

GESTÃO DO CONHECIMENTO E EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA DE LITERATURA NO PERÍODO DE 2000 A 2016

KNOWLEDGE MANAGEMENT AND DISTANCE EDUCATION: A SYSTEMATIC REVIEW OF LITERATURE FROM 2000 TO 2016

Oseias Rodrigues Nepomuceno¹
oseiasnepom@gmail.com

Cláudia Herrero Martins Menegassi²
claudiaherrero@gmail.com

Francielli Martins Borges Ladeira³
francielliborgesladeira@gmail.com

RESUMO

O desenvolvimento da modalidade de Educação a Distância (EaD) vem se expandindo no mundo e no Brasil, permitindo que mais pessoas possam realizar estudos, independentemente do espaço geográfico e com maior flexibilidade de horários. Essa dinâmica vem ao encontro também da era da informação, em que o aprender a aprender e a autonomia do aluno como principal agente da própria educação é valorizado. Em termos de gestão, as instituições que oferecem a EaD apresentam alto grau de complexidade, devido a todos os processos que as envolvem. A hipótese levantada por este estudo é que as práticas de Gestão do Conhecimento representam um auxílio às organizações de EaD em termos de gerenciamento de dados e procedimentos utilizados. Para verificar tal hipótese, foi investigado os estudos publicados em periódicos nacionais e internacionais, assim como teses e dissertações, tratam sobre a Gestão do Conhecimento na gestão de organizações de EaD, durante dezessete anos. A metodologia utilizada foi a revisão sistemática de literatura, pela possibilidade de visualizar de forma qualitativa e quantitativa as relações entre a Gestão do Conhecimento e a gestão das organizações de EaD, no período de 2000 a 2016. Os resultados esperados vêm ao encontro do desenvolvimento de um conhecimento decodificado para uma melhor compreensão sobre os temas de gestão do conhecimento em prol da gestão de Educação a Distância, direcionando gestores e pesquisadores para uma melhoria dos métodos e modelos de negócios do setor.

Palavras-chave: Educação a Distância, Gestão do Conhecimento e Gestão Organizacional.

ABSTRACT

The development of the Distance Education (EaD) modality has been expanding Around the world and is Brazil, allowing more people to carry out studies, regardless of geographic space and with greater flexibility of schedules. This dynamic is also in line with the information

¹ Especialista em Gestão de Pessoas pela PUCRS e Bacharel em Administração/Unicesumar

² Doutora em Administração

³ Doutora em Administração pela Universidade Estadual de Maringá e Professora adjunta da Universidade Estadual de Maringá - UEM

age, in which learning to learn and the student's autonomy as the main agente of their own education is valued. In terms of management, institutions that offer distance learning have a high degree of complexity, due to all the processes that involve them. The hypothesis raised by this study is that Knowledge Management practices represent assistance to distance learning organizations in terms of data management and procedures used. To verify this hypothesis, studies published in national and international journals were investigated, as well as theses and dissertations, dealing with Knowledge Management in the management of distance learning organizations, for seventeen years. The methodology used was a systematic literature review, due to the possibility of visualizing in a qualitative and quantitative way the relationships between Knowledge Management and the management of distance learning organizations, in the period from 2000 to 2016. The expected results are in line with the development of decoded knowledge for a better understanding of knowledge management topics in behalf of Distance Education management, directing managers and researchers to improve the sector's methods and business models.

Keywords: Distance Education; Knowledge management; Organizational Management.

1 INTRODUÇÃO

A modalidade de Educação a Distância (EaD) vem crescendo nos últimos anos, fato comprovado pelo aumento da oferta, da variedade e da procura pelos cursos a distância, e com a perspectiva de ampliação ainda maior após a Portaria Normativa nº 11/2017 do MEC que desburocratiza a abertura de novos polos e novas instituições de ensino para essa modalidade. Nesse contexto, os processos de gestão utilizados em instituições que oferecem EaD têm se mostrado complexos devido aos diversos elementos que compõem essa modalidade de ensino, que vão desde a produção de material impresso e audiovisual, aos sistemas de secretaria, financeiro, pedagógico, entre outros, que ajudam a manter uma gestão padronizada de procedimentos e ações mesmo em uma grande amplitude geográfica. O manejo dessas práticas dentro da organização quando estimulados para a criação, disseminação e manutenção de informações e conhecimentos na instituição de forma sistemática e organizada, dá a oportunidade de ela lidar com um ativo intangível e muito importante para o diferencial competitivo, que é a gestão do conhecimento organizacional:

“O papel da organização no processo de criação do conhecimento organizacional é promover o contexto apropriado para facilitar as atividades de grupo, assim como a criação e acúmulo de conhecimento no nível individual” (Takeuchi e Nonaka, 2009, p. 71).

A utilização da Gestão do Conhecimento nas instituições de EaD se mostra necessária devido a contingência na qual essas organizações estão imersas, disponibilizando nos produtos (ou serviços) e sistemas (processos) todas as ações, práticas e processos que compõem as estratégias organizacionais, conforme cita Vieira e Santos (2005).

Diversos autores corroboram com a ideia de que a Gestão do Conhecimento pode representar um importante elemento para a melhoria dos processos que compõem a gestão das

organizações de Educação a Distância, tanto em termos de retenção de alunos, e gestão de sua permanência, como de processos mais específicos como o de videoaulas, por exemplo (Cabral, 2015; Capeleto, 2016; Corradini, 2016).

O princípio do conhecimento, de acordo com Ferreira (2013, p.62), é realizado a partir do envolvimento de todos setores da instituição, para que haja mobilização no desenvolvimento de novos conhecimentos, descobrindo dessa forma novos nichos de mercado e ao mesmo tempo despertando novos hábitos de aprendizagem.

Por meio desta pesquisa, foi possível compreender a complexidade do sistema de Gestão de Educação a Distância, bem como as possíveis interfaces desta com a Gestão do Conhecimento, o que pode servir de fundamentação para aprimoramento e desenvolvimento de metodologias e processos de gestão que possam contribuir para o desenvolvimento desse tipo de organização.

1.1 Referencial Teórico

Vieira e Santos (2005), ressalta a importância da Gestão Organizacional, para o desenvolvimento do conhecimento, e a criação constante de novos conhecimentos com a finalidade de agregar aos sistemas educacionais, promovendo a disseminação de novos processos que controlam os níveis de qualidade dos cursos à distância.

A Gestão Organizacional é o elo de junção que une as necessidades de aprendizagem do cliente para com os produtos e serviços que a Instituição tem a oferecer para sanar as necessidades de seus clientes, para alcançar esses objetivos organizacionais, é importante esclarecer o conceito de Gestão do Conhecimento.

Verificamos a importância das contribuições que alguns autores contribuíram com suas pesquisas, que fortalecem melhor entendimento e conceitos sobre a GC (Gestão do Conhecimento), e de acordo com Vieira, et al (2005), nos dias atuais muitas organizações seguem o modelo holístico da Teoria Geral dos Sistemas, para que assim possam se destacar da concorrência através da qualidade e produtividade, e também torna-se imprescindível a criação de uma gestão interativa entre pessoas e organização a partir da comunicação e o desenvolvimento do conhecimento.

Conforme Chiari (2013), os modelos que seguem estruturas rígidas não corroboram para difundir a Gestão do Conhecimento, portanto faz-se necessário atribuir e criar novas práticas que fortaleçam a organização, para atingir seus objetivos. Toda estrutura da instituição deverá fazer parte no processo de construção da GC, para que assim todos os departamentos possam

abraçar de maneira unânime os principais objetivos e a realização de suas metas, tornando assim uma gestão participativa e integrada.

Dalmau, et al (2010) afirma que através de métodos específicos pode-se criar novos conhecimentos, e independente da atuação da organização os objetivos são conquistados. No que diz respeito à educação, vale ressaltar que os processos de aprendizagem é o grande mérito a conquistar, e que as organizações que estão nesse segmento buscam aprimoramento constante.

Ainda nesse mesmo contexto, Alarcon (2015), Junior (2012) e Battisti (2011) corroboram que para elaboração da GC é necessário que haja interação entre desempenho das atividades e funcionalidades, e obter excelentes resultados, e manter inovações para que as organizações possam oferecer grau de competitividade, porventura para que aconteça as práticas de GC é importantíssimo trabalhar a identificação da organização, ter visão e missão clara, possibilita melhores resultados.

De acordo com Battisti, et al (2011), as pessoas, as tecnologias e os processos devem ser trabalhados de forma que possam fortalecer os pilares da GC, já que se constitui a estrutura dos processos de organização.

De acordo com Porto, Oliveira e Oliveira (2015), os gestores fazem parte da criação conhecimento, e no que tange suas competências são para o aperfeiçoamento das atividades a serem realizadas para contribuir com a estrutura da Educação a Distância.

Ferreira, et al (2016), ainda explicam que na EaD, o planejamento estratégico parte da alta administração, e de seus gestores de departamentos para que ocorra ética com os princípios culturais e humanos.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Objetivos

Esta pesquisa tem por objetivo geral verificar por quantidade e categoria os estudos publicados em periódicos nacionais e internacionais, bem como teses e dissertações, que tratam sobre a Gestão do Conhecimento relacionada à gestão de Instituições de Educação a Distância.

Dessa forma seguiremos os passos a seguir para atingir o objetivo geral:

1. Buscar nas bases de dados os artigos que contenham a relação GC em Instituições de EaD.
2. Realizar uma revisão bibliográfica nos resultados, categorizando os resultados.

3. Levantamento histórico e de evolução da GC pelo período proposto dessa pesquisa.

2.2 Justificativa

Com o crescimento da oferta e da procura pela modalidade de Educação a Distância (EaD), é necessário um aprimoramento da Gestão do Conhecimento (GC) em benefício ao desenvolvimento da Educação a Distância, a fim de facilitar o entendimento sobre os processos de gestão, e colaborar para uma melhor compreensão da relação entre GC e EaD.

Essa pesquisa contribuíra para a compreensão atualizada do período proposto, tratando a complexidade do sistema de gestão de educação a distância que está ocorrendo em todo o mundo. Mediante o período de dezesseis anos está sendo possível observar o que já foi pesquisado em termos de GC e EaD, e verificar possíveis ações de melhorias nos processos das organizações de EaD por meio da GC, aumentando a área de atuação a ser trabalhada nessas linhas de pesquisas, preenchendo lacunas e criando oportunidades de inovação dentro deste conceito proposto da Gestão do Conhecimento e da Educação a Distância.

2.3 Metodologia

O estudo proposto foi uma revisão sistemática sobre a literatura de Gestão do Conhecimento e Educação a Distância, publicada no período de 2000 a 2016. A pesquisa se deu a partir da revisão sistemática de literatura com metanálise, ou seja, foi aplicado como um estudo retrospectivo, quantitativo e qualitativo, sobre os materiais encontrados nas bases de dados em âmbito nacional e internacional, entre os quais estiveram os artigos, periódicos e teses.

A revisão sistemática é um método científico para a busca e análise de artigos de uma determinada área da ciência. Dentro de alguns critérios para desenvolver a revisão sistemática, o desenvolvimento se dará nas seguintes etapas: seleção das bases de buscas científicas e das palavras-chaves; levantamento dos artigos; referencial teórico sobre gestão do conhecimento; referencial teórico sobre a educação a distância; seleção dos artigos sobre GC e EaD; análise dos artigos e periódicos; conclusões e escrita do relatório.

No transcorrer da pesquisa criou-se um banco de dados em computador, onde foi registrado os resultados em planilhas do Excel, sobre uma tabulação e análise pré-definidas como: Título dos trabalhos, País de origem, Resumo, Palavras-Chaves, Periódico de Publicação, Link do Arquivo. Alguns critérios foram cruciais para estabelecer uma avaliação crítica dos resultados, como verificar se os artigos tinham conteúdo que correspondia com os objetivos da pesquisa, mesmo havendo pouco material, um dos principais fatores que levaram a

desconsiderar os artigos era que não se tratava de assuntos pertinentes a gestão do conhecimento e as organizações de educação a distância; outros artigos estavam fora do tempo definido da pesquisa; outra situação definida era a de pesquisar somente artigos na língua portuguesa e inglesa, porque assim os resultados obtidos contemplariam artigos nacionais e internacionais.

Para a realização dessa análise, foram consultadas as seguintes bases de dados: Scopus, Emerald Insight, Direct Science, Scielo e Google Acadêmico. Essas consultas foram realizadas nos Campus da Unesp Presidente Prudente – SP, por meio da utilização das seguintes palavras-chaves: Gestão do Conhecimento, Educação a Distância e Ensino a Distância, em português e Knowledge Management, Education Distance e Learning Distance na língua inglesa. Essas pesquisas resultaram em material científico que apresentaram o seguinte conectivo lógico: “Gestão do Conhecimento” AND “Educação a Distância” OR “Ensino a Distância” nos resumos, títulos ou palavras-chave. Após esse retorno, cada artigo foi analisado individualmente para verificar se a relação existente entre as palavras-chaves procuradas está de acordo com o problema de pesquisa elencado.

Havendo realizado as pesquisas, recebemos muitos arquivos que não condizem com os objetivos da pesquisa, e nos concentramos apenas em artigos que trouxessem contribuições significativas para a produção e fortalecimento no que diz respeito a gestão do conhecimento e gestão de organizações de educação a distância, muitos artigos estavam direcionados a situações e áreas que fogem do conhecimento de gestão e ainda restringe e muito a competências específicas em determinadas áreas de estudo. Foi notável que dentre muitos arquivos apenas poucos se enquadram com o objetivo da pesquisa, mesmo sendo realizado a pesquisa em português ou em inglês, é importante salientar que pouco resultado em inglês retornou e muitos direcionavam o link para arquivo em site pago, na qual para ter acesso ao conteúdo na íntegra seria necessário o pagamento referente ao arquivo, desta forma torna-se inviável para agregar a esta pesquisa.

Mas quanto a metodologia já existe uma conceituação mais uniforme no que se diz respeito em utilizar a metanálise e a revisão sistemática, observamos nas metodologias apresentadas, uma organização bastante criteriosa, e transparente que agregou e fortaleceu e muito na quantificação e qualidade dos dados pesquisados em sua estrutura e apresentação das informações.

2.4 Análise dos Dados

Com a pesquisa realizada, foi inserido as informações no banco de dados, verificamos que na base SCOPUS a pesquisa nos retornou 121 artigos sem validação, porque no momento de acessar os artigos em sua íntegra, a base de dados não permitia o acesso para visualização, mesmo de dentro de uma Universidade como a UNESP de Presidente Prudente/SP, na base de dados da SCIELO teve 169 artigos foi identificado 01 artigo validado, Science Direct 01 artigo validado, já no GOOGLE ACADEMICO tivemos 69 artigos das quais apenas 09 artigos foram validados e estão apresentados conforme segue quadro 1 abaixo:

TIPO	AUTOR/ ANO	TÍTULOS
Artigo	Vieira; Santos (2005)	“Gestão estratégica do conhecimento no campo da avaliação em educação a distância”.
Artigo	Vieira; Shuelter; Kern; Alves (2005)	“ A teoria geral de sistemas, Gestão do conhecimento e educação a distância: revisão e integração dos temas dentro das organizações”.
Artigo	Dalmau; Pacheco; Vital; Benetti; Mello (2010)	“O processo de gestão do conhecimento em uma instituição de ensino superior: um estudo de caso considerando a oferta de um curso de graduação a distância”.
Artigo	Battisti; Sartori; Moreira; Santos; Selig (2011)	“Uma reflexão sobre importância de técnicas de gestão do conhecimento para educação a distância”.
Dissertação	Junior (2012)	“Desafios na gestão de cursos EaD: um estudo de casos no curso de administração a distância da UFSC”.
Dissertação	Chiari (2013)	“Educação a distância e gestão do conhecimento: uma análise do processo de capacitação institucional do FNDE no período 2006-2013”.
Dissertação	Ferreira (2013)	“Práticas de gestão do conhecimento adotadas na coordenação, dos polos do curso de graduação em administração a distância da universidade federal santa catarina”.

Tese	Alarcon (2015)	“Diretrizes para práticas de Gestão do Conhecimento Na educação a distância”.
Dissertação	Cabral (2015)	“Um estudo sobre as competências dos tutores online voltados à retenção de alunos, na perspectiva da Gestão do Conhecimento”.
Artigo	Porto; Oliveira; Oliveira (2015)	“Coordenação de processos de conhecimento na educação a distância via <i>web</i> ”.
Dissertação	Caapeleto (2016)	“Análise da gestão da permanência apoiada pela Gestão do Conhecimento nas nações e processos que visam a retenção de alunos na Educação a Distância”.
Dissertação	Corradini (2016)	“A Gestão do Conhecimento nos processos de produção audiovisual para a Educação a Distância”.
Artigo	Ferreira; Moreira; Campos; Marcelo (2016)	“Práticas de gestão do conhecimento aplicadas na educação à distância”.

QUADRO 1: Relação das publicações encontradas por tipo, autor/ano, título.

Fonte: Os Autores (2017).

No quadro abaixo os objetivos são elucidados por ano de pesquisa realizada, e nos passa uma evolução em que se trabalha a GC e EaD.

AUTOR/ANO	OBJETIVO
Vieira; Santos (2005)	Inferir a importância da construção de novas formas de conhecimento, bem como geri-las estrategicamente, objetivando a meta maior que é a qualificação do processo de ensino.
Vieira; Shuelter; Kern; Alves (2005)	Identificar as propriedades, princípios e leis característicos dos sistemas em geral, independentemente do tipo de cada um, da natureza de seus elementos componentes e das relações entre eles.
Dalmau; Pacheco; Vital; Benetti; Mello (2010)	Analisar as ferramentas do curso a distância sob a ótica da gestão do conhecimento.
Battisti; Sartori; Moreira; Santos; Selig (2011)	Analisar a aplicabilidade de técnicas de gestão do conhecimento em sistemas de EaD.
Junior (2012)	Analisar quais são os principais desafios na gestão de cursos de Administração a distância em uma instituição pública brasileira na percepção dos atores envolvidos, visando identificar

	potencialidades e limites de gestão para essa modalidade de educação.
Chiari (2013)	Analisar o processo de capacitação institucional do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação – FNDE sob a perspectiva da Gestão do Conhecimento, da Educação a Distância.
Ferreira (2013)	Analisar as práticas de Gestão do Conhecimento aplicadas pela coordenação dos polos do curso EAD.
Alarcon (2015)	Propor diretrizes para criação de um modelo de Educação a Distância suportado por práticas de Gestão do Conhecimento.
Cabral (2015)	Estabelecer as competências relacionadas ao trabalho dos Tutores online que possam contribuir para a retenção de alunos em um curso de Administração da modalidade de Educação a Distância (EAD) de uma Instituição de Ensino Superior (IES) privada, sob a perspectiva da Gestão do Conhecimento.
Porto; Oliveira; Oliveira (2015)	Identificar mecanismos de coordenação e analisar suas contribuições na gestão do conhecimento de cursos de ensino superior a distância via WEB.
Capeleto (2016)	Elaborar uma proposta de ações de Gestão do Conhecimento com vistas a potencializar a retenção de alunos em um Programa de Gestão da Permanência no âmbito da Educação a Distância de uma IES privada.
Corradini (2016)	Analisar a produção audiovisual por meio dos fundamentos da Gestão do Conhecimento, para a Educação a Distância.
Ferreira; Moreira; Campos; Marcelo (2016)	Analisar as práticas de GC aplicadas pela coordenação dos polos de graduação à distância.

QUADRO 2: Relação das publicações encontradas por autor/ano, objetivo. Fonte: Os Autores (2017).

AUTOR/ANO	PALAVRA-CHAVES
Vieira; Santos (2005)	Conhecimento; gestão; avaliação; educação a distância.
Vieira; Shuelter; Kern; Alves (2005)	Teoria geral de sistemas, gestão do conhecimento e educação a distância.
Dalmau; Pacheco; Vital; Benetti; Mello (2010)	Gestão do Conhecimento. Educação a distância. Ambiente virtual.
Battisti; Sartori; Moreira;	Gestão do Conhecimento, Educação a Distância,

Santos; Selig (2011)	Ferramentas de gestão do conhecimento.
Junior (2012)	EaD. Gestão de cursos Desafios. UFSC. Percepção dos atores.
Chiari (2013)	Gestão do conhecimento, educação a distância, capacitação.
Ferreira (2013)	Gestão do Conhecimento, educação a distância, práticas de gestão do conhecimento.
Alarcon (2015)	Educação a Distância, Práticas de Gestão do Conhecimento, Ambientes Virtuais de Aprendizagem e Fatores Críticos de Sucesso.
Cabral (2015)	Gestão do Conhecimento; Competências; Educação a Distância; Evasão de Alunos; Retenção de Alunos; Gestão da Permanência; Etnometodologia.
Porto; Oliveira; Oliveira (2015)	Mecanismos de Coordenação; Gestão do Conhecimento; Educação a Distância via Web; Gestão de Cursos de Educação a Distância.
Capeleto (2016)	Gestão do Conhecimento; Gestão da Permanência; Educação a Distância; Retenção.
Corradini (2016)	Gestão do Conhecimento; Codificação do Conhecimento; Educação a Distância; Videoaulas; Audiovisual.
Ferreira; Moreira; Campos; Marcelo (2016)	Gestão do conhecimento. Educação à distância. Práticas de gestão do conhecimento.

Quadro 3: Relação das publicações encontradas, autor/ ano, palavras-chaves.

No quadro 3 acima, visualizamos com detalhamento as palavras-chaves que cada autor considerou em suas pesquisas para que chegassem e obtivessem o êxito de elucidar com o desenvolvimento e sabedoria as informações que nortearam muitas organizações dentro do período em que foram realizadas.

Os autores têm estruturado suas pesquisas e métodos de acordo com a técnicas existentes na metodologia de pesquisa científica, com o quadro número 4:

Autor	Natureza	Tipo	Estratégia	Técnica da coleta de dados
Vieira; Santos (2005)	Abordagem Fenomenológica	Teórica	Levantamento Bibliográfico	Análise Bibliográfica
Vieira; Shuelter; Kern; Alves (2005)	Revisão Bibliográfica	Teórica	Levantamento Bibliográfico	Análise Bibliográfica
Dalmau; Pacheco; Vital; Benetti; Mello (2010)	Qualitativo	Exploratória	Estudo de Caso	Análise Bibliográfica, busca Documental, Entrevista e Observação
Battisti; Sartori; Moreira; Santos; Selig (2011)	Revisão Bibliográfica	Teórica.	Levantamento Bibliográfico	Análise Bibliográfica
Junior (2012)	Qualitativa, Quantitativa	Exploratória	Estudo de Caso	Análise bibliográfica e busca documental
Chiari (2013)	Qualitativa - Quantitativa	Exploratória.	Estudo de Caso	Observação, e aplicação de questionário
Ferreira (2013)	Qualitativa	Exploratória	Estudo de Caso	Análise bibliográfica, e documental, e entrevistas semiestruturadas
Alarcon (2015)	Qualitativo Quantitativo	Exploratória	Estudo de Caso	Observação, e aplicação de questionário
Cabral (2015)	Qualitativa ou (Interpretativo e Etnometodologia)	Exploratória	Estudo de Caso*	Entrevista semiestruturada*

Porto; Oliveira; Oliveira (2015)	Qualitativa	Exploratória	Revisão sistemática	Análise Bibliográfica
Capelato (2016)	Qualitativa	Exploratória	Estudo de Caso	Pesquisa Documental, Diagnóstico, Entrevistas semiestruturadas
Corradini	Qualitativa/ Quantitativa	Exploratória	Estudo de Caso	Pesquisa Documental e Observação Participante
Ferreira; Moreira; Campos; Marcelo (2016)	Qualitativa	Exploratória	Estudo de Caso	Entrevista semiestruturada

QUADRO 4: Relação das publicações encontradas, autor/ ano, metodologia.

Autor /Ano	Conclusão
Vieira; Santos (2005)	Essa abordagem teórica visa o estudo de modelagem de um sistema de avaliação em cursos EAD a partir de uma configuração de gestão estratégica do conhecimento. O sistema possibilitará a análise da informação procedida através da leitura, interpretação e da lógica do modelo.
Vieira; Shuelter; Kern; Alves (2005)	A partir da sinergia entre os fatores humanos, organizacionais, técnicos e estratégicos que devem ser trabalhados conjuntamente, criando, assim, valor dentro de uma abordagem sistêmica de Teoria Geral dos Sistemas, onde o intangível passa a compor a parte de maior valor de uma empresa.
Dalmau; Pacheco; Vital; Benetti; Mello (2010)	Constatou-se que a gestão do conhecimento não é plenamente efetiva, sendo que a mesma requer diversos ajustes para o seu funcionamento, principalmente no que diz respeito às tecnologias. Entende-se que as metodologias são as principais formas de criação e disseminação do conhecimento, as novas tecnologias de informação e comunicação viabilizam esses métodos para que a interatividade seja maior.

Battisti; Sartori; Moreira; Santos; Selig (2011)	Com o presente estudo foi possível observar que a GC juntamente com algumas de suas técnicas é possível desenvolver um trabalho com um maior aproveitamento dentro de EaD, para melhorar os processos do desenvolvimento da EaD, as técnicas de GC se tornam ferramentas de grande importância, já que seus custos são relativamente baixos, tendo a necessidade apenas de aplicá-las para cada objetivo no decorrer das atividades.
Junior (2012)	Através deste estudo foi possível compreender a visão geral da estrutura, do funcionamento e da gestão com todas as suas interconexões, sistemas de avaliação e relações com os demais órgãos da instituição. Outro item a destacar é com relação a organização do projeto pedagógico, do currículo e ementa dos cursos a distância que estão alinhados às melhores práticas de gestão, sendo elaborados e desenvolvidos por equipe altamente qualificada do departamento responsável.
Chiari (2013)	Após a análise dos dados, foi percebido, entre os gestores entrevistados, que há concordância de que o FNDE possui conhecimento interno existente e que esse conhecimento precisa ser mais bem gerido para melhor aproveitamento de sua expertise. Foi constatada a visão de que a EaD é separada entre os públicos internos e externos e há grande expectativa de que as ações de GC alcancem os estados e os municípios com que as autarquias mantem vínculo.
Ferreira (2013)	Após a análise, foi possível verificar o planejamento das estratégias que serve de ponto de apoio para a tomada de decisão da equipe gestora, mais especificamente, à coordenação dos cursos, especialmente em relação aos aspectos culturais e humanos, compreende-se que a aplicação das práticas da GC no curso de EaD estudado seja capaz de fornecer subsídios aos seus gestores, uma vez que, envolvem a produção do conhecimento e sua socialização, acarretando no melhor aproveitamento das competências da equipe, na elevação dos níveis comunicativos e de circulação da informação geradoras de novos conhecimentos.

Alarcon (2015)	Após o termino do trabalho de pesquisa foi possível propor a identificação do processo de AVA's, o fluxo de informações de entrada e saída, as ações e atividades em cada etapa do processo de produção de AVA's e as principais competências envolvidas, foi possível identificar a ocorrência das práticas de gestão do conhecimento no contexto da educação a distância, estabelecendo critérios de análise para identificar a utilização, ocorrência, relevância, integração e o impacto das PGC's (pratica de gestão do conhecimento) no processo de concepção de AVA's.
Cabral (2015)	Após a conclusão deste trabalho foi possível estabelecer dezenove competências, dentre as quais as sete primeiras competências identificadas podem ser consideradas competências basilares, que demonstram uma disposição do profissional para agir de modo pertinente em relação a uma situação especifica. As demais competências, são competências em ação, ou seja, são um conjunto de ações voltadas para uma finalidade especifica que tem um sentido para o profissional, e que se personificam em práticas profissionais que terão impacto sobre os desempenhos realizados.
Porto; Oliveira; Oliveira (2015)	Na conclusão deste trabalho foi possível identificar os mecanismos sociais e baseados em tecnologia merecem maior destaque e atenção pelas instituições de ensino. Os mecanismos baseados em tecnologia viabilizam o negócio e permitem atingir qualquer localização geográfica, desde que sejam atendidos seus requisitos mínimos. Já os mecanismos sociais tratam da construção de um capital social e de conhecimento, e, para tanto, dependem de pessoas. Tais mecanismos devem tratar, principalmente, da adaptação das pessoas à tecnologia e às características da modalidade de ensino.
Capeleto (2016)	Com a conclusão da pesquisa foi possível após delimitar etapas por meio dos objetivos específicos levando em consideração os aspectos organizacionais do programa de gestão de permanência da IES, buscando contribuir com uma

	<p>proposta de ações de gestão do conhecimento em conjunto com as ações já desenvolvidas, com vistas a potencializar seus resultados. O primeiro objetivo específico foi descrever o programa de gestão de permanência da IES, bem como suas ações e processos. O segundo objetivo específico foi identificar as ações de gestão do conhecimento presentes no programa de gestão de permanência, O terceiro objetivo específico era de avaliar as ações possíveis de GC aplicáveis ao programa Gestão de Permanência. O quarto era propor ações de GC que apoiassem ações de retenção no programa de Gestão de permanência.</p>
Corradini (2016)	<p>Após o término de trabalho foi possível analisar a produção audiovisual através da criação de planilhas de análise de desempenho e erros, relacionados com os processos de produção de Videoaulas para a educação a distância. Essas planilhas foram desenvolvidas com o propósito de monitorar e identificar os erros ocorridos durante o processo de produção de Videoaulas. Foram descritos os processos de Videoaulas e junto com a técnica de observação foram identificadas as situações problemáticas nesses processos, suas origens e causas.</p>
Ferreira; Moreira; Campos; Marcelo (2016)	<p>Foi possível compreender através desta análise, que o planejamento das estratégias serve de ponto de apoio para tomada de decisão da equipe gestora, mais especificamente, em relação aos aspectos culturais e humanos. Fornecendo subsídios aos seus gestores, uma vez que envolvem a produção do conhecimento e sua socialização, acarretando o melhor aproveitamento das competências da equipe, na elevação dos níveis comunicativos e de circulação da informação geradoras de novos conhecimentos.</p>

QUADRO 5: Relação das publicações encontradas, autor/ ano, conclusão.

Com os resultados alcançados é possível promover significativas mudanças no contexto da gestão do conhecimento e educação a distância.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através da realização desta pesquisa, foi possível verificar como as práticas de Gestão do Conhecimento representam um auxílio às organizações de EaD em termos de gerenciamento de dados e procedimentos utilizados, e com os possíveis artigos encontrados nas bases de dados de pesquisa, houve uma melhor compreensão das informações através do método científico adotado para que haja o entendimento das informações passadas e analisadas por pesquisadores da mesma causa.

As organizações que tiverem a visão e planejarem seus objetivos em curto e longo prazo, tornam-se fortalecidas a superar com criatividade e inovação qualquer processo de dificuldade que se possa passar, ao mesmo tempo as informações também contemplam a também satisfazer os seus clientes, no momento que esses clientes tenham acesso a fazer parte deste planejamento de maneira participativa, será possível entende-las e compreende-las para que o fornecimento de produtos e serviços venham satisfazer os anseios profissionais e ou pessoais. Com a finalização desta pesquisa foi possível compreender a complexidade do sistema de Gestão das Instituições de Educação a Distância, bem como as possíveis interfaces deste com a Gestão do Conhecimento, o que pode servir de fundamentação para aprimoramento e desenvolvimento de metodologias e processos de gestão que possam contribuir com melhorias para este tipo de organização.

3.1 Limitações e investigações futuras

Durante a realização da pesquisa, observamos que existem poucos trabalhos executados neste contexto, o que já contribui e nos forneceu informações para a identificação de lacunas teóricas e práticas acerca da relação entre Gestão do Conhecimento e Gestão em Organizações de Educação a Distância. Decorrente disso, futuros trabalhos poderão ser realizados para o preenchimento dessas lacunas e em termos práticos, poderá representar uma contribuição para uma nova concepção de gestão no que tange a conduzir novas oportunidades de negócios voltados para área de ensino superior.

REFERÊNCIAS

ALARCON, D. F. **Diretrizes para práticas de gestão do conhecimento na educação a distância**. 2015. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015.

BATISTTI, P. *et al.* **Uma reflexão sobre importância de técnicas de gestão do conhecimento para educação a distância.** 2011. Artigo apresentado no II Congresso Internacional IGLU, Florianópolis, 2011.

BRASIL. Ministério da Educação. Portaria Normativa nº 11, de 21 de junho de 2017. Estabelece normas para o credenciamento de instituições e a oferta de cursos superiores a distância, em conformidade com o Decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017. Disponível em http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=66431-portaria-normativa-11-pdf&category_slug=maio-2017-pdf&Itemid=30192. Acesso em 03 de dez.2017.

CABRAL, K. C. C. **As competências dos tutores online voltadas à retenção de alunos em um curso de Educação a Distância:** uma interpretação da competência na perspectiva da Gestão do Conhecimento. 2015. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Gestão do Conhecimento nas Organizações, Centro Universitário Cesumar, Maringá, 2015.

CAPELETO, A.C.B. **Gestão da permanência apoiada pela Gestão do Conhecimento para a retenção de alunos da Educação a Distância.** 2016. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Gestão do Conhecimento nas Organizações, Centro Universitário Cesumar, Maringá, 2016.

CHIARI, E.D. **Educação a distância e gestão do conhecimento: uma análise do processo de capacitação institucional do FNDE no período 2006-2013.** Dissertação (Mestrado) Programa de Pós-Graduação em Educação Mestrado Profissional em Educação Gestão de Políticas e Sistemas Educacionais, Universidade de Brasília, 2013.

CORRADINI, A. L. D. **A Gestão do Conhecimento nos processos de produção audiovisual para a Educação a Distância.** 2016. Dissertação (Mestrado) Programa de Pós-Graduação em Gestão do Conhecimento nas Organizações, Centro Universitário Cesumar, Maringá, 2016.

DALMAU, Marcos Batista Lopes *et al.* **“O processo de gestão do conhecimento em uma instituição de ensino superior: um estudo de caso considerando a oferta de um curso de graduação a distância”.** 2010. Disponível em: <http://www.pead.ucpel.tche.br/revistas/index.php/colabora/article/view/127> . Acesso em 2017 jul. 2017

FERREIRA, E. D. **Práticas de gestão do conhecimento adotadas na coordenação, dos polos do curso de graduação em administração a distância da universidade federal santa catarina.** 2013. Dissertação (Mestrado) Programa de Pós-Graduação Mestrado Profissional em Administração Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013.

FERREIRA, E. D. *et al.* **Práticas de gestão do conhecimento aplicadas na educação à distância.** 2016. Disponível em: <
https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/170988/OK%20-%2020101_00489.pdf?sequence=1> . Acesso em 2017 jul. 2017.

JUNIOR, G. J. **Desafios na gestão de cursos EaD: um estudo de casos no curso de administração a distância da UFSC.** 2012. Dissertação (Mestrado) Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2012.

PORTO, J.B. ; OLIVEIRA M.; OLIVEIRA L.R. **Coordenação de processos de conhecimento na educação a distância via web.** 2015, Artigo disponível em: <
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1809227616301138>>. Acesso em 2017 jul. 2017.

TAKEUCHI, H.; NONAKA, I. *Gestão do conhecimento.* Porto Alegre: Bookman, 2009.

VIEIRA, E.M.F. SANTOS, N. **Gestão estratégica do conhecimento no campo da avaliação em educação a distância.** 2005. Artigo disponível em: <
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512005000400007&lang=pt>. Acesso em 2017 jul. 2017.

VIEIRA, Milano Falcão *et. Al.* **A TEORIA GERAL DE SISTEMAS, GESTÃO DO CONHECIMENTO e EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: Revisão e integração dos temas dentro das organizações.** Revista de Ciências da Administração [em linea] 2005, 7 (Julio-Diciembre): [Fecha de consulta: 24 de junho de 2017] Disponible em: <ISSN 1516-3865.