

**UTILIZAÇÃO DAS REDES SOCIAIS VIRTUAIS NO PROCESSO DE GESTÃO DO
CONHECIMENTO: APLICAÇÕES E PRÁTICAS NO CAMPO DAS ORGANIZAÇÕES**

LUCAS DOS SANTOS COSTA

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE (UFRN)

adm.lucassantos@hotmail.com

DANIEL DE ARAÚJO MARTINS

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE (UFRN)

danielmartins@ufrnet.br

UTILIZAÇÃO DAS REDES SOCIAIS VIRTUAIS NO PROCESSO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO: APLICAÇÕES E PRÁTICAS NO CAMPO DAS ORGANIZAÇÕES

1 INTRODUÇÃO

Mesmo antes da criação do termo Gestão do Conhecimento, ainda na antiguidade, o conhecimento já era valorizado como elemento gerador de mudanças incrementais positivas para o indivíduo e para a sociedade. Ainda que de forma não explícita, ao longo das mudanças culturais vividas pelas sociedades, a valorização do conhecimento pode ser identificada como fator que promove distinção entre homens, instituições e sociedades.

Concomitantemente, o conhecimento tornou-se um recurso econômico proeminente – mais importante que a matéria prima; mais importante, muitas vezes, que o dinheiro. De tal forma que, a informação e o conhecimento são mais importantes do que automóveis ou qualquer outro produto industrial (STEWART, 1998).

Na atualidade, Burke (2003, p.11) argumenta que “o conhecimento também se tornou uma questão política importante, centrada no caráter público ou privado da informação, e de sua natureza mercantil ou social”, e como consequência da velocidade das transformações tecnológicas os ambientes tornam-se cada vez mais complexos, com volumosos fluxos de informações, as organizações, sejam de caráter público ou privado, necessitam buscar eficiência no manejo da informação e do conhecimento.

Nesse contexto, a internet se tornou um meio tecnológico vasto e fluido de informação e conhecimento. Esse meio tem proporcionado instrumentos de coleta, armazenamento e distribuição de informação tanto para indivíduos quanto para as organizações. Davenport e Prusak (1999, p. 15), argumentam que para enfrentarem os desafios deste ambiente dinâmico, as organizações precisam aprender continuamente, entendendo melhor o que sabem, o que precisam saber e o que fazer a respeito. Para esse enfrentamento, a internet surge como ferramenta vital para o desenvolvimento e compartilhamento de informações e conhecimento.

As redes sociais virtuais são frutos dos avanços das aplicações na rede mundial. Elas promovem interação e múltiplos usos para indivíduos e organizações. Todavia, as reais aplicação e utilidade das diversas redes sociais virtuais nas organizações e com fins de gestão do conhecimento ainda carecem de um trabalho de investigação e consolidação.

Por essa razão, o presente estudo tem o objetivo de realizar uma revisão sistemática da literatura sobre a utilização das redes sociais virtuais com vistas ao aprimoramento da gestão do conhecimento nas organizações. A atual seção foi responsável por introduzir a temática do estudo e o objetivo a ser alcançado. A segunda contempla o referencial teórico, apresentando o resumo da literatura que serve de base para o entendimento da pesquisa. Na terceira, será exposta a metodologia utilizada na pesquisa, a forma da coleta de dados e os métodos de análise dos mesmos. Na quarta seção, são apresentados os resultados das análises. Por fim, o são oferecidas conclusões, recomendações e sugestões de estudos futuros.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Gestão do Conhecimento

Antes definir Gestão do Conhecimento, faz-se necessário entender os conceitos que a sustentam, como a diferenciação entre dado, informação e conhecimento.

De acordo com Beal (2004), dados constituem-se por registros ou fatos em estado bruto. Com a característica de serem estruturados, transferidos e armazenados em computadores com facilidade. Já informação são dados dotados de relevância e propósito. O sociólogo Peter Burke (2012), por sua vez, explicita uma comparação entre dado, informação

e conhecimento com a seguinte metáfora citada pelo antropólogo Lévi-Strauss:

poderíamos pensar na informação como o cru, enquanto o conhecimento seria o cozido. É claro que a informação é apenas relativamente crua, visto que os dados não são de maneira nenhuma “dados” objetivamente, e sim percebidos pelas mentes humanas, repletas de suposições e preconceitos. Mas o conhecimento é “cozido” no sentido de ser processado.

Nonaka e Takeuchi (1997, p. 63) ressaltam as diferenças entre conhecimento e informação baseado no raciocínio chamado pelos autores de “conhecimento como crença verdadeira justificada”, de acordo com a tradição intelectual Japonesa a qual difere a epistemologia tradicional ocidental, embasada na “verdade como atributo essencial do conhecimento”, pois:

o conhecimento, ao contrário da informação, diz respeito a crenças e compromissos. O conhecimento é função de uma atitude, perspectiva ou função específica. Segundo, o conhecimento, ao contrário da informação, está relacionado à ação. É sempre ‘conhecimento com algum fim’. E terceira, o conhecimento, como a informação, diz respeito ao significado. É específico ao contexto relacional.

Com base nos conceitos citados, pode-se afirmar que a Gestão do Conhecimento (GC), deve ser vista como um fator chave para a organização, na medida em que esteja inserida sistematicamente nos processos organizacionais e tenha seus métodos praticados com a finalidade de conferir maior eficiência e eficácia no alcance das metas. A GC busca, não apenas sistematizar formas de registro e acesso ao conhecimento existente dentro de uma organização, tornando-os acessíveis, mas também implantar sistemas e estruturas que facilitem a troca de experiências entre os funcionários. Ainda segundo os autores Davenport e Prusak (1999):

o objetivo das ferramentas de GC é modelar a parte do conhecimento que existe nas cabeças das pessoas e dos documentos corporativos, disponibilizando a toda a organização. A mera existência do conhecimento na empresa é de pouco valor se ele não estiver acessível e não for utilizado como um dos recursos mais importantes. Com essas ferramentas pretende-se que o conhecimento possa fluir por meio de redes e comunidades transformando a tecnologia em um meio e o conhecimento é o capital.

Pelo fato do presente trabalho tratar da aplicabilidade da gestão do conhecimento organizacional a partir de redes sociais virtuais, o entendimento do conceito de redes sociais é fundamental para a compreensão do presente trabalho.

2.2 Redes Sociais Virtuais

Segundo Tavares e Paes de Paula (2013), “as redes sociais são relações entre pessoas, mediadas ou não por sistemas informatizados. Tais relações podem ser efetivadas por interações que visam mudanças na vida das pessoas, para o coletivo ou ainda para organizações”. Ainda segundo aos autores, essas interações são estabelecidas em razão de interesses particulares ou comuns.

Para o entendimento de redes sociais, o conceito de comunidades sociais trazem elementos importantes. Segundo Rheingold (1996),

as comunidades sociais virtuais são agregados sociais que surgem da internet, a partir de uma quantidade de pessoas que levam adiante uma discussões públicas durante um tempo, com sentimento humanos envolvidos, para formar redes de relações pessoais no espaço cibernético.

As redes sociais podem ou não serem mediadas através de tecnologia da informação e da comunicação. Entre os diversos tipos estão as redes denominadas redes sociais na internet ou redes sociais virtuais, que se referem aos formatos de sociabilidade e de relações sociais através dos recursos da internet, diferenciando-se as relações físicas reais em termos de objetivos e dinâmica (TAVARES; PAES DE PAULA, 2013).

No contexto desse trabalho, serão consideradas as redes sociais operadas no ambiente virtual da internet. Essas, por sua vez, surgiram em tempos mais recentes e se propagaram com diferentes finalidades. Atualmente, existem diversas redes sociais tendo algumas delas objetivos individuais e outras com possibilidades também empresariais.

No Brasil, as principais redes sociais virtuais utilizadas, segundo a pesquisa brasileira de mídias, são Facebook, WhatsApp, YouTube, Skype, Twitter, LinkedIn e Instagram, sendo estas as redes pesquisadas nesse estudo.

3 METODOLOGIA

Pela natureza do objetivo, a pesquisa pode ser classificada como uma investigação exploratória, pois apesar do haver determinado grau de acumulação de conhecimento, este não encontra-se sistematizado, sendo este o alvo do trabalho, que será concretizado através de um estudo bibliográfico, pois buscou identificar e descrever as características das pesquisas que estudaram a utilização de redes sociais virtuais como ferramenta de gestão do conhecimento (VERGARA, 1998; GIL, 2008).

Ainda pode ser classificado como descritivo pela utilização de métricas quantitativas de análise de duas maneiras diferentes: através de estatística descritiva, predominante em todo trabalho na distribuição de frequências percentuais responsáveis por mensurar os indicadores em questão, servindo de base para a comparação de diferentes categorias; e, estatística inferencial e probabilidade para determinar a força de relação entre variáveis (VERGARA, 1998; GIL, 2008).

A técnica responsável por nortear a pesquisa é a revisão sistemática da literatura descrita por Kitchenham e Charters (2007), onde seu processo de execução está sintetizado na Figura 1. Tal técnica foi escolhida devido seu caráter científico reprodutível e com capacidade de condensar sistematicamente conhecimentos, podendo utilizar ou não meta-análises, até então, dispersos, “que se utilizam de metodologia reprodutível, explícita, critérios de pesquisa e seleção de informação, de tal forma que outros autores que queiram reproduzir a mesma metodologia podem chegar aos mesmos conteúdo e conclusões (ATALLAH; CASTRO, 1998; BERNARDO; NOBRE; JATENE, 2004).

Inicia-se a pesquisa através de seu planejamento, fundamentalmente composto por três etapas. O primeiro passo consiste na identificação da real necessidade da revisão, que pode ser justificada por apresentar resultados que esclarecem tendências que possibilitem a formulação de uma agenda de publicações na área.

O segundo passo consiste na definição e especificação da questão de pesquisa, que foi delineada em conjunto pelos pesquisadores almejando uma proposta de estudo que seja simultânea com sua justificativa, pois seu alvo também é entregar os resultados da pesquisa para a comunidade acadêmica de maneira a colaborar com o desenvolvimento de questões de pesquisa futuras.

O terceiro passo consiste no desenvolvimento do protocolo de revisão que deve ser formulado envolvendo os critérios de inclusão e exclusão dos artigos (relacionados ao escopo e objetivo da pesquisa) e o planejamento da tabulação, de modo a visar favorecimento da coleta de dados e análise da qualidade dos artigos, além das possibilidades de disseminação do estudo.

A execução da revisão sistemática é composta por cinco passos, a primeira consiste na identificação da pesquisa, baseada fundamentalmente no protocolo de revisão elaborado no planejamento, seguido da seleção dos estudos primários que foi realizada no portal eletrônico da Scielo, onde a busca foi realizada através das *strings* com o nome da respectiva rede social.

O portal da Scielo permite apenas que três palavras-chave sejam pesquisadas simultaneamente, portanto, a pesquisa ficou separada em três partes diferentes para poder abarcar as oito redes sociais virtuais de interesse da pesquisa, são elas: (1) *whatsapp* [Todos

os índices] or *facebook* [Todos os índices] or *instagram* [Todos os índices], com 76 artigos resultantes; (2) *linkedin* [Todos os índices] or *twitter* [Todos os índices], com 29 artigos resultantes; (3) *youtube* [Todos os índices] or *skype* [Todos os índices], com 27 artigos.

I. Planejamento	II. Execução	III. Apresentação
(1) Identificar Necessidade de Revisão	(4) Identificar Pesquisa	(9) Especificar Mecanismos de Disseminação
	(5) Selecionar Estudos Primários	
(2) Especificar Questão da Pesquisa	(6) Avaliar Qualidade	(10) Formatar Relatório
	(7) Extrair Dados	
(3) Desenvolver Protocolo de Revisão	(8) Sintetizar Dados	

QUADRO 1 – Revisão Sistemática da Literatura. Fonte: Elaborado pelos autores (2017), baseado em Kitchenham e Charters (2007).

Na terceira etapa, para avaliar a qualidade dos trabalhos selecionados, escolheu-se um método regionalizado, específico do Brasil, que é a avaliação Qualis da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), encontrada no portal Sucupira. Ainda assim, espera-se que os níveis dos artigos sejam bons devido a pesquisa ter sido realizada no portal da Coleção SciELO Brasil que prezam por critérios de qualidade como: pontualidade no envio dos arquivos e recebimento de relatório anual de desempenho; além de avaliação através de indicadores de: uso do periódico por downloads, impacto de citações por artigo, influência e presença dos artigos na web, internacionalização dos periódicos (SCIELO, 2017).

Consequentemente, nessa fase da pesquisa não houve remoção de artigos, havendo maior apreciação para uma visão analítica, sendo assim, foi contruída uma parte específica no capítulo de análise dos resultados para descrever a avaliação da qualidade (ver Tabela 6). Em seguida é realizada a extração dos dados, a partir de planilha eletrônica montada no software Microsoft Office Excel®, para posterior síntese e integração de conhecimentos baseada em meta-análises ou métodos estatísticos de análise, onde além do Microsoft Office Excel® também foi utilizado o software de pacote estatístico Stata/SE® versão 12 nos cálculos de estatística inferencial e probabilidade (MOHER et al., 2009).

Por fim, Kitchenham e Charters (2007) sugerem que a apresentação dos resultados da pesquisa aconteça a partir de duas fases, a primeira consiste na especificação dos mecanismos e estratégias de disseminação seguindo da formatação de um relatório de pesquisa que pode ser publicado em diversos meios como uma seção de tese de doutorado, artigo em periódico e evento, além de publicações de cunho técnico.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

O presente capítulo está dividido em duas seções, a primeira trata de explicitar os resultados das meta-análises, exibida essencialmente em estatística descritiva percentual; e a segunda seção evidencia de maneira crítica e detalhadamente como cada rede social virtual é utilizada no processo de gestão do conhecimento.

4.1 Metanálises

Após a realização da identificação do *corpus* da pesquisa, partiu-se para a remoção de alguns textos selecionados *a priori*, a primeira exclusão deu-se por haver repetição de estudos selecionados no intuito de evitar quantificação inadequada e retrabalho, tal fato ocorreu devido a vários desses estudos analisarem múltiplas redes sociais virtuais, sendo assim, acabaram sendo coletados individualmente em cada busca por *string*. Em suma, foram

removidos 15 artigos repetidos (11,36% do total), além de um editorial e um resumo por não se enquadrarem na tipologia de seleção foco do presente estudo.

O próximo critério de exclusão consiste na verificação analítica de trabalhos através da leitura dos títulos, resumos e palavras-chave. Nos casos em que o resumo não possibilitava a compreensão adequada dos procedimentos metodológicos, ou quaisquer outras informações necessárias para compor o escopo analítico da pesquisa, fato bem comum durante as análises, o texto na íntegra foi consultado.

O quantitativo geral de artigos que se enquadram no objetivo delineado proposto pelo trabalho é de aproximadamente 21% (Tabela 1), resultado que demonstra que as práticas de gestão do conhecimento não estão no cerne das pesquisas relacionadas às redes sociais virtuais.

TABELA 1 – Síntese da seleção dos artigos.

Delimitações	Quantidade de Trabalhos	Percentual de Trabalhos
Outros Tipos de Publicação	2	01,52%
Repetidos	15	11,36%
Fora do Escopo	87	65,91%
Dentro do Escopo	28	21,21%
Total	132	100,00%

Fonte: Pesquisa (2017).

A Tabela 2 sintetiza a distribuição dos artigos por área de avaliação da Capes, havendo predominância clara de trabalhos publicados no estrato Interdisciplinar (25%), seguido por Letras e Linguística (21%), Comunicação e Informação (aproximadamente 18%), Administração Pública e de Empresas, Ciências Contábeis e Turismo (aproximadamente 11%) e Enfermagem (7%).

TABELA 2 – Distribuição dos artigos por área de avaliação.

Área de Avaliação da Capes	Quantidade de Trabalhos	Percentual de Trabalhos (%)
Interdisciplinar	7	25,00
Letras / Linguística	6	21,43
Comunicação e Informação	5	17,86
Administração Pública e de Empresas, Ciências Contábeis e Turismo	3	10,71
Enfermagem	2	07,14
Serviço Social	1	03,57
Ensino	1	03,57
Direito	1	03,57
Ciências Ambientais	1	03,57
Antropologia / Arqueologia	1	03,57
Total	28	100,00

Fonte: Pesquisa (2017).

Dentre os artigos selecionados que se enquadraram no escopo da pesquisa, 20 deles tinham como objeto de pesquisa a rede social virtual Facebook, onde 14 analisaram especificamente e outros seis realizaram análise conjunta com outras redes sociais em que todas estas também contavam com pelo menos associada ao Twitter (onde somente um artigo o analisou unitariamente, totalizando sete artigos).

O Skype possui algumas particularidades, inicialmente por aparecer nas pesquisas mais antigas e também por não ter sido analisado em conjunto com outras redes sociais

virtuais enquadradas no escopo da pesquisa. Além disso, o YouTube apareceu em pesquisas com a mesma frequência que o Skype, quatro vezes, contudo, em duas dessas associado ao Facebook e ao Twitter, e outras duas vezes como objeto único de pesquisa.

Por fim, ainda houveram relatos de duas pesquisas no aplicativo Whatsapp e uma no Instagram, ainda assim, não foram encontradas pesquisas que investigassem práticas de gestão do conhecimento no LinkedIn.

TABELA 3 – Frequência de estudo das redes sociais virtuais.

Rede Social Virtual	Facebook	Twitter	Skype	Youtube	Whatsapp	Instagram	LinkedIn
Quantidade de Artigos	20	7	4	4	2	1	0

Fonte: Pesquisa (2017).

Os primeiros trabalhos sobre as redes sociais virtuais que se enquadram no escopo da pesquisa foram publicados em 2009, assim como apresentado na Tabela 4. Em relação à quantidade de trabalhos publicados por ano, nota-se que até 2013 as publicações não apresentam nenhuma tendência de crescimento. Posteriormente, há um aumento de aproximadamente um artigo publicado por ano, entretanto, como a pesquisa está sendo realizada em 2017, ainda há possibilidade de um maior número de publicações, mesmo assim, já possui um número maior de trabalhos do que mais da metade da série histórica inicial.

Ao calcular uma linha de tendência através do método dos mínimos quadrados ordinários, na intenção de explicar a variação da quantidade de trabalhos publicados por ano, tem-se um coeficiente angular de 0,8 (p-valor igual a 0,002) e um coeficiente de determinação de 75,45%, justificando, então, o aumento percebido intuitivamente de aproximadamente um artigo por ano.

TABELA 4 – Quantidade de trabalhos publicados por ano.

Ano de Publicação	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total
Quantidade de Trabalhos	2	0	2	0	2	4	5	6	7	28
Percentual de Trabalhos (%)	7,14	0,00	7,14	0,00	7,14	14,29	17,86	21,43	25,00	100,00

Fonte: Pesquisa (2017).

Outra perspectiva de análise foi o agrupamento categórico por práticas de gestão do conhecimento, tais agrupamentos foram realizados através da semelhança da finalidade da prática de gestão do conhecimento. Nota-se que há uma predominância de duas áreas na literatura, com aproximadamente dois terços: Comunicação e Treinamento, Desenvolvimento e Educação (TD&E), ambos com nove trabalhos cada, sendo assim, são essas as duas maiores temáticas de estudo de práticas de gestão do conhecimento associada ao uso de redes sociais virtuais.

A categoria seguinte, com quatro estudos sobre Acesso à Informação e Transparência, está bem relacionada com o desenvolvimento de mecanismos na gestão pública. As demais práticas têm menor frequência de estudo, apenas Previsão e Monitoramento com dois trabalhos, e as demais categorias de práticas, Adoção de Tecnologia, Processos de Trabalho, Recrutamento e Tomada de Decisão, com um artigo cada.

TABELA 5 – Quantidade de trabalhos publicados por prática de gestão de conhecimento.

Práticas de Gestão do Conhecimento	Quantidade de Trabalhos	Percentual de Trabalhos (%)
Comunicação	9	32,14
TD&E	9	32,14
Acesso à Informação e	4	14,29

Transparência		
Previsão & Monitoramento	2	07,14
Adoção de Tecnologia	1	03,57
Processos de Trabalho	1	03,57
Recrutamento	1	03,57
Tomada de Decisão	1	03,57
Total	28	100,00

Fonte: Pesquisa (2017).

Confirmando a hipótese enunciada, os resultados demonstraram que os artigos são publicados em periódicos de estrato de alta qualidade, estando a maioria deles em revistas com Qualis A1 (57%), seguido por 29% publicados em A2 e um menor número, totalizando quatro trabalhos (14%), em B1. Esse resultado, apresentado na Tabela 6, evidencia que há espaço para publicações do gênero em revistas de alto impacto, o que pode favorecer o crescimento da área.

TABELA 6 – Quantidade de trabalhos publicados estrato de avaliação do Qualis/Capes.

Qualis – Capes	Quantidade de Trabalhos	Percentual de Trabalhos (%)
A1	16	57,00
A2	8	29,00
B1	4	14,00
Total	28	100,00

Fonte: Pesquisa (2017).

Predominantemente, a partir da Tabela 7, nota-se uma maior publicação de trabalhos de caráter qualitativo, fato relacionado às práticas anteriormente citadas, pois tanto na categoria Comunicação quanto em TD&E, os pesquisadores buscam entender particularidades do indivíduo, ou de determinados indivíduos partícipes de um grupo, onde a técnica de análise mais comumente utilizada foi a análise de discurso de escola francesa. Contrapondo, as pesquisas quantitativas possuem um caráter mais descritivo, até mesmo pelo uso mais frequente de estatísticas descritivas na pesquisa.

TABELA 7 – Quantidade de trabalhos publicados por abordagem metodológica.

Abordagem Metodológica	Quantidade de Trabalhos	Percentual de Trabalhos (%)
Qualitativa	16	57,00
Quantitativa	7	25,00
Quantitativa & Qualitativa	5	18,00
Total	28	100,00

Fonte: Pesquisa (2017).

Por fim, somente uma perspectiva de análise foi inconclusiva em relação à verificação de tendência, a categorização por periódicos. Tal remate pode ser explicado pela dispersão dos textos entre as revistas, onde os 28 trabalhos selecionados estão publicados em 23 diferentes revistas. As únicas que possuem mais de um trabalho são: Perspectivas em Ciência da Informação (2), Revista Brasileira de Linguística Aplicada (2), Revista da Escola de Enfermagem da USP (2), Trabalhos em Linguística Aplicada (2) e Transinformação (2).

Outro fator que pode impactar em tal direcionamento é a evidente pouca quantidade de trabalhos publicados, visto que é uma área do conhecimento relativamente nova e ainda em desenvolvimento. Espera-se que nos próximos anos os periódicos tenham maior atenção e

abrem seu escopo para a temática, assim como o surgimento de periódicos próprios para discutir o assunto, tal qual existe a nível internacional.

4.2 Análise das Redes Sociais Virtuais

A ordem selecionada para apresentação dos resultados analíticos das redes sociais virtuais seguirá a frequência de estudo apresentada na Tabela 3, onde o Facebook foi a rede mais investigada, seguido pelo Twitter, Skype, YouTube, WhatsApp e Instagram. Como o LinkedIn não foi mencionado em nenhum dos estudos enquadrados no escopo da pesquisa será removido dessa seção de análises. Por fim, o Quadro 2 sintetiza as referências da pesquisa, práticas e organizações por Rede Social Virtual.

Rede Social Virtual	Organização	Práticas	Referência
Facebook	Grupo de Gestores de Marketing	Comunicação	Almeida (2016)
Facebook	Grupo de Estudo/Pesquisa	Comunicação	Araújo (2014)
Facebook	Administração Pública Direta	Comunicação	Bastos et al. (2017)
Facebook	Imprensa, Mídia e Canais de Telecomunicações	Comunicação	Donna e Silva (2014)
Facebook	Grupo de Estudo/Pesquisa	TD&E	Franco e Castanheira (2016)
Facebook	Grupo de Tratamento de Saúde	Comunicação	Martins, Abreu-Rodrigues e Souza (2015)
Facebook	Partidos Políticos	Acesso à Informação e Transparência	Medeiros, Diniz e Arruda (2016)
Facebook	Grupo de Tratamento de Saúde	Comunicação	Moretti e Barsottini (2017)
Facebook	Administração Pública Direta e Indireta	Acesso à Informação e Transparência	Oliveira e Raminelli (2014)
Facebook	Grupo de Adoção de Animais	Recrutamento	Osório (2016)
Facebook	Grupo de Tratamento de Saúde	Acesso à Informação e Transparência	Pereira Neto et al. (2015)
Facebook	Grupo de Estudo/Pesquisa	TD&E	Rabello (2015)
Facebook	Grupo de Estudo/Pesquisa	TD&E	Retamar (2017)
Facebook	Administração Pública Direta	Tomada de Decisão	Torres, Medeiros e Freitas (2016)
Facebook e Twitter	Grupo de Estudo/Pesquisa	TD&E	Kakushi e Évora (2016)
Facebook e Twitter	Administração Pública Direta	Previsão & Monitoramento	Klein, Guidi Neto e Tezza (2017)
Facebook e Twitter	Biblioteca	Adoção de Tecnologia	Vieira, Baptista e Cerveró (2013)
Facebook, Twitter e WhatsApp	Grupo de Tratamento de Saúde	Processos de Trabalho	Mesquita et al. (2017)
Facebook, Twitter e YouTube	Movimentos Sociais	Comunicação	Serra Júnior e Rocha (2013)
Facebook, Twitter, YouTube e Instagram	Mercado Financeiro e de Capitais	Acesso à Informação e Transparência	Arruda, Girão, e Lucena (2015)
Skype	Grupo de Estudo/Pesquisa	TD&E	Ávila et al. (2011)
Skype	Grupo de Estudo/Pesquisa	TD&E	Costa et al. (2011)
Skype	Biblioteca	TD&E	Estabel Moro e Santarosa (2012)
Skype	Grupo de Estudo/Pesquisa	Comunicação	Prado et al. (2009)

Twitter	Administração Pública Direta	Previsão & Monitoramento	Antunes et al. (2014)
WhatsApp	Grupo de Estudo/Pesquisa	TD&E	Aragão (2017)
Youtube	Administração Pública Indireta	Comunicação	Bernardi et al. (2015)
Youtube	Grupo de Tratamento de Saúde	TD&E	Salvador et al. (2017)

QUADRO 2 – Síntese das Práticas de Gestão do Conhecimento baseadas em Redes Sociais Virtuais. Fonte: Elaborado pelos autores (2017)

Tendo visto o quadro com os resultados gerais da pesquisa a seguir serão desmembradas novas seções trabalhando os artigos por rede social virtual estudada.

4.2.1 Facebook

Dos 20 trabalhos que investigam a utilização do Facebook abordando práticas de gestão do conhecimento, sete são relativos a processos de Comunicação (Tabela 5). No primeiro deles, Donna e Silva (2014) possuem uma abordagem mais qualitativa ao identificarem através de análise de conteúdo manifestações de simbolismos organizacionais nas páginas de membros de um jornal, apesar disso, concluem que neles existe um determinado receio de publicar conteúdo pessoal e profissional, pois creem, por ser um local público, que existe a possibilidade de serem vigiados. Contrastando, em parte, com a conclusão alcançada por Martins, Abreu-Rodrigues e Souza (2015), que focaram na análise de padrões de uso de internet dos pacientes que estavam se recuperando de cirurgia bariátrica, onde o Facebook se destacou como fonte de informação para estes. A pesquisa conclui e sugere que os profissionais mantenham participação mais ativa em meios de comunicação virtual o que pode favorecer o acompanhamento pós-operatório.

Moretti e Barsottini (2017), assim como Martins, Abreu-Rodrigues e Souza (2015), estudam como as redes sociais podem ser usadas na saúde, especificamente, acompanharam por três meses através do Facebook um grupo de apoio formado por pessoas que sofrem de fibromialgia e chegaram a duas conclusões: a primeira diz respeito que apesar haver fragilidade nos protocolos a iniciativa apresentou bons resultados e a segunda remete a possibilidade de expansão da ideia para outros tipos de grupo.

Sobre a propagação de conhecimento, Almeida et al. (2016) analisam quantitativamente o impacto de diferentes maneiras de “viralização” de conteúdo gerada em páginas no Facebook e chegam a conclusão que os gestores de marcas devem “reproduzir conteúdo produzido por indivíduos engajados” no intuito de aumentar o compartilhamento e divulgação de seu conteúdo produzido. Com outro objetivo, Bastos et al. (2017) analisam a veiculação de publicações sobre homofobia na página do Facebook da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República em uma janela temporal de dois anos no intuito de verificar o impacto dos efeitos repercutidos e como uma página eletrônica oficial do governo se posiciona sobre o assunto em questão. Ainda sobre contextos sociais em evidência, Serra Junior e Rocha (2013) dissertam sobre a capacidade mobilizatória e o papel de novas ferramentas informacionais, como o Facebook, e os autores chegam à conclusão que os movimentos sociais são independentes apesar de tais mecanismos não poderem ser considerados como irrelevantes.

Por fim, Araújo (2014) se propõe a estudar as conceitualizações emergentes do processo interacionista entre docentes, bolsistas e discentes em grupo de discussão no Facebook. A pesquisa concluiu que as metáforas são utilizadas de maneiras diferentes entre os professores e os alunos.

Outra temática bastante recorrente no Facebook é a possibilidade de utilizá-lo como dispositivo que favorece o Acesso a Informação e Transparência (Tabela 5), presente em

quatro artigos, entre eles Oliveira e Raminelli (2014) discutem que a Lei de Acesso à Informação aumenta a transparência na Administração Pública, por isso investigam a página do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e descobrem que a referida lei não é totalmente cumprida, apesar de haver uma boa comunicação com os perfis que interagem na página.

Medeiros, Diniz e Arruda (2016) também analisam páginas de uma entidade de caráter público. Nesse artigo, o alvo são as postagens que difundem informações antiéticas. Como resultado, percebe-se a existência de três elementos nos comentários dessas publicações: agressividade, fundamentação ideológica e humor e, ao contrário do CNJ que advoga por processos interativos, utilizam suas páginas, majoritariamente, como mecanismo de emissão de mensagens.

Ainda na mesma temática, mas partindo para outra vertente de discussão que engloba a atuação de entidades públicas, Pereira Neto et al. (2015) estudam o fenômeno do “paciente informado” em diversos grupos online no Facebook, onde a internet e os meios de comunicação virtuais são utilizados como fonte de informação gerando empoderamento nos pacientes, fato que provoca tensões pontuais com os profissionais da área. Apesar disso, os autores concluem que os conhecimentos oriundos do saber científico e do empoderamento não são mutualmente excludentes.

Por fim, Arruda, Girão e Lucena (2015) analisam se determinadas redes sociais comprometem em dois aspectos do mercado financeiro norte-americano e brasileiro, quais sejam: nível de assimetria informacional, que podem efetivamente existir através do uso de redes sociais virtuais; e a precificação das ações de companhias de capital aberto, que somente sofre influência significativa no mercado brasileiro através do Facebook.

Outra temática tão frequente quanto Acesso a Informação e Transparência é a utilização do Facebook para Treinamento, Desenvolvimento e Educação (TD&E), também com estudo em quatro artigos. A seguir, serão apresentados os dois primeiros que abordaram estudos no ensino superior e pós-graduação. Franco e Castanheira (2016), ao observarem as práticas de letramento acadêmico e digital em um grupo de professores e alunos de um curso de especialização em Linguagem e Tecnologia que utilizam o Facebook como Ambiente Virtual de Aprendizagem, encontraram características de uma escrita híbrida entre os gêneros textuais de natureza escolar e típicos da rede social em questão.

Já Kakushi e Évora (2016), realizam um amplo levantamento de pesquisas de como as redes sócias virtuais são utilizadas no processo de ensino-aprendizagem em enfermagem. Com isso, pode-se observar o relato de uma ampla gama de benefícios para os professores como: “a possibilidade de aprender por meio da rede social, interagirem com os alunos, trabalharem em rede com outros profissionais, realizarem interação e conexão sem sair de casa em tempos de crise financeira”, e para os discentes como, por exemplo: “melhor interação com e entre os estudantes, poder ser utilizada nas discussões acadêmicas, permitir conectar e interagir com um público mais amplo, ajudar o aluno na exploração da identidade profissional e no aprimoramento de habilidades sociais e cognitivas”.

Os próximos dois estudos discutem a utilização do Facebook no ambiente escolar direcionado a aprendizado de línguas estrangeiras no ensino médio. Primeiramente, voltado à língua inglesa, Rabello (2015), a partir das compreensões sócio-históricas de Vygotsky e de Bakhtin, verifica que o Facebook pode ser utilizado como um recurso potencializador na participação de estudantes que apresentam determinado grau de timidez em se expressar publicamente. Além disso, aumenta também a participação, envolvimento e interação dos estudantes de uma maneira geral, visto que é um espaço que os jovens estão inseridos. Continuando a discussão, agora direcionado à aprendizagem de língua espanhola, Retamar (2017) analisa com forte embasamento teórico o discurso interacionista extraclasse dos alunos, justificando a pesquisa de maneira similar a Rabello (2015). Ambos autores ressaltam a importância de “levar a escola” ao ambiente típico e comum que os alunos estão inseridos,

fator facilitador de aprendizagem discente.

As temáticas a seguir foram as menos evidentes nas pesquisas, sendo trabalhadas apenas em um artigo, em ordem de apresentação, são elas: Adoção de Tecnologia (VIEIRA; BAPTISTA; CERVERÓ, 2013), Previsão & Monitoramento (KLEIN; GUIDI NETO; TEZZA, 2017), Processos de Trabalho (MESQUITA et al., 2017), Recrutamento (OSÓRIO, 2017) e Tomada de Decisão (TORRES; MEDEIROS; FREITAS, 2016).

Vieira, Baptista e Cerveró (2013) relatam que a adoção de redes sociais vem sendo observadas em trabalhos científicos nas universidades espanholas desde 2005. Visto seu tempo de maturação, realizam uma pesquisa exploratória sobre Adoção de Tecnologia avaliando aspectos como “criação dos perfis das bibliotecas, publicação de conteúdo, interação com os usuários, criação de conteúdo pelo usuário, estabelecimento de normas de uso e estilo e medição e avaliação dos indicadores sociais para apoiar gestores de bibliotecas universitárias”

Klein, Guidi Neto e Tezza (2017) verificam a possibilidade de monitorar casos de interesse de saúde pública a partir de aplicações de big data em redes sociais. A hipótese principal da pesquisa dar-se-á na repercussão de que os relatos de casos nas pesquisas são correlatos aos registros de casos suspeitos e confirmados, ou seja, os indivíduos refletem padrões epistemológicos em seus perfis e interações virtuais.

Diferentemente de Kakushi e Évora (2016), que tratam de propostas educacionais, Mesquita et al. (2017), por meio de revisão integrativa, reúne casos em que as redes sociais virtuais foram utilizadas no Processo de Trabalho na enfermagem. Nesse artigo, o Facebook foi mencionado como a rede mais utilizada e os principais fins foram a realização de pesquisas, ensino e assistência. Os autores consideram ainda que aspectos éticos relacionados à temática precisam ser debatidos com maior frequência.

Osório (2017) cita que o Facebook é a rede social mais utilizada para Recrutamento de voluntários colaboradores no processo de resgate, cuidado e encaminhamento de animais em situação de abandono para a adoção. Para isso, foram realizadas entrevistas com protetores de animais que possuem narrativa similar ao explicitado na literatura.

Por fim, Torres, Medeiros e Freitas (2016) utilizam a plataforma livre do Facebook para integrar um grupo de gestores e partes interessadas do Comitê de Bacia Hidrográfica (CBH) em um espaço que favorece um processo decisório mais representativo por disponibilizar maior “tempo para discussões e obtenção de consensos; aumento do acesso e intercâmbio de informações e experiências; transferência de informação técnica com maior clareza”. Os autores concluem ainda que tal pode ser expandida para as reuniões plenárias.

4.2.2 Twitter

Cada um dos sete artigos, que se enquadraram no escopo do trabalho e utilizam o Twitter como objeto de estudo, pertence a uma categoria de análise distinta, exceto Previsão & Monitoramento (KLEIN; GUIDI NETO; TEZZA, 2017; ANTUNES et al., 2014). Além das já citadas, foram encontradas outras cinco pesquisas que tratam das seguintes temáticas: Acesso à Informação e Transparência (ARRUDA; GIRÃO; LUCENA, 2015), Adoção de Tecnologia (VIEIRA; BAPTISTA; CERVERÓ, 2013), Comunicação (SERRA JUNIOR; ROCHA, 2013), Processos de Trabalho (MESQUITA et al., 2017), TD&E (KAKUSHI; ÉVORA, 2016).

As pesquisas de Antunes et al. (2014) e Klein, Guidi Neto e Tezza (2017) tratam da mesma temática, não somente por utilizarem redes sociais como mecanismo para Previsão e Monitoramento, mas, sim, por englobar como questão-problema a dengue. No primeiro trabalho determinados perfis-chave são monitorados, pois podem apontar indícios epidêmicos. Tal proposta se mantém no segundo artigo. Entretanto, a pesquisa aborda outras redes sociais além do Twitter que, mesmo assim, foi a rede social com maior quantitativo de relatos.

Arruda, Girão e Lucena (2015) estudaram se diversas redes sociais possuem influência na assimetria informacional e na formação do preço das ações no mercado de capitais brasileiro e norte-americano. Entretanto, os resultados associados ao Twitter não demonstraram nenhuma evidência de influência de Acesso à Informação da rede social no mercado de capitais. Enquanto isso, Vieira, Baptista e Cerveró (2013) verificaram que as bibliotecas universitárias espanholas possuem tanto contas no Facebook quanto no Twitter e utilizaram-se disso para incluir tais redes sociais virtuais em seu modelo de Adoção de Tecnologia. Já Serra Junior e Rocha (2013), apesar de reconhecerem a importância das redes sociais, como o Twitter, e sua disseminação no meio social, acreditam que os novos processos de articulação dos movimentos sociais são independentes delas.

Em uma pesquisa que abordou revisão da literatura, Mesquita et al. (2017) encontrou artigos em que o Twitter tem diversas aplicações nos Processos de Trabalho na área de enfermagem como recrutamento, pesquisas, divulgação de conteúdo informacional, experiência clínica, entre outros. Na mesma área, agora com um enfoque em práticas de TD&E, Kakushi e Évora (2016) comentam, sucintamente, que o Twitter “se apresenta como uma forma rápida de comunicação com os alunos; facilita a discussão virtual; incentiva a aprendizagem social com mudanças na dinâmica da sala de aula; facilita o aprendizado ativo, interativo e reflexivo; [...], compartilhando com os professores e os demais alunos”. Entretanto, a possibilidade de publicar textos com até 140 caracteres é tido como um fator limitante.

4.2.3 Skype

As quatro pesquisas publicadas que têm o Skype como meio de estudo, são as mais antigas dentre as demais que compõem o *corpus* desse artigo. Três delas estão classificadas dentro da temática de aplicação de TD&E e a última a ser apresentada, apesar de estar envolta no meio acadêmico, tem foco no processo de comunicação.

Estabel, Moro e Santarosa (2012) pretenderam entender como funciona o processo de apropriação e interação de pessoas portadoras de necessidades especiais em um ambiente virtual de aprendizagem, onde o Skype é utilizado como ferramenta auxiliar. Os autores concluem que o processo de apropriação é concretizado. Costa et al. (2011), por sua vez, investigam se determinado grupo de estudantes de enfermagem são fluentes digitais, chegando a uma conclusão positiva sobre isso, sendo o Skype é a segunda ferramenta mais utilizada para esse fim. Além disso, há uma grande receptibilidade aos Ambientes Virtuais de Aprendizagem. Em sua pesquisa, Ávila et al. (2011) descrevem a própria experiência com a utilização e implantação de ferramentas virtuais na educação universitária.

Por fim, Prado et al. (2009) tratam da descrição de uma metodologia empregada na comunicação de um grupo de pesquisa em enfermagem através do Skype, possibilitando aos seus membros a troca de arquivos, gerenciamento de projetos, realização de reuniões. Os autores concluem que, apesar das práticas estabelecidas, ainda existe um grande potencial a ser desenvolvido.

4.2.4 YouTube

No total, o YouTube foi objeto de pesquisa como meio para gerar conhecimento em quatro artigos apresentados a seguir. Os dois primeiros trazem resultados positivos sobre a rede social, enquanto que os dois seguintes demonstram resultados limitantes. Primeiramente, Salvador et al. (2017) descrevem como a segurança do paciente é remetida em vídeos publicados no YouTube. Tal prática pode trazer implicações no processo de formação de estudantes e profissionais quanto na própria conscientização do público em geral que assiste aos vídeos. Enquanto isso, o foco da pesquisa de Bernardi et al. (2015) consiste em apresentar

e avaliar os resultados alcançados por atividades de comunicação da Rede Agricultura de Precisão da Embrapa. Os autores concluem que os meios de disseminação utilizados, como o YouTube, são eficientes.

Na pesquisa realizada por Arruda, Girão e Lucena (2015), o YouTube não pode ser considerado como rede social virtual influente na assimetria informacional, bem como na precificação das ações tanto do mercado de capitais brasileiro quanto o norte-americano. Por fim, no estudo de Klein, Guidi Neto e Tezza (2017) para prever e monitorar casos de Dengue, Chikungunya e Zika, o YouTube foi a rede social com menor quantitativo mensagens sobre as epidemias (0,05% do total), sendo assim, não pode ser levado em consideração para auxiliar nas previsões e no monitoramento ao qual o trabalho se propõe.

4.2.5 WhatsApp

Trabalhos mais recentes como os de Aragão (2017) e Mesquita et al. (2017) tem abordado o WhatsApp como uma rede social virtual que pode colaborar com a gestão do conhecimento. O primeiro trabalho está inserido em um contexto organizacional educacional, classificado dentro da categoria TD&E (Tabela 5) e reporta um estudo com resultados similares ao de Rabello (2015) com o Facebook, pois também mostra o WhatsApp como uma ferramenta que propicia aumento efetivo da participação e comunicação dos alunos. Por outro lado, outros grupos sentiram dificuldades de se expressar através de áudio gravado pelo aplicativo. Já os segundos autores mencionados relatam em sua pesquisa que “esta ferramenta propicia a utilização de um espaço virtual para a prática colaborativa e para o compartilhamento de informações”, sendo estas consideradas duas práticas estritamente relacionadas com a gestão do conhecimento organizacional.

4.2.6 Instagram

O único artigo em que o Instagram foi tratado como objeto de pesquisa foi no trabalho realizado por Klein, Guidi Neto e Tezza (2017), onde a rede social obteve menos de 2% de todas as mensagens coletadas para compor um mecanismo de Previsão e Monitoramento de determinados agentes epidêmicos como Dengue, Chikungunya e Zika, não influenciando com impacto no resultado final.

5 CONCLUSÃO

Em suma, a pesquisa mostrou que existem diversas tendências percebidas de acordo com a interpretação dos dados. A primeira delas é a relativa pouca representação das pesquisas de práticas de gestão do conhecimento na literatura de redes sociais virtuais. A segunda consiste na concentração de artigos publicados nas seguintes áreas de avaliação da Capes: Interdisciplinar, Letras e Linguística, Comunicação e Informação, Administração Pública e de Empresas, Ciências Contábeis e Turismo e Enfermagem. A terceira conclusão é que a maioria das pesquisas utiliza a rede social virtual Facebook como objeto de estudo. A quarta expressa um aumento na quantidade de publicações. A quinta apresenta que as práticas de gestão de conhecimento envoltas no meio das redes sociais virtuais que são alvo de pesquisa científica tratam de Comunicação, Treinamento, Desenvolvimento e Educação (TD&E), Acesso à Informação e Transparência e Previsão & Monitoramento. A sexta conclusão do trabalho é o alto nível dos periódicos em que os trabalhos estão sendo publicados. E, a última tendência demonstra a utilização majoritária de pesquisas qualitativas em detrimento de abordagens quantitativas.

Conclui-se que existe um grande campo aberto de publicações na área cruzada entre gestão do conhecimento e redes sociais virtuais, afinal, novos métodos de compartilhamento e socialização do conhecimento surgem frequentemente e os processos de virtualização do

cotidiano são um exemplo disso. Com base nos resultados demonstrados na pesquisa, a área de gestão tem muito mais espaço de atuação na internet a ser aproveitado, onde outras áreas já estão envolvidas e atuando fortemente, como visto em enfermagem e em estudos linguistas.

Surgem como opções de pesquisas futuras, o aprofundamento da atual pesquisa com sua internacionalização, objetivando ampliar o escopo do trabalho à artigos em língua inglesa presentes em bases e repositórios como *Web of Science*, *Scopus*, *IEEE*, entre outras, por exemplo. Um aprofundamento pode ser realizado na verificação empírica das implicações que as redes sociais virtuais têm na gestão do conhecimento. Outra sugestão refere-se às implicações dos resultados que o estudo apresenta, norteando a possibilidade de criação de uma ferramenta analítica aplicável em âmbito organizacional que almeja verificar e mensurar o nível de maturidade das práticas descritas no capítulo de análises.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Marcos Inácio Severo de et al. “Engaja-me e atraia-me, então eu compartilharei”: uma análise do impacto da categoria da postagem no marketing viral em uma rede social. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, v. 18, n. 62, 2016.
- ANTUNES, Michele Nacif et al. Monitoramento de informação em mídias sociais: o e-Monitor Dengue. **Transinformação**, v. 26, n. 1, 2014.
- ARAGÃO, Rodrigo Camargo. Emoções e ações de professores ao falar inglês no WhatsApp. **Revista Brasileira de Linguística Aplicada**, v. 17, n. 1, p. 83-112, 2017.
- ARAÚJO, Júlio. Complexidade e metáforas sistemáticas em cenas pedagógicas no facebook. **Trabalhos em Linguística Aplicada**, v. 53, n. 2, p. 425-448, 2014.
- ARRUDA, Marcelo Paulo de; GIRÃO, Luiz Felipe de Araújo Pontes; LUCENA, Wenner Glaucio Lopes. Assimetria Informacional e o Preço das Ações: Análise da Utilização das Redes Sociais nos Mercados de Capitais Brasileiro e Norte-americano. **Revista Contabilidade & Finanças**, v. 26, n. 69, p. 317-330, 2015.
- ATALLAH, Alvaro Nagib; CASTRO, Aldemar Araujo. **Revisão sistemática da literatura e metanálise**. Medicina baseada em evidências: fundamentos da pesquisa clínica. São Paulo: Lemos-Editorial, p. 42-8, 1998.
- AVILA, Rodolfo Esteban et al. Colaboração docente online na educação universitária. **Rev. bras. educ. med.**, Rio de Janeiro, v. 35, n. 3, p. 429-434, set. 2011 ..
- BASTOS, Gustavo Grandini et al. A homofobia em discurso: Direitos Humanos em circulação. **Linguagem em (Dis) curso**, v. 17, n. 1, p. 11-24, 2017.
- BATISTA, Fábio F. **Modelo de gestão do conhecimento para administração pública brasileira**: como implementar a gestão do conhecimento para produzir resultados em benefício do cidadão. Brasília: Ipea, 2012.
- BEAL, Adriana. **Gestão estratégica da informação**: Como Transformar a Informação e a Tecnologia da Informação em Fatores de Crescimento e de Alto Desempenho nas Organizações. São Paulo: Atlas, 2004. 144 p.
- BERNARDI, Alberto Carlos de Campos et al. Estratégias de comunicação em agricultura de precisão. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 20, n. 1, p. 189-200, 2015.
- BERNARDO, Wanderley Marques; NOBRE, Moacyr Roberto Cuce; JATENE, Fábio Biscegli. A prática clínica baseada em evidências: parte II-buscando as evidências em fontes de informação. **Rev Assoc Med Bras**, v. 50, n. 1, p. 104-8, 2004.
- BURKE, Peter. **Uma história social do conhecimento II**: da Enciclopédia à Wikipédia. Rio de Janeiro: Zahar, 2012.
- COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. **Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**. Bookman, 2005.
- COSTA, Priscila Berenice et al. Fluência digital e uso de ambientes virtuais: caracterização de

alunos de enfermagem. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 45, n. 1, 2011.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Lawrence. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DAVENPORT, Thomas.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento Empresarial**. Rio de Janeiro, Campus, 1999.

DONNA, Camila Uliana; SILVA, Alfredo Rodrigues Leite da. Os usos do Facebook nas manifestações dos simbolismos organizacionais. **READ - Revista Eletrônica de Administração**, v. 20, n. 3, 2014.

ESTABEL, Lizandra Brasil; MORO, Eliane Lourdes da Silva; SANTAROSA, Lucila Maria Costi. A formação de professores e a capacitação de bibliotecários com limitação visual por meio da EAD em ambiente virtual de aprendizagem. **Transinformação**, v. 21, n. 1, 2012.

FRANCO, Raquel Aparecida Soares Reis; CASTANHEIRA, Maria Lúcia. Práticas de letramento acadêmico no Facebook. **Ilha do Desterro A Journal of English Language, Literatures in English and Cultural Studies**, v. 69, n. 3, p. 13-28, 2016.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. Editora Atlas SA, 2008.

HORIZONTE, Belo. **Interfaces entre práticas de gestão do conhecimento e educação corporativa**: Estudo de Caso da Fundação Hemominas.

KITCHENHAM, B.; CHARTERS, S. Guidelines for performing Systematic Literature Reviews in Software Engineering. **Technical Report EBSE**. School of Computer Science and Mathematics, Keele University, 2007.

KLEIN, Gisiela Hasse; GUIDI NETO, Pedro; TEZZA, Rafael. Big Data e mídias sociais: monitoramento das redes como ferramenta de gestão. **Saúde e Sociedade**, v. 26, n. 1, p. 208-217, 2017.

KAKUSHI, Luciana Emi; ÉVORA, Yolanda Dora Martinez. Social networking in nursing education: integrative literature review. **Revista latino-americana de enfermagem**, v. 24, 2016.

MARTINS, Michele Pereira; ABREU-RODRIGUES, Marcela; SOUZA, Juciléia Rezende. The Use of the Internet by the Patient after Bariatric Surgery: Contributions and Obstacles for the Follow-Up of Multidisciplinary Monitoring. **ABCD. Arquivos Brasileiros de Cirurgia Digestiva (São Paulo)**, v. 28, p. 46-51, 2015.

MEDEIROS, Haroldo de Sá; DINIZ, Joanice Maria Araújo; ARRUDA, Danielle Miranda de Oliveira. Difusão de ações antiéticas por partidos políticos brasileiros e as reações de usuários no Facebook. **Intercom: Revista Brasileira de Ciências da Comunicação**, v. 39, n. 3, p. 79-98, 2016.

MESQUITA, Ana Cláudia et al. Social networks in nursing work processes: an integrative literature review. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 51, 2017.

MOHER, David et al. Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: the PRISMA statement. **PLoS medicine**, v. 6, n. 7, p. e1000097, 2009.

MORETTI, Felipe Azevedo; BARSOTTINI, Claudia Galindo Novoa. Support, attention and distant guidance for chronic pain patients. Case report. **Revista Dor**, v. 18, n. 1, p. 85-87, 2017.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Tradução de Ana Beatriz Rodrigues; Priscila Martins Celeste. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

NONAKA, Ikujiro; HIROTAKA, Takeuchi.: **Gestão do conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008.

OLIVEIRA, Rafael Santos de; RAMINELLI, Francieli Puntel. O Direito ao Acesso à Informação na Construção da Democracia Participativa: uma análise da página do Conselho Nacional de Justiça no Facebook. **Revista Sequência**, v. 35, n. 69, 2014.

OSÓRIO, Andréa. Sociabilities and sensitivities: recruitments in homeless animal care.

Vibrant: Virtual Brazilian Anthropology, v. 13, n. 2, p. 143-159, 2016.

PEREIRA NETO, André et al. O paciente informado e os saberes médicos: um estudo de etnografia virtual em comunidades de doentes no Facebook. **História, Ciências, Saúde-Manguinhos**, v. 22, 2015.

PERROTTI, Edoardo. **Estrutura organizacional e gestão do conhecimento**. 2004. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

PRADO, Cláudia et al. Metodologia de utilização do chat na enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 62, n. 4, 2009.

PROBST, Gilbert; RAUB, Steffen; ROMHARDT, Kai. **Gestão do conhecimento: os elementos construtivos do sucesso**. Tradução: Maria Adelaide Carpigiani. Porto Alegre: Bookman, 2002. 286p

RABELLO, Cíntia Regina Lacerda. Interação e aprendizagem em Sites de Redes Sociais: uma análise a partir das concepções sócio-históricas de Vygotsky e Bakhtin. **Revista Brasileira de Linguística Aplicada**, v. 15, n. 3, 2015.

RETAMAR, Hugo Jesús Correa. Facebook como ferramenta de interação extraclasse para aprendizes de língua espanhola. *Trab. linguist. apl.* v.56 n.1, Abr. 2017. ISSN 0103-1813

RHEINGOLD, H. **Comunidade virtual**. Trad. Helder Aranha. Lisboa: Gradiva, 1996.

SALVADOR, Pétala Tuani Candido de Oliveira et al. Segurança do paciente: caracterização de vídeos do YouTube. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 38, n. 1.

SCIELO. **Critérios, política e procedimentos para a admissão e a permanência de periódicos científicos na coleção SCIELO Brasil**. BTP, v. 1, n. 2, p. 30, 2017.

SERRA JUNIOR, Gentil Cutrim; ROCHA, Lourdes de Maria Leitão Nunes. A Internet e os novos processos de articulação dos movimentos sociais. **Revista Katálysis**, v. 16, n. 2, 2013.

SILVA, Fábio G. et al. O Gerenciamento de Conversas como fator de Inovação Tecnológica nos Processos de Gestão: uma proposta para as Instituições privadas de Ensino Superior (IESs). **Anais do Knowledge Management (KM Brasil)**. São Paulo, SP, Brasil, v. 22, 2004.

SOBRAL, Filipe; PECI, Alketa. **Administração: teoria e prática no contexto brasileiro**. Pearson Prentice Hall, 2008.

STEWART, Thomas A. **Capital Intelectual**. 1 ed. Rio de Janeiro, Campus, 1998.

STRAUHS, Faimara do Rocio et al. **Gestão do conhecimento nas organizações**. Curitiba: Aymar, 2012. 128 p.

TAVARES, W.; PAES DE PAULA, A. P. Movimentos Sociais em Redes Sociais Virtuais: Possibilidades de Organização de Ações Coletivas e Ativistas no Ciberespaço. In: XXXVII ENANPAD, 2013, Rio de Janeiro. **Anais do XXXVII ENANPAD**. Rio de Janeiro: ANPAD, 2013. v. 37. p. 1-17.

TORRES, Cássia Juliana Fernandes; MEDEIROS, Yvonilde Dantas Pinto; FREITAS, Ilce Marília Dantas Pinto de. Training watershed committee members to aid on the decision-making process for the execution program of the framework of water bodies. **RBRH**, v. 21, n. 2, p. 314-327, 2016.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1998.

VIEIRA, David Vernon; BAPTISTA, Sofia Galvão; CERVERÓ, Aurora Cuevas. Adoção da Web 2.0 em bibliotecas de universidades públicas espanholas: perspectivas de interação do bibliotecário com as redes sociais—relato de pesquisa. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 18, n. 2, p. 167-181, 2013.