



**XXII** Seminário Nacional de  
Bibliotecas Universitárias

28 de novembro a 01 de dezembro  
Florianópolis - SC

## Eixo 1 – Gestão de Bibliotecas

### Gestão do conhecimento na BU/UFSC: ações realizadas e perspectivas futuras

*Knowledge management at BU/UFSC: actions taken and future perspectives*

**Tatiana Rossi** – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

[tat.caua@gmail.com](mailto:tat.caua@gmail.com)

**Roberta Moraes de Bem** – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

[roberta.bem@ufsc.br](mailto:roberta.bem@ufsc.br)

**Thayse Hingst** – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

[thayse.hingst@ufsc.br](mailto:thayse.hingst@ufsc.br)

**Resumo:** O objetivo deste artigo é apresentar o relato da experiência de oito anos de atuação da Comissão de Gestão do Conhecimento da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina e suas perspectivas futuras. Metodologicamente são trazidas as experiências vivenciadas por três servidoras nesta comissão, contemplando as ações e impressões, de forma contextualizada. É apresentada a implantação do *Framework GC@BU*, com suas respectivas ações estratégicas, as ações encaminhadas e apoiadas pela Comissão. Conclui-se que a remodelação da Comissão em um período pós-pandêmico e de mudanças continua seguindo a proposta inicial de fluxo de melhoria contínua.

**Palavras-chave:** Comissão de Gestão do Conhecimento. *Framework GC@BU*. Inovação. *Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS. Comissão de Gestão do Conhecimento e Inovação.

**Abstract:** The objective of this article is to present the report of the experience of eight years of performance of the Knowledge Management Commission of the University Library of the Federal University of Santa Catarina and its future perspectives. Methodologically, the experiences lived by three servants in this commission are brought, contemplating the actions and impressions, in a contextualized way. The implementation of the *Framework GC@BU* is presented with its respective strategic actions, actions forwarded and supported by the Commission. It is concluded that the



remodeling of the Commission in a post-pandemic and changing period continues to follow the initial proposal of continuous improvement flow.

**Keywords:** Knowledge Management Commission. Framework GC@BU. Innovation. Framework Core Services for BU with a focus on the SDGs. Knowledge and Innovation Management Commission.

## 1 INTRODUÇÃO

A Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC) prima pelos princípios da Gestão do Conhecimento (GC) entendendo o conhecimento dos servidores como um ativo valioso. Por isso, a promoção da aprendizagem contínua, o compartilhamento do conhecimento, a liderança distribuída, entre outras ações passaram a ser cada vez mais incentivadas.

Com a criação da comissão permanente para implantação de práticas e projetos de GC apoiados no *Framework* GC@BU houve o estabelecimento formal dessa atuação na BU/UFSC (UFSC, 2015). A comissão se reúne periodicamente, promove sugestões e ações estratégicas para a BU/UFSC com o apoio e encaminhamento pela Direção.

Para este artigo, tem-se como objetivo apresentar o relato da experiência dos oito anos de atuação desta comissão e suas perspectivas futuras. Como metodologia, são trazidas as experiências vivenciadas por três servidoras nesta Comissão, contemplando as ações e impressões, de forma contextualizada.

## 2 IMPLANTAÇÃO DO *FRAMEWORK* GC@BU

Como mencionado, a implantação da GC na BU/UFSC ocorreu com a primeira reunião realizada em 18 de maio de 2015 e a criação da comissão em 25 de maio de 2015, por meio da Portaria nº 849/2015/GR (UFSC, 2015). Foram realizadas em média 20 reuniões por ano.

A Comissão era composta por servidores da BU/UFSC representando cada setor/divisão/Biblioteca e a Direção. Ao longo dos anos houve atualizações de membros devido a aposentadorias, licenças, entre outros (UFSC, 2023a).

Com o “objetivo de melhorar o fluxo e o mapeamento de informações e conhecimentos no Sistema de Bibliotecas da UFSC” (UFSC, 2023a), a comissão iniciou a

aplicação do *Framework* GC@BU em junho de 2015 com a conclusão em novembro de 2020, algumas pausas foram necessárias nesse período tendo em vista outras ações executadas e apoiadas por essa Comissão, as quais serão apontadas no tópico 3.

O acompanhamento da aplicação do *Framework* foi realizado por meio de uma pasta de trabalho do Excel, com planilhas para verificação de cada elemento/módulo, arquivada em uma pasta compartilhada da UFSC.

O *Framework* GC@BU possui três módulos: Coordenação de Gestão do Conhecimento; Recursos de Conhecimento; e, Espaços de Conhecimento/Aprendizagem, além de um plano de fundo que reconhece a BU como um Sistema Adaptativo Complexo. Para cada um são verificados os critérios, atribuído um nível (bom, regular e ruim) e, caso necessário, estabelecidas ações com respectivos responsáveis e prazos (BEM, 2015).

## 2.1 Reconhecimento da Biblioteca Universitária

Para a concepção da BU como um Sistema Adaptativo Complexo é necessário realizar o reconhecimento da mesma e o *Framework* GC@BU apresenta, para isso, os elementos variação, seleção e interação. O elemento variação considera as mudanças, o elemento seleção propõe adaptações e o elemento interação mapeia as interações entre os agentes da BU (Bem, 2015).

Esses elementos foram analisados pela equipe e, além das ações corriqueiras propostas, foram estabelecidas ações estratégicas, a saber:

- a) elaboração de mapas mentais (UFSC, 2022);
- b) cadastramento dos espaços físicos da BU/UFSC no Sistema Integrado de Espaço Físico (SIEF) da UFSC (UFSC, 2023i);
- c) criação da Memória Documental da BU/UFSC no Repositório Institucional da UFSC (UFSC, 2023e);
- d) retomada do Projeto “Bom-Dia Biblioteca” (UFSC, 2023b);
- e) criação das comissões de Comunicação e Marketing, Mapeamento de Processos e Tecnologia de Informação e Comunicação em Bibliotecas (UFSC, 2023a);
- f) criação de mural físico na secretaria da Biblioteca Central;
- g) retomada do *happy hour* da BU/UFSC.

## **2.2 Módulo Coordenação de Gestão do Conhecimento**

O Módulo Coordenação de Gestão do Conhecimento abarca os aspectos de: Estratégia de Gestão do conhecimento da organização; Pessoas, cultura e estrutura organizacional; Planejamento, Desenvolvimento, Checagem e Ação (PDCA); e, Treinamento e capacitação (Bem, 2015). Na análise desse Módulo na BU/UFSC, foram elencadas as ações a seguir:

- a) criação do Projeto “Amigos da Biblioteca” (UFSC, 2023b);
- b) criação do “Quais são as novas?” (UFSC, 2023h);
- c) realização de cursos de capacitação para auxiliares e bibliotecários;
- d) redefinição da missão, visão e valores e elaboração do Planejamento Estratégico da Biblioteca Universitária (UFSC, 2017).

## **2.3 Módulo Recursos de Conhecimento**

O Módulo Recursos de Conhecimento inclui os conhecimentos: tradicional (acervo); interno (colaboradores); externo (parcerias); e, cliente (usuários). Nesse módulo, os critérios de verificação trabalham a captura e/ou criação de conhecimento, compartilhamento/disseminação de conhecimento e a aquisição/aplicação de conhecimento (Bem, 2015). Várias ações estratégicas foram relacionadas nesse Módulo pelos membros da comissão, tais quais:

- a) implementação da Ferramenta de Busca Integrada EDS (EBSCO Discovery Service) (UFSC, 2019);
- b) retomada do serviço BiblioCentros (UFSC, 2023c);
- c) criação das Comissões Temporárias de Plágio e Má Conduta em Pesquisa e de Diagnóstico do Repositório Institucional da UFSC (UFSC, 2023a);
- d) incorporação da Biblioteca das Coisas (UFSC, 2023c);
- e) criação do Projeto de Extensão “Multiplicando Saberes”;
- f) elaboração de uma lista com cursos on-line gratuitos;
- g) avaliação de software de Mineração de Dados “ITMS Analitics”;
- h) criação da campanha “Seja um voluntário na BU”.

## 2.4 Módulo Espaços de Conhecimento/Aprendizagem

O Módulo Espaços de Conhecimento/Aprendizagem aborda: Serviços; Infraestrutura de redes e tecnologia; Espaços (Bem, 2015). Para esse último Módulo do *Framework GC@BU* foram encaminhadas as seguintes ações estratégicas:

- a) criação do serviço de orientação para pesquisa em bases de dados de patentes (UFSC, 2023c);
- b) elaboração de matéria para o serviço “Fala Biblioteca” sobre Plágio e demais condutas inadequadas na pesquisa acadêmica (UFSC, 2023c);
- c) criação do BU Divulga: as novidades da Biblioteca Universitária da UFSC (UFSC, 2023f);
- d) estabelecimento de espaço para atendimento individual aos usuários na BC;
- e) criação da comissão de Gestão de Espaço Físico (UFSC, 2023a);
- f) elencadas as ferramentas que a BU possui e as fases que apoia no ciclo de GC (Bem; Rossi, 2021).

## 2.5 Considerações sobre a aplicação do *Framework GC@BU*

Muitos benefícios foram alcançados na BU/UFSC com a aplicação do *Framework GC@BU*, especialmente pelo novo estilo de gestão, registro e compartilhamento do conhecimento, criação de comissões, grupos de estudo, trabalho e pesquisa, retomada e criação de projetos e serviços, entre outros.

Atualmente estão sendo revisadas todas as ações estabelecidas no *Framework*, para além das estratégicas, com o intuito de reavaliar, principalmente, as que ainda não foram iniciadas ou precisam ser concluídas, a fim de serem dados os encaminhamentos necessários.

## 3 AÇÕES ENCAMINHADAS E APOIADAS PELA COMISSÃO DE GC

A comissão de Gestão do Conhecimento serviu como espaço para a retomada do Planejamento Estratégico, bem como para o monitoramento das ações estabelecidas nos Planejamentos de 2017/2018, 2019/2020, 2021/2022, isso demandou tempo, especialmente entre 2017 a 2020, época em que ainda estava sendo realizada a aplicação do *Framework GC@BU*.

Entre 2022 e 2023 o enfoque da Comissão foi para a elaboração e monitoramento do Plano Setorial de Gestão de Riscos da BU/UFSC (UFSC, 2023g), uma demanda encaminhada pela UFSC.

Paralela a elaboração da Gestão de Riscos, a equipe realizou o levantamento de serviços inovadores por meio da literatura. O debate promoveu reflexões acerca de possibilidades de implementação na BU/UFSC a curto, médio e longo prazo. Um desses serviços foi o Espaço Família, já implementado, o qual será avaliado, especialmente para a possibilidade de inclusão em um espaço mais amplo e reservado (UFSC, 2023c).

Com a conclusão do *Framework* GC@BU e o enfoque na inovação foi dialogado com a equipe sobre a alteração da nomenclatura e objetivos da comissão, os quais foram aceitos por todos, sendo registrado pela Portaria nº 1.136/2023/GR de 29 de maio de 2023 como “Comissão Permanente de Gestão do Conhecimento e Inovação” e seu objetivo de “Pesquisar e propor práticas e projetos inovadores seguindo os princípios da gestão do conhecimento no âmbito da Biblioteca Universitária (BU/UFSC)” (UFSC, 2023d, p. 1).

Outra demanda firmada com a comissão foi a implantação do “*Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS” (Rossi, 2023), resultado da tese de uma das servidoras que compõe a comissão desde o início, o qual será iniciado no segundo semestre de 2023 e trabalhará a manutenção, encerramento ou adequação dos serviços prestados e possíveis incorporações, sempre atrelados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU).

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

É pertinente considerar que para além da necessidade de atualização do papel da Comissão de GC, considerando a conclusão da implementação do *Framework* GC@BU, tem que se lembrar do período da pandemia. Após o período de isolamento, a Comissão utilizou seu espaço para fazer reflexões acerca de um novo papel caracterizado pelo incremento de serviços on-line e diminuição do fluxo presencial de usuários.

Desta forma, vislumbrou-se a remodelação da Comissão para contemplar a inovação e a implantação do “*Framework* Serviços Fundamentais para BU com enfoque nos ODS” que propõe avaliar a instituição em seus serviços mais fundamentais além dos ODS, o qual serviu como uma “luva” para seguir a proposta inicial da Comissão no fluxo da melhoria contínua, respeitando os valores da GC estabelecidos até o momento.

## REFERÊNCIAS

BEM, Roberta Moraes de. **Framework de Gestão do Conhecimento para bibliotecas universitárias**. 2015. 344p. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Programa Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Florianópolis, 2015. Disponível em: <https://tede.ufsc.br/teses/PEGC0364-T.pdf>. Acesso em: 13 jun. 2023.

BEM, Roberta Moraes de; ROSSI, Tatiana. Ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação como suporte ao processo de gestão do conhecimento: uma análise das ferramentas da BU/UFSC à luz do *Framework* GC@BU. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 19, n. 00, p. e021015, 2021. DOI: 10.20396/rdbci.v19i00. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8665270>. Acesso em: 14 jun. 2023.

ROSSI, Tatiana. **Framework para diagnóstico e análise dos serviços de bibliotecas universitárias: um enfoque nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável**. 2023. 384 p. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação, Programa Pós-Graduação em Ciência da Informação, Florianópolis, 2023. Disponível em: <https://bu.ufsc.br/teses/PCIN0316-T.pdf>. Acesso em: 26 abr. 2023.

UFSC. Biblioteca Universitária. Conheça a BU. **Comissões, grupos de estudo, trabalho e pesquisa**. Florianópolis, 2023a. Disponível em: <http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/comissoes-de-trabalho/>. Acesso em: 13 jun. 2023.

UFSC. Biblioteca Universitária. **Eventos BU**. Florianópolis, 2023b. Disponível em: <http://portal.bu.ufsc.br/servicos/eventos/>. Acesso em: 13 jun. 2023.

UFSC. Biblioteca Universitária. **Ferramenta de busca integrada EDS - EBSCO Discovery Service**. Florianópolis, 2019. Disponível em: <http://portal.bu.ufsc.br/ferramenta-de-busca-integrada-eds-ebSCO-discovery-service/>. Acesso em: 13 jun. 2023.

UFSC. Biblioteca Universitária. **Serviços**. Florianópolis, 2023c. Disponível em: <http://portal.bu.ufsc.br/servicos/>. Acesso em: 13 jun. 2023.

UFSC. Boletim nº 102/2023. Portarias de 29 de maio de 2023. **Portaria nº 1136/2023/GR**. Florianópolis, 2023d. Disponível em:  
<https://boletimoficial.ufsc.br/2023/05/>. Acesso em: 13 jun. 2023.

UFSC. Gabinete do Reitor. **Portaria nº 849/2015/GR, de 25 de maio de 2015**. Florianópolis, 2015. Disponível em:  
<http://notes.ufsc.br/aplic/portaria.nsf/4776580cad62c24303256261005f49bd/23618b1c81bef4df83257e51006f7e39?OpenDocument>. Acesso em: 13 jun. 2023.

UFSC. **Gestão do Conhecimento**: BU. Florianópolis, 2022. Disponível em:  
<https://gestaodoconhecimento.bu.ufsc.br/>. Acesso em: 10 dez. 2022.

UFSC. Repositório Institucional. **Memória BU**. Florianópolis, 2023e. Disponível em:  
<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/154308>. Acesso em: 13 jun. 2023.

UFSC. Repositório Institucional. Memória BU. **BU Divulga**. Florianópolis, 2023f. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/212610>. Acesso em: 13 jun. 2023.

UFSC. Repositório Institucional. Memória BU. **Planilha Institucional de Gestão Riscos da Biblioteca Universitária da UFSC**. Florianópolis, 2023g. Disponível em:  
<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/244774>. Acesso em: 13 jun. 2023.

UFSC. Repositório Institucional. Memória BU. **Quais são as novas**. Florianópolis, 2023h. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/178227>. Acesso em: 13 jun. 2023.

UFSC. Repositório Institucional. Memória BU. **Reuniões de elaboração do Planejamento Estratégico da Biblioteca Universitária (2017-2018)**. Florianópolis, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/179812>. Acesso em: 13 jun. 2023.

UFSC. **Sistema Integrado de Espaço Físico**. Florianópolis, 2023i. Disponível em:  
<https://sief.sistemas.ufsc.br/>. Acesso em: 13 jun. 2023.