

A espiral do conhecimento no serviço público: um relato de experiência do Programa de Educação Continuada de Usuários (PROEDUC) da UFPR

Rodrigo Felizardo, Thays Luciana Barbosa de Farias

Universidade Federal do Paraná

Palavras-chave: modelo SECI, gestão do conhecimento, biblioteca universitária, capacitação, serviço público

Introdução

No contexto das instituições públicas de ensino superior, a gestão do conhecimento apresenta-se como um desafio e uma oportunidade para otimizar serviços e potencializar o impacto da informação na comunidade acadêmica. O Programa de Educação Continuada de Usuários (ProEduC) do SiBi/UFPR configura-se como uma iniciativa prática nesse sentido, indo além do treinamento pontual para se consolidar como um ambiente de criação e compartilhamento contínuo de saber. Sua trajetória oferece um panorama aplicado sobre como teorias de gestão podem resolver problemas práticos da administração pública, em especial na área de informação.

Neste relato, descrevemos nossa experiência como observadores do programa, analisando-o a partir do referencial teórico do modelo SECI de Nonaka e Takeuchi (1997). Nossa posição como servidores do SiBi/UFPR nos permitiu acesso privilegiado para documentar e interpretar seus processos, sem, no entanto, termos participado ativamente de sua concepção ou ministrando capacitações. O objetivo é relatar como a observação sistemática do ProEduC revela a aplicabilidade de um modelo consolidado de gestão do conhecimento em um contexto real da esfera pública e como suas práticas contribuem para uma gestão da informação mais estratégica e sustentável.

Contexto e método: a posição do observador

O ProEduC é um programa consolidado, gerido por bibliotecários de referência do SiBi/UFPR. Nossa envolvimento com o programa se limitou ao papel de observadores. Como servidores de setores distintos, tivemos a oportunidade de testemunhar sua evolução, especialmente a partir da migração para o formato online durante a pandemia da Covid-19 em 2020, que ampliou sua visibilidade e escopo.

A metodologia deste relato baseia-se em:

1. Observação não participante: acompanhamento das capacitações (ao vivo e gravadas no YouTube do SiBi) e da divulgação do programa.

2. Análise documental: estudo do Regimento Interno do SiBi (Resolução COPLAD 04/2025) e do site institucional, que detalham a estrutura e as competências do programa.

3. Conversas informais: diálogos com três agentes-chave: uma bibliotecária atuante no programa, uma das fundadoras (hoje professora universitária) e o servidor designer responsável pela criação da logomarca do ProEduC. Essas conversas foram fundamentais para compreender a história e a intencionalidade por trás das ações.

O modelo SECI foi utilizado como lente interpretativa para organizar e dar sentido às evidências coletadas por meio dessas interações.

Relato da observação: o SECI em ação no ProEduC

A seguir, analisaremos de que forma cada uma das dimensões do modelo SECI se manifesta concretamente nas atividades do programa.

Socialização: o compartilhamento invisível que dá origem ao programa

Através das conversas, observamos que a socialização é a base do ProEduC. Ela ocorria (e ainda ocorre) nas reuniões e interações entre os bibliotecários de referência. Nessas ocasiões, eles compartilham experiências tácitas adquiridas no atendimento ao usuário – dificuldades comuns, perguntas recorrentes, descobertas sobre novas funcionalidades de bases de dados. Foi a partir desse compartilhamento de modelos mentais que a necessidade de um programa estruturado de capacitações emergiu e se consolidou.

Externalização: da ideia ao artefato tangível

A externalização foi claramente identificada na materialização das discussões. O planejamento de cada capacitação, com a produção de apresentações e roteiros, é um ato de externalização. Um caso emblemático observado foi o processo de criação da logomarca. Em conversa com o designer, ele explicou como traduziu o conceito abstrato de "educação contínua e em espiral" (um conhecimento tácito dos idealizadores) em um símbolo visual explícito e comprehensível. A gravação e publicação das capacitações no YouTube representam a externalização em sua forma mais pura: o conhecimento tácito do bibliotecário-instrutor é cristalizado em um objeto digital explícito e de acesso permanente.

Combinação: sintetizando saberes na interação

A observação das capacitações gravadas permitiu identificar o modo de combinação em ação. Durante as sessões, o conhecimento explícito do instrutor (contido nos slides) é

constantemente recombinação com o conhecimento explícito trazido pelos participantes por meio de perguntas e comentários no chat. Essa interação gera um novo patamar de conhecimento, mais aplicado e contextualizado, que fica registrado no vídeo. Institucionalmente, a evolução de uma comissão para um programa vinculado a uma seção específica, a Seção de Apoio ao Atendimento ao Usuário (SAU), demonstra a combinação de esforços e práticas antes fragmentadas em um sistema coeso e integrado.

Internalização: o ciclo se completa com o aprendizado

Por fim, a internalização pôde ser inferida a partir dos resultados e depoimentos. Para os participantes, a internalização ocorre quando aplicam as técnicas aprendidas em suas pesquisas, transformando instruções explícitas em habilidade tácita. Para os bibliotecários, a internalização se dá ao receberem feedback, refinarem suas técnicas de ensino e aprofundarem seu próprio conhecimento sobre as ferramentas ao prepararem e ministrarem as capacitações. O formato de vídeo sob demanda no YouTube potencializa enormemente este modo, permitindo que o usuário internalize o conhecimento no seu próprio ritmo, reassistindo e praticando.

Conclusões e implicações para a Gestão Pública

A experiência de observar o ProEduC através da lente do modelo SECI foi reveladora. Concluímos que o programa é um exemplo prático e bem-sucedido de como os princípios da Gestão do Conhecimento podem ser implementados organicamente no serviço público, gerando valor e inovação. Essa implementação traz implicações diretas para a Gestão da Informação no setor:

1. Valorização do capital intelectual: o programa demonstra como o conhecimento tácito dos servidores (bibliotecários) é o ativo mais valioso, sendo aproveitado e convertido em benefício para toda a comunidade. A externalização em materiais e gravações transforma know-how individual em informação institucional permanente, mitigando um risco crítico da gestão pública: a perda de expertise com a rotatividade de pessoal.
2. Crescimento e permanência: ao gravar as aulas e criar roteiros, por exemplo, o conhecimento não se perde mais se um instrutor sair, garantindo que o programa continue. Além disso, os vídeos online permitem que um número ilimitado de pessoas assista às aulas a qualquer momento, maximizando o impacto de uma única ação de capacitação e oferecendo um retorno claro sobre o investimento feito, um princípio fundamental para a eficiência na gestão pública.
3. Cultura de aprendizagem: o ProEduC fomenta uma cultura organizacional de aprendizagem contínua, tanto para os usuários quanto para os próprios servidores do

SiBi. Isso evidencia que a gestão da informação não é estática; é um ciclo dinâmico (a espiral do conhecimento) que, quando bem gerido, gera inovação contínua na prestação de serviços públicos.

Portanto, este relato serve para ilustrar que a gestão do conhecimento não é uma teoria abstrata, mas um conjunto de práticas observáveis e aplicáveis. O caso do ProEduC pode inspirar outras instituições públicas a identificarem e fomentarem suas próprias "espirais do conhecimento", transformando rotinas operacionais de informação em processos estratégicos de criação e compartilhamento de saber, com ganhos evidentes de eficiência, qualidade e valor público.

Referências

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1997). Criação de conhecimento na empresa: Como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Campus.

Universidade Federal do Paraná. Conselho de Planejamento e Administração. (2025).

Resolução Nº 04/2025 - COPLAD. Estabelece o Regimento Interno do Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Paraná. <https://soc.ufpr.br/wp-content/uploads/2025/03/RESOLUCAO-No-04-25-COPLAD.pdf>

Universidade Federal do Paraná. Sistema de Bibliotecas. (2025). Capacitações, treinamentos e orientações. <https://bibliotecas.ufpr.br/servicos/cursos/#proeduc>

Universidade Federal do Paraná. Sistema de Bibliotecas
[@SistemadeBibliotecasUFPR]. (n.d.). Home [YouTube channel]. YouTube. Recuperado em 4 de setembro de 2025, de <https://www.youtube.com/@SistemadeBibliotecasUFPR>