Construção de clusters do conhecimento; localizador de expertises; Espaços colaborativos virtuais; Plano de competência do trabalhador do conhecimento; Assistência por pares; Espaços colaborativos e Portal do conhecimento.

Fonte: APO (2020) adaptado pelo autor.

Percebe-se que para diferentes processos, muitas vezes aparecem as mesmas práticas e ferramentas, o que indica a possibilidade de usá-las em diferentes momentos do processo do ciclo de conhecimento. O mesmo pode ser verificado no quadro a seguir, que apresenta as práticas e ferramentas sugeridas para os processos do ciclo de conhecimento por Batista (2012).

**Quadro 02** – Práticas e ferramentas sugeridas para o processo do conhecimento, segundo Batista

<b>PROCESSO DO CONHECIMENTO</b>	<b>PRÁTICAS E FERRAMENTAS</b>
Identificação	Instrumento para a avaliação do GC na administração pública, café do conhecimento, comunidades de prática, mapeamento do conhecimento, ambientes virtuais colaborativos, banco de competências individuais ou banco de talentos.
Criação	Brainstorming, café do conhecimento, comunidades de prática, revisão pós-ação, ambientes virtuais colaborativos, blogs, repositórios de conhecimento.
Armazenamento	Revisão pós-ação, café do conhecimento, comunidades de prática, taxonomia, repositórios de conhecimento, blogs, ambientes virtuais colaborativos.
Compartilhamento	Revisão pós-ação, café do conhecimento, comunidades de prática, taxonomia, repositórios de conhecimento, blogs, ambientes virtuais colaborativos, ambientes físicos colaborativos, narrativas.
Aplicação	Café do conhecimento, comunidades de prática, taxonomia, repositórios de conhecimento, blogs, ambientes virtuais colaborativos, ambientes físicos colaborativos.

Fonte: Batista (2012) adaptado pelo autor.

0Ao serem comparados os dois modelos anteriormente apresentados, observam-se semelhanças, como práticas e ferramentas da gestão do conhecimento iguais que são usadas durante os mesmos processos do ciclo de conhecimento de ambos os autores

## 2.2. PRÁTICAS E FERRAMENTAS DA GESTÃO DO CONHECIMENTO (GC)

Ao se estudar como ocorre a Gestão do Conhecimento dentro das organizações, algumas práticas e ferramentas aparecem para auxiliar esse processo. Dalkir (2011) escreve que muitas delas são emprestadas de outras disciplinas e algumas são específicas da GC.

Gonçalves e Vasconcelos (2011) dizem que as práticas da Gestão do Conhecimento se caracterizam por elementos como: a) regularidade na execução; b) finalidade da gestão da organização; c) padrões de trabalho como base e, d) direcionamento para produção, retenção, disseminação, compartilhamento ou aplicação do conhecimento dentro da organização e na relação desta com o exterior.

Nesse sentido, a *Asian Productivity Organization* (APO, 2020) publicou a segunda edição do Manual de Práticas e Ferramentas da Gestão do Conhecimento. Esse manual separa as práticas e ferramentas entre aquelas que usam e que não usam instrumentos tecnológicos. Assim, tem-se no quadro 3 a seguinte divisão feita pela APO:



**Quadro 03 - Práticas e ferramentas da *Asian Productivity Organization***

<b>NÃO UTILIZAM FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS</b>	<b>UTILIZAM FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brainstorming</li> <li>2. Captura de ideias de conhecimento</li> <li>3. Assistência por pares</li> <li>4. Revisão de aprendizagem</li> <li>5. Revisão pós-ação</li> <li>6. Narrativas</li> <li>7. Espaços colaborativos</li> <li>8. Ferramenta de avaliação do conhecimento da APO</li> <li>9. Café do conhecimento</li> <li>10. Comunidades de prática</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Computação em nuvem</li> <li>2. Biblioteca de documentos levando a um Sistema de gestão de documentos</li> <li>3. Bases do conhecimento (Wikis, etc.)</li> <li>4. Blogs</li> <li>5. Redes sociais</li> <li>6. Comunicação por vídeo e webinars</li> <li>7. Ferramentas de busca avançada</li> <li>8. Construção de clusters do conhecimento</li> <li>9. Localizador de expertise</li> <li>10. Espaços colaborativos virtuais</li> </ol>

Fonte: APO (2020) adaptado pelo autor.

Para Batista (2012, p. 40), a Gestão do Conhecimento “ajuda as organizações a enfrentar novos desafios, implementar práticas inovadoras de gestão e melhorar a qualidade dos processos, produtos e serviços públicos em benefício do cidadão-usuário e da sociedade em geral.” Práticas, essas, separadas em três grupos: a primeira, práticas relacionadas principalmente aos aspectos de gestão de recursos humanos, são as práticas que viabilizam a transferência, a disseminação e o compartilhamento de informações e conhecimento (Batista; Quandt, 2015) estão apresentadas no quadro abaixo.

**Quadro 04 - Práticas relacionadas principalmente aos aspectos de gestão de recursos humanos**

<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Assistência a colegas</li> <li>b) Brainstorming</li> <li>c) Café do conhecimento</li> <li>d) Coaching</li> <li>e) Compartilhamento de vídeos</li> <li>f) Comunidades de prática ou comunidades de conhecimento</li> <li>g) Educação corporativa</li> <li>h) Espaços colaborativos físicos</li> <li>i) Espaços colaborativos virtuais</li> <li>j) Fóruns presenciais e virtuais e listas de discussão</li> <li>k) Mentoring</li> <li>l) Narrativas</li> <li>m) Revisão de aprendizagem</li> <li>n) Revisão pós-ação</li> <li>o) Universidade corporativa</li> </ol>
--

Fonte: Batista; Quandt (2015) adaptado pelo autor.

O segundo grupo de práticas apresentadas por Batista e Quandt (2015) são as práticas ligadas primariamente à estruturação dos processos organizacionais, e tem a função de facilitar a geração, retenção, organização e disseminação do conhecimento organizacional. Essas práticas são apresentadas no quadro 05.

**Quadro 05 - Práticas ligadas primariamente à estruturação dos processos organizacionais:**

<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Banco de competências individuais/banco de talentos/páginas amarelas;</li> <li>b) Banco de competências organizacionais;</li> <li>c) Bases de conhecimento;</li> <li>d) Benchmarking interno e externo;</li> <li>e) Captura de ideias e de lições aprendidas;</li> <li>f) Construção de clusters de conhecimento/repositórios do conhecimento;</li> <li>g) Gestão do capital intelectual/gestão dos ativos intangíveis;</li> <li>h) Instrumento de avaliação do grau de maturidade em GC;</li> <li>i) Mapeamento ou auditoria do conhecimento;</li> <li>j) Melhores práticas;</li> <li>k) Memória organizacional/lições aprendidas/banco de conhecimentos;</li> <li>l) Organizational knowledge assessment (OKA);</li> <li>m) Sistemas de gestão por competências</li> <li>n) Sistemas de inteligência organizacional/inteligência competitiva</li> <li>o) Taxonomia</li> </ul>
---

Fonte: Batista; Quandt (2015) adaptado pelo autor.

O terceiro e último grupo de práticas e ferramentas da GC apresentados pelos autores é o grupo de práticas referente as práticas cujo foco é a base tecnológica e funcional, as quais suportam à GC, tanto com a automação da gestão da informação quanto com aplicativos e ferramentas tecnológicas que auxiliam na captura, difusão e colaboração do conhecimento (Batista e Quandt, 2015). Essas são apresentadas a seguir.

**Quadro 06 - Práticas cujo foco é a base tecnológica e funcional**

<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Blogs</li> <li>b) Customer relationship management (gestão de relacionamento com o cliente)</li> <li>c) Data mining (ferramenta de TI para apoio à GC)</li> <li>d) Data warehouse (ferramenta de TI para apoio à GC)</li> <li>e) Ferramentas de busca avançada</li> <li>f) Ferramentas de colaboração como portais, intranets e extranet</li> <li>g) Gestão de conteúdo</li> <li>h) Gestão eletrônica de documentos</li> <li>i) Serviços on-line de redes sociais</li> <li>j) Sistemas de workflow</li> <li>k) Voice and voice-over-internet protocol (Voip)</li> </ul>
---

Fonte: Batista; Quandt (2015) adaptado pelo autor

A partir das práticas apresentadas, foram selecionadas como mais relevantes aquelas que se repetem entre os autores. Essas estão apresentadas no Quadro 07 com as descrições apresentadas por seus referidos autores:

**Quadro 07 - Descrição das práticas e ferramentas da Gestão do Conhecimento.**

<b>PRÁTICAS</b>	<b>ASIAN PRODUCTIVITY ORGANIZATION (2020)</b>	<b>BATISTA E QUANDT (2015)</b>
<b>Assistência de colegas</b>	Técnica utilizada pela equipe do projeto para buscar ajuda de colegas e especialistas no assunto em relação aos problemas encontrados pela equipe.	Método utilizado pela equipe de projeto para obter a assistência de especialistas ou colegas sobre um problema que esteja sendo enfrentado.

<b>Bases de conhecimento</b>	São databases colaborativos e participativos estruturados para responder a um determinado tópico do conhecimento, o “o que, por que, onde, quando, quem e como” seis componentes do conhecimento.	É o armazenamento do conhecimento organizacional sobre processos, produtos, serviços e relacionamentos.
<b>Blogs</b>	Um site simples no estilo de jornal que contém uma lista de entradas, geralmente em ordem cronológica inversa. As inscrições são geralmente artigos curtos ou histórias relacionadas a eventos recentes. No entanto, as entradas não precisam ser apenas texto, podem também ser fotos, vídeos, áudios ou todos.	É um tipo de site na forma de jornal. Contém uma lista de postagens em ordem cronológica. As postagens podem ser textos, fotografias, vídeos, gravações de áudio.
<b>Brainstorming</b>	É uma maneira simples de ajudar um grupo a gerar ideias novas e incomuns. O processo é dividido em duas partes: divergência e convergência. Na divergência todas as ideias são tratadas como validas. Durante a convergência as ideias são julgadas de maneira positive, antes de apontar os pontos negativos.	É uma maneira simples de um grupo gerar novas ideias. O processo é dividido em duas partes: divergência e convergência. Na divergência, todos os participantes concordam aceitar todas as ideias como validas. Na convergência, os participantes julgam as ideias buscando os pontos positivos antes de ver os aspectos negativos.
<b>Café do conhecimento</b>	Esta é uma forma de grupo de discussão, reflexão, desenvolvimento e compartilhamento de quaisquer ideias ou percepções que surjam de uma forma muito amigável. O café do conhecimento suspende todos os julgamentos e geralmente leva ao desenvolvimento de pensamentos mais profundos do que o normal.	Realizam-se discussões em grupo para refletir e compartilhar pensamentos e insights de maneira amistosa.
<b>Compartilhamento de vídeos</b>	Trata da publicação de conteúdo em vídeo tanto para um publico específico quanto para o mundo todo. Em adição a isso, a maioria dos sites de compartilhamento de vídeos também permite alguma discussão.	Trata da publicação de conteúdo em vídeo para um público desejado. Além disso, alguns sites promovem algum tipo de debate.
<b>Comunidades de prática ou comunidades de conhecimento</b>	Grupo de pessoas que dividem preocupações ou paixões por algo que fazem e aprendem a fazer melhor conforme vão interagindo regularmente.	Grupos informais de pessoas com interesse em um mesmo tema. As comunidades são auto organizadas, permitindo a colaboração de pessoas internas ou externas à organização
<b>Construção de clusters de conhecimento ou repositórios do conhecimento</b>	O termo “cluster do conhecimento” se refere a um grupo de pessoas que se reúne de maneiras inovadoras para criar, inovar, e disseminar o conhecimento. Em outras palavras, indivíduos, times, e organizações podem se reunir virtualmente para comunicar, colaborar, aprender e disseminar conhecimento.	As bases ou repositórios do conhecimento servem para preservar, gerenciar e alavancar a memória organizacional. É a externalização do conhecimento “crítico”.
<b>Espaços colaborativos físicos</b>	As instalações onde realmente se trabalha, ou simplesmente o aspecto físico de um escritório.	Espaços colaborativos físicos são onde ocorrem as interações humanas. Se bem planejados eles podem favorecer o compartilhamento e a criação do conhecimento.

<b>Espaços colaborativos virtuais</b>	A essência de um espaço colaborativo virtual é que possibilita a pessoas trabalharem juntas independente de onde estejam. Em termos práticos, significa que deve envolver a combinação de compartilhamento de documentos, edição colaborativa, conferência de áudio/vídeo.	A essência dos espaços colaborativos virtuais é permitir que as pessoas trabalhem juntas independente de onde estejam com o suporte das tecnologias.
<b>Mapeamento ou auditoria do conhecimento</b>	Se refere ao processo e ferramentas para mapear as pessoas, fontes de conhecimento, fluxos e restrições do conhecimento em uma organização. É a representação visual dos recursos e fluxos do conhecimento de uma organização.	Processo onde a empresa categoriza e armazena o conhecimento organizacional sobre processos, produtos, serviços e relacionamento com os clientes. Inclui a elaboração de mapas ou árvores do conhecimento.
<b>Mentoria</b>	É a relação intencional de uma pessoa com mais conhecimento sobre um assunto que transfere experiência e aprendizado a uma pessoa com menos experiência.	Acontece quando um participante que está munido de mais experiência (mentor) modela as competências de um indivíduo ou grupo, observa e analisa o desempenho e da feedbacks sobre a execução das atividades dos mesmos
<b>Narrativas</b>	É literalmente sobre contar uma história: Uma pessoa com conhecimento de valor conta histórias das suas experiências para pessoas que querem adquirir conhecimento.	Técnicas usadas para descrever assuntos complicados, expor situações e/ou comunicar lições aprendidas, ou ainda interpretar mudanças culturais. São relatos retrospectivos de pessoal envolvido nos eventos ocorridos.
<b>Revisão de aprendizagem</b>	Técnica usada por um time para ajudar o processo de aprendizagem do grupo ou e o indivíduo durante o processo de trabalho.	Técnica utilizada por times de projeto para alavancar a aprendizagem durante o trabalho.
<b>Revisão pós-ação</b>	Usado para avaliar e capturar lições aprendidas após a conclusão de um projeto. Isso possibilita aos membros descobrir por eles o que aconteceu, por que aconteceu, e como sustentar as forças e melhorar as fraquezas.	Utilizada para avaliar e capturar aprendizado proveniente do projeto finalizado. Permite aos membros entender o que aconteceu e assim superar fraquezas e fortalecer os pontos fortes.

Fonte: O autor. Adaptado de traduzido de APO (2020) e Batista e Quandt (2015).

Após a comparação das definições de cada prática de seu referido autor, percebe-se que as mesmas apresentam definições muito próximas, deixando assim claro que as práticas e ferramentas tem para autores diferentes, a mesma utilização.

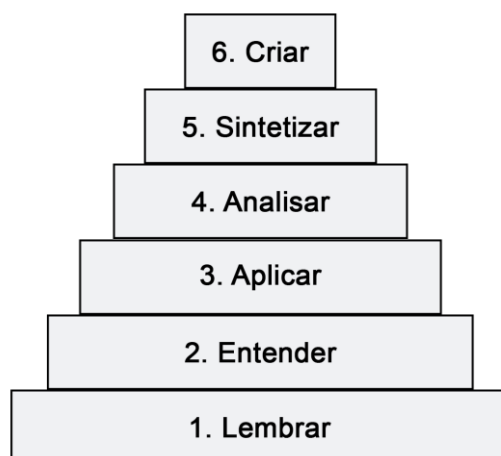
## 2.3 FORMAÇÃO PROFISSIONAL NO ENSINO SUPERIOR.

Essa seção, tratará de três diferentes âmbitos da formação no ensino superior, sendo: aulas práticas, aprendizagem e compartilhamento de conhecimento. No contexto da formação profissional de ensino superior em Gastronomia é possível verificar a eficiência da aprendizagem, em especial, durante os momentos práticos do curso.

As aulas práticas por meio da experimentação:

aliam teoria à prática e possibilitam o desenvolvimento da pesquisa e da problematização em sala de aula, despertando a curiosidade e o interesse do aluno. Transformam o estudante em sujeito da aprendizagem, possibilitando que o mesmo desenvolva habilidades e competências específicas (PERUZZI; FOFONKA, 2014, p. 1).

Nesse sentido, Anderson et al. (2001) ao revisarem a Taxonomia de Bloom consideram que o patamar mais alto das habilidades cognitivas humanas implica em maior aprendizagem.



**Figura 3** – Categorização da taxonomia de bloom proposta por Anderson, Krathwohl e Airasian.  
**Fonte:** Anderson, Krathwohl e Airasian, 2001. Adaptado.

Conforme a imagem, para os autores, quanto mais alta a habilidade cognitiva está na pirâmide melhor o aprendizado do aluno, assim, Ferraz e Belhot (2010) descrevem as habilidades cognitivas conforme Quadro 8.

**Quadro 8** – Habilidades Cognitivas segundo a Taxionomia de Bloom

HABILIDADE	COMPETÊNCIA
Lembrar	Reconhecer e reproduzir ideias e conteúdos relevantes memorizados.
Entender	Relacionar o novo com um conteúdo já adquirido.
Aplicar	Usar informações, métodos e conteúdos aprendidos em novas situações concretas.
Analisar	Subdividir o conteúdo em partes menores com a finalidade de entender a estrutura final
Sintetizar	Agrega e junta partes com a finalidade de criar um todo
Criar	Desenvolver ideias novas e originais, produtos e métodos por meio da percepção da interdisciplinaridade e da interdependência de conceitos

Fonte: Ferraz e Belhot (2010)

Entende-se que durante os momentos práticos do curso o aluno utiliza todas as competências cognitivas organizadas pelo psicólogo americano Benjamim Bloom, pois são nesses momentos que, com a supervisão dos professores, os alunos estão em ambiente propício para a criação e o compartilhamento de conhecimento. Assim, é pressuposto que com o conhecimento de práticas e ferramentas adequadas de Gestão do Conhecimento por professores, o compartilhamento do conhecimento possa atingir o mais elevado patamar

cognitivo, ou seja, a criação, conforme descrito por Anderson, Krathwohl e Airasian (2001) ao categorizar a taxonomia de Bloom.

Silva e Cedro (2015) no estudo intitulado “Estágio Supervisionado e Planejamento Compartilhado: Possibilidades da Organização do Ensino de Professores de Matemática em Formação” apresentam como proposta avaliar as vantagens do planejamento compartilhado para a aprendizagem de alunos que estudam para a docência. Durante a execução do referido estudo foram propostos encontros dentro da IES com propostas de ações, objetivos, atividades, conteúdos e leituras (SILVA; CEDRO, 2015, p. 196).

Ao fim, os referidos autores chegaram à conclusão que:

o ensino organizado com base em um planejamento compartilhado e intencional das ações pedagógicas permitiu que as relações essenciais do objeto fossem evidenciadas para os sujeitos e se constituíssem no próprio objeto de suas ações. Nesse movimento, desde os primeiros encontros do experimento formativo, acumularam-se diversos conhecimentos sobre o trabalho pedagógico, os quais compuseram modos de ação especificamente humanos relacionados ao desenvolvimento da educação escolar (SILVA; CEDRO, 2015, p. 212).

É possível comparar os encontros referidos no estudo, com a explicação sobre os espaços colaborativos físicos apresentada no Manual da APO (2020, p.15): “espaços colaborativos físicos são onde ocorrem as interações humanas. Se bem planejados eles podem favorecer o compartilhamento e a criação do conhecimento”.

Purim e Tizzot (2019) em seu artigo “Protagonismo dos Estudantes de Medicina no Uso do Facebook na Graduação”, se propuseram a avaliar o uso desses estudantes na plataforma online Facebook, com a finalidade de “verificar avisos com representantes, atualizar cronograma, resolver exercícios, tirar dúvidas com professores e colegas e fazer trabalhos on-line. Pode-se assemelhar a essa plataforma com a referida finalidade aos espaços colaborativos virtuais, pois, segundo Batista (2015), “a essência dos espaços colaborativos virtuais é permitir que as pessoas trabalhem juntas independente de onde estejam com o suporte das tecnologias.” Como resultado, os pesquisadores obtiveram através de um questionário elaborado, as vantagens e desvantagens do uso da plataforma:

Na presente amostra, 297 (96%) alunos responderam existir vantagens no uso do Facebook na graduação, como formação de grupos, compartilhamento de informações, interação entre as pessoas, facilidade, rapidez e democracia (...) Constatou-se também que 177 alunos (57,5%) afirmaram existir desvantagens no uso do Facebook. As mais pontuadas foram falta de privacidade (34,5%), distração e perda de foco (19,7%), questões éticas (11%), dificuldade de inclusão digital (4,2%), disponibilidade de tempo dos professores (3,5%), vício e dependência da internet (1,6%) e conteúdos duvidosos (1,3%) (Purim e Tizzot, 2019, p. 190)

O estudo *Projeto Atualidades – gerador de diferencial no processo de ensino-aprendizagem: relato de um método de ensino desenvolvido em uma instituição de ensino*

*superior de Orlandi e Junges* (2015), apresenta um estudo sobre a efetividade de uma metodologia apropriada por professores no ensino superior. Dentro dessa metodologia os alunos eram encorajados a fazer uma apresentação sobre o conteúdo estudado e os demais escreviam uma redação falando sobre seu entendimento e aprendizado (ORLANDI E JUNGES, 2015). Observa-se que essa ação faz parte do que é descrito por Batista (2012) e APO (2020), sobre Revisão de aprendizagem e a revisão pós ação, respectivamente “técnica utilizada por times de projeto para alavancar a aprendizagem individual ou coletiva durante o trabalho” e “utilizada para avaliar e capturar aprendizado proveniente do projeto finalizado. Permite aos membros entender o que aconteceu e assim superar fraquezas e fortalecer os pontos fortes” os autores apresentam como conclusão: “a contribuição deste artigo está no fato de ter demonstrado que é possível colaborar com a melhoria do ensino superior, principalmente para os cursos de Administração, por meio da inovação nos métodos de ensino (ORLANDI E JUNGES, p.1102)”.

Quintanilha (2017), em *Inovação pedagógica universitária mediada pelo Facebook e YouTube: uma experiência de ensino-aprendizagem direcionado à geração-Z*, estuda as vantagens do uso de plataformas digitais para o ensino e aprendizagem, nele são avaliadas as possíveis vantagens do uso de plataformas virtuais no processo de ensino de estudantes do nível superior (QUINTANILHA, 2017). O que se enquadra nas ferramentas da GC como, segundo APO (2010), um espaço virtual colaborativo é aquele que possibilita o trabalho em conjunto de pessoas onde quer que estejam fisicamente e tem como conclusão evidências quali-quantitativas a respeito dos benefícios do uso dessas ferramentas para o devido objetivo. (QUINTANILHA, 2017).

Silva e Vertuan (2018), propõe em seu artigo um estudo sobre as intervenções docentes em contextos de atividades investigativas no âmbito de aulas de Matemática do Ensino Superior propondo o desenvolvimento de atividades investigativas em grupo para a partir de uma temática previamente escolhida fazer a investigação matemática necessária.

Sob a ótica das ferramentas da GC, identifica-se as seguintes práticas propostas por BATISTA (2012) E APO (2020): Assistência de colegas, Mentoria, Comunidades de prática ou comunidades de conhecimento e Revisão pós-ação. Porém, o artigo dá ênfase ao papel da professora como mentora e conclui que as intervenções dessa mediadora influenciam o desenvolvimento da atividade, possibilitando o compartilhamento do conhecimento entre os alunos e professores além do estabelecimento de relações em áreas interdependentes e de direcionar o encaminhamento da atividade (SILVA, VERTUAN, 2018, p.515).

O quadro 09 apresenta uma síntese das informações apresentadas para melhor compreensão.

**Quadro 09** - Síntese dos estudos encontrados na revisão bibliográfica de artigos publicados nos últimos 5 anos.

<b>Título</b>	<b>Autores</b>	<b>Ano de publicação</b>	<b>Resultados</b>	<b>Prática e ferramenta da GC associada</b>
<b>Estágio supervisionado e planejamento compartilhado: possibilidades da organização do ensino de professores de matemática em formação.</b>	Silva, M., & Cedro, W.	2015	“percebemos que o ensino organizado com base em um planejamento compartilhado e intencional das ações pedagógicas permitiu que as relações essenciais do objeto fossem evidenciadas para os sujeitos e se constituíssem no próprio objeto de suas ações. Nesse movimento, desde os primeiros encontros do experimento formativo, acumularam-se diversos conhecimentos sobre o trabalho pedagógico, os quais compuseram modos de ação especificamente humanos relacionados ao desenvolvimento da educação escolar. “	Espaços físicos colaborativos
<b>Protagonismo dos estudantes de medicina no uso do facebook na graduação</b>	URIM, Kátia Sheylla Malta; TIZZOT, Edison Luiz Almeida	2019	“Na presente amostra, 297 (96%) alunos responderam existir vantagens no uso do Facebook na graduação, como formação de grupos, compartilhamento de informações, interação entre as pessoas, facilidade, rapidez e democracia (...) Constatou-se também que 177 alunos (57,5%) afirmaram existir desvantagens no uso do Facebook. As mais pontuadas foram falta de privacidade (34,5%), distração e perda de foco (19,7%), questões éticas (11%), dificuldade de inclusão digital (4,2%), disponibilidade de tempo dos professores (3,5%), vício e dependência da internet (1,6%) e conteúdos duvidosos (1,3%).”	Espaços virtuais colaborativos
<b>Projeto atualidades – gerador de diferencial no processo de ensino-aprendizagem: relato de um método de ensino desenvolvido em uma instituição de ensino superior</b>	ORLANDI, Orlandy; JUNGES, Ivone	2015	“A contribuição deste artigo está no fato de ter demonstrado que é possível colaborar com a melhoria do ensino superior, principalmente para os cursos de Administração, por meio da inovação nos métodos de ensino”	Revisão de aprendizagem e a revisão pós ação
<b>Inovação pedagógica universitária mediada pelo Facebook e</b>	QUINTANILHA, Luiz Fernando	2017	“Há, portanto, um claro conjunto de evidências quantitativas e qualitativas de que a aplicação dos métodos aqui descritos obteve êxito em seu objetivo.”	Espaços virtuais colaborativos



---

**YouTube: uma experiência de ensino-aprendizagem direcionado à geração-Z**

---

<b>Um estudo sobre as intervenções docentes em contextos de atividades investigativas no âmbito de aulas de Matemática do Ensino Superior</b>	ILVA, Karina Alessandra Pessoa da; VERTUAN, Rodolfo Eduardo	2018	As intervenções dessa mediadora influenciam o andar da atividade, possibilitando o compartilhamento do conhecimento entre os alunos e professores e possibilitam o estabelecimento de relações em áreas interdependentes além de direcionar o encaminhamento da atividade.	Assistência de colegas, Mentoria, Comunidades de prática e Revisão pós-ação.
---	---	------	--	--

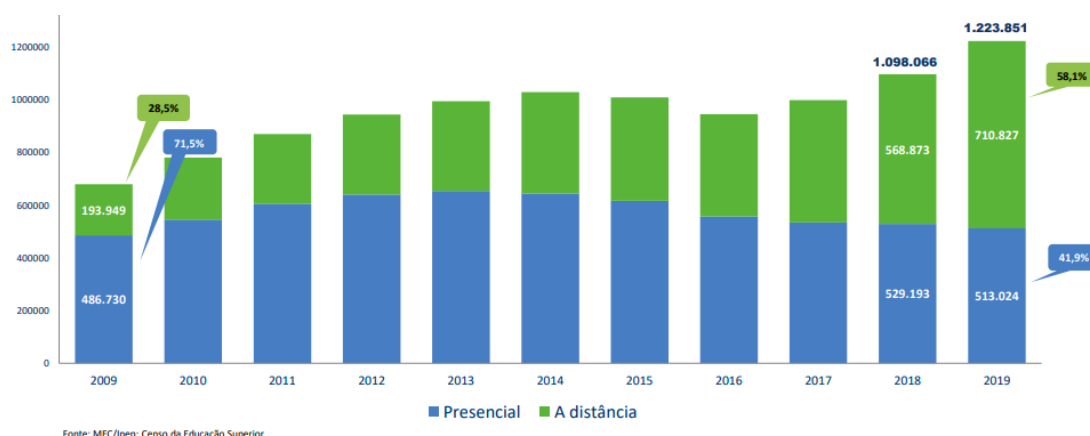
---

Fonte: Autor, 2020.

## 2.4 ENSINO TECNOLÓGICO

No Brasil, a formação superior pode se dar através de duas formas: ensino superior com diploma bacharelado ou licenciatura ou ensino superior tecnológico. Os chamados graus acadêmicos são brevemente descritos da seguinte forma: Bacharelado concede uma formação abrangente, na qual o aluno recebe boa base teórica e científica e confere o grau de bacharel, Licenciatura é o curso superior que confere competências para atuar como professor na educação básica e confere o grau de licenciado; e, Tecnológico é o curso superior de pouca duração e com formação especializada, confere o grau de tecnólogo (INEP, 2020). Ambos são reconhecidos como ensino superior e possibilitam a entrada do seu concluinte em cursos de pós-graduação. Ambos são diferentes do curso técnico, cujo certificado é de nível médio e não um diploma de graduação.

O Censo do ensino superior (INEP, 2020) mostra que, no ano de 2020, 20,9% dos ingressantes no ensino superior buscaram os cursos tecnológicos, e ainda apresenta o gráfico a seguir, no qual é possível ver que a procura por esses cursos aumentou depois de uma queda no ano de 2017, principalmente na modalidade EAD:



**Figura 4** - Evolução da matrícula, em cursos de graduação tecnológicos, por modalidade de ensino no Brasil 2009-20.

Fonte: INEP, 2020.

O curso tecnológico, no Brasil, é regido pelo Ministério da Educação (MEC), o qual emite o Catálogo Nacional de Cursos Superiores em Tecnologia (CNCST) no intuito de “aprimorar e fortalecer os Cursos Superiores de Tecnologia (MEC, 2016 P.7).” Na terceira edição do catálogo, o MEC denomina 134 cursos Superiores em Tecnologia no Brasil que são divididos em 13 eixos tecnológicos que estruturam a organização dos cursos. Ainda no

documento o Ministério estabelece as cargas horárias mínimas de curso em 1.600, 2.000 e 2.400 horas (MEC, 2016).

O Curso Superior de Tecnologia em Gastronomia está no eixo turismo, hospitalidade e lazer o qual abrange técnicas relacionadas aos processos de hotelaria, eventos e alimentos e bebidas. O documento prevê carga horária mínima de 1600 horas e prevê como perfil do profissional de conclusão:

Concebe, planeja, gerencia e operacionaliza produções culinárias nas diferentes fases dos serviços de alimentação. Cria preparações culinárias e valoriza a ciência dos ingredientes. Diferencia e coordena técnicas culinárias. Planeja, controla e avalia custos. Coordena e gerencia pessoas de sua equipe. Valida a segurança alimentar. Planeja, elabora e organiza projetos de fluxo de montagem de cozinha. Identifica utensílios, equipamentos e matéria-prima em restaurantes e estabelecimentos alimentícios. Articula e coordena empreendimentos e negócios gastronômicos. Identifica novas perspectivas do mercado alimentício. Vistoria, avalia e emite parecer técnico em sua área de formação (MEC, 2016 p. 152).

O Projeto Pedagógico do Curso Superior de Tecnologia em Gastronomia Unicesumar – PPCSTG (UNICESUMAR, 2013), por exemplo, apresenta um quadro de eixos temático conforme apresentado no quadro 10.

**Quadro 10** - Eixos temáticos do curso superior de tecnologia em gastronomia

EIXO TEMÁTICO	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	3º SEMESTRE	4º SEMESTRE	5º SEMESTRE
<b>TECNOLOGIA DE PRODUÇÃO DE ALIMENTOS E SERVIÇOS</b>	Higiene e Segurança em Gastronomia  Habilidades Básicas em Gastronomia	Cozinha Quente  Cozinha Fria  Técnica Dietética Aplicada à Gastronomia	Arte e Técnica do Serviço Gastronômico  Café da Manhã e Lanches  Panificação e Confeitaria  Gastronomia Brasileira	Enologia e Coquetelaria  Gastronomia Clássica  Gastronomia Típica	Eventos Gastronômicos  Gastronomia Contemporânea  Gastronomia Natural
<b>ARTE CULTURA E FORMAÇÃO</b>	História da Gastronomia  Comunicação e Expressão	Antropologia  Língua Francesa Instrumental	Cultura Gastronômica	Formação Sociocultural e Ética	
<b>GESTÃO DE NEGÓCIOS E EMPREENDEDORISMO</b>		Matemática Aplicada	Compra - Estoque e Custos	Planejamento de Cardápios	Empreendedorismo  Gestão de Marketing  Gestão de Recursos Humanos

Fonte: Projeto Pedagógico do Curso Superior de tecnologia em gastronomia (2013).

Ao se analisar os 3 eixos temáticos propostos, percebe-se que o intitulado *Tecnologia de produção de alimentos e serviços* é todo baseado em momentos práticos e teóricos, o que fica explícito no trecho “sendo assim, aspectos da prática e da teoria são evidenciados desde o primeiro período (Unicesumar, 2013, p. 38).” Ou ainda, quando o PPCST em gastronomia da UFCSPA (2015) tem como uma das diretrizes a interação de conhecimentos teóricos e práticos em todas as atividades propostas pelo curso.

Com o aumento da popularidade da gastronomia, além das políticas públicas que visam valorizar e divulgar a gastronomia brasileira como atrativo turístico e patrimônio cultural (PPCST em Gastronomia UFSCPA, 2015), uma formação adequada se faz mais necessária para o profissional estar apto ao mercado de trabalho cada vez mais concorrido.

Portanto, os momentos práticos, foco desse estudo, são de extrema importância e caracterizados por grande compartilhamento do conhecimento tácito do professor para os alunos, uma vez que o mesmo demonstra técnicas e conhecimentos próprios da Gastronomia.

## 2.5 CONTEXTO DO MOMENTO HISTÓRICO DA PESQUISA

No fim de 2019 e início de 2020, na China, várias pessoas começaram a se infectar com um novo tipo de vírus da família coronavírus. Segundo a Organização Mundial da Saúde (2020), Coronavírus é uma grande família de vírus que pode contaminar humanos ou animais e, quando contaminados, os humanos normalmente apresentam infecções respiratórias. O mais novo coronavírus descoberto causa a doença COVID-19.

A Organização Mundial da Saúde reconheceu o estágio de contágio da COVID-19 como pandemia no dia 11 de março de 2020 (UNA-SUS, 2020). Para a organização, uma pandemia é caracterizada pela disseminação da doença em escala global, não levando em conta a taxa de mortalidade da doença. O primeiro caso da doença confirmado no Brasil no dia 26 de fevereiro de 2020 (BRASIL, 2020) e juntos, Governo Federal, Estadual e Ministério da Saúde, prontamente tomaram as medidas para prevenir o contágio da doença.

No dia 16 de março de 2020, com 6 casos confirmados no Paraná (SESA/PR, 2020), o governador do estado decretou a suspensão das aulas em todas as instituições de ensino, pelo Decreto número 4230 (Governo do Estado do Paraná, 2020), sem data programada de retorno. Até o dia 30 de setembro de 2020, os casos no estado atingiam 177.007 confirmados e 4.441 óbitos causados pela doença.

Em meio à suspensão das aulas presenciais, as IES precisaram buscar maneiras de continuar prestando serviços educativos aos seus estudantes. Brevemente diferentes órgãos

governamentais iniciaram parcerias com organizações internacionais, a iniciativa privada e a sociedade para oferecer a possibilidade de educação remota pelo auxílio da tecnologia, garantindo assim a não interrupção do currículo de aprendizagem (UNESCO, 2020) indicando que a tecnologia se tornou uma aliada aos processos de ensino e aprendizagem.

Nesse contexto, o Ministério da Educação (2020) declara que aulas remotas mediadas por tecnologias digitais surgem como alternativas para dar seguimento as atividades acadêmicas. A partir disso, considera-se a possibilidade de fazer uso de algumas ferramentas da Gestão do Conhecimento com a finalidade de facilitar a aprendizagem. Ruggles (1997) corrobora essa perspectiva quando explica que as ferramentas da GC aprimoram e possibilitam a geração, codificação de transferência de conhecimento; geram conhecimento e codificam o conhecimento para disponibilizar para outros.

### 3 METODOLOGIA

Esta pesquisa é caracterizada como estudo exploratório e investiga a percepção dos alunos sobre o uso de práticas e ferramentas da gestão do conhecimento durante o período de pandemia no ano de 2020.

De acordo com Prodanov e Freitas (2013), metodologia é o uso de procedimentos e técnicas que devem ser seguidos para estabelecer o conhecimento. O método proposto é de pesquisa exploratória, que tem como objetivo desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores (GIL, 2008).

Esta pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética e Pesquisa do Centro Universitário de Maringá – Unicesumar sob número do Parecer 4.368.557.

#### 3.1 ABORDAGEM DA PESQUISA

O presente estudo utilizou a abordagem quantitativa de pesquisa que, de acordo com Kauark, Manhães e Medeiros (2010), considera converter opiniões e informações em números para classificá-las e analisá-las. Um estudo quantitativo apresenta a necessidade de usar técnicas estatísticas como porcentagem, média, moda, mediana, desvio padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão (SAMPIERI et al, 2013).

Para este estudo, foi utilizado o questionário adaptado de Batista et al. (2007). Esse apresenta 27 práticas da GC construídas sobre amostras precisas observadas em organizações ao redor do globo, que apresentam ações práticas, técnicas processos e ferramentas. O questionário tem como opção de respostas uma escala numérica de 0 a 4.

#### 3.2 LOCAL DO ESTUDO

Quanto ao local do estudo, o mesmo foi realizado em uma IES do norte do estado do Paraná, e os sujeitos participantes foram alunos da educação presencial de um curso superior de Gastronomia que, devido ao isolamento advindo da pandemia do coronavírus, passaram a ter aulas e atividades estritamente de forma remota, o que impediu que os dados fossem coletados de forma presencial, como havia sido inicialmente planejado.

A IES foi escolhida pelas ótimas referências que os profissionais recém formados pelos programas presenciais recebem quando entram no mercado de trabalho, além da

qualidade do ensino amplamente reconhecido dentro da cidade em que se situa e expressiva quantidade de alunos tanto no modelo presencial quanto a distância.

### 3.3 SUJEITOS DA PESQUISA

Com a atipicidade do ano de 2020, devido à pandemia de COVID 19, as aulas e atividades do programa de graduação em tecnologia em gastronomia foram todas realizadas de forma remota, diminuindo o número de alunos ativos no curso.

Assim, após a IES e o programa de graduação escolhidos, a população de alunos ativos no curso superior em Tecnologia em Gastronomia durante o 2º semestre do 2020 esteve composta por 84 alunos matriculados na 2ª e 4ª série do curso em andamento durante o período do estudo. Esses discentes são 54% mulheres e 46% homens. Para o estudo utilizou-se amostra não probabilística por conveniência caracterizada por 17 alunos que aceitaram participar do estudo. Todos assinaram Termo de Consentimento Livre e Informado.

### 3.4 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados para o desenvolvimento deste trabalho teve início com a pesquisa bibliográfica e na sequência a aplicação do questionário adaptado (Apêndice A) por meio da plataforma *Google Forms*. O questionário foi destinado aos alunos ativos durante o período de aula. Um questionário deve ser objetivo, com extensão limitada e levar instruções claras para seu preenchimento (SILVIA e MENEZES, 2005).

O questionário foi adaptado do estudo publicado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA). Conforme Batista et al. (2007), esse questionário objetiva mensurar o nível de implantação e o nível de alcance das práticas e ferramentas relacionadas a Gestão do Conhecimento dentro de uma organização. No estudo original, uma lista de 27 práticas foi elaborada com base nas Tecnologias da Informação (TI) apresentadas pela APO (2020).

Assim como no questionário original, cada prática foi apresentada com base na descrição da APO (2020). No entanto, no questionário adaptado foi utilizada uma linguagem mais do cotidiano dos alunos para facilitar o entendimento do que estava sendo solicitado que fosse avaliado sobre as dimensões pesquisadas dentro do curso. Em uma escala de 0 a 4, as duas dimensões pretendidas: o estágio de implementação e o nível de alcance, conforme Quadro 11.

**Quadro 11** - Dimensões de implantação e nível de alcance das práticas e ferramentas relacionadas a gestão do conhecimento dentro de uma organização

Dimensão	Escala	Descrição
Estágio de implantação	0	Não existem planos para implementação da prática
	1	Existem ações planejadas para a implementação da prática no futuro
	2	A prática está em processo de implementação
	3	A prática já está implantada
	4	A prática já está implantada e apresenta resultados importantes e relevantes para a turma
Alcance	0	Não existem
	1	Poucas iniciativas isoladas dentro da turma
	2	Alguns alunos/professores usam a prática
	3	Muitos alunos/professores usam a prática
	4	Amplamente usada por alunos/professores na turma

Obs: com base na pesquisa original, foi adicionado parâmetro em porcentagem para a resposta dos alunos.

Fonte: Adaptado de Batista et al. (2007).

Além disso, a lista de práticas foi apresentada sem um critério específico de ordem, seguindo a ordem de apresentação do Manual de Práticas e Ferramentas da APO (APO, 2020).

### 3.5 TÉCNICA DE ANÁLISE DE DADOS

Os dados foram analisados por meio de Estatística Descritiva a partir de média, mediana e frequência. A organização e o cálculo estatístico foram efetuados por meio do Programa Microsoft Excel 2020.

Para a classificação dos dados foi usada a média ponderada das respostas. Esse método representa uma medida de posição ou localização e apresenta valores que mostram o comportamento dos dados (Sartori et al, 2020).

A tabela 1 apresenta os valores utilizados para a comparação das respostas. Verifica-se que as médias ponderadas que são iguais ou inferiores a 2,0 apresentam nível *baixo*; as que estão entre 2,0 e 3,0 apresentam nível *médio*; e as que apresentam média ponderada igual ou maior que 3,0 tem nível *alto* de implementação e alcance das práticas da Gestão do Conhecimento.

**Tabela 1** – Parâmetro para determinar o nível de implementação e alcance das práticas da Gestão do Conhecimento

Intervalo de valor	Nível de implementação e de Alcance
Igual ou superior a 3,0	Alto
Entre 2,0 e 3,0	Médio
Inferior ou igual a 2,0	Baixo

Fonte: Sartori, Urpia, Delgado e Capa, 2020



## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Metodologias utilizadas por professores durante o momento de aula influenciam diretamente na aquisição de conhecimentos dos alunos. Quando bem utilizadas, contribuem para o desenvolvimento de competências intelectuais, emocionais, pessoais e comunicativas de discentes (MORAN, 2015).

Sob essa perspectiva, a partir de percepções de alunos de um curso Superior de Tecnologia em Gastronomia, identificou-se práticas e ferramentas da GC que auxiliam na formação profissional do curso de Gastronomia. Para Dalkir (2005), as práticas aprimoram e possibilitam a geração, codificação e transferência do conhecimento.

Apesar das facilidades que essas práticas propõem, os resultados obtidos a partir da percepção dos alunos apresentou um *nível baixo de implementação dessas práticas* durante os momentos de aula no semestre. A tabela 2 apresenta esses dados:

Tabela 2 – Estágio de implantação das práticas e ferramentas da GC -percepção dos alunos

PRÁTICA OU FERRAMENTA	ESTÁGIO DE IMPLANTAÇÃO (percentual)					MÉDIA PONDERADA
	0	1	2	3	4	
Computação em nuvem	19	19	31	13	19	1,9375
Bibliotecas de documentos que levam a um sistema de gerenciamento de documentos	19	25	13	31	13	1,9375
Bases de conhecimento (Wikis, etc.)	19	19	19	31	13	2
Blogs	63	13	19	6	0	0,6875
Serviços de rede social	13	19	25	19	25	2,25
Comunicação por vídeo e webinar	13	6	25	38	19	2,4375
Ferramentas de pesquisa avançada	6	25	31	25	13	2,125
Construindo Clusters de Conhecimento	25	25	25	13	13	1,625
Localizador de Expertise / Quem é quem	56	0	38	6	0	0,9375
Espaços de trabalho virtuais colaborativos	6	6	38	19	31	2,625
<b>MÉDIA</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>1,86</b>

Fonte: autor, 2020.

Ao se analisar os dados, verifica-se que a prática de GC com maior média ponderada, portanto, em maior estágio de implementação percebida pelos alunos no curso, foi “*Espaços de trabalho virtuais colaborativos*” com 2,625. Essa prática, segundo APO (2020), possibilita que as pessoas trabalhem juntas independente da localização física e envolve compartilhamento e edição colaborativa de documentos além de conferências em áudio e vídeo.

Desse modo, pode-se inferir que o motivo dessa prática apresentar a maior média ponderada, mesmo seu nível de implementação apresentando-se *baixo*, deduz-se que isto

ocorreu por conta da pandemia que exigiu novas regras de convivência, como o distanciamento social. Acredita-se que, por esse mesmo motivo, 12% dos entrevistados tiveram a percepção de não existirem planos para a implementação da mesma.

A *Ferramenta de GC denominada Blog*, que contempla normalmente artigos ou histórias curtas, vídeos e áudios, normalmente em ordem cronológica reversa (APO 2020), apresenta a *menor média ponderada*, sendo essa, a prática percebida pelos respondentes como a de *menor estágio de implementação*. Esse resultado pode ser deduzido uma vez que a IES dispõe de uma plataforma conhecida por ambiente virtual de aprendizagem (AVA) que possui ferramentas que tem semelhanças de funções como as utilizadas em blogs.

Para facilitar a visualização dos resultados obtidos e apresentados na Tabela 2. Um gráfico com as médias ponderadas de cada prática ou ferramenta de GC está apresentada na Figura 5.

**Figura 5** – Percepção dos alunos sobre o nível de implementação das práticas e gestão do conhecimento



Fonte: Autor, 2020.

Quanto ao estágio de alcance das práticas e ferramentas da GC no curso de Gastronomia, a média obtida a partir das médias ponderadas foi de 1,89375, caracterizando *Nível Baixo de Alcance*, como apresentado na tabela 3.

**Tabela 3** – Nível de alcance das práticas e ferramentas da GC na percepção dos alunos.

AÇÃO OU PRÁTICA	NÍVEL DE ALCANCE (percentual)					MÉDIA PONDERADA
	0	1	2	3	4	
Computação em nuvem	13	13	44	25	6	2
Bibliotecas de documentos que levam a um sistema de gerenciamento de documentos	6	31	38	25	-	1,8125
Bases de conhecimento (Wikis, etc.)	13	31	6	50	-	1,9375
Blogs	31	50	19	-	=	0,875
Serviços de rede social	6	25	13	31	25	2,4375
Comunicação por vídeo e webinar	13	6	13	50	19	2,5625
Ferramentas de pesquisa avançada	-	19	44	25	13	2,3125
Construindo Clusters de Conhecimento	19	31	25	19	6	1,625
Localizador de Expertise / Quem é quem	44	25	25	6	-	0,9375
Espaços de trabalho virtuais colaborativos	-	19	38	25	19	2,4375
<b>MÉDIA</b>	15	25	27	26	9	1,89375

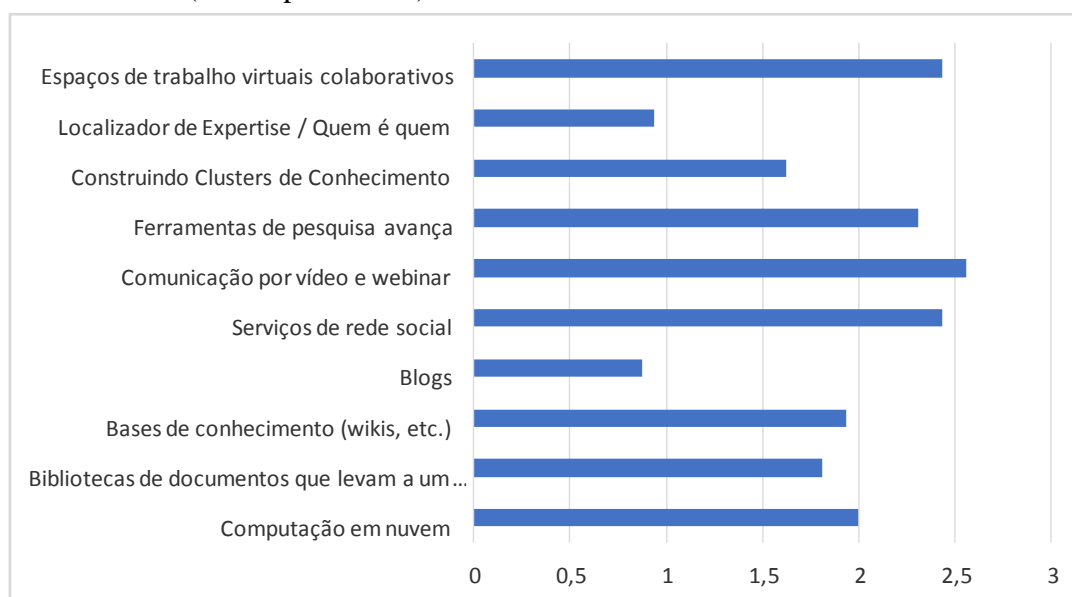
Fonte: Autor, 2020.

Verificou-se que a prática de GC que apresenta a maior média ponderada, ou seja, o maior nível de alcance dentro do curso, é *comunicação por vídeo e webinar*, com 69% de respostas. O resultado pode ser deduzido uma vez que as aulas remotas ocorrem por meio de plataformas online que se enquadram na descrição feita pela APO (2020). Uma característica importante de um webinar é seu elemento interativo: a capacidade de dar, receber e discutir informações em tempo real (Batista e Quandt, 2015).

Novamente a *Ferramenta de GC Blog* apresenta a menor média ponderada, de 0,875. Como indicado anteriormente e uma vez que a IES promove a utilização de uma plataforma que permite a entrada de dados semelhante aos blogs, o mesmo tem o seu uso diminuído em função da ampla utilização da plataforma institucional existente.

A Figura 6 dispõe das informações da média ponderada sobre o nível de alcance das práticas e ferramentas da GC.

**Figura 6** – Percepção dos alunos sobre o nível de alcance das práticas de gestão do conhecimento (média ponderada).



Fonte: Autor, 2020.

A APO (2020) define a ferramenta de GC *Localizador de expertise/quem é quem* como uma forma fácil e eficiente de levar aquele que precisa de um conhecimento específico ao encontro daquele que detém esse conhecimento. Essa ferramenta de GC, na percepção dos alunos, apresenta uma das menores médias ponderadas do estudo, ou seja, mais da metade dos respondentes disseram não existir planos para a implementação dessa prática no curso e 44% percebem não existir alcance para essa prática.

A prática *Construindo Clusters do Conhecimento* apresenta média ponderada de 1,625; Isso representa um *baixo nível de implementação* da prática na percepção dos alunos, evidenciando assim que para a percepção dos mesmos a comunicação com a inovação não ocorreu uma vez que a prática para APO (2020) é descrita como grupo que se reúne de novas maneiras para criar, inovar e disseminar conhecimento. Em outras palavras, diferentes indivíduos, equipes e organizações podem agora se reunir virtualmente para se comunicar melhor, colaborar, aprender e compartilhar conhecimento por meio de *clusters* (nichos).

As *ferramentas de pesquisa avançada* têm, na percepção dos alunos, um nível de implementação e de alcance médio, com as médias ponderadas de 2,125 e 2,3125. Esses números mostram que os alunos utilizam essas ferramentas durante suas buscas online. Essa prática é compreendida pela APO (2020) como formas de tirar o máximo proveito de uma ferramenta de busca online.

Os *serviços de rede social* apresentaram nível médio de implementação e alcance, o que leva a compreender que os alunos usam suas redes sociais com fins acadêmicos. A APO

(2020) define a ferramenta “grupo social” como um grupo de pessoas que compartilha uma área de interesse em comum, de forma online.

As *bibliotecas de documentos* que levam ao gerenciamento de documentos são definidas como um sistema de biblioteca que mantém o repositório de documentos com categorizações adequadas e/ou taxonomia e metadados (APO, 2020). A ferramenta *biblioteca de documentos* apresenta também nível baixo de implementação e de alcance. Isso mostra que mesmo a IES disponibilizando uma plataforma com serviço de biblioteca online, poucos alunos a utilizam.

Para APO (2020), *bases de dados (wikis)* são conjuntos de dados colaborativos e participativos estruturados para responder a um determinado tópico do conhecimento, o “o que, por que, onde, quando, quem e como” do conhecimento. Em relação a percepção dos alunos, a prática apresenta um nível médio de implementação, porém, com baixo alcance. A ferramenta é de grande valor aos alunos em momentos em que se fazem necessárias pesquisas sobre diversos assuntos.

A *computação em nuvem* teve baixa implementação, porém alcance médio, demonstrando que os alunos não percebem o seu uso frequentemente durante as aulas, mas quando a percebem, a prática alcança um nível mediano de alunos. A APO (2020) descreve a ferramenta como uma rede de computadores conectados na Internet que podem ser acessados sem fio por dispositivos móveis. Essa prática favorece o ensino a distância, uma vez que possibilita o compartilhamento de documentos e acesso sem a necessidade de cabos ou que os alunos estejam no mesmo espaço físico.

Como o intuito deste estudo foi relacionar as práticas e ferramentas de GC que mais contribuem para a formação prática do profissional da Gastronomia, por meio da percepção dos alunos que responderam ao questionário online durante a coleta de dados, é possível destacar que os espaços virtuais colaborativos, comunicação por vídeo e webinar e serviços de rede social foram os elementos que receberam maior destaque.

As práticas que tiveram elevado nível de implementação, ou seja, percebidas como as mais utilizadas nos momentos do curso, foram *espaços virtuais colaborativos* e *comunicação por vídeo e webinar*. Ambas apresentaram nível de implementação médio. Para APO (2020), essas práticas têm como essência proporcionar o encontro e discussão de pessoas que não estão no mesmo local físico. O webinar (abreviatura para seminário de base na rede) é compreendido como uma apresentação, aula workshop ou seminário que acontece *online* tendo como elemento chave a interação entre os participantes.

Semelhante a isso, os espaços virtuais colaborativos proporcionam também o compartilhamento e edição colaborativa de documentos em texto, áudio e vídeo (APO, 2020). Trazendo essas definições para momentos de sala de aula, é possível entender que a primeira se refere ao momento em que o professor leciona o conteúdo e a segunda, o momento em que os alunos trabalham juntos em prol de uma atividade.

Quintanilha (2007) considera que o desafio enfrentado por professores ao lecionar para uma sala de aula remota, repleta de estudantes conectados obtendo acesso imediato a dados, é promover a conversão desses dados em informação relevante e, posteriormente, em conhecimento. O autor propõe uma mudança de metodologia, introduzindo as plataformas *web Youtube* e rede social *Facebook* como auxiliares aos processos de ensino e de aprendizagem.

Seguindo a mesma premissa, a rede social *facebook* foi utilizada no curso de Gastronomia para o compartilhamento de material e troca de informações dentro das disciplinas lecionadas pelos professores, promovendo o trabalho conjunto dos alunos, o que caracteriza um espaço virtual colaborativo, e o *Youtube* para o compartilhamento de vídeo-aulas, caracterizando-se como Webinar. A prática *serviços de rede social* apresentou nível de alcance médio.

Há, no estudo de Quintanilha (2007), um conjunto de evidências de que a proposta teve êxito em seu objetivo, fazendo com que os alunos utilizassem amplamente a metodologia proposta, além de grande parte dos mesmos apresentarem feedback positivo para o professor. Do mesmo modo, as mesmas práticas e ferramentas que aparecem como as de maior alcance dentro deste estudo no curso de Gastronomia, apresentaram também, resultados positivos em relação à sua efetividade em momentos de ensino e de aprendizagem.

Ao se observar os resultados em relação ao nível de alcance das práticas percebidas pelos alunos, as com maiores médias ponderadas e, portanto, com a percepção de que atingem um maior número de alunos no curso foram também, *comunicação por vídeo e webinar, serviço de rede social, e espaços de trabalho virtuais colaborativos*. Com a impossibilidade da realização de encontros presenciais nas IES durante o ano de 2020, a solução utilizada por muitas empresas, e por consequência, as instituições de ensino, foi o uso de plataformas que atendem as necessidades dos seus colaboradores e clientes de forma que seja possível a realização do trabalho necessário. Assim, ao se analisar essas necessidades pelas lentes da GC, as práticas que sanam esses problemas são justamente as citadas anteriormente.

Grandes empresas, como Google e Microsoft, anunciaram o aumento do uso de suas plataformas de conferências e compartilhamento de documentos no ano de 2020. Segundo a Google (2020), o uso da plataforma *Google Meet* aumentou trinta vezes em 2020, enquanto a Microsoft anunciou que a sua plataforma *Microsoft Teams* teve um crescimento de 37,5% durante o ano da pandemia (TECHMUNDO, 2020). Esses números deixam claro que essas práticas auxiliaram professores, alunos e instituições a continuar com a formação durante o ano de 2020.

A média obtida a partir das médias ponderadas para o nível e implementação das práticas e ferramentas foi de 1,86, caracterizando um nível *baixo* de implementação. Isso significa que, na percepção dos alunos, as práticas da GC abordadas no questionário são pouco usadas nos momentos das aulas. O maior uso das práticas e ferramentas da GC durante os momentos de ensino e aprendizagem é benéfico aos alunos uma vez que uma grande variedade de tecnologia relacionada a gestão do conhecimento pode ser usadas para dar suporte ao compartilhamento, disseminação, aquisição e aplicação do conhecimento (DALKIR, 2005).

A média atingida a partir das médias ponderadas para o alcance das práticas e ferramentas da GC também foi de nível *baixo* de alcance, tendo como resultado 1,89375. Isso denota que, a partir das práticas e ferramentas percebidas pelos alunos, elas alcançam poucos alunos durante o momento de aula. Em função disso, um baixo nível de alunos faz o uso das ferramentas e práticas. Uma vez que essas facilitam o compartilhamento, disseminação, aquisição e aplicação do conhecimento, é interessante para a IES e para os alunos que as práticas da GC sejam amplamente utilizadas pela turma a fim de potencializar os momentos de ensino e de aprendizagem.

## 5. CONCLUSÃO

Neste estudo, buscou-se analisar o uso de práticas e ferramentas de Gestão do Conhecimento na formação prática do profissional de Gastronomia no Ensino Superior pela perspectiva dos alunos. Uma vez que os alunos estavam em maior contato com as *espaço de trabalho virtual colaborativo, serviço de rede social e comunicação por vídeo e webinar* devido a escolha de formato de aulas remotas adotadas pela IES durante a pandemia causada pelo vírus Sars-CoV-, os mesmos obtiveram maior destaque dos alunos como de nível *alto* de implementação e alcance.

Durante o desenvolvimento do trabalho, o isolamento pela pandemia acabou por tornar-se um elemento limitador uma vez que os momentos práticos do curso foram inviabilizados de ocorrer de forma presencial, os quais, eram o objeto principal do estudo. Assim, a impossibilidade de realização da pesquisa nas aulas práticas do curso de gastronomia deixa em aberto aspectos a serem discutidos em relação à algumas práticas e ferramentas da Gestão do Conhecimento.

Além disso, pelas diversas mudanças de horário de aula e a diminuição de encontros ao vivo, a comunicação com os alunos pelo pesquisador tornou-se dificultada. Desse modo, apesar da percepção dos alunos de que outras práticas e ferramentas da GC tem pouco nível de implementação e de alcance dentro do curso, a pesquisa bibliográfica realizada destacou que as mesmas auxiliam na formação prática do profissional da gastronomia.

No entanto, e à guisa de conclusão, tem-se que, apesar das limitações, os resultados obtidos possibilitaram constatar que práticas e ferramentas de gestão do conhecimento, quando bem utilizadas, facilitam o compartilhamento do conhecimento entre professores e alunos. Além disso, o uso das mesmas podem aumentar o interesse e o engajamento dos alunos com as atividades e assuntos discutidos. Nesse sentido, a sugestão é de que uma vez que as atividades presenciais voltem a acontecer normalmente seja feita uma nova pesquisa no curso de gastronomia a respeito do nível de implementação e do alcance das práticas e ferramentas da GC pela visão de alunos e professores.



## REFERÊNCIAS

ANDERSON, L. W. et. al. **A taxonomy for learning, teaching and assessing: a revision of Bloom's Taxonomy of Educational Objectives**. Nova York: Addison Wesley Longman, 2001.

ASIAN PRODUCTIVITY ORGANIZATION (APO). **Knowledge management: Facilitator's Guide**, 2009.

ASIAN PRODUCTIVITY ORGANIZATION (APO). **Knowledge Management: Tools and Tehniques Manual**. Tokyo: Asian Productivity Organization 2020.

BATISTA, F. F. **Modelo de gestão do conhecimento para a administração pública brasileira**: como implementar a gestão do conhecimento para produzir resultados em benefício do cidadão. Rio de Janeiro: Ipea, 2012.

BATISTA, F. F.; QUANDT, C. O. **Gestão do conhecimento na administração pública**: resultados da pesquisa Ipea 2014 – práticas de gestão do conhecimento. Brasília: Ipea, ago. 2015. (Texto para Discussão, n. 2120).

BATISTA, F. F., et al. **Texto para Discussão n1 1316**. Brasília, DF: IPEA, 2007.

BRASIL. Ministério da Educação. **Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia**. Esplanada dos Ministérios, bloco – Brasília/DF, 2016. Disponível em [http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=98211-cncst-2016-a&category\\_slug=outubro-2018-pdf-1&Itemid=30192](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=98211-cncst-2016-a&category_slug=outubro-2018-pdf-1&Itemid=30192). Acesso em 10 de jun. de 2019.

BRASIL. Ministério da Educação. **Guia de implementação de protocolos de retorno das atividades presenciais nas escolas de educação básica**. Ministério da educação: Brasília, 2020. Acesso em 15 de janeiro de 2021. Disponível em: <<https://www.gov.br/mec/pt-br/assuntos/GuiaderetornodasAtividadesPresenciaisnaEducaoBsica.pdf>>

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. Linha do tempo coronavírus. 2020. Acesso em 11 de fevereiro de 2021. Disponível em: <<https://coronavirus.saude.gov.br/linha-do-tempo/>>

CORTELLA, Mario Sergio. **A escola e o conhecimento**: fundamentos epistemológicos. 12 ed. rev. e ampl – São Paulo, 2008.

CHALITA, Gabriel. **Educação**: a solução está no afeto. 6º ed. São Paulo: Gente, 2001.  
MORAN, José. **Educação inovadora presencial e a distância**. Educação online. São Paulo: Loyola, 2003

CHENG, E C.; Lee, J. **Processo de Gestão do Conhecimento para a Criação de Escola de Capital Intelectual**. 2016.

CHOO, C. W. **The Knowing Organization: How Organizations Use Information for Construct Meaning, Create Knowledge and Make Decisions**. Nova York: Oxford Press, 1998.

CHU, KM; WANG, M, & YUEN, AHK. **Implementação Gestão do Conhecimento na Escola: Percepção dos Professores do ambiente**. An Internacional Journal, Vol 3.2011.

DALKIR, K. **Knowledge management theory and practice**. Boston, MA: MIT Press, 2011.

DAVENPORT, T. H., PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**. Rio de Janeiro: Campus, 1998

GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ. **Casos em investigação – doença pelo coronavírus 2019**. Secretaria de Saúde do Estado do Paraná, 2020. Acesso em 11 de fevereiro de 2021. Disponível em:  
<[https://www.saude.pr.gov.br/sites/default/arquivos\\_restritos/files/documento/2020-04/corona\\_16032020.pdf](https://www.saude.pr.gov.br/sites/default/arquivos_restritos/files/documento/2020-04/corona_16032020.pdf)>

GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ. **Decreto Estadual n. 4230**. Secretaria de Saúde do Estado do Paraná, 2020. Acesso em 11 de fevereiro de 2021. Disponível em:  
<[http://www.cedca.pr.gov.br/arquivos/File/2020/DecretoEstadual4230\\_COVID19.pdf](http://www.cedca.pr.gov.br/arquivos/File/2020/DecretoEstadual4230_COVID19.pdf)>

FERRAZ, Ana Paula do Carmo Marcheti; BELHOT, Renato Vairo. **Taxonomia de Bloom: revisão teórica e apresentação das adequações do instrumento para definição de objetivos instrucionais**. São Carlos: Gest. Prod., v. 17, n. 2, p. 421-431, 2010.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONÇALVES, S. F. R.; VASCONCELOS, M. C. R. L. de. Práticas e Ferramentas de Gestão do Conhecimento no Âmbito da Administração Tributária de Minas Gerais: Oportunidade para uma Política Institucional. In: **ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO**, 35., 2011, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro, p.1-16, 2011.

GOOGLE. O blog do Google Brasil. Coronavírus: como o Google está ajudando? Acesso em 11 de fevereiro de 2021. Disponível em:  
<<https://brasil.googleblog.com/2020/03/coronavirus-como-google-ajuda.html>>

GOOGLE. O blog do Google Brasil. Google Meet: videoconferências gratuitas com alta qualidade – para todos. Acesso em 11 de fevereiro de 2021. Disponível em:  
<<https://brasil.googleblog.com/2020/04/google-meet-videoconferencias-gratuitas.html>>

INEP. **Censo da educação superior 2019**. Brasília, 2020. Disponível em:  
[https://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/censo\\_superior/documentos/2020/Apresentacao\\_Censo\\_da\\_Educacao\\_Superior\\_2019.pdf](https://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2020/Apresentacao_Censo_da_Educacao_Superior_2019.pdf)

KAUARK, F.; MANHÃES, F.C.; MEDEIROS, C.H. **Metodologia da pesquisa: guia prático**. Itabuna. Ed. Via Litterarum, 2010.

LLARENA, Rosilene Agapito da Silva; DUARTE, Emeide Nóbrega; SANTOS, Raquel do Rosário. **Gestão do conhecimento e desafios educacionais contemporâneos**. Porto Alegre, 2015.

MORAN, José. **Mudando a educação com metodologias ativas**. Coleção Mídias Contemporâneas. Convergências Midiáticas, Educação e Cidadania: aproximações jovens. Vol. II. Ponta Grossa: UEPG, 2015.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka; **Criação de Conhecimento na Empresa**; tradução de Ana Beatriz Rodrigues, Priscila Martins Celeste; Rio de Janeiro: Campus, 1997.

ORLANDI, Orlandy; JUNGES, Ivone. Projeto Atualidades - gerador de diferencial no processo de ensino-aprendizagem: relato de um método de ensino desenvolvido em uma instituição de ensino superior. **Rev. bras. gest. neg.**, São Paulo , v. 17, n. 56, p. 1090-1104, June 2015 . Available from <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1806-48922015000301090&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1806-48922015000301090&lng=en&nrm=iso)>. access on 18 Feb. 2020. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v17i56.1379>.

PATEL, J. , and HARTY, J. **Knowledge management: Great concept but what is it?** Information Week, March 16, 1998.

PERUZZI, Sarah Luchese; FONFOKA, Luciana. **A importância da aula prática para a construção significativa do conhecimento: a visão dos professores das ciências da natureza**. 2014. Disponível em <http://www.revistaea.org/pf.php?idartigo=1754>. Acesso em 10 de jun. de 2019.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico** , 2ª Ed., Novo Hamburgo - RS, Associação Pró-Ensino Superior em Novo Hamburgo - ASPEUR Universidade Feevale, 2013.

PROENCA, Rossana Pacheco da Costa. Alimentação e globalização: algumas reflexões. **Cienc. Cult.**, São Paulo , v. 62, n. 4, p. 43-47, Oct. 2010 . Available from <[http://cienciaecultura.bvs.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0009-67252010000400014&lng=en&nrm=iso](http://cienciaecultura.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0009-67252010000400014&lng=en&nrm=iso)>. access on 16 Mar. 2021

PURIM, Kátia Sheylla Malta; TIZZOT, Edison Luiz Almeida. **Protagonismo dos Estudantes de Medicina no Uso do Facebook na Graduação**. **Rev. bras. educ. med.**, Brasília , v. 43, n. 1, p. 187-196, Mar. 2019 . Available from <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-55022019000100187&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-55022019000100187&lng=en&nrm=iso)>. access on 18 Feb. 2020. <https://doi.org/10.1590/1981-52712015v43n1rb20180139>.

QUINTANILHA, Luiz Fernando. Inovação pedagógica universitária mediada pelo Facebook e YouTube: uma experiência de ensino-aprendizagem direcionado à geração-Z. **Educ. rev.**, Curitiba, n. 65, p. 249-263, Sept. 2017. Available from <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S010440602017000300249&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010440602017000300249&lng=en&nrm=iso)>. access on 18 Feb. 2020. <https://doi.org/10.1590/0104-4060.50027>.

RUGGLES, R. **Knowledge tools: using technology to manage knowledge better**. Boston: Butterworth-Heinemann. 1997.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B. **Metodologia de Pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre (RS) : Penso, 2013. 624p

SARTORI, R. URPIA, A. G. B C. DELGADO, A. S. CAPA, V. M C. **Análise comparativa das práticas de gestão do conhecimento de processos organizacionais entre prefeituras de uma região do Brasil e de uma Província do Equador**. Navus, v.10, p. 01-16. Florianópolis, 2020.

SILVA, M.P. **Um modelo de gerenciamento da qualidade de experiência para a provisão de serviços cientes de contexto**. Florianópolis, 2017.

SILVA, M.; CEDRO, W. Estágio supervisionado e planejamento compartilhado: possibilidades da organização do ensino de professores de matemática em formação em educação matemática. **Pesquisa Revista do Programa de Estudos Pós-Graduados em Educação Matemática**, [S.l.], v. 17, n. 2, p. 190-215, ago. 2015. ISSN 1983-3156. Acesso em: 18 fev. 2020.

Disponível em: <<https://revistas.pucsp.br/emp/article/view/20528>>.

SILVA, Karina Alessandra Pessoa da; VERTUAN, Rodolfo Eduardo. Um estudo sobre as intervenções docentes em contextos de atividades investigativas no âmbito de aulas de Matemática do Ensino Superior. **Ciênc. educ. (Bauru)**. Bauru, v. 24, n.2, p. 501-516, Apr. 2018. Available from <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1516-73132018000200501&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-73132018000200501&lng=en&nrm=iso)>. Access on 18 Feb. 2020. <https://doi.org/10.1590/1516-731320180020015>.

SILVA, E. L. da; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. Florianópolis: UFSC, 2005. 138 p. Acesso em 12 de fevereiro de 2021. Disponível em: <[www.posarq.ufsc.br/download/metPesq.pdf](http://www.posarq.ufsc.br/download/metPesq.pdf)>.

TECMUNDO. Microsoft Teams cresce 37,5% em uma semana graças ao Coronavírus. Acesso em 12 de fevereiro de 2021. Disponível em: <<https://www.tecmundo.com.br/software/151237-microsoft-teams-cresce-37-5-semana-gracas-coronavirus.htm>>

UFCSPA. **Projeto pedagógico do curso superior de tecnologia em gastronomia**. Porto Alegre, 2015. Acesso em 11 de jun. de 2019.

Disponível em <<https://www.ufcspa.edu.br/ufcspa/ensino/graduacao/projetos-pedagogicos/ppc-gastronomia.pdf>>

UNA-SUS. Ministério da Saúde. **Organização Mundial da Saúde declara pandemia do novo Coronavírus**. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde, 2020. Acesso em 11 de fevereiro de 2021. Disponível em: <<https://www.unasus.gov.br/noticia/organizacao-mundial-de-saude-declara-pandemia-de-coronavirus#:~:text=Organiza%C3%A7%C3%A3o%20Mundial%20de%20Sa%C3%BAde%20declara%20pandemia%20do%20novo%20Coronav%C3%ADrus,-Mudan%C3%A7a%20de%20classifica%C3%A7%C3%A3o&text=Tedros%20Adhanom%2C%20diretor%20geral%20da,Sars%2DCov%2D2>>

UNESCO. Estratégias de ensino a distância em resposta ao fechamento das escolas devido à COVID-19. UNESCO – COVID-19. 2020. Acesso em 11 de fevereiro de 2021. Disponível em: <[https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373305\\_por](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373305_por)>.

UNICESUMAR. **Projeto pedagógico do curso superior de tecnologia em gastronomia**, Curitiba, 2013. Acesso em 10 de jun. de 2019. Disponível em <[http://www.cesumar.br/032002/graduacao/arquivos/PPCGASTRONOMIA\\_CURITIBA\\_2013.pdf](http://www.cesumar.br/032002/graduacao/arquivos/PPCGASTRONOMIA_CURITIBA_2013.pdf)>

WEICK, Karl. **Making sense of the organization**. Oxford: Blackwell Publishing, 2001.

WIIG, K. **Knowledge management foundations**. Arlington, TX: Schema Press, 1993.

**APÊNDICES**

APÊNDICE A – Questionário sobre Práticas de Gestão do Conhecimento no Curso Superior de Tecnologia em Gastronomia