



## **Ferramentas da web 2.0 que facilitam o processo da Gestão do Conhecimento e da inteligência coletiva**

**Kellen Cristina Ignácia Mendes**

Diretora Secretária da SBGC-MG  
Coordenadora da Informação e do Conhecimento,  
Documentar Tecnologia e Informação Ltda.  
[kellen.mendes@documentar.com.br](mailto:kellen.mendes@documentar.com.br)

**Gustavo Miranda Caran**

Analista da informação,  
Documentar Tecnologia e Informação Ltda.  
[gustavo.caran@documentar.com.br](mailto:gustavo.caran@documentar.com.br)

### **RESUMO**

Em uma sociedade onde a dinamicidade das informações é crescente, as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) tornam-se cada vez mais importantes para a geração, recuperação e transmissão do conhecimento coletivo. O presente artigo apresenta as principais tecnologias disponíveis na Internet que apóiam a Gestão do Conhecimento na inteligência coletiva baseado no conceito Web 2.0.

**Palavras-chave:** Gestão do Conhecimento, Web 2.0, Tecnologia da Informação e da Comunicação.

### **1. INTRODUÇÃO**

Vivemos numa época caracterizada como a Sociedade Centrada na Informação e no Conhecimento, ou como é mais conhecida “Sociedade da Informação”. Uma era iniciada no período pós-industrial e que pauta sua economia na comunicação e nos seus modos de interação, com a perspectiva das relações sociais “em rede”, suportada pelos modelos informacionais e ferramentais inscritos nas novas Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs). Apoiados nas atuais ferramentas, possibilita uma gama de formatos e tamanhos de organizações sociais catalisadas pelo uso cada vez maior da Internet. Essa Sociedade da Informação é aquela que predominantemente utiliza o recurso das TICs nos fluxos de informação em formato digital e que suporta a interação entre indivíduos com recursos a práticas e métodos em construção permanente. Neste contexto, as TICs estão inseridas nas formas de criação, armazenamento, troca e utilização da informação, ou

#### **Artigo publicado em:**

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...*

Gestão do Conhecimento, consumida pelos indivíduos na dialógica da construção e da busca do conhecimento.

Na década de 1990, a Internet teve seu grande *boom* passando a ser utilizada comercialmente, expandindo-se além dos limites acadêmicos e militares, alcançando níveis de abrangência e utilização jamais imaginados por seus idealizadores e pelos profissionais da área. Definida como uma *meta-network* internacional de redes colaborativas multiprotocolos interconectadas que permite a colaboração entre milhares de organizações, a Internet mediante o baixo custo dos computadores e a necessidade crescente das organizações de obter conhecimento e informações ágeis sobre seus concorrentes e o ambiente como um todo, na condição de “Rede das Redes” veio conquistando espaço na classe empresarial e extrapolando-a na estimativa de que praticamente todo tipo de atividade esteja descobrindo seus significativos benefícios.

Na Gestão do Conhecimento, e em consonância com as características das redes, a Internet vem servindo como base para diversos programas e ambientes que propiciam a captação, o armazenamento e principalmente a difusão do conhecimento. Por outro lado, o seu potencial de comunicação, por meio de terminais on-line, favorece a interação dos indivíduos organizacionais colaborando também para a construção do conhecimento coletivo.

A Internet, num primeiro momento, surgiu de conceito “unidirecional”, com páginas estáticas que permitiam o mínimo de comunicação entre os receptores e os comunicadores. Com o passar do tempo, criou-se a necessidade de “dar voz” ou de “ter voz” enquanto receptor, tornando-se assim também um comunicador. Essa nova demanda que define a chamada “segunda geração” da Internet a Web 2.0. Segundo FREITAS (2006) ela “surge como uma revolução no modo de usar a *World Wide Web* (WWW) e de navegar das pessoas”. Isso porque a Web 2.0 evolui do modelo de mera provedora de informações em mão única de usuário, para um modelo de duas mãos, de duplo sentido de direção, onde o usuário é incentivado a participar e colaborar, opinando, escrevendo e organizando conteúdo.

## 2. NOVAS MUDANÇAS DAS NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO

A Internet, desde o seu surgimento até os dias atuais, ganhou crescente e elevada importância para a sociedade. A “Explosão Informacional”, exigiu o desenvolvimento de tecnologias que permitissem o armazenamento e a recuperação de maneira satisfatória, uma vez que os recursos disponíveis na época não seriam capazes de atender a tal volume de informação.

Como consequência dessa necessidade, a Internet evoluiu em seus serviços oferecidos, criando características virtuais aos modelos tradicionais de comércio, reuniões, testes, disciplinas, dentre outros. Como processo natural, serviços que jamais poderiam ser disponibilizados pelo meio tradicional, podem agora serem oferecidos, pautados nas

### Artigo publicado em:

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...

premissas de agilidade, praticidade e interação. E nestes três conceitos é que está pautada a Web 2.0.

O'Reilly (2006), um dos precursores deste novo conceito de internet, afirma em seu artigo que o despertar para a Web 2.0 surgiu a partir de um brainstorming dele com a MediaLive International. No momento, foi despertada a necessidade de discutir novas soluções para a Rede, surgindo a primeira conferência denominada Web 2.0. Como um dos resultados desse evento, foi proposto o conceito de "Internet como uma plataforma".

A partir de então, os desenvolvedores de todo o mundo construíram as mais diversas aplicações, superando a idéia da Web como um canal unidirecional, mas sim como uma via de mão-dupla: a Interação.

A conectividade da nova versão da Internet atingiu a interface entre os servidores, que passaram a "trocar" informações entre si. Espaços virtuais híbridos foram constituídos, na qual um portal de serviços oferece funcionalidades próprias, e aproveita de demais infra-estruturas para incorporar vantagens aos seus serviços. Tal convergência significou praticidade e de acesso a várias funções em um único canal.

Sob outro aspecto, a interação resultou na ação conjunta dos atores na Web, agilizando o processo de troca de informação. A disseminação das informações se tornou multilateral e em tempo real. A própria forma de divulgação de informações jornalísticas passa a utilizar o sufixo "2.0" ao atentar-se às novas tendências e tornar-se online e multimidiática.

Mudanças dessa magnitude certamente influenciariam na forma de aquisição, geração, registro e recuperação do conhecimento nas organizações. Técnicas de Marketing Viral, análise de mercado, treinamento de equipes e registro do conhecimento corporativo com acesso em tempo real são algumas das vantagens permeadas pela Web 2.0 (Borges e Calazan, 2008).

### **3. TECNOLOGIAS WEB 2.0 PARA A GESTÃO DO CONHECIMENTO**

#### **3.1. Taxonomia**

No que tange a indexação, novos modelos baseados em algoritmos, que facilitam e aperfeiçoam esse processo, estão em pleno desenvolvimento. Dentre muitas soluções, uma forma de categorizar e organizar o conhecimento é através da elaboração de taxonomias, que segundo AVELAR e DUARTE (2009) é uma “estrutura formal de um domínio do conhecimento, é uma maneira de classificar a informação de uma ontologia em categorias lógicas que organizam e permitem a recuperação de informação não-estruturada”. Essa estrutura de indexação permite uma organização de forma hierárquica e permite trabalhar o conceito adotado em determinada linguagem, cultura organizacional, grupo de trabalho ou

#### **Artigo publicado em:**

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...*

comunidade para indexar a informação, inclusive grandes volumes de informação e em múltiplos formatos como, por exemplo, vídeos, imagens e som, agrupando-os de forma sistematizada.

A estruturação dos conhecimentos em taxonomias na Web 2.0 levou o processo de recuperação de informação mais eficiente, possibilitando encontrar conteúdos pertinentes a partir de termos sinônimos ou hierarquicamente conectados. A Google (<http://www.google.com>) aproveita-se de uma estrutura taxonômica em seu sistema para retornar aos seus usuários resultados de seu interesse. No caso do serviço Google AdWords, a taxonomia é constantemente atualizada, correlacionando os termos a partir das escolhas dos clientes. Assim, o conhecimento dos usuários é revertido em conhecimento para a organização.

O Projeto Pandora, criado pelo Music Genome Project, mostra como pode ser aplicado esse conceito de taxonomia de um modo muito sofisticado para indexar bases e criar sistemas especializados de busca e compartilhamento.



FIG. 1 - Interface do Pandora

Assim, a taxonomia é uma tecnologia de grande potencial tanto para a recuperação dos conhecimentos existentes na empresa – a partir de sua organização em uma estrutura relacional e hierarquizada, como também para a construção de conexões entre temas ou conceitos a partir do uso de ferramentas pelos usuários – parte do enorme sucesso da Google.

### 3.2. A Web Semântica

No contexto de desenvolvimento de novos sistemas de compartilhamento de informação, destacamos a iniciativa da web semântica, um conjunto de estratégias e metodologias suportadas para facilitar a busca em contexto semântico no ambiente web.

#### Artigo publicado em:

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...

Segundo Breitman (2005), “web semântica consiste em uma série de modelos e soluções que permitiriam categorizar a informação de maneira padronizada, facilitando seu acesso” e “ela permite gerar um modelo estruturado para se organizar a informação na internet”, o que permitirá aos usuários mudar a forma de relacionamento e acesso à informação. Isto é sugerido atualmente pelas facilidades implementadas na web 2.0 com base em XML e Java, Sajax ou Ajax, que surgira na esteira de serviços como Flickr, Youtube e Del.cio.us., dentre outros serviços centrados nos usuários e em suas necessidades. Para suportar esse desenvolvimento foi preciso avançar em vários campos, desde uso de metadados, a utilização de ontologias de diversos níveis e construção de modelos semânticos, para que os sistemas de compartilhamento de informações pudessem processar a informação, criação de agentes que reunissem e organizassem a informação, comparando e dando informações aos usuários, até o desenvolvimento de ferramentas para construções de ontologias ou base de modelos semânticos.

Todo esse impacto pode ser visto no surgimento do conceito de web semântica. Outra maneira de verificar sua maturação é através dos novos serviços disponíveis e formas de indexação de conteúdo e representação da informação para sua disseminação, que foram criados em sua esteira, tais como: eSnips, 14Dayz, Avvenu, Beehive, EverNote Zenfolio e Zillow etc.

Esses serviços apontam para diversas áreas de desenvolvimento, tais quais: construção coletiva de conhecimento, trabalho colaborativo, plataforma de ranqueamento de notícias ou temas comuns e troca de fotos, músicas, livros, dentre outros. Esses serviços foram descritos pela Tim O'Reilly (2005) como Web 2.0, a nova geração de serviços para Internet. Este fato inclui o surgimento do fenômeno Folksonomia.

Segundo a Wikipedia(2009).

“A **folksonomia** é uma maneira de indexar informações. Esta expressão foi cunhada por Thomas Vander Wal. É uma analogia à taxonomia, mas inclui o prefixo folks, palavra da língua inglesa que significa pessoas.

O ponto forte da folksonomia é sua construção a partir do linguajar natural da comunidade que a utiliza. Enquanto na taxonomia clássica primeiro são definidas as categorias do índice para depois encaixar as informações em uma delas (e em apenas uma), a folksonomia permite a cada usuário da informação a classificar com uma ou mais palavras-chaves, conhecidas como tags.

Por meio das tags, o usuário pode então recuperar as informações e compartilhá-las. Pode visualizar as tags de outros usuários, assim como identificar o grau de popularidade de cada Tag (metadata) no sistema, e acessar as informações relacionadas.

O primeiro site a usar folksonomia foi o del.icio.us e, em seguida, o flickr e o YouTube - três sucessos da Web 2.0.”

Esse fenômeno marcou a entrada do usuário da informação de uma forma ativa, seja ela individual ou coletiva, na indexação e marcação dos conteúdos para compartilhamento. Com certeza os sistemas de recuperação da informação sofreram influência dessa tendência, que se consolida cada vez mais na web. A lógica é simples: a informação relevante deve ter sentido para alguém, nada mais útil do que a informação que tenha seu conteúdo validado ou experimentado por uma rede de usuários, sendo assim categorizado e

#### **Artigo publicado em:**

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...

atribuído valor e sentido às informações. Folksonomia é uma estratégia coletiva que pode impactar na qualidade das plataformas de recuperação da informação. Sua aplicação pode beneficiar tanto a área de comércio eletrônico como *B2C-business to consumer* como *B2B-Business to business*, atividades como diversão e aprendizado não serão mais as mesmas se aplicados os conceitos de folksonomia e web semântica.

### 3.3. Bookmarks

A facilidade de troca de informações na Internet vem se propagando, e juntamente o tendência de agrupamento de pessoas com um mesmo interesse em ambiente online como segundo Levy (1996, p.18) os operadores mais desterritorializados, mais desatrelados de um enraizamento espaço-temporal preciso, os coletivos mais virtualizados e virtualizantes do mundo contemporâneo, daí o sucesso de atuais sites de relacionamento como o MySpace e Orkut, e o “agrupamento da Internet” para grupo de usuários com as mesmas necessidades informacionais, para uma maior difusão, compartilhamento e classificação de informações do assunto/área de interesse aliada a uma outra necessidade da Internet, que é a seleção dos sites realmente de qualidade e que atendam as necessidades de um determinado usuário. Porém esse mesmo usuário pode ter vários assuntos de interesse, ou seja, necessidade de seleção de sites para busca e seleção de informações e sua categorização”.

Um site que apresenta um sistema que soluciona esta necessidade, como sendo um novo formato para essa troca de informações em formato diferenciado é o **del.icio.us** que, segundo a Wikipédia (2009):

“O **del.icio.us** é o nome de um site desenvolvido por Joshua Schachter e entrou no ar no final de 2003. Ele oferece um serviço online que permite que você adicione e pesquise bookmarks (também conhecido como Favoritos) sobre qualquer assunto. Mais do que um mecanismo de buscas para encontrar o que quiser na web ele é uma ferramenta para arquivar e catalogar seus sites preferidos para que você possa acessá-los de qualquer lugar. Você também pode compartilhar seus bookmarks com os amigos e visualizar os favoritos públicos de vários membros da comunidade. Além desse uso o del.icio.us pode ser usado para criar listas de presentes, para acompanhar web-sites que tem conteúdo e links dinâmicos e para pesquisas sobre qualquer assunto”.

Sistemas que unem duas novas necessidades dos usuários, criação de comunidades de interesses e classificação de informações pela própria comunidade, criarão um novo formato de disseminação e troca e conhecimento e maiores possibilidades de acesso e compartilhamento de informações.

### 3.4. Comunidades Virtuais

#### Artigo publicado em:

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...



Na Gestão do Conhecimento, e em consonância com as características das redes, a Internet vem servindo como base para diversos programas e ambientes que propiciam a captação, o armazenamento e principalmente a difusão do conhecimento. Por outro lado, o seu potencial de comunicação, por meio de terminais on-line, favorece a interação dos indivíduos organizacionais colaborando também para a construção do conhecimento.

As TICs têm facilitado a disseminação e troca de informações de forma instantânea e abrangente, excluindo possíveis limitações existentes como a dispersão geográfica e o tempo, agregando vantagens para grupos de pessoas que partilham os mesmos interesses, idéias ou sentimentos. Tais ferramentas possibilitam a cooperação, o aprendizado e a formação de comunidades de usuários, como as tecnologias e ambientes disponíveis publicamente na Internet. As comunidades de usuários que vem sendo geradas são as chamadas “comunidades virtuais”. São estas “comunidades que estabelecem relações num espaço virtual através de meio de comunicação à distância” (Wikipédia, 2009). As comunidades virtuais podem ser, de forma geral, também chamado de Ambientes de Comunicação Mediada por Computadores (CMC), ou ainda, ambientes eletrônicos de interação, entre outras nomenclaturas encontradas na literatura, sendo que todas refletem espaços tecnologicamente possibilitados, nos quais acontecem interações entre pessoas.

São vantagens nas relações humanas quanto à potencialidade das comunidades virtuais:

- Comunicação de muitos para muitos: Diferente das comunicações como poucos para muitos (como os meios de difusão) e da comunicação de um para um (telefone e SMS, por exemplo);
- Viabilização das Tecnologias da Informação como meio de publicação impressa, estação de difusão e ponto de encontro simultaneamente;
- Comunicação de disseminação de textos com a utilização de meios de multimídia e hiperlinks;
- Dissociação da comunicação “face a face” solucionando problemas psicológicos relativos a tal comunicação;
- Comunicação e informação de abrangência mundial;
- Permissão as relações atemporais na condição de cada participante em seu tempo.

Com o seu potencial as Comunidades Virtuais gera o seu próprio contexto, ou seu assunto em questão; a socialização que uma comunidade deve gerar; uma colaboração na medida de troca de conhecimentos mútuos e o seu significado. Apesar de caracterizarem um tipo de comunicação virtual por uma troca informal e específica de informações, pontos de vista e formas de proceder que se baseiam na interação via mensagens, muitas organizações e grupos acadêmicos vem percebendo as inúmeras possibilidades, são tipos de comunidades virtuais:

- **Listas de discussão** - as mensagens são enviadas por um participante ao endereço de um servidor, que realiza a distribuição da mensagem para todos os usuários cadastrados naquela lista. Há serviços de suporte e hospedagem de listas de discussão que mantêm *sites* para consulta das mensagens na *web*, sem que haja a

**Artigo publicado em:**

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...*

necessidade de recebê-las em um computador específico. Também nas listas podem ser criados grupos fechados, abertos ou semi-abertos de participantes, e pode haver um moderador responsável pela filtragem das mensagens enviadas, através da leitura prévia e avaliação de pertinência. Os sites provedores podem implementar algum tipo de restrição de acesso, ou manter públicas as mensagens e contribuições dos participantes. São exemplos de provedores de grupos de discussão o YahooGroups e GoogleGroups.

- **Fóruns** - as mensagens não são automaticamente enviadas para cada membro, seu acesso é feito exclusivamente via navegador com mensagens armazenadas no banco de dados do servidor. Um provedor que possui tal tipo de fórum, por exemplo, é a Editora Abril, responsável pela revista INFO, que promove vários tipos de listas de discussão sobre assuntos relacionados à Informática. Outros exemplo de fóruns são o Guia do Hardware.net e o Clube do Hardware, ambos bastante conhecidos e de discussão na área de TI.
  - **Newsgroups** - são mais anárquicos. Para acompanhar um *newsgroup*, basta acessar um servidor que hospede o grupo de notícias do assunto em particular, com um software que permita a interação com servidores de *news*, para que se faça o *download* das mensagens armazenadas. Os administradores dos servidores podem escolher quais dos grupos públicos de *news* vão ser acolhidos e replicados para seus servidores. A dinâmica e a qualidade da interação, porém, são similares. As novas mensagens enviadas pelos participantes podem seguir uma linha que esteja sendo discutida no momento ou podem iniciar a discussão de um assunto novo. Não há muitas regras explícitas em relação à linguagem utilizada, ocorrendo mais uma auto-regulação entre os participantes, e uma adequação ao contexto criado na ecologia do meio. Esse sistema é popularmente utilizado em EaD, como por exemplo o Moodle e LearnLoop.
  - **Redes Sociais** – Segundo a Wikipédia:

“Rede Social é uma das formas de representação dos relacionamentos afetivos ou profissionais dos seres entre si ou entre seus agrupamentos de interesses mútuos. A rede é responsável pelo compartilhamento de idéias entre pessoas que possuem interesses e objetivo em comum e também valores a serem compartilhados. Assim, um grupo de discussão é composto por indivíduos que possuem identidades semelhantes. Essas redes sociais estão hoje instaladas principalmente na Internet devido ao fato desta possibilitar uma aceleração e ampla maneira das idéias serem divulgadas e da absorção de novos elementos em busca de algo em comum”.

Dentre todas as ferramentas da web 2.0 hoje disponíveis, as redes sociais são sem sombra de dúvidas as mais populares, sua dinâmica tem a função de possibilitar as interações entre si, em torno de um tema ou assunto comum, mudando a visão do valor do capital social dentro da Gestão do Conhecimento, já que as formas de interação e socialização foram expandidas, além de facilitar a construção coletiva do conhecimento. Os exemplos mais populares de redes

**Artigo publicado em:**

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...



sociais são o Orkut, Facebook, Myspace e Twitter. Os blogs e fotologs também podem ser considerados sistemas de redes sociais, uma vez que as pessoas se relacionam com o mesmo interesse e possuem lista de amigos.

### 3.5. Páginas Wiki

A velocidade em que as informações circulam no modelo atual de sociedade fizeram com que as fontes de informação anteriormente utilizadas – tais como dicionários, enciclopédias e almanaques – perdessem espaço para formas mais ágeis de disseminação do conhecimento. No encalço dessa tendência, uma nova tecnologia surgiu: as páginas Wiki.

Aproveitando-se da estrutura da Internet baseada em *hyperlinks*, as páginas Wiki são concebidas por definições de termos interligados entre si, como uma teia de conceitos. Estes termos são definidos de forma colaborativa, ou seja, descentralizada. O ponto central e inovador desta tecnologia é a construção do conhecimento a partir da ação conjunta de diversos “atores”, que contribuem e traçam as relações entre expressões (Primo e Brambilla, 2005).

Entretanto, a definição de conceitos baseado nos conhecimentos de usuários da Internet traz consigo uma discussão sobre a confiabilidade das informações disponibilizadas nestes repositórios. Segundo Mansur e Carmo (2007), a possibilidade de imprecisão em tecnologias Wiki é inevitável, e a partir disso que se torna importante a presença de moderadores capazes de minimizar erros em suas definições, aprovando ou rejeitando as contribuições.

Hoje em dia, sua utilização é amplamente difundida na Internet, sobretudo integrada com os mecanismos de busca mais utilizados. No Google, por exemplo, suas buscas permitem filtrar apenas resultados provenientes de ferramentas Wiki, como a Wikipédia.

No ambiente corporativo, seu uso pode trazer grandes vantagens na geração do conhecimento explícito a partir da contribuição dos próprios colaboradores de uma empresa no estabelecimento de um banco de conhecimentos. Mansur e Carmo (2007) apontam como importância a criação de banco de tutoriais das áreas técnicas e do estabelecimento de um dicionário de conceitos utilizados em uma empresa, de uso dos colaboradores, e alimentados por eles próprios, em um ciclo onde o conhecimento já existente gera novos conhecimentos.

### 3.6. RSS e Widgets

Segundo Almeida e Arellano (2007), a sigla RSS pode ser descrita por três formas diferentes: *Rich Site Summary*; *RDF Site Summary*; ou *Really Simple Syndication*. Esta tecnologia consiste na oferta de um serviço de informação de envio de atualizações em fontes de informações da Internet como portais de notícias, blogues e *podcasts*.

#### Artigo publicado em:

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...

Um número cada vez maior de *websites* oferecem esta modalidade de serviço que permite ao usuário o acesso às informações em tempo real e sem a necessidade de visitarem as fontes. Baseado em linguagem XML, O RSS é oferecido a partir de uma fonte de informação (*Feeds* ou Alimentação RSS) e um usuário assinante, que incorpora as informações recebidas em uma página da *Web* ou qualquer sistema capaz de interpretá-la (Almeida e Arellano, 2008).

Na prática, o uso de recursos RSS facilita a aquisição de conhecimento, pois torna o acesso às informações mais prático, permitindo agregar conteúdos das mais diversas fontes em um único ambiente – Agregadores RSS. Até mesmo o ambiente virtual perdeu suas “barreiras territoriais” e tornam a Internet um espaço intensamente compartilhado, na qual uma página é composta por conteúdos oriundos de outras páginas, e assim se tornam (facilitadores da gestão do conhecimento pessoal” (Pimenta et al, 2004) .

Para Pimenta et al (2004), seu uso já é realidade no ambiente corporativo, como formas práticas de obtenção de informações atualizadas do seu mercado (consumidores, fornecedores, concorrentes e parceiros), indicadores financeiros e até mesmo como estratégia para disseminação de informações para o ambiente externo. Além de favorecer à gestão do conhecimento corporativo, seu uso também atua na aquisição de conhecimento para o indivíduo dentro das organizações:

“Antes de pensarmos em gerir o conhecimento de uma organização inteira, precisamos visualizar a forma como cada pessoa gerencia seu próprio conhecimento.”(...) é importante ter em mente que não existe regras de conduta pessoal para gerenciarmos nosso próprio conhecimento. Cada pessoa tem sua própria maneira de fazê-lo. O que podemos é buscar o conhecimento sobre facilitadores do processo de gestão do conhecimento pessoal como ferramentas de software, técnicas de *searching* pela web, utilização de recursos como listas de discussão, agregadores RSS, conversações em redes e outros.” ( Pimenta *et al*, 2004, p.4-5 *apud* Colacino, 2004)

Evidentemente que o sucesso dos recursos RSS suportados pelas linguagens XML trouxeram consigo novas formas de agregar funcionalidades disponíveis na Internet tais como vídeos, mapas, *chats* e *bookmarks*. Os *widgets* estão presentes em inúmeras aplicações da *Web*. McElRoy (2000) já vislumbrava grandes possibilidades para estes recursos, e que estes se tornariam realidade para o que chamou de “A Nova Gestão do Conhecimento”.

Hoje em dia, não é preciso muito esforço para descobrir a importância dos *Widgets* para exibição de vídeos do YouTube ou para visualizar mapas do Google Mapas em *websites* de empresas e blogs pessoais. Outro grande exemplo de sucesso é o iGoogle, que disponibiliza uma biblioteca de recursos dos mais diversos provedores de serviços de informação para a página inicial de busca. Basta autenticar-se com seu nome de usuário e senha e a página torna-se personalizada, podendo exibir notícias recentes de seu interesse, sua agenda do dia, lembretes pessoais, previsão do tempo da sua cidade e os vídeos e fotos mais populares publicados na Internet.

Em síntese, os RSS e *Widgets* são instrumentos de grande potencial para a construção de serviços de informação interligados a importantes fontes de informação, seja

**Artigo publicado em:**

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...*

para a aquisição ou geração de conhecimento individual ou organizacional, e convergindo-as para formas de acesso mais ágeis e práticas.

## Conclusão

A adoção de ferramentas da Web 2.0 fortalece os conceitos de Gestão do Conhecimento e fomentam à Inteligência Coletiva, possibilitando que cada indivíduo colabore com conteúdo para benefício de todos. Infelizmente essa catalisação de interação e possibilidade de comunicação prejudica cada vez mais o controle e a legitimidade das informações.

Facilitando o compartilhamento, a disseminação, a troca de conhecimento o cumprimento de políticas de segurança da informação, controle de versões e veracidade dos dados bate diretamente com a liberdade exigida para esses tipos de sistemas.

A solução proposta por Freitas (2009) para os problemas do “*big bang*” da inteligência coletiva seria a “necessidade de criar um modelo de gerenciamento de conteúdo do que é publicado e um modelo de governança, que passe a “reger” a democracia da Web 2.0. Em contra-partida, a criação de controles mais rígidos, pode minimizar o “*big bang*” – efeito multiplicador da inteligência coletiva”.

O avanço dos Sistemas de Recuperação das Informações com as novas metodologias de qualificação de informação e indexação, aliado aos métodos adotados em sistemas de busca, como por exemplo, no algoritmo de busca do Google, prometem solucionar cada vez mais as necessidades informacionais dos usuários, melhorando o cotidiano dos mesmos, trazendo praticidade e apoio para conviver em meio a tanta informação e suportes. Com o apoio dos próprios usuários qualificando as informações e separando o “joio do trigo”, aliado a sistemas realmente eficientes de indexação e compartilhamento de informação o crescente número de informações produzidos não será tão assustador quanto aparenta. O primeiro ponto a ser abordado é a necessidade da sociedade de se adaptar às novas tecnologias para garantir seu crescimento econômico e social. Um fosso cada vez maior entre informação rica e informação pobre pode resultar em tensão social.

## 6. Referências

ALMEIDA, Robson L.; ARELLANO, Miguel A. M. Impacto da tecnologia RSS nos serviços de disseminação da informação. Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia.CINFORM, 8., 2007. Disponível em: < <http://www.slideshare.net/gemireki/rss-cinform-2008-presentation>>. Acesso em: 10 abr. 2009.

AVELAR E DUARTE. Taxonomia. *Glossário*. 2009. Disponível em:< <http://www.avellareduarte.com.br/glossario/glossario.htm#p>>. Acesso em: 10 abr. 2009.

### **Artigo publicado em:**

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...*

BORGES, Eyder; CALAZANS, Janaína. Marketing Viral: Ações Virais e Interatividade na Era Digital. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação XXXI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Anais.... Natal, 2 a 6 de setembro de 2008. Disponível em: < [www.intercom.org.br/papers/nacionais/2008/.../R3-1825-1.pdf](http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2008/.../R3-1825-1.pdf)>. Acesso em: 10 abr. 2009.

BREITHMAN, Karin Koogan. *Web Semântica: a internet do futuro*. São Paulo: LTC, 2005.

FREITAS, Rogério. Web 2.0 fortalece conceitos de Gestão do Conhecimento e apresenta novos desafios. Disponível em: < <http://www.intranetportal.com.br/colab1/web20>>. Acesso em: 10 abr. 2009.

LÈVY, Pierre. *O que é virtual*. Tradução Paulo Neves. São Paulo: Editora 34, 1996.

MANSUR, Andre Fernando Uebe; CARMO, Genson Tavares do. *A metodologia Wiki-Ise para implementação de uma ferramenta de gestão do conhecimento em cursos de administração*. 2007.

McElroy, Mark. *The New Knowledge Management: complexidade, aprendizagem e inovação sustentável*. Burlington, MA. Elsevier Science. 2003. 247p.

O'REILLY, Tim. *What Is Web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*. Disponível em: <<http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>>. Acesso em: 04 jul. 2007.

PIMENTA, Rosângela Borges; DEGINT, Eduardo Amaral; KOVALESKI, João Luiz. A gestão pessoal como diferencial estratégico para o compartilhamento do conhecimento nas organizações. Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 24. Anais..., Petrópolis, nov. 2004.

PRIMO, Alex ; BRAMBILLA, Ana Maria . Social Software e construção do conhecimento. Redes.com (Sevilla), Espanha, n. 2, p. 389-404, 2005.

WIKIPEDIA. *Folksonomia*. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Folksonomia>>. Acesso em: 10 abr. 2009.

WIKIPEDIA. *Delicious*. Disponível em: < <http://pt.wikipedia.org/wiki/Delicious>>. Acesso em: 10 abr. 2009.

**Artigo publicado em:**

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...



WIKIPEDIA. *Comunidade Virtual*. Disponível em:  
<[http://pt.wikipedia.org/wiki/Comunidade\\_virtual](http://pt.wikipedia.org/wiki/Comunidade_virtual)>. Acesso em: 10 abr. 2009.

WIKIPEDIA. *Rede Social*. Disponível em: < [http://pt.wikipedia.org/wiki/Rede\\_social](http://pt.wikipedia.org/wiki/Rede_social)>.  
Acesso em: 10 abr. 2009.

**Artigo publicado em:**

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...*