

# O Impacto da Governança Corporativa Eletrônica na Gestão do Conhecimento

**Denise de Cuffa** Doutoranda em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)  
Brasil - denise\_cuffa@hotmail.com

**Carine Zago** Universidade Estadual do Oeste do Paraná (Unioeste) – Brasil - carinezago90@gmail.com

**Paula Regina Zarelli** Universidade Técnica Federal do Paraná (UTFPR) – Brasil - przarelli@gmail.com

**Gilmar Ribeiro de Mello** Universidade Estadual do Oeste do Paraná (Unioeste) – Brasil - gilmarribeirodemello@gmail.com

## RESUMO

A criação contínua de novos conhecimentos passou a ser fundamental para a sustentabilidade competitiva das organizações, de modo que o desenvolvimento da tecnologia da informação tem possibilitado às organizações ampliarem o conhecimento individual em nível organizacional. Diante deste contexto, o presente estudo teve objetivo de verificar o impacto do IGCE (Índice de Governança Corporativa Eletrônica) na gestão do conhecimento com vistas a analisar se está voltado para o conhecimento na gestão corporativa. Para isso, utilizou-se a abordagem de estudo quantitativo devido ao uso de tratamento estatístico para a análise dos dados, a partir da regressão linear simples. A unidade de análise correspondeu às 62 empresas componentes do Ibovespa. Quanto à coleta dos dados, a mesma está estruturada em duas etapas: (1) atualização do IGCE2015 desenvolvido por Zago (2014), visando avaliar a eficiência dos websites das empresas, e (2) identificar se as práticas do IGCE impactam nas práticas baseadas no modelo de gestão do conhecimento proposto por Probst, Raub e Romhardt (2002), sendo utilizado o questionário adaptado de Gonçalves (2010) e Santos e Silva (2013). Assim, conclui-se que as práticas de governança corporativa eletrônica apresentam impacto positivo nas práticas de gestão do conhecimento baseadas no modelo de Probst, Raub e Romhardt (2002), uma vez que quanto mais e melhores as práticas de governança corporativa eletrônica melhor serão as iniciativas de gestão do conhecimento.

**Palavras-chaves:** gestão do conhecimento; governança corporativa eletrônica; gestão da informação; Ibovespa.

## The Impact of Electronic Corporate Governance in Knowledge Management

### ABSTRACT

The continuous creation of new knowledge has become critical to the competitive sustainability of organizations, so that the development of information technology has enabled organizations to expand individual knowledge at the organizational level. Given this context, the present study aimed to verify the impact of the IGCE (Index of Electronic Corporate Governance) in knowledge management with a view to examining whether it is turned to knowledge in corporate management. For this, we used the quantitative approach for data analysis based on a linear regression. The unit of analysis corresponded to 62 companies components of Ibovespa (São Paulo Stock Exchange Index). Regarding data collection, it is structured in two steps: (1) updating the Electronic Corporate Governance Index (ECGI) 2015 developed by Zago (2014), to evaluate the efficiency of company websites, and (2) identify whether ECGJ practices impact on practices based on the knowledge management model proposed by Probst, Raub and Romhardt (2002), by using the adapted questionnaire from Gonçalves (2010) and Santos and Silva (2013). Thus, it we concluded that the electronic corporate governance practices have positive impact on knowledge management practices based on the model proposed by Probst, Raub and Romhardt (2002), since the more and better the electronic corporate governance practices, the better the knowledge management initiatives.

**Keywords:** knowledge management; electronic corporate governance; information management, Ibovespa (São Paulo Stock Exchange Index).

## INTRODUÇÃO

O aumento da necessidade de as organizações descobrirem a cada dia novas formas de se manterem competitivas tem sido estímulo para o conhecimento dentro e fora das fronteiras que demarcam o ambiente da corporação. Assim, o capital humano passa a ter uma função estimada, não somente como indivíduo isolado, mas sim como componente de um grupo maior, uma vez que é por meio das interações particulares e em conjunto que o conhecimento ganha formato alterando-se em recursos ou serviços.

Atualmente, tem-se uma sociedade altamente complexa e competitiva, caracterizada por constantes transformações em diversas esferas, sejam elas econômicas, políticas, culturais, sociais e tecnológicas. Tais mudanças, que ocorrem de forma intensa e é influenciada, sobretudo ela globalização, trouxeram implicações quanto ao modo com que as empresas agem, pois para garantirem sua sobrevivência a longo prazo, as mesmas perceberam a necessidade de realinharem seus modelos de negócio levando em consideração sua capacidade de inovação em processos, serviços e/ou produtos (Schons & Costa, 2008).

Sob a ótica dos negócios, a criação contínua de novos conhecimentos tornou-se fundamental para a sustentabilidade competitiva das organizações, visto que estas se diferenciam no mercado pelo o que sabem fazer. Tal capacidade é determinada pelos conhecimentos explícitos e tácitos dos profissionais que as empresas detêm. O conhecimento consiste em um ativo muito pessoal, sendo assim intrínseco a cada indivíduo, o que indica que externalizar é um processo que não é feito naturalmente (Schons & Costa, 2008; Toledo, 2002).

Neste sentido, a tecnologia da informação pode dar suporte à esta finalidade. Os portais corporativos, quando implementados com foco na gestão da informação e do conhecimento, possibilitam às organizações fornecer de maneira simples dados, informações, conhecimentos, além de proporcionar a interação entre profissionais, clientes, parceiros e fornecedores que compartilham de interesses comuns. Tais plataformas tecnológicas são capazes de construir um ambiente que facilite o acesso, recuperação e disseminação da informação e construção de conhecimento por parte dos colaboradores (Toledo, 2002; Molina, 2008).

Assim, tendo em visto o exposto, o tema proposto torna-se relevante, pois embora diversas pesquisas tenham sido realizadas sobre o tema criação de conhecimento organizacional, na literatura corrente há poucos estudos que tratam especificamente da tecnologia dos portais corporativos como plataforma central no apoio ao processo de criação de conhecimento organizacional no âmbito privado.

Portanto, o presente estudo pretende responder a seguinte questão: Qual o impacto do Índice de Governança Corporativa Eletrônica (IGCE) na gestão do conhecimento? Desta forma, estabeleceu-se como objetivo, verificar o impacto do IGCE na gestão do conhecimento com vistas a analisar se está voltado para o conhecimento na gestão corporativa.

## REFERENCIAL TEÓRICO

### Governança Corporativa Eletrônica

O Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) (2009) define Governança Corporativa como o sistema pelo qual as corporações são conduzidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre proprietários, conselho de administração, diretoria e órgãos de controle. Chan e Cheung (2011) complementam que a governança corporativa expõe a forma como a gestão empresarial trabalha para os acionistas, e as boas práticas dela significam que a gestão empresarial tem demonstrado a sua responsabilidade em proteger os interesses dos acionistas e das outras partes interessadas, tais como credores, clientes e funcionários, trabalhando com transparência e prestação de contas aos seus stakeholders.

Conforme os autores, o desenvolvimento de tecnologias avançadas de informação e comunicação (TICs) ajuda equacionar este problema, pois as mesmas agilizam a produção, processamento, armazenamento, disseminação e recuperação da informação, dentro e fora das empresas, permitindo assim a interação mais rápida, prática e dinâmica entre governo e sociedade (Jambeiro, Sobreira, & Macambira, 2012).

A governança corporativa eletrônica, segundo Zago e Mello (2012), é abstraída da relação entre governança corporativa e governança eletrônica e, pode ser entendida como a utilização das tecnologias da informação e comunicação, principalmente a internet, para fornecer serviços,

informações e proporcionar a participação dos acionistas (shareholders) e demais partes interessadas (stakeholders) na empresa.

Desta forma, a internet consiste em uma ferramenta que possibilita a comunicação entre pessoas de e em qualquer lugar do planeta em tempo real, uma vez que as mensagens são enviadas em minutos ou segundos por meio de videoconferência. Além disso, permite a aquisição de produtos e serviços sem sair de casa; a interação social entre as comunidades local, regional e/ou mundial; desenvolve a informação e comunicação colaborativa e com isso, a construção coletiva de conhecimento (Machado, 2011).

A transparência no processo de disseminação de informações, segundo Lopes (2014), consiste em um dos princípios básicos e de grande relevância na governança corporativa. Desta forma, segundo IBGC (2010), a adequada transparência reflete em um clima de confiança, tanto internamente quanto nas relações da organização com terceiros. Lembrando que a transparência não deve limitar-se somente ao desempenho econômico-financeiro, mas sim considerar também os demais fatores, inclusive os intangíveis que norteiam a ação gerencial e que conduzem a criação de valor.

A importância da transparência decorre do fato de que os investidores necessitam de um amplo conjunto de informações referentes às empresas para a tomada de decisão. Destarte, a disseminação de informações consistentes, confiáveis, claras e precisas permitem que os investidores obtenham o conhecimento necessário e, assim, tomem decisões mais assertivas (Lopes, 2014).

Os portais corporativos facilitam a localização rápida de informações devido ao seu ambiente personalizado para cada colaborador, possibilitando a classificação e a pesquisa intuitiva, o compartilhamento corporativo, a conectividade e o acesso dinâmico aos recursos informacionais, economizando tempo dos colaboradores, bem como otimizando seus processos decisórios (Dias, 2001).

Corroborando, na percepção de Pereira (2007), as teorias empresariais permitem às pessoas captar, gerenciar, armazenar e admitir uma retroalimentação constante do conhecimento através da tecnologia, tornando-se aliada na administração de volumes e formas diversas desse recurso organizacional. Desta forma, a gestão da informação e do conhecimento são processos essenciais em qualquer empresa.

## Gestão da Informação

A gestão da informação caracteriza-se como um conjunto de elementos que tem a função de coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informações visando facilitar o planejamento, controle, coordenação, análise e o processo decisório em organizações (Macagnan & Lindemann, 2009).

Na concepção de Davenport e Prusak (1998), a informação representa um fator relevante, que possui significado e uma finalidade, e que desta forma promove impacto sobre seu julgamento ou no comportamento do seu criador, operando como importante parâmetro nas decisões. O conhecimento por sua vez, é criado e aplicado na mente das pessoas, sendo intuitivo, com valores, experiências, insights, fazendo parte da complexidade humana.

Os autores explicam que na empresa, o conhecimento está introduzido nas pessoas e disperso em manuais, documentos, repositórios, rotinas, processos, práticas, normas entre outros. Nesse ponto de vista, informação e conhecimento são diferentes propriedades, porém, possuem uma ligação, na qual, através da informação, origina-se o conhecimento. A informação consiste em matéria-prima para o conhecimento.

Contribuindo, Cianconi (2003) aponta que a gestão da informação e a gestão do conhecimento são processos que estão interligados, uma vez que ambos podem ser vistos como parte de um mesmo processo organizacional. A gestão da informação engloba a informação e os processos informacionais, sendo voltada aos estoques registrados pelo planejamento, organização e recuperação. Enquanto que a gestão do conhecimento possui um enfoque mais abrangente, pois envolve pessoas, informação e processos, ou seja, é um processo de gerenciamento que trata do conhecimento tácito e explícito (Paula & Cianconi, 2007).

A disseminação das informações, por meio do portal corporativo, por exemplo, tem importante função no processo de construção do conhecimento na organização. Além disso, quando a gestão da informação e do conhecimento ocorrem concomitantemente, isso contribui para que uma empresa possua informações padronizadas e estruturadas, e disponíveis com qualidade aos usuários internos e externos (Paula & Cianconi, 2007).

## Gestão do Conhecimento

O conhecimento consiste em um ativo criado por meio da interação entre dois tipos básicos de conhecimento, o tácito e explícito, que representam a principal dinâmica para a criação do conhecimento em uma organização. O conhecimento tácito é pessoal, específico ao contexto, sendo difícil de expressar, formalizar, transferir. Enquanto que o conhecimento explícito corresponde ao conhecimento que é de fácil formalização, transmissível na linguagem formal, sistemática (Nonaka & Takeuchi, 1997; 2008).

Os autores explicam que o fluxo de informações e conhecimentos que envolvem os meios interno e externo possibilita que sejam criados novos conhecimentos, e conseqüentemente que a organização inove e tenha um diferencial no mercado.

No entanto, Durst e Edvardsson (2012) ressaltam que áreas como a identificação do conhecimento, o armazenamento de conhecimento e sua utilização ainda apresentam bastante carência no que tange à sua utilização relativamente visível. Diante disso, existem diversos tipos de ferramentas utilizadas nas práticas de gestão do conhecimento que permitem a integração, disseminação, democratização das informações produzidas pela empresa, dentre tais mecanismos destaca-se o portal corporativo (Paula & Cianconi, 2007).

Os portais corporativos consistem no primeiro ponto de acesso ao usuário a um sítio, é um ambiente de produtividade, que integra informações (conteúdo), processos e pessoas. Além disso, tal ferramenta pode agregar as informações de dentro (entre os departamentos) e fora da organização (clientes, parceiros, fornecedores), possibilitando a otimização dos recursos, o estabelecimento de padrões e metodologia unificados, e conseqüentemente a minimização de custos (Paula & Cianconi, 2007).

Portanto, as empresas realizam a gestão de informações relevantes tendo em vista a transmissão das mesmas ao mercado. A partir deste contexto, a gestão da informação deve ser baseada nos padrões de governança corporativa e assim, espera-se que seja construído o conhecimento que subsidiará as decisões dos investidores (Lopes, 2014).

Tendo em vista o exposto, a literatura traz diversos modelos voltados para o estudo do processo de gestão do conhecimento, cada um com suas particularidades e semelhanças. Tais modelos possuem a finalidade de propor um conjunto de atividades que, quando trabalhadas conjuntamente, contribuem para o gerenciamento adequado e eficiente do conhecimento nas organizações. Esse conjunto de atividades consiste basicamente na integração de pessoas, processos e tecnologia dentro da organização e que contribuem para que a gestão do conhecimento ocorra eficientemente nas empresas (Cavalcante, 2011; Souza & Kurtz, 2014).

Neste sentido, dentre os diversos modelos e metodologias desenvolvidos, pode-se citar o modelo desenvolvido por Probst, Raub e Romhardt (2002). Esse será abordado a seguir com maior detalhamento, pois serviu como base para a análise da gestão do conhecimento nos websites das empresas pesquisadas neste estudo.

### *Modelo de gestão do conhecimento de Probst, Raub e Romhardt*

Os ambientes mais flexíveis acabam se ajustando e incorporando com maior facilidade as rápidas mudanças presentes no mundo dos negócios. Para isso, as empresas buscam constantemente manter ou obter vantagem competitiva por meio do uso efetivo de seu recurso principal, o conhecimento (Villas & Macedo-Soares, 2008; Davenport & Prusak, 1998).

Neste sentido, Probst, Raub e Romhardt (2002) propuseram um modelo que busca identificar os processos considerados essenciais para a gestão do conhecimento. O modelo possui seis processos essenciais: (1) identificação do conhecimento - identificação dos conhecimentos interno e externo importantes para a organização, (2) aquisição - integração do conhecimento externo à base de conhecimento da empresa, (3) desenvolvimento do conhecimento - construção de novas habilidades, competências e produtos baseando-se no desenvolvimento do conhecimento, (4) disseminação do conhecimento - distribuição do conhecimento já existente na empresa, (5) uso do conhecimento - garantia da aplicação do conhecimento existente na empresa, e (6) retenção do conhecimento - seleção dos conhecimentos que devem ser armazenados (memória organizacional).

## MÉTODO

### Organizações Objeto de Pesquisa

A unidade de análise deste estudo abrange os websites das empresas componentes do Ibovespa, totalizando assim 62 empresas, escolhidas devido à sua relevância na economia brasileira e por possuírem certo nível de governança corporativa.

O Ibovespa consiste em um importante indicador do desempenho médio das cotações do mercado de ações brasileiro. Sua relevância deve-se ao fato deste índice retratar o comportamento dos principais papéis negociados na BM&FBOVESPA (BM&FBovespa, 2015).

Vale ressaltar que as empresas que compõem o Ibovespa pertencem a diversos setores de mercado tais como bens industriais, construção e transporte, consumo cíclico (hotéis, restaurantes, mídia, tecidos), consumo não-cíclico (agropecuária, bebidas, comércio e distribuição), financeiros e outros como materiais básicos (embalagens, madeira e papel), petróleo, gás e biocombustíveis, tecnologia da informação, telecomunicações, e utilidade pública (água e saneamento, energia elétrica).

### Procedimentos

O presente estudo possui uma abordagem quantitativa, pois houve emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas. O método quantitativo é frequentemente aplicado nos estudos que procuram descobrir e classificar a relação entre variáveis, bem como nos que investigam a relação de causalidade entre fenômenos (Richardson, 1999).

Desta forma, a partir do software estatístico SPSS® 18.0, o método estatístico adotado foi a regressão linear simples, para identificar a significância e assim, atender ao pressuposto da normalidade, linearidade, homocedasticidade e autocorrelação dos dados coletados nos websites das empresas pesquisadas referentes as práticas de gestão do conhecimento e Índice de Governança Corporativa Eletrônica (IGCE).

Os dados utilizados neste estudo classificam-se como secundários devido ao uso de bibliografias para a construção do referencial teórico, bem como o levantamento dos dados nos websites das 62 empresas para a análise e tratamento dos dados (Cervo, Bervian, & Silva, 2007).

No que diz respeito à coleta dos dados, este processo foi realizado no período de 18 a 24 de junho de 2015 e está estruturado em duas etapas. A primeira etapa referiu-se na atualização do IGCE desenvolvido por Zago e Mello (2012), tendo como finalidade avaliar a eficiência dos sítios das empresas em relação aos cinco grupos de práticas que compõem o índice (prática de conteúdo, serviços, participação dos shareholders e stakeholders, privacidade e segurança, e usabilidade e acessibilidade).

A segunda etapa da coleta dos dados consistiu em identificar se as práticas do IGCE impactam nas práticas baseadas no modelo de gestão do conhecimento proposto por Probst, Raub e Romhardt (2002). Para isso, foi utilizado um questionário estruturado e composto por 14 práticas de gestão do conhecimento, uma vez que tal instrumento foi elaborado por Gonçalves (2010) e Santos e Silva (2013), sofrendo algumas adaptações e possui uma escala de pontos que variou de 0 (prática não identificada) a 3 (prática identificada de forma completa). A partir desta escala, foi feita a soma da pontuação atribuída às 14 práticas de gestão de conhecimento onde cada empresa obteve um valor total, o que resultou na composição da variável Gestão do Conhecimento.

A aplicação do modelo proposto por Probst, Raub e Romhardt (2002) neste estudo justifica-se pela inviabilidade de análise dos demais modelos de gestão do conhecimento nos websites das empresas pesquisadas, tornando impossível a realização da coleta de dados. As práticas ou fases que compõem os modelos não são visíveis por meio dos websites, uma vez que a gestão do conhecimento é facilmente identificada dentro do ambiente organizacional, é uma questão fortemente voltada à parte interna de cada empresa. Estudos como o desenvolvido por OECD (2003), Rhoads (2006) e Lopes (2014) serviram como base para concretizar tal realidade.

## RESULTADOS

Para responder ao objetivo deste trabalho foram realizados os procedimentos da regressão linear simples, de modo que esse método estatístico busca prever uma variável dependente (Gestão do Conhecimento) a partir do conhecimento de uma única variável independente (IGCE).

Na Tabela 01 tem-se o resumo do modelo, o qual explica que o modelo da regressão possui um R quadrado ajustado de 60%, o que significa que o poder explicativo do modelo é de 60%.

Modelo	R	R Quadrado	R Quadrado Ajustado	Erro padronizado da estimativa
1	,783	,612	,606	,222552

Tabela 01. **Resumo do modelo**

Fonte: Elaborada pelos autores com base no resultado do SPSS 18.0

Desta forma, foi realizado o teste Anova com a variável dependente, o qual testa a significância do modelo da regressão como um todo. O modelo obteve uma sig. de 0,000, sendo menor que o nível de significância de 0,05, o que constata que o modelo é significativo, conforme apresentado na Tabela 02.

Modelo	Soma dos Quadrados	Df	Média Quadrada	F	Sig.
1 Regressão	4,617	1	4,617	93,223	,000
Residual	2,922	59	,050		
Total	7,539	60			

Tabela 02. **Anova**

Fonte: Elaborada pelos autores com base no resultado do SPSS 18.0

Na Tabela 03, tem-se a variável IGCE, a qual se mostrou estatisticamente significativa ao nível de 5%, indicando que existe uma possível influência positivadas práticas de governança corporativa eletrônica nos mecanismos de gestão do conhecimento.

Modelo	Coeficientes não padronizados		Coeficientes Padronizados	T	Sig.
	B	Erro padrão	Beta		
(Constante)	-1,185	,367		-3,224	,002
IGCE	,043	,004	,783	9,655	,000

Tabela 03. **Coeficientes da Regressão**

Fonte: Elaborada pelos autores com base no resultado do SPSS 18.0

Após verificar que a regressão é estatisticamente significativa, foi verificado atendimento dos pressupostos de ausência de autocorrelação serial (teste Durbin Watson), linearidade e normalidade univariada (testes de Kolmogorov-Smirnov e Shapiro-Wilk) e homoscedasticidade (Pesarán-Pesarán).

O pressuposto de linearidade foi realizado através do diagrama de dispersão o qual demonstrou que a distribuição dos resíduos não segue um padrão, e sim, estão distribuídos de forma aleatória, indicando que o pressuposto não foi violado.

Os testes utilizados para verificar a normalidade dos resíduos Kolmogorov-Smirnov e Shapiro-Wilk apresentaram respectivamente valores de p-value iguais a 0,200 e 0,459, sendo os mesmos maiores que 0,05. Por meio deste resultado, apresentado na Tabela 04, conclui-se que a distribuição dos resíduos é normal.

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estatística	df	Sig.	Estatística	Df	Sig.
Resíduos padronizados	,073	61	,200	,981	61	,459

Tabela 04. **Normalidade**

Fonte: Elaborada pelos autores com base no resultado do SPSS 18.0

Na sequência foi examinada a ausência de autocorrelação nos resíduos, sendo utilizada a estatística Durbin-Watson em um nível de significância de 0,05. O problema de autocorrelação entre os resíduos se dá ao fato de o resíduo incorporar os efeitos de uma variável excluída do modelo. Desta forma, a Tabela 05 expõe um p-value de 1,666 indicando que o pressuposto da autocorrelação dos resíduos não é violado.

Modelo	R	R Quadrado	R Quadrado Ajustado	Estimativa de erro padronizado	Durbin-Watson
1	,096	,009	-,008	1,07266	1,666

Tabela 05. Resumo do sumário

Fonte: Elaborada pelos autores com base no resultado do SPSS 18.0

No que diz respeito a verificação do pressuposto da homocedasticidade, utilizou-se o teste de Pesarán-Pesarán, conforme demonstra a Tabela 06, uma vez que o mesmo foi desenvolvido para examinar se a variância dos resíduos se mantém constante em todo o espectro das variáveis independentes.

Modelo	Soma dos Quadrados	Df	Média dos quadrados	F	Sig.
Regressão	,631	1	,631	,548	,462
Residual	67,885	59	1,151		
Total	68,516	60			

Tabela 06. Anova

Fonte: Elaborada pelos autores com base no resultado do SPSS 18.0

Desta forma, com base no resultado da regressão (sig. 0,462 > 0,05), o pressuposto da homocedasticidade não é violado, ou seja, a variância dos resíduos da variável Y é constante para todas as observações.

Portanto, os pressupostos da regressão foram atendidos, demonstrando que as práticas de governança corporativa eletrônica medidas pelo IGCE, possui impacto positivo sobre os mecanismos de gestão do conhecimento. Examinando assim que o IGCE está voltado para o conhecimento, evidenciando que quanto mais e completas são as práticas de governança corporativa eletrônica das empresas, mais propício e facilitador será o ambiente para a identificação, aquisição, desenvolvimento, compartilhamento e distribuição do conhecimento, além do uso e retenção de conhecimento.

Assim, são exemplos de empresas que apresentaram maior IGCE a Natura, Bradesco, BRF, Sabesp e Embraer e que, conseqüentemente, possuíam maiores iniciativas, programas voltados à Gestão do Conhecimento disponibilizados para os usuários que acessam seus websites.

Tal constatação pode ser justificada devido à existência de mecanismos de GC nos websites de grande parte das empresas. São exemplos disso a disponibilização de ambiente direcionado ao P&D (Pesquisa e Desenvolvimento), realização de parceria entre empresa e universidades, realização de cursos online e dicas para educação financeira, existência de um ambiente específico para o acesso a publicações da (s) empresa (s) (livros, por exemplo), materiais e jogos informativos e educativos aos usuários.

Neste sentido, Molina (2008) explica que os bancos de dados e informação, quando estruturados adequadamente, possibilitam o fornecimento de informações importantes para quem o está acessando, e com isso, auxiliam no processo de construção do conhecimento por parte do usuário. Considera-se essencial o gerenciamento eficiente da informação digital através dos sistemas de informação corporativos, uma vez que tais sistemas propiciam o acesso e a recuperação de dados e informação consistentes, assim como que seu uso seja transformado em conhecimento e, conseqüentemente, em vantagem competitiva.

Schons e Costa (2008) corroboram que os portais corporativos são plataformas que atuam como ponto central no sentido de facilitar a conversão da informação em conhecimento. Os diversos serviços disponibilizados nessas plataformas dinamizam o fluxo de conhecimento tácito para explícito e vice-versa, gerando maior interação entre colaboradores (mesmo aqueles dispersos geograficamente), e assim, permitem a coleta e propagação do conhecimento individual em todo o

âmbito organizacional, seja ele interno e externo.

## CONCLUSÕES

Tendo em vista que o processo de intercâmbio de informação e conhecimento envolvendo os ambientes interno e externo tem exigido das empresas uma postura estratégica a fim de disponibilizar um contexto adequado para a criação contínua de novos conhecimentos, o presente estudo teve como o objetivo de pesquisa verificar o impacto do IGCE na gestão do conhecimento com vistas a analisar se está voltado para o conhecimento na gestão corporativa.

Desta forma, foi possível analisar que através das TICs as práticas de governança corporativa eletrônica proporcionam um impacto positivo nas práticas de gestão do conhecimento baseadas no modelo de Probst, Raub e Romhardt (2002), indicando que quanto mais e melhores as práticas de governança corporativa eletrônica melhor serão as fases do modelo de gestão do conhecimento proposto pelos autores.

Por meio dos portais corporativos, a gestão do conhecimento possui uma maior eficiência em capturar o conhecimento, armazená-lo e torná-lo disponível para sua reutilização, assim como o aumento das trocas de aprendizado e experiências. Tornando possível a abrangência de todas as informações necessárias e disponíveis aos colaboradores da organização bem como estendendo isso a clientes e fornecedores, os sites corporativos ainda podem conduzir as trocas de práticas, cooperação e colaboração.

Portanto, a tecnologia da informação, quando bem aplicada, torna-se um instrumento valioso para o alcance dos objetivos da gestão do conhecimento. O portal corporativo consiste no elemento chave que fornece uma visão unificada e um único ponto de acesso seguro às diversas fontes de informação, fazendo com que haja uma convergência de múltiplas e complementares soluções de gestão da informação e do conhecimento.

Referente às limitações de pesquisa, estas foram decorrentes da dificuldade de acesso ao acervo online relativo ao tema abordado, pois os mais conceituados neste segmento eram restritos a cadastros pagos ou estavam vinculados à instituição. Além disso, a literatura atualizada e disponível em outros idiomas encontra-se em número muito limitado.

Por final, com o intuito de contribuir para um maior aprofundamento e entendimento do tema abordado, governança corporativa eletrônica e gestão do conhecimento, sugere-se como possibilidade de pesquisa futura a aplicação desta pesquisa no âmbito público mais especificamente nos websites dos estados e/ou municípios brasileiros.

## REFERÊNCIAS

- BM&FBovespa. (2015). *Índice Bovespa – IBOVESPA*. Recuperado de <http://www.bmfbovespa.com.br/indices/ResumoIndice.aspx?Indice=IBOVESPA&Idioma=pt-BR>.
- Cavalcante, J. N. (2011). Análise das práticas de Gestão do Conhecimento em uma empresa de serviços de assessoria e educação profissional. *Qualit@s Revista Eletrônica*, 12(2).
- Cervo, A. L., Bervian, P. A., & Silva, R. (2007). *Metodologia Científica*. São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Chan, A. W. H., & Cheung, H. Y. (2011). Cultural dimensions, ethical sensitivity, and corporate governance. *Journal of Business Ethics*, 110(1), 45-49.
- Cianconi, R. (2003). *Gestão do conhecimento: Visão de indivíduos e organizações no Brasil* (Tese de Doutorado, Universidade Federal do Rio de Janeiro). Recuperado de <http://www.uff.br/ppgci/editais/tese%20regina%20cianconi.pdf>
- Davenport, T.H., & Prusak, L. (1998). *Conhecimento empresarial: Como as organizações gerenciam seu capital intelectual*. Rio de Janeiro: Campus.



- Dias, C. A. (2001). Portal corporativo: Conceitos e características. *Revista Ciência da Informação*, 30(1), 50-60.
- Durst, S., & Edvardsson, I. R. (2012). Knowledge management in SMEs: A literature review. *Journal of Knowledge Management*, 16(6), 879-903.
- Gonçalves, S. F. R. (2010). *Gestão do conhecimento: Análise de práticas e ferramentas no âmbito da administração tributária de Minas Gerais* (Dissertação de Mestrado, Faculdades Pedro Leopoldo).
- IBGC – Instituto Brasileiro de Governança Corporativa. (2009). *Código das melhores práticas de governança corporativa* (3 ed.). São Paulo, IBGC.
- \_\_\_\_\_. Propósitos e valores. (2010). Recuperado de <http://www.ibgc.org.br/Secao.aspx?CodSecao=3>
- Jambeiro, O., Sobreira, R., & Macambira, L. (2012). Informação, participação cívica e da gestão pública: Análise dos websites das capitais brasileiras. *Revista de economía política de las tecnologías de la información y de la comunicación*, 14(1).
- Lopes, E. C. (2014). *Construção de conhecimento em governança corporativa: Estudo sobre a criação de valor para tomada de decisão de investidores no mercado de capitais* (Tese de Doutorado, Universidade Estadual Paulista).
- Macagnan, C. B., & Lindemann, A. (2009). Gestão da informação e o processo de negociação bancária. *JISTEM - J. Inf. Syst. Technology Management(Online)*, 6(1), 93-110.
- Machado, A. C. (2011). *Comunicação para prevenção de danos ao consumidor com o uso da internet* (Dissertação de Mestrado, Universidade Municipal de São Caetano do Sul).
- Molina, L. G. (2008). *Portais corporativos: Tecnologia da informação e comunicação aplicadas à gestão da informação e do conhecimento em empresas de Tecnologia da informação* (Dissertação de Mestrado, Universidade Estadual Paulista Julio de Mesquita Filho).
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1997). *Criação de conhecimento na empresa: Como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação*. Rio de Janeiro: Campus.
- OECD – Organisation for Economic Co-Operation and Development Statistics. (2003). *Mensuring knowledge management in the business sector: The first steps*. Canada: OECD/Minister of Industry.
- Paula, D. R., & Cianconi, R. B. (2007). Práticas de gestão do conhecimento: Caso dos sítios associados ao portal corporativo da FIOCRUZ. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 12(2), 49-63.
- Pereira, R. P. (2007). *As trocas informacionais e a produção do conhecimento: Um estudo sobre as interações nos ambientes das ONGs* (Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Minas Gerais).
- Probst, G., Raub, S., & Romhardt, K. (2002). *Gestão do conhecimento: Os elementos construtivos do sucesso*. Porto Alegre: Bookman.
- Richardson, R. J. (1999). *Pesquisa social: Métodos e técnicas* (3 ed.). São Paulo: Atlas.
- Rhoads, E. P. (2006). *Knowledge management in U.S. Federal Agencies: The catalyst for E-government*

*transformation* (Doctoral Thesis, Washington University).

Santos, A. L., & Silva, S. C. (2013). Desenvolvimento e aplicação de um modelo de gestão do conhecimento para um núcleo de inovação tecnológica. *Anais SIMTEC - Simpósio Internacional de Inovação Tecnológica*, 1(1), 354-365.

Schons, C. H., & Costa, M. D. (2008). Portais corporativos no apoio à criação de conhecimento organizacional: Uma abordagem teórica. *Revista de Ciência da Informação*, 9(3).

Souza, A.M., & Kurtz, D. J. (2014). Análise de modelos para a gestão do conhecimento organizacional: O caso serviço social da indústria – SESI/PE. *International Journal of Knowledge Engineering Management*, 3(6), 64-88.

Takeuchi, H., & Nonaka, I. (2008). *Gestão do conhecimento*. Porto Alegre: Bookman.

Toledo, A. M. (2002). *Portais corporativos: Uma ferramenta estratégica de apoio à gestão do conhecimento* (Monografia de Especialização, Universidade Federal do Rio de Janeiro).

Zago, C. & Mello, G. R. (2012). *Índice de Governança Corporativa Eletrônica – IGCE*. Trabalho apresentado no Primeiro Congresso Nacional de Pesquisa em Ciências Sociais Aplicadas, Francisco Beltrão, Brasil.