

Gestão do conhecimento em empresa de energia: o caso do Dicionário da Energia Elétrica Eletrobras

Tania Gomes Martins¹
Martius Vicente Rodriguez Y Rodriguez²
Herbert Gomes Martins³

Resumo

O setor elétrico brasileiro é formado por um conjunto de empresas de geração, transmissão e distribuição de energia que possui papel estratégico no desenvolvimento do país. A gestão das empresas pertencentes ao Governo Federal é exercida pela Eletrobras que é a *Holding* do setor elétrico. Coaduna-se a uma das missões da empresa a promoção de práticas de comunicação e de diálogo que resultem na aproximação com o público e que evidenciam uma relação de transparência com a sociedade. O *Dicionário Técnico* surgiu da necessidade de prover os agentes de uma ferramenta de consolidação de conceitos e termos específicos do setor, pois muitos deles estão na cabeça de um grupo restrito de profissionais. Trata-se de um conhecimento tácito que precisa ser externalizado, à medida que os conceitos tornam-se explícitos (Nonaka e Takeuchi, 1997). O objetivo deste trabalho é apresentar o caso da construção do *Dicionário da Energia Elétrica Eletrobras*, explorando o processo de gestão do conhecimento e suas contribuições no âmbito da inteligência coletiva e da socialização da aprendizagem, aliada às novas tecnologias da informação. Importante ressaltar que não faz parte do escopo deste trabalho discutir a ferramenta “Dicionário”, mas focar no processo de construção de uma obra que consolida os termos técnicos de uso corrente do setor elétrico, demonstrado como um caso exemplar de gestão do conhecimento. Para que o Dicionário da Energia Elétrica Eletrobras se consolide como uma obra de referência no setor, será necessário um processo permanente de atualização, onde os novos termos e aqueles ainda desconhecidos sejam apropriados pelo Dicionário e também que este seja apropriado pela sociedade, de maneira que se obtenha uma permanente circularidade do conhecimento.

¹ Mestranda em Sistema de Gestão pela Universidade Federal Fluminense

² Professor da Universidade Federal Fluminense

³ Professor Adjunto Doutor I da Universidade Unigranrio

Palavras-chave: Gestão do conhecimento; Inteligência Coletiva; Dicionário; Setor Elétrico

Abstract

The Brazilian electricity sector consists of a set of generation companies, transmission and distribution of energy that has a strategic role in the development of the country. The management of the companies belonging to the Federal Government is exercised by Eletrobras which is the holding company of the electricity sector. One of the company's mission is to promote communication practice and dialogue that results in approaching the public, and showing a transparent relationship with society. The *Technical Dictionary* arose from the need to provide the agents of an industry-specific concepts consolidation tool, because many of them are the head of a small group of professionals. This is a tacit knowledge that needs to be outsourced, as the concepts become explicit (Nonaka and Takeuchi, 1997). The objective of this paper is to show a case of knowledge management and their contributions under the collective intelligence and socialization of learning, combined with the new information technologies. It's not part of the scope of this paper to discuss the tool "dictionary", but focus on the process of building a structure that consolidates the technical terms commonly used in the electricity sector, shown as an exemplary case of knowledge management. For the *Dictionary of Electric Power Eletrobras* is consolidated as a reference work in the industry it's necessary a permanent update process, where the new terms and those still unknown are appropriate for the dictionary and also this to be appropriate by the company so as to obtain a permanent circularity of knowledge.

Keywords: Knowledge management; Collective Intelligence; Dictionary; Electricity Sector

1 - Introdução

O conhecimento adquirido pelas pessoas, tanto técnico, popular, acadêmico-científico ou do senso comum tornou-se o grande diferencial patrimonial das organizações. Nos estudos que abordam a gestão do conhecimento, este saber referido das pessoas forma o capital intelectual da empresa. Neste momento, deve-se valorizar e fomentar o espírito de curiosidade e criatividade dos indivíduos para exercerem a tríade circular de aprender, ensinar e reaprender com os próprios conhecimentos.

Para Cunha Mendes (2003), o profissional intelectual será aquele que associar seu conhecimento tácito (experiência individual, percepções, sensações) ao fluxo de conhecimento necessário à realização de suas atividades.

Numa empresa que privilegia o conhecimento, os funcionários são profissionais extremamente qualificados e com um considerável nível de escolaridade. As formas de trabalho acontecem, muitas vezes, por meio da transformação da informação em conhecimento, utilizando-se ora das próprias competências, ora com o auxílio de ferramentas fornecedoras de informações compartilhadas, tais como as ferramentas virtuais que oferecem a troca e compartilhamento de informações, além de manuais de consultas técnicas etc. Isso proporciona renovação ao profissional. Faz sentir-se mais seguro tendo em mãos tudo aquilo de que necessita e que permita a ele criar ou improvisar na hora e no momento certo da sua carreira.

Outro fator interessante são as ferramentas de retenção do conhecimento, pois elas são fatores que agregam valor ao capital humano. Além disso, o conhecimento gerado na empresa deve ser acondicionado em local propício e que possibilite a interação com as pessoas. Neste caso, acredita-se que a melhor forma seja disponibilizá-lo na *web* por meio de uma ferramenta própria.

Foi com esse objetivo que uma equipe multiprofissional da Eletrobras concebeu um Dicionário de termos técnicos do setor elétrico. Essa equipe foi coordenada pela autora deste trabalho e a investigação do processo de elaboração, planejamento, construção e disponibilização da ferramenta foi apresentada em dissertação defendida no Mestrado Profissional em Sistemas de Gestão do Centro Tecnológico da Universidade Federal Fluminense.

O Dicionário representa a possibilidade de construir uma ferramenta de retenção, sistematização e difusão do conhecimento que seja capaz de devolver à sociedade o conhecimento bancado pelos contribuintes e que ao mesmo tempo sirva de insumo para a vantagem competitiva do setor.

Através dessa ferramenta, os profissionais, inclusive os da própria empresa, os estudantes, as bibliotecas, os Centros de pesquisas e as demais classes profissionais afins da sociedade poderão acessar o “Dicionário”, contribuir com novos verbetes, inovar em signos; enfim, construir e ajudar a construí-lo com iniciativas e boas ideias. O Dicionário, em seu formato interativo, virtual e eletrônico, está disponível e foi

construído como uma ferramenta inovadora para compartilhar, replicar e organizar o conhecimento.

2 - A construção do Dicionário

A construção do Dicionário cumpriu fases que foram desde a percepção da importância estratégica da ferramenta até a definição da plataforma tecnológica, passando evidentemente pela cuidadosa seleção do capital intelectual necessário à formação da equipe técnica envolvida no projeto. Posteriormente, a viabilização dos formatos em que o Dicionário seria disponibilizado, além dos cuidados éticos e jurídicos envolvidos na questão. Essas principais fases do processo duraram 30 meses.

A primeira fase do projeto destinou-se à pesquisa de verbetes já existentes em dicionários disponíveis na *web* e impressos, compondo uma base para a nova publicação. As palavras aprovadas foram acrescentadas ao documento inicial, em trabalho realizado colaborativamente e on-line, com a contribuição de todos os participantes que ampliaram o documento inicial.

Na segunda fase do projeto, os verbetes foram analisados individualmente, definindo-se por sua remoção, alteração ou permanência no dicionário. Este processo ocorreu através de reuniões quinzenais, quando os verbetes foram projetados e analisados pela equipe. Nessas ocasiões, palavra por palavra era passada, e a equipe, por sua vez, lia e julgava os verbetes e suas definições. Houve casos em que as definições estavam inadequadas e os membros da equipe, lançando mão do seu conhecimento e experiência no setor elétrico, esclareciam para os demais as definições propostas, com explicações apoiadas por recursos textuais e imagéticos. Cabe assinalar que foram legitimados termos utilizados na área de comercialização de energia que não haviam sido perfilados e oficializados por outros dicionários. Esta etapa foi a mais longa, levando cerca de um ano e meio.

Na terceira fase do projeto, o documento foi enviado para duas revisoras da empresa. O trabalho dessas profissionais foi marcado por uma particularidade: o material foi dividido em duas partes e, após a leitura de cada parte por uma revisora, elas trocaram o material entre si, a fim de que uma revisasse o trabalho da outra. Em

seguida, elas solicitaram uma reunião com todos os engenheiros a fim de esclarecer dúvidas semânticas. Ocorreu algo curioso: a participação das revisoras e de suas questões levaram os engenheiros a reescrever os verbetes, tornando o dicionário mais didático e compreensível. Ou seja, o encontro do conhecimento linguístico das revisoras motivou os engenheiros a mobilizar e visitar seu próprio conhecimento, de natureza técnica, reconstituindo a narrativa. É interessante que os engenheiros compartilhavam uma linguagem que não era clara para as revisoras. Assim, a intervenção das revisoras fez com que os engenheiros examinassem seus próprios saberes, questionando a clareza da linguagem adotada no dicionário que deveria ser utilizado pelo público do setor elétrico. Essa etapa entre a revisão ortográfica e correções levou cerca de três meses para ser concluída.

Dada a revisão do material, agora praticamente pronto, decidiu-se por estudar a viabilidade de se criar as versões virtuais e em e-pub dentro da Eletrobras. Para isso, foi envolvido o Departamento de Tecnologia da Informação da empresa, mais especificamente, a divisão de desenvolvimento de sistemas para se estudar a viabilidade de se desenvolver um dicionário colaborativo e em formato de livro digital, passível de *downloads* em *tablets*, celulares, *desktops* e outros dispositivos eletrônicos para o público. Depois de inúmeras reuniões, o software que melhor se adequou ao projeto colaborativo foi o “sharepoint” da Adobe. E, quanto à versão do dicionário digital, e-pub, achou-se por bem contratar externamente por não haver condições técnicas para desenvolvê-lo na empresa. Foram feitos vários testes de validação do Dicionário, a começar pelas palavras mais usuais do setor elétrico. Nesses testes de validação, pela frequência da busca ou de pesquisa registradas em *cash*, testavam-se as palavras mais usuais. Em paralelo, acionava-se o departamento jurídico para colaborar com o texto de Termo de Uso e Política de Privacidade.

A Eletrobras precisava ficar resguardada de possíveis ações judiciais de usuários externos que resolvessem entrar em litígio contra a empresa, por conta do uso e colaboração de seus verbetes. Esta etapa surgiu da reunião entre a coordenadora-pesquisadora, a equipe de tecnologia da informação e o departamento jurídico. Para a profissional do departamento jurídico que deu assessoramento ao projeto, fora uma experiência nova, equivalente a um aprendizado, pois ela nunca havia redigido tal texto e para aquele fim.

Sobre a versão impressa, preparou-se um documento licitatório para a contratação. Foram feitas inúmeras reuniões com fornecedores e, por fim, a empresa vencedora da licitação (via pregão eletrônico) foi a Lexikon Editora Digital, considerada uma referência em dicionários no país. Essa empresa foi contratada para produzir a versão impressa e também o livro digital, chamado e-pub, como visto antes. Um membro da equipe foi designado para interlocução direta com a editora contratada. Esta etapa durou três meses de idas e vindas de arquivos, telefonemas e e-mails em meio a uma greve que paralisou vários setores da empresa. Esmeraram-se em esforços, tanto os profissionais da editora quanto o profissional da Eletrobras, para que o arquivo dicionário se tornasse o mais preciso e harmonioso possível, porque dele dependia o dicionário colaborativo e o e-pub.

Através da Lexikon, as informações produzidas pela equipe técnica foram, aos poucos, vistas e revistas, transformando-se em conceitos formais e, por conseguinte, conhecimento explícito para a sociedade.

2.1 - A empresa e a importância da comunicação empresarial

A Eletrobras é uma empresa controlada pelo governo brasileiro. Desde que foi fundada, há 51 anos, atua na área de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica cujos pilares são a rentabilidade, a competitividade, a integração e a sustentabilidade. Ela foi criada para impulsionar o crescimento econômico e o desenvolvimento sustentável do país através de diversos programas sociais em nome do Ministério de Minas e Energia do país.

Um dos indicadores de que a empresa possui responsabilidade institucional é a sua preocupação em promover práticas de comunicação e de diálogo permanente com seus públicos estratégicos e sociedade, criando mecanismos de aproximação da empresa com o público – fato que demonstra seus valores e transparência.

Nesse sentido, incentivar a troca da informação e do conhecimento melhora a reputação e a boa imagem institucional da Eletrobras, além de ampliar o olhar sobre as práticas de mercado desenvolvidas pela empresa.

2.2 - A equipe técnica

Para Maia e Neto (2006), o compartilhamento do conhecimento ocorre quando as pessoas estão genuinamente interessadas em ajudar uma às outras a desenvolver novas capacidades para a ação e em criar processos de aprendizagem. A equipe foi composta por 12 profissionais, e os critérios para participar do projeto de elaboração do Dicionário do setor elétrico brasileiro foram os conhecimentos técnicos e vivenciais, a disposição de participar de forma opcional e colaborativa e a condição de fazerem parte do quadro de profissionais da empresa.

Na equipe, atuaram quatro engenheiros eletricitistas, uma administradora de empresas como coordenadora, dois bacharéis em Letras, um *designer*, dois analistas de sistemas, um bacharel em Ciências da Computação, um bacharel em Direito. É relevante mencionar que seis participantes (50%) possuem formação em nível de pós-graduação *stricto-sensu* nas respectivas áreas de atuação, o que evidencia uma elevada qualificação da equipe do projeto.

Outra questão relevante na organização da equipe foi a concordância em trabalharem no regime de um projeto coletivo, onde não haveria um único autor no processo. A proposta foi dar perpetuidade ao trabalho por meio de uma futura plataforma *wiki*, explorando as funcionalidades da web 2.0 (SPADORO, 2013) com uma interface colaborativa e inovadora para o usuário na perspectiva de que ele se tornará, também, coautor da obra. Como assinala Moraes (2011), o compartilhamento gera uma sinergia que remete à manutenção de uma memória em comum de distribuição coordenada e cooperação flexível.

Toda as participações foram registradas com base em levantamento efetuado por meio de um questionário submetido aos participantes que foram os membros da equipe técnica envolvida no processo de criação do Dicionário. A finalidade do levantamento foi verificar junto à equipe técnica de criação a satisfação, o nível de envolvimento e o prognóstico acerca da perpetuidade do Dicionário, bem como os impactos presentes e futuros da obra à luz da inteligência coletiva e da gestão do conhecimento.

3 - A Gestão do conhecimento aplicada ao processo de construção do Dicionário

3.1 - Dados, informação e conhecimento

A relação entre conhecimento e informação está na interação dos indivíduos para a criação. Afinal, “ela é composta por crenças, costumes e valores” (Y RODRIGUEZ, 2011, p. 25).

Quanto à definição de dados, informação e conhecimento, Davenport e Prusak, 1998 (apud Y RODRIGUEZ, 2011, p. 25,) conceituam “dados” como um conjunto de fatos distintos e objetivos, relativos a eventos, como registros estruturados de transações. Na visão destes autores, a informação é o dado dotado de relevância e propósito. Ao contrário da informação, “o conhecimento está relacionado a crenças e costumes” (Y RODRIGUEZ, 2011, p. 25). Para Angeloni (2010, p. 15), os conceitos de dado, informação e conhecimento estão estritamente relacionados com sua utilidade no processo decisório e ligados ao conceito de comunicação. Portanto, estritamente ligados ao emissor e receptor dessa comunicação. Neste caso, os usuários públicos e a equipe técnica.

3.2 – O processo de geração do conhecimento

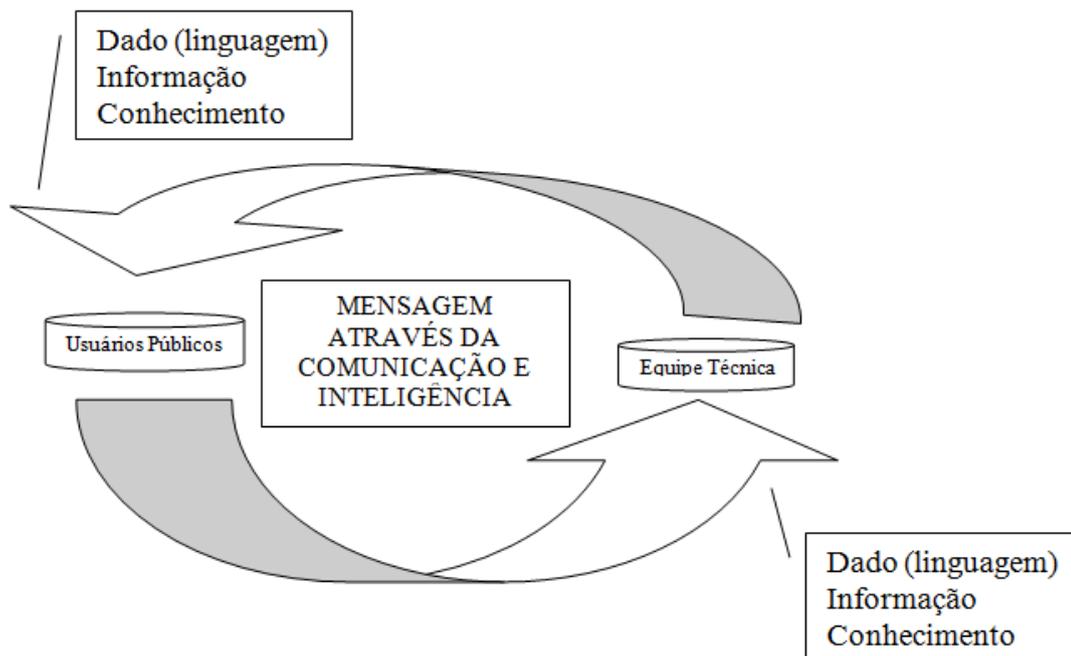
A informação é a base para a geração do conhecimento. A informação confrontada e articulada é que origina o conhecimento. Porém, existe um detalhe na transição de ambos os conceitos, pois fica estabelecida uma relação entre informação e conhecimento que só se realiza se a informação for percebida e aceita como tal, colocando o indivíduo em um estágio melhor, consciente consigo mesmo e dentro do mundo onde se realiza a sua aventura individual (BARRETO, 2009).

Do ponto de vista empresarial, os sistemas de informação se tornam ferramentas para garantir a efetividade operacional, enquanto o conhecimento e as pessoas tornam-se chave para o crescimento da empresa (MAIA e NETO, 2006).

Assim, a inteligência coletiva pode ser entendida como a união do conhecimento orquestrado das pessoas, através das manifestações das inteligências múltiplas ou

do capital intelectual, e de onde pode se extrair um produto ou subproduto – o novo conhecimento.

Figura 1- Processo de comunicação



FONTE: Adaptado de ANGELONI, Maria Terezinha. Comunicação nas Organizações na Era do Conhecimento. Editora: Atlas, 2010, p. 15.

Rossatto (2003) propõe um modelo de gestão do conhecimento organizado em camadas formadas pelas estruturas, ações, conversões do conhecimento e ativos intangíveis. Segundo a autora, a conversão do conhecimento, que depende de ações na organização, é imprescindível para a criação e difusão do conhecimento, interna e externamente, e para a criação dos ativos intangíveis.

Choo (2006) demonstra que, na organização, a construção do conhecimento é conseguida quando se reconhece o relacionamento sinérgico entre conhecimento tácito e o conhecimento explícito, e quando são elaborados processos sociais capazes de criar novos conhecimentos por meio da conversão do conhecimento tácito em

conhecimento explícito, mesmo que esses processos sejam por meio virtual como é o caso do Dicionário.

3.3 - A construção do Dicionário como um caso de criação do conhecimento através da conversão do conhecimento tácito em explícito

No caso do Dicionário da energia elétrica, o processo de comunicação se dá através da comunicação virtual e coletiva em que a construção ou criação do conhecimento ocorre momento a momento, com a colaboração dos usuários como emissores do conhecimento e, por outro lado, da equipe técnica que recebe, valida e compartilha, operando como facilitadores da construção da inteligência coletiva, gerando riqueza para a empresa e para a sociedade.

Dessa forma, as empresas criadoras de conhecimento são as que, sistematicamente, criam e propagam novos conhecimentos por toda a organização, incorporando-os rapidamente aos seus produtos e serviços (Y RODRIGUEZ, 2011).

Maia e Neto (2006) enfatizam que uma organização precisa perceber que o conhecimento empresarial não deve ser encarado como a soma dos conhecimentos individuais de cada colaborador, mas sim, à medida que os conhecimentos individuais forem sendo postos em comum e integrados para se criar um saber coletivo capaz de evoluir e ser mobilizado para a atividade organizacional, dando origem a novos produtos e processos melhorados.

Segundo Nonaka e Takeuchi (1997), a criação do conhecimento é uma interação dinâmica e contínua entre o conhecimento tácito e explícito. Inicia-se com a socialização e passa por quatro modos de conversão:

- Socialização: Compartilhar e criar conhecimento tácito através de experiência direta;
- Externalização: Articular conhecimento tácito através do diálogo e da reflexão;
- Combinação: Sistematizar e aplicar o conhecimento explícito e a informação;

- Internalização: Aprender e adquirir novo conhecimento tácito na prática.

Figura 2– MODELO SECI DE ESPIRAL DO CONHECIMENTO



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

Os autores ressaltam que algumas fontes mais úteis de conhecimento em uma organização são as que “articulam o discernimento ou o conjectural, e as que revelam o oculto ou o não óbvio” (NONAKA E TAKEUCHI, 1997, p. 22).

No processo de construção do Dicionário, o conhecimento tácito - que pertence a uma comunidade restrita de profissionais - foi externalizado no grupo, onde passou por um processo de discussão e reelaboração, e a combinação aconteceu na definição e validação dos verbetes. A internalização aconteceu quando o grupo adquiriu novo conhecimento tácito na prática ou a através da colaboração externa (wiki).

4 - Características técnicas do Dicionário

Os conceitos acerca de uma boa obra de consulta são bastante peculiares, pois uma palavra se torna verbete na medida em que entra indubitavelmente em uso,

quando passa a ter um significado próprio que se depreende dela, comum a quem a emite e a quem a recebe.

Da mesma forma, um dicionário é considerado “bom” quando consegue ser útil ao público ao qual se destina e não se consolida no mercado pela quantidade de verbetes e, sim, pelo nível de aprofundamento que é dado ao significado de cada uma das palavras.

Um dicionário técnico é caracterizado pela padronização da nomenclatura e dos termos utilizados, neste caso, referentes ao setor de energia elétrica brasileiro envolvendo as atividades de geração, transmissão e distribuição de energia. A versão denominada “Dicionário da Energia Elétrica Eletrobras”, inicialmente, apresentou 250 verbetes utilizados pelo setor, incluindo empresas prestadoras, indústrias, centros de pesquisa e de formação, como escolas técnicas e universidades. Os termos incluídos na edição disponibilizada são de uso corrente na formulação e na operacionalização do setor de energia elétrica.

A publicação em seu formato final soma os esforços das entidades consultadas: Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), a Brasil Energia, a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica, o Canal Energia, a Comercializadora Energisa, a Duke Energy, a Enertrade e o Portal Procel Info.

O “Dicionário da Energia Elétrica Eletrobras” reúne características de um dicionário técnico e a elas agrega funções de uma obra colaborativa. Sendo assim, é uma ferramenta de estudo, consulta e de referência voltada para estudantes e professores, jornalistas e comunidades e para toda a sociedade, disponibilizando informação para quem trabalha com o tema no cotidiano e para quem pesquisa ocasionalmente, sempre de maneira rápida e de fácil acesso. Ele apresenta informações sobre o setor elétrico, termos mais utilizados e seus significados, siglas, unidades de medição e entidades que atuam no segmento de energia.

Além do formato impresso e do e-book, a versão virtual, disponível na página da Eletrobras na internet, possibilitará não só a consulta, mas também a colaboração, transformando o *Dicionário da Energia Elétrica* numa ferramenta viva e contemporânea, cada vez mais completa, graças à colaboração do público externo que pode contribuir para a sua permanente atualização por meio do link

<http://lexikon.com.br/dicionario-de-energia-eletrica-eletobras>

4.1- A tecnologia da informação empregada no projeto

A ferramenta modelo, dentro do conceito da *Web 2.0*, que deu origem ao modelo do Dicionário virtual Eletrobras foi o *Wikipédia*, cuja proposta é a construção do conhecimento, verbetes, através da formação espontânea da comunidade em rede e, conseqüentemente, da inteligência coletiva. O desafio está em fidelizar este público tornando-os colaboradores constantes, ativos e conscientes.

O wiki é uma expressão havaiana que significa rápido, muito veloz. O seu inventor é o norte-americano chamado Ward Cunningham. Ele se inspirou no ônibus que liga o aeroporto aos hotéis em Honolulu (*wiki wiki bus*) para batizar sua ideia. [] O wiki mais conhecido da rede é *Wikipédia*, fundado em janeiro de 2001, com base num projeto anterior, foi o *Nupédia*. Inicialmente a ideia era construir uma enciclopédia tradicional on-line com conteúdos escritos por redatores e sujeitos à revisão, mas abertos a livre acesso. Foi a intervenção de um programador, Bem Kovitz, que ligou essa ideia à tecnologia wiki. A diferença entre *Nupédia* e a *Wikipédia* é a de que a primeira é fechada e a segunda é aberta, ou seja, qualquer um pode colaborar com o seu desenvolvimento (SPADORO, 2013, p.62).

Para Spadoro (2013, p.67), o wiki é uma das formas mais evoluídas da internet pois, enquanto os sites empresariais ou pessoais possuem uma natureza fundamental de comunicação entre um emissor e os outros, os *wiki* fazem de cada usuário um possível colaborador de um amplo projeto.

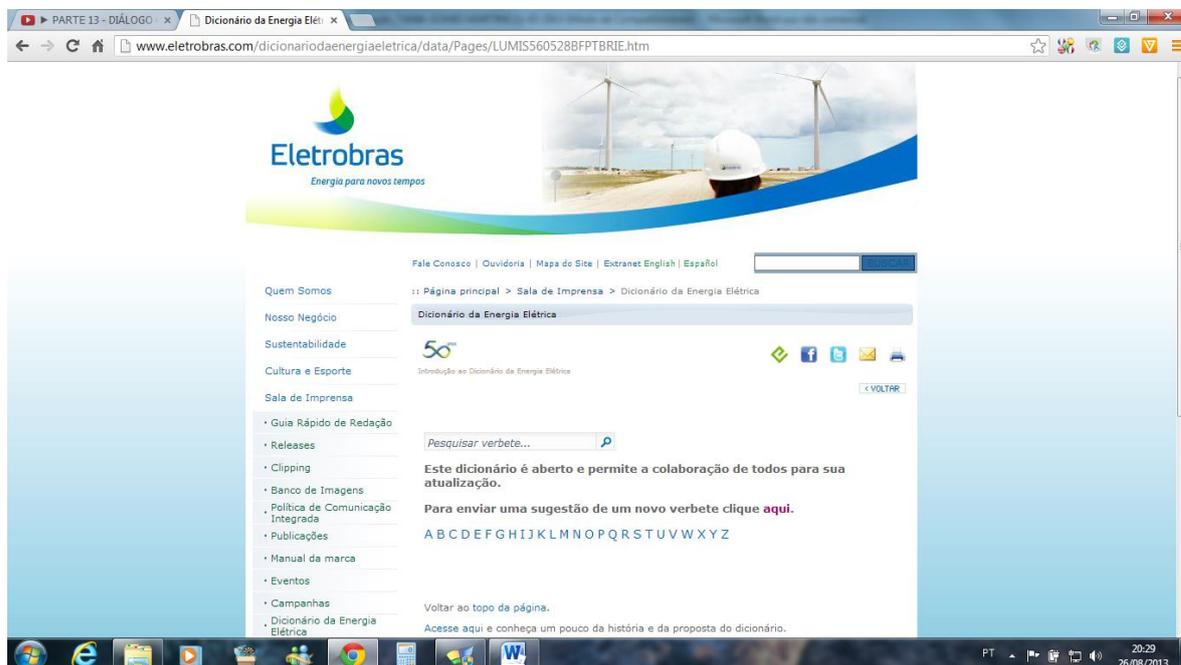
Mendes e Caran (2009) afirmam que a velocidade em que as informações circulam no modelo atual de sociedade fez com que as fontes de informação anteriormente utilizadas – tais como Dicionários, enciclopédias e almanaques – perdessem espaço para formas mais ágeis de disseminação do conhecimento. Então, no encaço dessa tendência, surgiu essa nova tecnologia: as chamadas páginas wiki. Mas, com o poder da flexibilização e as possibilidades de sofrer adaptabilidade, essas obras de consultas puderam aderir ao novo formato e conceito – o formato virtual wiki cooperativo/colaborativo, como o próprio Dicionário da energia elétrica Eletrobras.

Woods e Thoeny (2007 apud ANDRADE et al., 2011, p. 35) apresentam quatro tipos de wikis: Wikis focado no conteúdo; Wikis focado no processo; Comunidade wikis; Wikis de facilidade-de-uso.

Já Grace (2009, p. 65, apud ANDRADE et al., 2011, p. 36), ao abordar os wikis como ferramentas de gestão do conhecimento, propõe uma tipologia baseada em cinco tipos, a saber: Wiki pessoal; Wiki semântico; Wiki corporativo; Wiki estruturado; Wiki peer-to-peer [par-a-par].

Baseado nos estudos, pode-se dizer que o Dicionário segue o perfil semântico e focado em conteúdo, pois trata-se de uma ferramenta que, embora colaborativa, segue uma estrutura de conteúdo formal de um Dicionário de consulta técnica compartilhado por profissionais e estudantes da área de energia elétrica e afins, conforme exemplificam as imagens do Dicionário no site, correspondentes à figura 3 abaixo.

Figura 3- DICIONÁRIO VIRTUAL E ELETRÔNICO DA ENERGIA ELÉTRICA ELETROBRAS (Visão 1)



Fonte: Site da Eletrobras < <http://www.eletrobras.com/elb/data/Pages/LUMIS560528BFPTBRIE.htm> >

Percebe-se que os wikis, ao permitirem que os indivíduos e/ou grupos construam conhecimento de forma colaborativa e compartilhada, possibilitam a construção da inteligência coletiva, uma vez que ela é constituída do conhecimento e entendimento que emerge de grandes grupos de pessoas (ANDRADE et al., 2011, p. 36).

A inteligência coletiva, que engloba o sistema wiki, tem por filosofia fazer transparecer as habilidades que se distribuem nos indivíduos, em prol do uso da coletividade.

5 - Considerações finais

A linguagem verbal é muito rica e vem se renovando a cada dia, principalmente após os recursos virtuais de socialização através da rede. O acréscimo dos verbetes provenientes, principalmente, do mundo tecnológico é prova recorrente de que o uso e a renovação da língua estão cada vez presentes no cotidiano da vida dos profissionais e da comunidade em geral. Antes de tudo, o que se analisa nas contribuições é o que se pode aproveitar como palavra útil à consulta e ao enriquecimento da obra.

O papel do Dicionário no que diz respeito à transformação do conhecimento teve duas intenções: o desejo de aproveitar o conhecimento tácito gerado internamente pelos técnicos que colaboraram com a obra - são profissionais extremamente especializados com 20, 30 anos de empresa e com bastante *know-how* - e a socialização através de reuniões periódicas com os funcionários lotados em prédios mais ou menos equidistantes na empresa. Além de possibilitar a conversão do conhecimento, o projeto promoveu a satisfação em todos os participantes que puderam trocar informações e mostrar o seu conhecimento. Do ponto de vista do usuário, pensou-se no estímulo do mesmo em poder colaborar com um novo verbete ou um novo significado do conhecimento para a conversão do conhecimento tácito em explícito. O fórum de discussão é o melhor caminho para socialização, geração de *insights* e troca de conhecimentos.

O fator combinação dar-se-ia na inserção de um fórum virtual que está sendo pensado para ser introduzido no *site* da Eletrobras, oportunamente. Porém, mesmo sem a criação do fórum, foi possível provocar a internalização do conhecimento dos

usuários, consultentes e equipe técnica. Enetratanto, a espiral do conhecimento só ocorre quando as pessoas estão motivadas ao aprendizado e à troca, à doação de informações com algum conteúdo cognitivo.

O esforço em instituir novas ações de troca com o público externo e interno tende a fortalecer a imagem da empresa perante os *stakeholders*, visto que a interação e comunicação da empresa com o público externo a tornarão uma instituição conhecida e fortalecida no seu papel de empresa cidadã.

Quando se consegue investir na comunicação como instrumento estratégico da gestão, os resultados são compensados através da construção de uma marca forte, além da integração e motivação das pessoas, convergindo para gerar vendas e um ambiente organizacional comprometido.

O Projeto do Dicionário representa um esforço colaborativo e multidisciplinar da Eletrobras em produzir um documento capaz de estabelecer uma linguagem comum entre os vários profissionais que atuam no setor elétrico. Sua efetividade depende de como os profissionais, inclusive os da própria empresa, os estudantes, as bibliotecas, os centros de pesquisas e as demais classes profissionais afins poderão acessar a ferramenta “Dicionário”, contribuir com novos verbetes e inovar em signos.

É oportuno dizer que o Dicionário tornou-se um projeto coletivo e diversificado, criado por inteligências coletivas. O resultado refletiu na imagem da Eletrobras como empresa cidadã. O projeto do Dicionário deu tão certo que a GACRI resolveu incluí-lo no calendário de eventos referentes aos 50 anos da Eletrobrás. No dia 12 de dezembro de 2012, foi lançado, então, o Dicionário da Energia Elétrica Eletrobras nas versões impressa e virtual – o único dicionário do setor elétrico cuja continuidade e evolução se dará de forma colaborativa pelos internautas usuários. No evento de lançamento, todos os participantes da equipe foram homenageados pela direção da empresa e a cada um foi entregue certificado nominativo de reconhecimento da empresa.

A maior conquista do projeto foi despertar a vontade de fazer dos colaboradores, sem cobranças, e pelo simples fato de participar por um bem comum. Pois a equipe foi convidada e aceitou sem nada em troca a não ser o desafio de se construir uma obra de caráter técnico para consulta da sociedade. Os profissionais reinventaram-se, ajudaram-se mutuamente, firmaram-se novos e verdadeiros laços de amizade. Com isso, adquiriram mais confiança, enfim, exerceram a solidariedade.

Conclui-se que o Dicionário é um projeto originário de um caso de gestão do conhecimento, que promove o encontro das ideias e visa o compartilhamento das informações e conhecimentos de forma coletiva. Um projeto que possui esse perfil, na realidade, está colaborando para a democratização do conhecimento para todas as classes sociais.

Referências Bibliográficas

ANDRADE, I.A. et. al. *Inteligência Coletiva e Ferramentas Web 2.0: A busca da gestão da informação e do conhecimento em organizações*. Revista Perspectivas em Gestão da Informação & Conhecimento. João Pessoa. v.1, ne: p, 27-43, 2011.

BARRETO, Aldo de A. *A transferência da informação visando a geração do conhecimento: o rumo original*. Disponível em <http://www.serprofessoruniversitario.pro.br>.

CHOO, Chun Wei. *Organização do Conhecimento: Como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. Tradução: Eliana Rocha. 2ª ed. São Paulo: Senac, 2006.

MAIA, Carolina de Fátima Marques; NETO, Jaime Pires Galvão. *A empresa enquanto inteligência coletiva: O desafio de gerir o conhecimento*. Revista Científica Tecnologus – Uma Publicação UNIBRATEC, Ed. 1, Ago. 2006.

MENDES, Cíntia da Cunha. *A gestão do conhecimento no universo dos intangíveis*. Revista T&C Amazônia, Ano 1, n. 1, 2003.

MENDES, Kellen Cristina Ignácia Mendes; CARAN, Gustavo Miranda. *Ferramentas da web 2.0 que facilitam o processo da Gestão do Conhecimento e da inteligência coletiva*. IN: KM Brasil 2009, 2009, Salvador, BA. Anais...

MORAES, Heloisa Juncklaus Preis. *Inteligência Coletiva: o ciberespaço como retrato da sociedade ou uma discussão da ética da estética*. Revista FAMECOS. v. 10, n. 2: p, 542-556, 2011.

NONAKA, Ikujiro e TAKEUCHI, Hirotaka. *Criação do conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da Inovação*. Tradução: Ana Thorell. 10ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

REVISTA LÍNGUA PORTUGUESA. Segmento. São Paulo. 2012. Mensal. ISSN: 1808-3498.

RODRIGUEZ, Martius Vicente Rodriguez Y. *Gestão do Conhecimento e Inovação nas Empresas*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2011.

ROSSATTO, Maria Antonieta. *Gestão do Conhecimento: A busca da humanização, transparência, socialização e valorização do intangível*. Rio de Janeiro: Interciência, 2003.

SPADORO, Antonio. *Web 2.0: redes sociais*. 1ª ed. São Paulo: Paulinas, 2013.