



GESTÃO DO CONHECIMENTO E EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA DE LITERATURA NO PERÍODO DE 2000 A 2016

Oséias Rodrigues Nepomuceno¹, Cláudia Herrero Martins Menegassi², Francielli Martins Borges Ladeira³

¹Acadêmico do Curso de Administração, EAD, UNICESUMAR, Maringá/PR. Programa de Iniciação Científica da UniCesumar (PIC).

²Orientadora, Profa. Dra. do Programa de Mestrado em Gestão do Conhecimento nas Organizações e Pesquisadora do Instituto Cesumar de Ciência, Tecnologia e Inovação (ICETI).UNICESUMAR, Maringá-PR.

³Discente do Programa de Doutorado em Administração pela Universidade Estadual de Maringá – PPA/UEM.

RESUMO: O desenvolvimento da modalidade de Educação a Distância (EaD) vem se expandindo no Brasil e no mundo, permitindo que mais pessoas possam estudar, independentemente localização e com maior flexibilidade de horários. Essa dinâmica vem ao encontro também da era da informação em que o aprender a aprender e a autonomia do aluno como principal agente da própria educação é valorizado. Em termos de gestão, as instituições que oferecem a EaD apresentam alto grau de complexidade devido a todos os processos que as envolvem. A hipótese levantada por este estudo é que as práticas de Gestão do Conhecimento representam um auxílio às organizações de EaD em termos de gerenciamento de dados e procedimentos utilizados. Para verificar tal hipótese, foi investigado os estudos publicados em periódicos nacionais e internacionais, assim como teses e dissertações, que tratam sobre a Gestão do Conhecimento na gestão de organizações de EaD, durante dezessete anos. A metodologia utilizada foi a revisão sistemática de literatura, pela possibilidade de visualizar de forma qualitativa e quantitativa as relações entre a Gestão do Conhecimento e a gestão das organizações de EaD, no período de 2000 a 2016. Os resultados esperados vêm ao encontro do desenvolvimento de um conhecimento decodificado para uma melhor compreensão sobre os temas de gestão do conhecimento em prol da gestão de Educação a Distância, direcionando gestores e pesquisadores para uma melhoria dos métodos e modelos de negócios do setor.

Palavras-chave: Educação a Distância; Gestão do Conhecimento; Revisão Sistemática.

1 INTRODUÇÃO

A modalidade de Educação a Distância (EaD) vem crescendo nos últimos anos, fato comprovado pelo aumento da oferta, da variedade e da procura pelos cursos a distância, e com a perspectiva de ampliação ainda maior após a Portaria Normativa nº11/2017 do MEC que desburocratiza a abertura de novos polos e instituições de ensino para essa modalidade. Nesse contexto, os processos de gestão utilizados em instituições que oferecem EaD têm se mostrado complexos devido aos diversos elementos que compõem essa modalidade de ensino que vão desde a produção de material impresso e audiovisual, aos sistemas de secretaria, financeiro, pedagógico, entre outros, que ajudam a manter uma gestão padronizada de procedimentos e ações mesmo em uma grande amplitude geográfica. O manejo dessas práticas dentro da organização quando estimulados para a criação, disseminação e manutenção de informações e conhecimentos na instituição de forma sistemática e organizada, dá a oportunidade de a mesma lidar com um ativo intangível e muito importante para o diferencial competitivo, que é a gestão do conhecimento organizacional.

A utilização da Gestão do Conhecimento nas instituições de EaD se mostra necessária devido a contingência na qual essas organizações estão imersas, disponibilizando nos produtos (ou serviços) e sistemas (processos) todas as ações, práticas e processos que compõem as estratégias organizacionais (Vieira e Santos, 2005). Diversos autores concordam com a ideia de que a Gestão do Conhecimento pode representar um importante elemento para a melhoria dos processos que compõem a gestão das organizações de Educação a Distância, tanto em termos de retenção de alunos, e gestão de sua permanência, como de processos mais específicos como o de videoaulas (Cabral, 2015; Capeleto, 2016; Corradini, 2016).



O princípio do conhecimento, de acordo com Ferreira (2013), é obtido a partir do envolvimento de todos os setores da instituição, para que haja mobilização no desenvolvimento de novos conhecimentos, descobrindo dessa forma novos nichos de mercado e ao mesmo tempo despertando novos hábitos de aprendizagem.

Por meio desta pesquisa, foi possível compreender a complexidade do sistema de Gestão de Educação a Distância, bem como as possíveis interfaces desta com a Gestão do Conhecimento, o que pode servir de fundamentação para aprimoramento além do desenvolvimento de metodologias e processos de gestão que possam contribuir para o desenvolvimento desse tipo de organização.

O objetivo deste estudo consiste em analisar os estudos publicados em periódicos nacionais e internacionais, bem como teses e dissertações, que tratam sobre a Gestão do Conhecimento relacionado à Gestão de Organizações de Educação a Distância. Para tanto foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos tais como definir as bases científicas a serem utilizadas para levantamento de publicações; definir as palavras-chaves em português e inglês a serem utilizadas na busca; selecionar as publicações que relacionam Gestão do Conhecimento em Instituições de Educação a Distância e por fim, analisar como as pesquisas trataram esses termos de objetivo geral, metodologia, tema, modelos de gestão e conclusão, além dos resultados encontrados.

2 MATERIAL E MÉTODOS

Para o estudo proposto foi realizada uma revisão sistemática de literatura sobre a Gestão do Conhecimento e a Educação a Distância, utilizando publicações no período de 2000 a 2016, dentro das bases de dados especificadas. Para essa revisão sistemática de literatura foi utilizada a metanálise, ou seja, foi aplicado como um estudo retrospectivo, quantitativo e qualitativo, sobre os materiais encontrados nas bases de dados em âmbito nacional e internacional, como artigos, periódicos e teses.

A revisão sistemática é um método científico para a busca e análise de artigos de uma determinada área da ciência. Com base nos critérios de revisão sistemática, o desenvolvimento se dará nas seguintes etapas: seleção das bases de dados científicas e das combinações de palavras-chaves; levantamento dos artigos encontrados nas buscas; referencial teórico sobre Gestão do Conhecimento e Educação a Distância; seleção dos artigos sobre GC e EaD, análise dos artigos e periódicos; conclusões e escrita do relatório.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com a pesquisa realizada, foram inseridas as informações no banco de dados, através da base SCOPUS a pesquisa nos retornou 121 artigos que não puderam ser validados ou por não fazerem parte das publicações assinadas pela Universidade de Presidente Prudente/SP (UNESP), ou por não responderem a temática necessária para a pesquisa. Na base de dados da SCIELO encontrou-se 169 artigos dos quais um foi validado, na SCIENCE DIRECT um artigo foi validado, e no GOOGLE ACADÊMICO mais 69 artigos, dos quais nove artigos foram validados dentro dos padrões estabelecidos e categorizados conforme a natureza da pesquisa e a estratégia de coleta de dados.

Através dos resultados obtidos é possível inferir que os anos de estudos que norteiam a Gestão do Conhecimento e a EaD tem uma natureza majoritariamente qualitativa e de exploração, o que pode ser explicado pela sua recenticidade e necessidade de conhecer o fenômeno por meio da exploração, ainda com poucos trabalhos que possam explicar e gerar novas teorias sobre o campo. Os estudos de caso são predominantes, e por meio desse resultado podemos inferir a aplicabilidade da Gestão do Conhecimento nas organizações de Educação a Distância. A natureza exploratória ainda é evidenciada pelos poucos registros de natureza quantitativa, haja vista que é um campo em crescimento e ainda com poucos estudos e dados. Em menor número, tem-se poucas revisões bibliográficas, ainda que o período



da pesquisa abrangeu 17 anos de levantamento de dados, notamos que com o passar dos anos as pesquisas vem de forma crescente a contribuir com conhecimento e enriquecer as bases de dados, permitindo que ocorra mais avanços em desenvolver pesquisas. É indispensável para as organizações participarem e terem acesso aos resultados das pesquisas, e que estes resultados venham contribuir com as organizações de EaD, afim de se destacarem com vantagem competitiva neste novo segmento de negócio. O uso da gestão do conhecimento nas instituições de ensino é uma realidade que permite um amplo acesso a dados e informações, padronização de atendimento em estrutura de polos diversificados dentro de uma geografia abrangente. As limitações do campo ainda se caracterizam, segundo os dados obtidos pela falta de dados quantitativos e teorias que expliquem o fenômeno, constituindo um campo com potencial crescimento na área acadêmica.

4 CONCLUSÃO

Através da realização desta pesquisa, foi possível verificar como as práticas de Gestão do Conhecimento representam um auxílio para as organizações de EaD, a partir da infraestrutura técnica integrada, que inclui redes e base de dados, repositórios, computadores e softwares. Outro fator que deve ser considerado é a cultura organizacional, que dá suporte a aprendizagem, troca e uso de conhecimentos, a motivação e comprometimento dos colaboradores, incluindo incentivos e treinamento, faz-se necessário também o apoio da alta direção a avaliar de recursos, liderança e capacitação.

Compreendemos que o resultado das práticas de Gestão do Conhecimento refletirá através do desempenho institucional na organização, com o aumento do número de clientes atendidos, abrangendo discentes, docentes e toda a estrutura de pessoal técnico-administrativo da organização, refletindo em uma menor taxa de turnover de docentes na organização, e ampliação consequente da infraestrutura para que assim possa melhor atender a este crescimento exponencial do negócio, de forma que não se observará aumento em dados quantitativos, porém muito maior em crescimento qualitativo, pelo que é de suma importância buscar dentro deste contexto uma melhor qualidade de vida. Em termos de gerenciamento de dados e procedimentos utilizados, e com os artigos encontrados nas bases de dados da pesquisa, houve uma melhor compreensão no que tange ao entendimento de que todos os recursos tecnológicos e também o desenvolvimento constante dos recursos do capital humano dentro das organizações de EaD, trará desenvolvimento local e regional das capacidades e habilidades intelectuais promovidas pelo acesso da população para formação do cidadão, melhor qualificado para o mercado. As práticas da Gestão do Conhecimento podem ser caracterizadas como práticas organizacionais relacionadas para produção, retenção, compartilhamento e aplicação do conhecimento dentro da organização e sua relação com o ambiente externo. É necessário que as organizações tenham um planejamento estratégico bem delimitado para atingir com efetividade os objetivos de curto e longo prazo. Com isso, tornam-se fortalecidas para superar com criatividade e inovação as dificuldades e mudanças ambientais, devido ao aprendizado e ao conhecimento formalizado por meio das práticas de GC, ao mesmo tempo as informações também objetivam satisfazer os clientes, por meio de ações participativas nas quais são possíveis o entendimento e compreensão das necessidades de mercado que dão indicativos para a organização quais produtos e serviços possam satisfazer os anseios profissionais e ou pessoais dos usuários.

Com a finalização desta pesquisa foi possível compreender a complexidade do sistema de gestão organizacional das Instituições de Educação a Distância, desde a criação, a disseminação e também o compartilhamento do conhecimento dentro do ambiente interno bem como o acompanhamento dos fatores que norteiam o ambiente externo e que influenciam o alcance dos objetivos da organização. Ainda assim servirá para buscar sempre o desenvolvimento de melhores práticas para que o aluno possa se atualizar constantemente e buscar novas alternativas de conteúdos tecnológicos e de capital social que encontrará ao entrar na IES para realizar seus estudos EaD.



Isso se aplica também às possíveis interfaces, sejam elas físicas ou virtuais, assim como ao capital tecnológico e humano, a fim de que possam interagir para melhor agregar valor no que tange a Gestão do Conhecimento dentro de organizações de EaD. É necessário destacar a importância dos treinamentos aos colaboradores oferecidos pelos gestores para que assim possa haver maior engajamento e compromisso por parte do colaborador e, é claro, seu consequente desenvolvimento profissional.

Por fim, compreende-se que o aprimoramento, desenvolvimento e implementação de práticas de Gestão do Conhecimento são fatores que podem servir de fundamentação para o aprimoramento de diversos processos relacionados à gestão dos polos de EaD, o que pode refletir, inclusive em um aprimoramento da própria modalidade de ensino.

REFERÊNCIAS

- ALARCON, D. F. **Diretrizes para práticas de gestão do conhecimento na educação a distância.** 2015. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015.
- BATISTTI, P. *et al.* **Uma reflexão sobre importância de técnicas de gestão do conhecimento para educação a distância.** 2011. Artigo apresentado no II Congresso Internacional IGLU, Florianópolis, 2011.
- BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria Normativa nº 11, de 21 de junho de 2017. Estabelece normas para o credenciamento de instituições e a oferta de cursos superiores a distância, em conformidade com o Decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017.** Disponível em http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=66431-portaria-normativa-11-pdf&category_slug=maio-2017-pdf&Itemid=30192. Acesso em 03 de dez.2017.
- CABRAL, K. C. C. **As competências dos tutores online voltadas à retenção de alunos em um curso de Educação a Distância:** uma interpretação da competência na perspectiva da Gestão do Conhecimento. 2015. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Gestão do Conhecimento nas Organizações, Centro Universitário Cesumar, Maringá, 2015.
- CAPELETO, A.C.B. **Gestão da permanência apoiada pela Gestão do Conhecimento para a retenção de alunos da Educação a Distância.** 2016. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Gestão do Conhecimento nas Organizações, Centro Universitário Cesumar, Maringá, 2016.
- CHIARI, E.D. **Educação a distância e gestão do conhecimento: uma análise do processo de capacitação institucional do FNDE no período 2006-2013.** Dissertação (Mestrado) Programa de Pós-Graduação em Educação Mestrado Profissional em Educação Gestão de Políticas e Sistemas Educacionais, Universidade de Brasília, 2013.
- CORRADINI, A. L. D. **A Gestão do Conhecimento nos processos de produção audiovisual para a Educação a Distância.** 2016. Dissertação (Mestrado) Programa de Pós-Graduação em Gestão do Conhecimento nas Organizações, Centro Universitário Cesumar, Maringá, 2016.
- DALMAU, Marcos Batista Lopes *et al.* **“O processo de gestão do conhecimento em uma instituição de ensino superior: um estudo de caso considerando a oferta de um curso de graduação a distância”.** 2010. Disponível em: <http://www.pead.ucpel.tche.br/revistas/index.php/colabora/article/view/127>. Acesso em 2017 jul. 2017.



FERREIRA, E. D. **Práticas de gestão do conhecimento adotadas na coordenação, dos polos do curso de graduação em administração a distância da universidade federal santa catarina.** 2013.

Dissertação (Mestrado) Programa de Pós-Graduação Mestrado Profissional em Administração Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013.

FERREIRA, E. D. *et al.* **Práticas de gestão do conhecimento aplicadas na educação à distância.** 2016.

Disponível em: < https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/170988/OK%20-%20101_00489.pdf?sequence=1>. Acesso em 2017 jul. 2017.

GNECCO JUNIOR, L. **Desafios na gestão de cursos EaD: um estudo de casos no curso de administração a distância da UFSC.** 2012. Dissertação (Mestrado) Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012.

PORTO, J.B.; OLIVEIRA M.; OLIVEIRA L.R. **Coordenação de processos de conhecimento na educação a distância via web.** 2015, *Artigo disponível em:* <

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1809227616301138>>. Acesso em 2017 jul. 2017.

TAKEUCHI, H.; NONAKA, I. **Gestão do conhecimento.** Porto Alegre: Bookman, 2009.

VIEIRA, E.M.F. SANTOS, N. **Gestão estratégica do conhecimento no campo da avaliação em educação a distância.** 2005. Artigo disponível em: <

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512005000400007&lang=pt>. Acesso em 2017 jul. 2017.

VIEIRA, E. M. F. et al. A teoria geral de sistemas, gestão do conhecimento e educação a distância: Revisão e integração dos temas dentro das organizações. **Revista de Ciências da Administração**, Florianópolis, v.7, n.14,p.1-14, jul. 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/adm/article/view/909>