



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA



**REJANE WERLANG MARCHIORI**

**A RELAÇÃO ENTRE A AUTOEFICÁCIA EM TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO, O CAPITAL SOCIAL E O COMPARTILHAMENTO DO  
CONHECIMENTO.**

**VITÓRIA-ES  
2023**



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA



**REJANE WERLANG MARCHIORI**

**A RELAÇÃO ENTRE A AUTOEFICÁCIA EM TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO, O CAPITAL SOCIAL E O COMPARTILHAMENTO DO  
CONHECIMENTO.**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Gestão Pública, da Universidade Federal do Espírito Santo, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Gestão Pública.

Orientador Prof. Dr. Thalmó de Paiva Coelho Junior

**VITÓRIA-ES  
2023**

Ficha catalográfica disponibilizada pelo Sistema Integrado de  
Bibliotecas - SIBI/UFES e elaborada pelo autor

---

M315r Marchiori, Rejane Werlang, 1975-  
A relação entre a autoeficácia em tecnologia da informação, o  
capital social e o compartilhamento do conhecimento. / Rejane  
Werlang Marchiori. - 2023.  
94 f. : il.

Orientador: Thalm de Paiva Coelho Junior.  
Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) -  
Universidade Federal do Espírito Santo, Centro de Ciências  
Jurídicas e Econômicas.

1. Compartilhamento do conhecimento. 2. Capital social. 3.  
Autoeficácia em tecnologia da informação. I. Coelho Junior,  
Thalm de Paiva. II. Universidade Federal do Espírito Santo.  
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas. III. Título.

CDU: 35

---



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA



REJANE WERLANG MARCHIORI

## A RELAÇÃO ENTRE A AUTOEFICÁCIA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, O CAPITAL SOCIAL E O COMPARTILHAMENTO DO CONHECIMENTO

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública do Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas da Universidade Federal do Espírito Santo como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Gestão Pública.

Aprovado em 28 de julho de 2023.

### COMISSÃO EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** Thalmio de Paiva Coelho Junior  
Data: 31/07/2023 22:40:35-0300  
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

---

**Prof.Dr. Thalmio de Paiva Coelho Junior**  
**Orientador – PPgGP/UFES**

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** Lourenço Costa  
Data: 01/08/2023 13:21:39-0300  
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

---

**Prof.Dr. Lourenço Costa**  
**Membro Interno – PPgGP/UFES**

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** SILVIO POPADYUK  
Data: 02/08/2023 08:10:05-0300  
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

---

**Prof.Dr. Silvío Popadyuk**  
**Membro Externo – PPGA dm/UPM**

## RESUMO

MARCHIORI, Rejane Werlang. A relação entre a autoeficácia em tecnologia da informação, o capital social e o compartilhamento do conhecimento. **2023**. 94 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) – Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2023.

A utilização de recursos tecnológicos possibilita múltiplas formas de comunicação e de interação no ambiente organizacional. Neste sentido, o compartilhamento do conhecimento, reconhecido como processo crucial para a gestão do conhecimento, pode ser intensificado a partir da utilização sistematizada desses recursos. Assim, buscou-se com a presente pesquisa identificar o papel da autoeficácia em tecnologia da informação e dos construtos do capital social, utilizando-se das perspectivas do capital social e da teoria social cognitiva, no compartilhamento do conhecimento tácito. Quanto aos métodos e procedimentos a pesquisa teve abordagem quantitativa, com a coleta de dados realizada por meio de questionário direcionado a colaboradores da organização em estudo, tratados por intermédio de modelagem de equações estruturais de mínimos quadrados parciais (PLS-SEM), aplicando-se o software SmartPLS 4. Os resultados mostraram efeitos significativos, diretos e positivos do capital social estrutural, do capital social cognitivo e da autoeficácia em tecnologia no compartilhamento do conhecimento tácito. E, ainda, revelaram, de forma inovadora, a existência do efeito moderador da autoeficácia em tecnologia na relação entre o capital social estrutural e compartilhamento do conhecimento. Os achados reforçaram os antecedentes do compartilhamento de conhecimento tácito, destacando a importância das dimensões estrutural e cognitiva do capital social. No aspecto prático, os resultados indicaram que o desenvolvimento da confiança e da competência tecnológica dos colaboradores pode aprimorar os processos de compartilhamento do conhecimento tácito. E, ainda, que as organizações podem aprimorar seus processos de compartilhamento do conhecimento propiciando oportunidades de interação social e, ainda, promovendo visão e linguagem compartilhada entre seus colaboradores.

**Palavras-chave:** Compartilhamento do conhecimento tácito. Autoeficácia em tecnologia da informação. Capital social.

## **ABSTRACT**

MARCHIORI, Rejane Werlang. The relationship between information technology self-efficacy, social capital, and tacit knowledge sharing. 2023. 94 p. Dissertation (Professional Master's in Public Management) - Federal University of Espírito Santo, Vitória, 2023.

The use of technological resources enables multiple forms of communication and interaction in the organizational environment. In this regard, knowledge sharing, recognized as a crucial process for knowledge management, can be enhanced through the systematic use of these resources. Thus, the present study aimed to identify the role of information technology self-efficacy and social capital constructs, using the perspectives of social capital and cognitive social theory, in tacit knowledge sharing. Regarding the methods and procedures, the research employed a quantitative approach, with data collection carried out through a questionnaire directed at employees of the studied organization, processed using partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) via SmartPLS 4 software. The results demonstrated significant, direct, and positive effects of structural social capital, cognitive social capital, and information technology self-efficacy on tacit knowledge sharing. Furthermore, the study revealed an innovative finding: the moderating effect of information technology self-efficacy on the relationship between structural social capital and knowledge sharing. The findings reinforced the antecedents of tacit knowledge sharing, emphasizing the importance of structural and cognitive dimensions of social capital. From a practical perspective, the results indicated that enhancing employees' trust and technological competence can improve processes of tacit knowledge sharing. Additionally, organizations can enhance their knowledge sharing processes by fostering opportunities for social interaction and promoting shared vision and language among employees.

**Keywords:** Tacit knowledge sharing. Information technology self-efficacy. Social capital.

## **AGRADECIMENTOS**

Gostaria de expressar minha profunda gratidão à minha mãe Leonidas, que sempre foi meu porto seguro e fonte de inspiração. Seu apoio incondicional e amor incansável me fortaleceram ao longo dessa jornada acadêmica, e sou eternamente grata por todo seu incentivo e dedicação.

Ao meu esposo Danilo, sem o qual não teria chegado até aqui. Sua compreensão, paciência e encorajamento constantes foram fundamentais para que eu pudesse me dedicar aos estudos e à pesquisa.

Agradeço também ao meu filho Guilherme, que é luz e motivação para minha caminhada. Sua compreensão durante os momentos em que precisei me ausentar para me dedicar aos estudos foram fundamentais.

Sou grata à Universidade Federal do Espírito Santo que me acolheu e proporcionou os recursos e o ambiente propício para o desenvolvimento desta pesquisa. Agradeço aos professores, aos colegas e aos funcionários que auxiliaram no percurso e enriqueceram minha experiência durante o mestrado.

Agradeço também à alta administração do Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo, organização em que foi realizada a pesquisa, da qual tenho muito orgulho de fazer parte e, especialmente, aos meus colegas de trabalho, da sede e dos cartórios eleitorais, que me motivam e inspiram todos os dias.

Por fim, meu agradecimento ao meu orientador, Prof. Thalmó, cujo conhecimento e apoio foram fundamentais para o desenvolvimento deste trabalho. Sua paciência, gentileza e disponibilidade me ajudaram a superar desafios.

“Que ninguém se engane, só consigo a simplicidade através de muito trabalho.” Clarice Lispector

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Condições para promoção da espiral do conhecimento .....	22
Figura 2 – Modelo conceitual da pesquisa .....	34
Figura 3 – Relações diretas e efeito moderador da autoeficácia em TI .....	50
Figura 4 – Efeito moderador da autoeficácia em TI na relação entre o capital social estrutural e o compartilhamento do conhecimento tácito .....	51

## LISTA DE TABELAS E QUADROS

Quadro 1 – Pesquisas recentes .....	18
Quadro 2 – Matriz da pesquisa .....	33
Quadro 3 – Escalas para os construtos escolhidos .....	36
Tabela 1 – Perfil da amostra .....	40
Tabela 2 – Variáveis e indicadores .....	42
Tabela 3 – Validade e confiabilidade do modelo de mensuração.....	45
Tabela 4 – Validade discriminante do modelo (Fornell-Larcker) .....	46
Tabela 5 – Validade discriminante do modelo (HTMT) .....	47
Tabela 6 – Coeficiente de determinação no método PLS .....	48
Tabela 7 – Resultados do modelo estrutural .....	49
Tabela 8 – Análise das variáveis de controle.....	52

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AefTI	Autoeficácia em tecnologia da informação
JE	Justiça Eleitoral
CCTac	Compartilhamento do conhecimento tácito
CSC	Capital social cognitivo
CSCLi	Capital social cognitivo - linguagem
CSCVi	Capital social cognitivo - visão
CSE	Capital social estrutural
CSEIS	Capital social estrutural – interações sociais
CSR	Capital social relacional
CSRId	Capital social relacional - identificação
CSRCo	Capital social relacional - confiança
CSRRe	Capital social relacional - reciprocidade
PPGGP/UFES	Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade Federal do Espírito Santo
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TI	Tecnologia da informação
TRE-ES	Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo
TSE	Tribunal Superior Eleitoral
UFES	Universidade Federal do Espírito Santo
WOS	Web of Science
ZE	Zona Eleitoral

## SUMÁRIO

<b>1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS .....</b>	<b>14</b>
1.1 TEMPORALIDADES E CONTEXTO DA PESQUISA .....	14
1.2 O TEMA E O PROBLEMA DE PESQUISA.....	16
1.3 OBJETIVOS.....	17
1.4 PRODUTO TÉCNICO .....	18
1.5 DELIMITAÇÃO E JUSTIFICATIVA .....	18
<b>2 APORTE TEÓRICO.....</b>	<b>21</b>
2.1 COMPARTILHAMENTO DO CONHECIMENTO.....	21
2.2 COMPARTILHAMENTO DO CONHECIMENTO E TECNOLOGIA.....	25
2.3 CAPITAL SOCIAL .....	27
2.4 AUTOEFICÁCIA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO .....	30
<b>3 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS.....</b>	<b>34</b>
3.1 MODELO TEÓRICO.....	34
3.2 ABORDAGEM E TIPO DE PESQUISA .....	36
3.3 INSTRUMENTO DE PESQUISA E OPERACIONALIZAÇÃO DAS VARIÁVEIS .....	36
3.4 COLETA DOS DADOS.....	37
3.5 TRATAMENTO DOS DADOS.....	38
3.6 RISCOS E ASPECTOS ÉTICOS .....	39
3.7 FERRAMENTA DE SUPORTE LINGUÍSTICO.....	40
<b>4 RESULTADOS .....</b>	<b>41</b>
4.1 PERFIL DA AMOSTRA .....	41
4.2 AVALIAÇÃO DO MODELO DE MENSURAÇÃO.....	44
4.3 AVALIAÇÃO DO MODELO ESTRUTURAL .....	48
<b>5 DISCUSSÃO .....</b>	<b>53</b>
<b>6 CONCLUSÕES .....</b>	<b>57</b>
6.1 RESGATANDO OS OBJETIVOS.....	57
6.2 IMPLICAÇÕES TEÓRICAS.....	58
6.3 IMPLICAÇÕES PRÁTICAS .....	59

6.4 LIMITAÇÕES E DIREÇÕES PARA PESQUISAS FUTURAS .....	60
6.5 PRODUTO TÉCNICO-TECNOLÓGICO .....	61
6.6 ADERÊNCIA .....	62
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>63</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>74</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>93</b>

## 1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

### 1.1 TEMPORALIDADES E CONTEXTO DA PESQUISA

Desde o início de minha trajetória na Justiça Eleitoral, em 1997, tenho exercido o papel de multiplicadora de conhecimento dentro da organização. Minha jornada tem sido caracterizada por um compromisso com a promoção do compartilhamento efetivo do conhecimento. No entanto, ao longo desses anos, percebi a complexidade e as sutilezas do tema. A busca incessante por superar essas dificuldades e impulsionar a cultura de compartilhamento se converteu em motivação para realização da presente pesquisa.

Considerando a estrutura organizacional, a Justiça Eleitoral – JE oferece um ambiente propício e intrincado para a análise do tópico do compartilhamento do conhecimento. O órgão conta com uma estrutura administrativa distribuída em todo o território nacional. Com sede em Brasília-DF, o Tribunal Superior Eleitoral - TSE, cuja missão é “promover a cidadania e garantir a legitimidade do processo eleitoral e a efetiva prestação jurisdicional, a fim de fortalecer a democracia”, compartilha com os tribunais regionais, sediados nas capitais dos estados e do Distrito Federal, a responsabilidade de administrar o processo eleitoral brasileiro. No nível municipal, são mais de 2800 zonas eleitorais dispersas em todo território nacional. No âmbito do estado do Espírito Santo, local onde se dará o presente estudo, tem-se o Tribunal Regional Eleitoral (TRE-ES) e ainda 50 zonas eleitorais com abrangência nos 78 municípios do estado.

As zonas eleitorais, além do quadro reduzido de servidores efetivos, contam ainda com os juízes eleitorais, que, em geral, atuam simultaneamente em outros órgãos do Poder Judiciário.

Considerando a grandiosidade do evento que realiza, as eleições municipais e gerais, e dado o volume de trabalho, especialmente nos períodos próximos ao pleito, a JE depende da valiosa colaboração de servidores requisitados de outros órgãos públicos, terceirizados, bem como de cidadãos voluntários e convocados

para auxiliar nos trabalhos como mesários, escrutinadores, coordenadores de local de votação, dentre outros.

Além das particularidades da organização administrativa já detalhada, o ambiente ficou ainda mais complexo com a pandemia do Covid-19, forçando a implementação de novo arranjo de trabalho no ano de 2020, decorrente das severas políticas sanitárias de distanciamento social impostas, com a consequente realização da maioria das atividades remotamente.

Neste novo contexto, equipamentos foram adquiridos ou realocados, ferramentas tecnológicas foram implementadas, e o quadro de pessoal foi impelido a se adaptar para que fosse possível manter a realização das atividades laborais regularmente, inclusive, viabilizar a realização das eleições municipais de 2020.

Um dos inúmeros desafios enfrentados foi a necessidade de contar com a autonomia dos colaboradores para, isoladamente, a partir de suas residências, operarem novos recursos tecnológicos e a se preocuparem com configurações, instalações e utilização de sistemas até então restritos aos usuários avançados e às equipes específicas de TI, e que, notadamente, passaram a usar ferramentas tecnológicas para se comunicar, interagir, aprender e ensinar, trocar ideias e executar o seu trabalho longe uns dos outros e da organização.

Em ação de caráter inovador, ainda no auge da pandemia, a alta gestão do TRE-ES optou pelo estabelecimento de um novo modelo de gestão integrada do trabalho (Resolução TRE-ES nº 266, de 5 de agosto de 2020), voltado para a entrega de resultados, contemplando a realização das atividades laborais, desde que compatíveis com o formato, de forma remota. O regramento deste modelo demonstrou preocupação da alta administração com as interações entre os colaboradores e definiu como princípios basilares a comunicação constante, regras de engajamento, foco no aprendizado, autonomia e confiança, liderança virtual, dentre outros, estabelecendo rotina de trabalho que contempla reuniões frequentes, utilização de ambiente de comunicação *on-line*, dentre outras medidas que visam manter a conexão entre os colaboradores.

Assim, levando-se em consideração a capilaridade das unidades da JE, composta por equipes atuando em locais distintos, que podem ser denominadas equipes distribuídas, bem como a tendência de utilização de novos arranjos de trabalho nas organizações, como o trabalho remoto, emergiu o interesse no estudo do tema compartilhamento do conhecimento.

## 1.2 O TEMA E O PROBLEMA DE PESQUISA

O acesso a recursos tecnológicos, a grande disponibilização de ferramentas de TIC e a velocidade das redes de computadores (SANTANA E COBO, 2020) proporcionou condições para que fossem implementados novos arranjos de trabalho (ALLEN, GOLDEN & SHOCKLEY, 2015; HUNG et al., 2021), ampliando as possibilidades de flexibilização espacial e até mesmo temporal para a execução das atividades. Estes novos arranjos, especialmente o teletrabalho, são apontados como temas motores para as pesquisas quando se trata do futuro do trabalho (SANTANA & COBO, 2020).

De acordo com Raghuram e outros (2019) as pesquisas sobre trabalho virtual podem ser agrupadas em três domínios: a) trabalho remoto ou teletrabalho; b) equipes virtuais, dispersas ou distribuídas; e c) comunicação mediada por computadores. Independentemente do arranjo utilizado, existe forte dependência de recursos tecnológicos para, dentre outras funções, permitir a comunicação entre as equipes, integrar e aproximar os colaboradores e contribuir com as trocas de conhecimento (SHI; WEBER, 2018; ALSHARO; GREGG; RAMIREZ, 2017; DAVIDAVIČIENE et al., 2020).

Originalmente, as equipes virtuais surgiram para desenvolver projetos específicos e com prazo de duração previamente definido. No entanto, foram ampliadas com o passar do tempo e passaram a ser utilizadas nas organizações para a execução de atividades rotineiras e corriqueiras (ALSHARO; GREGG; RAMIREZ, 2017). Já o trabalho remoto, definido como trabalhar fora do escritório convencional, remotamente, em geral em casa (COLLINS et al., 2017),

teve seu uso ampliado durante a pandemia do Covid-19, considerando-se as rígidas medidas de distanciamento social impostas aliadas à necessidade de se manter as organizações em operação (TØNNESSEN et al., 2021).

Quando se associa os temas compartilhamento do conhecimento e os novos arranjos de trabalho, autores abordam aspectos diferentes acerca dos desafios a serem enfrentados. Para Allen, Golden e Shockley (2015), Van Der Meulen e outros (2019) e Wang e outros (2021) a separação física das equipes, associada a interações menos frequentes, pode prejudicar a troca de experiências e de conhecimento entre os membros da equipe. De outro lado, Olaisen e Revang (2017), Qureshi e outros (2018), Petter, Barber e Barber (2020) e Davidavičiene e outros (2020) creditam às TICs a capacidade de contribuir para o aprimoramento e a facilitação do compartilhamento do conhecimento.

Considerando-se um contexto organizacional em que os indivíduos atuam em locais dispersos, em equipes distribuídas e em parte do tempo remotamente, sabendo da necessidade do uso da tecnologia para a troca de conhecimento e para o estabelecimento de contatos sociais, pretende-se identificar com este estudo se diferentes níveis pessoais de confiança no uso dos recursos tecnológicos, com foco na autoeficácia em tecnologia da informação, afetam a relação entre as interações humanas, a partir da perspectiva do capital social, e o compartilhamento do conhecimento.

### 1.3 OBJETIVOS

O objetivo geral da presente pesquisa é avaliar o papel moderador da autoeficácia em tecnologia da informação na relação entre o capital social e o compartilhamento do conhecimento tácito.

Foram delineados os seguintes objetivos específicos:

- Mensurar a influência do capital social no compartilhamento do conhecimento tácito;

- Mensurar a influência da autoeficácia em tecnologia da informação no compartilhamento do conhecimento tácito;
- Desenvolver uma plataforma para disseminação do conhecimento e para o desenvolvimento de autoeficácia em tecnologia da informação.

#### 1.4 PRODUTO TÉCNICO

A partir da análise dos resultados da pesquisa e à luz das perspectivas da teoria social cognitiva e do paradigma do capital social, foi desenvolvida uma plataforma de colaboração e compartilhamento do conhecimento acerca do sistema de Processo Judicial Eletrônico - PJe utilizado pelos 50 cartórios eleitorais do Estado do Espírito Santo. Além de propiciar a melhoria no compartilhamento do conhecimento, a introdução de recursos tecnológicos modernos e eficientes contribuirá para desenvolver a autoeficácia em tecnologia da informação dos colaboradores, preparando as equipes para as constantes evoluções tecnológicas.

#### 1.5 DELIMITAÇÃO E JUSTIFICATIVA

Considerando a dependência de recursos tecnológicos para o compartilhamento do conhecimento, a autoeficácia em tecnologia da informação pode se caracterizar como importante antecedente para o compartilhamento do conhecimento (ZHANG; JIANG; ZHANG, 2023). Nesse sentido, Lee (2021) argumenta que a autoeficácia em tecnologia está ganhando relevância em diversos campos de pesquisa (educação, psicologia, negócios), especialmente porque a tecnologia está inserida em praticamente toda a rotina do indivíduo, no âmbito pessoal, profissional, educacional.

Nguyen, Siri e Malik (2022) identificaram que, independentemente do tipo de organização, a autoeficácia afeta significativamente o comportamento de compartilhamento de conhecimento on-line, sugerindo que pesquisas futuras considerem diferentes dimensões, como doação de conhecimento e coleta de

conhecimento, bem como motivos, como auto prazer, reciprocidade ou vínculos de interação social.

Seguindo parcialmente a linha de pesquisa proposta por Nguyen, Siri e Malik (2022), e utilizando-se de uma revisão narrativa de literatura, foi realizada pesquisa na base de dados da Web of Science (WoS), associando o tema compartilhamento do conhecimento e autoeficácia do usuário do computador ou de tecnologia, valendo-se dos seguintes critérios de palavras chave e descritores, ["**knowledge sharing**" (tópico) and "**computer self-efficacy**" or "**Internet self-efficacy**" or "**technology self-efficacy**" or "**computer-based-self-efficacy**" or "**IT self-efficacy**" (tópico). Foram identificados 15 artigos listados na coleção principal da Web os Science que integram os temas. Os cinco mais recentes (2017 em diante) foram destacados no Quadro 1.

## Quadro 1

### *Pesquisas recentes*

<b>Autor e ano</b>	<b>Título</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Contexto</b>
SHARABATI (2017)	The Impact of Knowledge Sharing through Social Networks on Students' Academic Performance	Identificar os fatores que podem motivar alunos a compartilhar conhecimento via rede social.	Alunos de graduação de uma universidade da Palestina
SRIVASTAVA; JOSHI (2018)	Examining the Role of Technology Leadership on Knowledge Sharing Behavior	Examinar o papel da liderança tecnológica no comportamento de compartilhamento de conhecimento por meio do papel interveniente da autoeficácia da internet e do suporte da tecnologia da informação para a gestão do conhecimento.	Funcionários de hotéis da Índia
ANWAR et al. (2019)	Investigation of Knowledge Sharing Behavior in Global Software Development Organizations Using Social Cognitive Theory	Examinar o impacto de fatores-chave, incluindo diferença de fuso horário, distância geográfica, distância linguística, confiança, motivação e interação social no comportamento de compartilhamento de conhecimento.	Empresa global de desenvolvimento de software
MIDDLETON et al. (2019)	Applications and applicability of Social Cognitive Theory in information science research	Fornecer um relato da origem e dos principais conceitos da teoria cognitiva social e apresentar os domínios para os quais contribui.	Revisão de literatura
ZHANG; JIANG; ZHANG (2023)	Antecedents of Online Knowledge Seeking of Employees in Technical R&D Team: An Empirical Study in China	Investigar os antecedentes para a busca de conhecimento online.	Equipes de P&D usando conhecimento disponível na internet

Fonte: elaborado pela autora

Dos estudos identificados, três deles abordaram os temas compartilhamento do conhecimento e autoeficácia do computador e suas variações integrando-os a algum dos construtos da perspectiva do capital social (confiança, reciprocidade, por exemplo). O estudo de Sharabati (2017), realizado com alunos de graduação, tratou do compartilhamento do conhecimento via rede social Facebook. Por sua vez, a pesquisa de Anwar e outros (2019) foi realizada no contexto de empresa global de desenvolvimento de software e explorou os fatores ambientais, como distância geográfica, fuso horário, diferenças linguísticas, sem, no entanto, investigar a relação com o construto autoeficácia em tecnologia. E, por fim, Zhang, Jiang e Zhang (2023) desenvolveram pesquisa envolvendo equipes de P&D e a busca de conhecimento online na internet em geral.

Da análise dos estudos identificados não foi localizada nenhuma pesquisa focada na relação entre o compartilhamento do conhecimento, a perspectiva do capital social e o papel moderador da autoeficácia em tecnologia da informação no cenário intraorganizacional, o que caracteriza a inovação desta pesquisa.

Outro aspecto que manifesta a relevância do estudo é a utilização de nova escala para autoeficácia em tecnologia, atualizada por Compeau e outros (2022) a partir da escala anterior desenvolvida por Compeau e Higgins (1995). Importante ressaltar que a escala proposta em 1995 foi a mais utilizada para pesquisas na área de autoeficácia em computador (MARAKAS; JOHNSON; CLAY, 2007). Desenvolvida a nova escala, os autores sugerem a sua aplicação e validação em pesquisas futuras. Assim, a realização do presente trabalho contribui atendendo ao chamado dos autores e utilizando a escala atualizada em pesquisa empírica realizada em ambiente organizacional.

## 2 APORTE TEÓRICO

### 2.1 COMPARTILHAMENTO DO CONHECIMENTO

O conhecimento pode ser considerado como um conjunto de informações, ideias, habilidades e experiências que podem ser aplicadas no contexto organizacional (NGUYEN; SIRI; MALIK, 2022), elaborado a partir de interações constantes entre indivíduos, organização e ambiente (NONAKA; TOYAMA, 2008). Sua gestão se revela complexa e desafiadora na medida em que demanda integração e intercâmbio entre os recursos tecnológicos, processos humanos (EASTERBY-SMITH; PRIETO, 2008) e, ainda, objetivos e estratégias organizacionais (MARCHIORI; MENDES, 2020; HUNG et al., 2021; PEREIRA; MOHIYA, 2021).

O desafio é amplificado quando se analisa o conhecimento a partir da clássica divisão entre conhecimento tácito e explícito, derivada dos estudos de Polanyi (1966). A partir dessa perspectiva, Nonaka e Toyama (2008) explicam que o conhecimento explícito é impessoal, objetivo, documentado e codificado, 'podendo ser compartilhado por meio de documentos, manuais, relatórios, dentre outros; enquanto o conhecimento tácito é aquele adquirido por meio da experiência, de caráter subjetivo, difícil de ser documentado e compartilhado e até mesmo difícil de ser articulado (LUCENA; POPADIUK, 2020), possuindo ainda uma dimensão cognitiva, composta por modelos, percepções e crenças (TAKEUCHI; NONAKA, 2008; MARCHIORI; MENDES, 2020; LUCENA; POPADIUK; 2020) e uma dimensão técnica, mais facilmente compreendida pela expressão know-how, caracterizada por percepções altamente subjetivas, experiências, *insights*, intuições (TAKEUCHI; NONAKA, 2008; LUCENA; POPADIUK; 2020).

Nonaka e Takeuchi (2008), a partir desta classificação, apresentam um modelo para a criação do conhecimento organizacional, definindo um ciclo de conversão e interação contínua, indicando quatro tipos a seguir detalhados. A socialização, que seria a conversão de conhecimento tácito para tácito, é experimentada por

meio da experiência direta compartilhada na interação social rotineira, ocorrendo no nível do indivíduo.

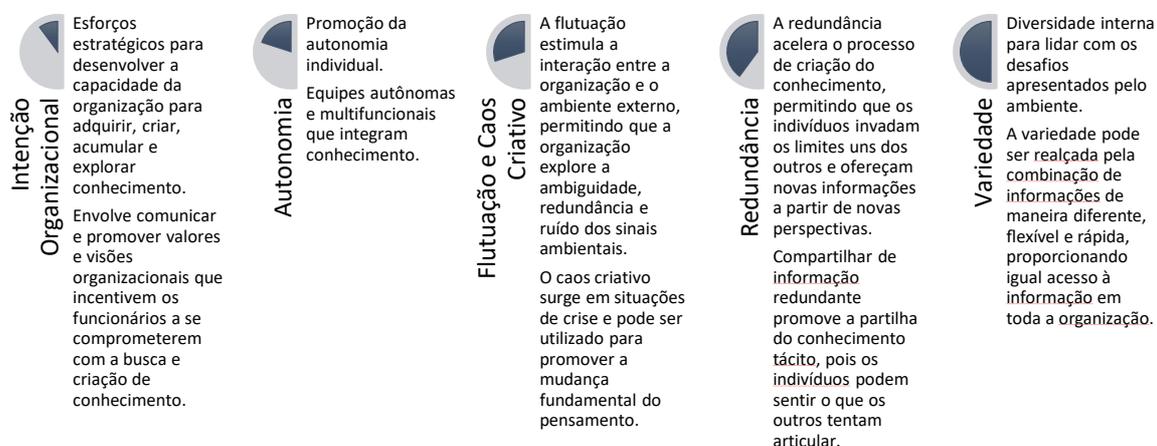
A externalização, conversão de tácito para explícito, ocorre através da articulação do conhecimento tácito por meio do diálogo e da reflexão, envolvendo indivíduos e grupo; a combinação, que seria a conversão do conhecimento explícito para explícito, caracterizada pela sistematização e aplicação do conhecimento explícito, ocorre no nível de grupo e organizacional; e, por último, a internalização, traduzindo-se na conversão de conhecimento explícito para tácito, identificado no aprendizado e na aquisição de novo conhecimento tácito a partir da prática, ocorre nos níveis individual, de grupo e organizacional (NONAKA; TAKEUCHI, 2008).

As interações contínuas e combinadas entre conhecimento tácito e explícito formam a chamada espiral do conhecimento (MARCHIORI; MENDES, 2020), iniciada pelo conhecimento tácito, que pertence aos indivíduos, sendo mobilizado e amplificado do nível individual para o nível de grupo, expandindo-se para a organização (NONAKA; TAKEUCHI, 2008).

Nonaka e Takeuchi (2008) propuseram condições que a organização precisa cultivar para promover a espiral do conhecimento, conforme apresentado na Figura 1. Além das condições, os autores propuseram um modelo de cinco fases do processo de criação do conhecimento organizacional. Este processo começa com o compartilhamento do conhecimento tácito, seguido pela conversão desse conhecimento em conceitos explícitos. Os conceitos são então justificados e transformados em arquétipos, que podem ser protótipos ou mecanismos operacionais. Por fim, o conhecimento criado é estendido para além da organização, alcançando clientes e atores externos. Destaca-se que a criação do conhecimento ocorre em um sistema aberto, em constante intercâmbio com o ambiente externo.

**Figura 1**

*Condições para promoção da espiral do conhecimento*



Fonte: Elaborada pela autora a partir de Nonaka e Takeuchi (2008)

A gestão do conhecimento a partir da perspectiva de processo pode ser subdividida em criação, armazenamento, compartilhamento e aplicação do conhecimento (ZHANG, 2018). O compartilhamento do conhecimento é amplamente estudado na área da gestão do conhecimento (MUHAMMED; ZAIM, 2020), considerado como tema relevante (WU et al., 2022; OSMAN; NOAH; SAAD, 2022) e complexo (GOLDEN; RAGHURAM, 2010), podendo ser conceituado como a troca de conhecimentos, informações, ideias, habilidades e experiências entre indivíduos de uma organização (KIM, 2018; HOANG; TRUONG, 2021; NGUYEN; SIRI; MALIK, 2022) e dependente da vontade destes sujeitos (CHUMG et al., 2016; GANGULY; TALUKDAR; CHATTERJEE, 2019; WU et al., 2022).

A importância do tema compartilhamento do conhecimento para as organizações é evidenciada por pesquisas que o posicionam como fator antecedente do desenvolvimento de competências no nível do grupo e individual (OLAISEN; REVANG, 2017), do desempenho criativo (ISLAM; ASAD, 2021; TØNNESEN et al., 2021) e da inovação (OLAISEN; REVANG, 2017; VAN DER MEULEN et al., 2019; HUNG et al., 2021).

Considerando-se a estrutura organizacional, o compartilhamento do conhecimento pode ocorrer no sentido vertical, hierarquizado, fruto de interações entre subordinados e supervisores ou chefias, contemplando diretrizes, *feedbacks*, dentre outras informações gerais; ou no sentido horizontal, entre colegas, caracterizado como mais fluido e natural e que propicia tanto o compartilhamento do conhecimento tácito quanto o explícito (MUHAMMED; ZAIM, 2020).

O conhecimento tácito é tido como valioso, mais custoso para compartilhar, pois decorre de formas mais complexas, como a observação e o contato direto entre os colaboradores (HAU et al., 2013), presente com frequência nos processos de tomada de decisão (LUCENA; POPADIUK, 2020). Além disso, independe da ação direta dos gestores, pois o que leva o indivíduo a compartilhar o conhecimento tácito é a motivação individual (DAVIDAVIČIENE et al., 2020; NGUYEN; SIRI; MALIK, 2022).

Como barreira para o compartilhamento do conhecimento tem-se a perspectiva de que o conhecimento é um ativo do indivíduo, uma espécie de bem pessoal, e o seu compartilhamento pode representar perda de poder (CHUMG et al., 2016; CHRISTENSEN; PEDERSEN, 2018; DAVIDAVIČIENE et al., 2020; WU et al., 2022; NGUYEN; NGO; GREGORY, 2022), salvo se o compartilhador puder se beneficiar com a ação de compartilhar (KIPKOSGEI; KANG; CHOI, 2020) ou ainda se houver entre os colaboradores objetivos comuns e compreensão mútua (NGUYEN, 2021).

Outro aspecto relevante e que pode ser entendido como dificultador para a prática de compartilhamento do conhecimento é o tempo empregado pelo doador, especialmente no caso de conhecimento de elevada complexidade (SHI; WEBER, 2018). Relações próximas podem relativizar as perdas resultantes do compartilhamento do conhecimento (CHRISTENSEN; PEDERSEN, 2018), assim como a presença de fatores motivacionais (SWIFT; VIRICK, 2013; CHUMG et al., 2016).

Conhecendo os obstáculos e facilitadores, compete às organizações o papel de promover e facilitar os processos de criação, compartilhamento e utilização do conhecimento (PEREIRA; MOHIYA, 2021), levando em consideração que apenas disponibilizar as ferramentas tecnológicas não é suficiente para estabelecer e aprimorar essas práticas (CHUMG et al., 2016). Especialmente porque compartilhar conhecimento explícito pode não ser tão difícil quando realizado mediante o uso de recursos tecnológicos. No entanto, o compartilhamento do conhecimento tácito, que por natureza demanda maiores níveis de interação social e é mais facilmente compartilhado nos contatos face a face, exigirá maior atenção (KIPKOSGEI; KANG; CHOI, 2020).

Um importante ponto de atenção para o compartilhamento do conhecimento está relacionado com as oportunidades para que este processo ocorra (NGUYEN; SIRI; MALIK, 2022). Sobre o tema Nonaka e Toyama (2008) trazem o conceito de *ba*, caracterizado pelo tempo e pelo espaço em que essas oportunidades emergem, denominado pelos autores como “contexto compartilhado em movimento” (p. 115). Mais do que espaço físico, como sala de reunião, trata-se de tempo e espaço para interações, nos quais os colaboradores compartilham e criam significados (NGUYEN; SIRI; MALIK, 2022).

## 2.2 COMPARTILHAMENTO DO CONHECIMENTO E TECNOLOGIA

Um elemento que se sobressai nas interações entre equipes que trabalham distantes é a tecnologia (DAVIDAVIČIENE et al., 2020). Seus recursos oportunizam contatos e interações virtuais em substituição aos encontros e contatos informais que costumam ocorrer nas dependências das organizações, caracterizando-se como importante ferramenta para o compartilhamento do conhecimento (HAO; YANG; SHI, 2019; ZHANG; JIANG; ZHANG, 2023).

Qureshi e outros (2018) realizaram pesquisa comparando as interações sociais mediadas por TIC com as interações face a face, a partir de relações diádicas, ou seja, relações entre dois indivíduos, e encontraram resultados que indicaram que as interações mediadas por TIC estão positivamente relacionadas ao

compartilhamento de conhecimento interpessoal, identificando que esta relação é até mais forte do que a encontrada nas interações sociais face a face.

Corroborando os achados de Qureshi e outros (2018), Olaisen e Revang (2017) realizaram pesquisa com trabalhadores do conhecimento, identificando que as plataformas tecnológicas disponíveis possuíam a capacidade de substituir as interações físicas, sugerindo que o desenvolvimento de novas tecnologias poderia potencializar ainda mais essa substituição.

Com o reconhecimento de que os recursos tecnológicos flexibilizaram os locais de trabalho, logicamente essas ferramentas se tornaram imprescindíveis para a comunicação efetiva entre os colaboradores (PETTER; BARBER; BARBER, 2020). E ainda trouxeram consigo a possibilidade de interações assíncronas e a conveniência de transpor as restrições de espaço e de tempo (QURESHI et al., 2018). Esses recursos, como as plataformas sociais online, por exemplo, podem facilitar o compartilhamento do conhecimento tácito (BUUNK et al., 2019), e potencializar a transformação do conhecimento individual em organizacional (SHI; WEBER, 2018).

Sob outra perspectiva, agora com olhar para as relações sociais, sabe-se que, com a distância física entre os colaboradores, as oportunidades de interagir e compartilhar experiências de forma síncrona tornam-se mais formais e programadas (GOLDEN; RAGHURAM, 2010), burocratizando os contatos face a face, que constituem uma importante forma de troca de conhecimento, especialmente o conhecimento tácito (HOANG; TRUONG, 2021). Essa dinâmica diminui a frequência e a intensidade dessas interações e dificulta a construção de laços fortes (CHRISTENSEN; PEDERSEN, 2018; BERRAIES; LAJILI; CHTIOUI, 2020), condições necessárias para tornar o processo de compartilhamento do conhecimento mais efetivo.

Ainda que não haja consenso, alguns autores defendem que é possível desenvolver interação social, construir laços de confiança e compartilhar conhecimento utilizando-se dos recursos de TIC (OLAISEN; REVANG, 2017; DAVIDAVIČIENE et al., 2020).

Na relação entre tecnologia e compartilhamento do conhecimento tem-se ainda o uso de ferramentas de inteligência artificial nas organizações. Algoritmos avançados e aprendizado de máquina podem incorporar diversos processos do conhecimento, funcionando como assistentes no compartilhamento do conhecimento (PAI et al., 2022), mas também promovendo a aplicação dos resultados do conhecimento aos processos de negócio (OLAN et al., 2022).

No entanto, é importante reconhecer que o conhecimento tácito tem origem no indivíduo e que o compartilhamento deste conhecimento depende de sua vontade. Assim, o avanço da IA também pode se consubstanciar em uma barreira para o compartilhamento do conhecimento se o colaborador perceber que este recurso pode oferecer riscos, tais como perda do poder e até mesmo do trabalho, levando a práticas de ocultação do conhecimento (ARIAS-PÉREZ; CEPEDA-CARDONA, 2022).

### 2.3 CAPITAL SOCIAL

A perspectiva do capital social tem suas raízes nos trabalhos de cientistas sociais e economistas que buscavam entender a importância das redes sociais e das interações humanas no desenvolvimento econômico e social. Bourdieu (2018) explicou o tema olhando para as desigualdades sociais e defendendo que o capital social seria uma espécie de capital simbólico, existente a partir das conexões familiares, amizades e redes profissionais, que interage com o capital econômico e o capital cultural de modo a perpetuar as desigualdades sociais.

Putnam (1995), em uma perspectiva que se preocupa com o envolvimento dos indivíduos na sociedade, explica que o capital social consiste nas conexões sociais, normas e confiança presentes na vida social, que propiciam aos membros ação conjunta e eficaz na busca por objetivos compartilhados, podendo beneficiar indivíduos, comunidades e instituições. O capital social seria mais amplo do que redes sociais, se preocupando em como a interação social

leva à confiança e vice-versa, resultando em uma ação coletiva eficaz. (ROHE, 2004).

Avançando no tema, abordando o capital social no âmbito organizacional, Nahapiet e Ghoshal (1998) propuseram três dimensões distintas e interrelacionadas para o capital social: estrutural, cognitiva e relacional (KIM, 2018). A dimensão estrutural, relativa aos pontos de contato existentes entre pessoas ou unidades, pode ser representada pelos laços de rede, pelas configurações de rede e pela sua organização adequada. Por sua vez, a dimensão cognitiva é caracterizada por códigos, linguagens e significados compartilhados entre as partes. E a dimensão relacional é composta de ativos criados e alavancados por meio de relacionamentos, marcada por aspectos como confiança, normas, obrigações, identidade e identificação (PETTER; BARBER; BARBER, 2020).

A perspectiva do capital social é utilizada como base para muitos dos estudos sobre compartilhamento do conhecimento (CHUMG et al., 2016; ALSHARO; GREGG; RAMIREZ, 2017; GANGULY; TALUKDAR; CHATTERJEE, 2019; VAN DER MEULEN et al., 2019; PETTER; BARBER; BARBER, 2020; TØNNESEN et al., 2021). Esta perspectiva se dedica à análise das relações sociais e dos processos de trocas sociais (HAN; YOON; CHAE, 2020), sendo importante mencionar que o capital social não pertence a um indivíduo, e sim está presente nas relações entre indivíduos e grupos (KIM, 2018; GARCIA, 2020).

Em uma organização o capital social atua como uma ponte que transcende aos objetivos individuais tornando-a mais do que um conjunto de pessoas, o que reflete diretamente na promoção do compartilhamento do conhecimento (KIM, 2018; GANGULY; TALUKDAR; CHATTERJEE, 2019).

Visando explicar as relações entre capital social e compartilhamento do conhecimento, alguns estudos enfatizaram os laços sociais e identificaram a confiança, ligada ao capital social relacional, como importante fator (CHUMG et al., 2016; ALSHARO; GREGG; RAMIREZ, 2017; TØNNESEN et al., 2021; NGUYEN; SIRI; MALIK, 2022).

Os indivíduos compartilham conhecimento com o objetivo de demonstrar que são confiáveis (ALSHARO; GREGG; RAMIREZ, 2017), o que posiciona o compartilhamento do conhecimento como antecedente da confiança. Mas o mais comum são estudos que demonstram que a confiança influencia positivamente o compartilhamento do conhecimento (DAVIDAVIČIENE et al., 2020; BERRAIES; LAJILI; CHTIOUI, 2020; NGUYEN; SIRI; MALIK, 2022), repercutindo até mesmo na sua qualidade (PETTER; BARBER; BARBER, 2020).

Outra subdimensão do capital social relacional, a identificação, é caracterizada pelo sentimento de pertencimento de um indivíduo a um determinado grupo (RUIILLER et al., 2019), considerado importante antecedente do compartilhamento do conhecimento. Por outro lado, a inexistência deste sentimento de companheirismo afeta negativamente o compartilhamento de conhecimento (CHIU; HSU; WANG, 2006; GARCIA, 2020). O sentimento de identificação no nível da equipe pode ser prejudicado com a distância física entre os seus membros (RUIILLER et al., 2019).

Por fim, a reciprocidade, também é indicada como determinante para o compartilhamento do conhecimento (ZHANG et al., 2017; GANGULY; TALUKDAR; CHATTERJEE, 2019). Caracterizada pelas trocas mútuas realizadas entre os colaboradores da organização (HAU et al., 2013), a reciprocidade em ambientes virtuais atua como preditor do compartilhamento do conhecimento exercendo papel motivador. Quem compartilha espera receber quando precisa, e quem recebe se sente compelido a corresponder (MOSER; DEICHMANN, 2021). Receber conhecimento gera uma espécie de sentimento de endividamento entre os membros da equipe, o que leva ao compartilhamento do conhecimento (DAVIDAVIČIENE et al., 2020).

Quanto à dimensão do capital social estrutural (CSE) tem-se as interações sociais, caracterizadas pela presença ou ausência de laços entre os membros de um grupo. Os laços de interação social, assim definidos pela frequência, intensidade e intimidade nas interações entre os indivíduos (OLAISEN; REVANG, 2017), são recursos preciosos para o compartilhamento de

conhecimento (QURESHI et al., 2018; CHRISTENSEN; PEDERSEN, 2018 e NGUYEN; SIRI; MALIK, 2022).

Pesquisa realizada por van der Meulen e outros (2019) indicou que a separação espacial entre os colaboradores prejudica a frequência com que ocorre o compartilhamento do conhecimento em uma rede, mas não afeta a consciência acerca de quem detém o conhecimento na organização. O inverso ocorre com a separação temporal que prejudica apenas a consciência acerca do conhecimento dos demais colegas.

A dimensão cognitiva, por sua vez, reflete a linguagem e a visão compartilhada entre os membros da equipe. A visão compartilhada existe quando os indivíduos possuem semelhantes objetivos e valores e está positivamente associada à comunicação (HSU; WANG; CHIH, 2018) e ao compartilhamento do conhecimento (MOSER; DEICHMANN, 2021). No mesmo sentido, a linguagem compartilhada, experimentada por meio de expressões, termos e narrativas semelhantes para comunicar ideias (PETTER; BARBER; BARBER, 2020), intensifica as relações sociais, pois facilita a discussão e a troca de informações, fornece uma ferramenta conceitual que permite a avaliação dos benefícios de troca e combinação e, por fim, propicia maior facilidade na sistematização de informações (HSU; WANG; CHIH, 2018).

#### 2.4 AUTOEFICÁCIA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A autoeficácia, proveniente da Teoria Social Cognitiva (BANDURA, 1986), pode ser conceituada como um autojulgamento do indivíduo acerca da própria aptidão para realizar determinada atividade, influenciando as suas ações (CHIU; HSU; WANG, 2006).

De acordo com Bandura (2012), são quatro as fontes de autoeficácia. A primeira guarda relação com as experiências e seus resultados de sucesso, denominando-se autoeficácia resiliente a experiência conquistada por meio de esforço, com entendimento do fracasso como oportunidade de aprendizado. A

segunda, conhecida como modelagem social, resulta da observação do sucesso de esforço perseverante dos outros. A persuasão social é a terceira fonte, explicada pelo convencimento exercido pelos outros. Por fim, estados físicos e emocionais podem afetar a autoeficácia.

A percepção do indivíduo acerca de sua autoeficácia influencia a motivação e a perseverança diante das dificuldades, traduz-se em posicionamentos pessimistas ou otimistas, autocapacitantes ou autodebilitantes (BANDURA, 2012) e repercute na disposição para estabelecer metas próprias mais elevadas e, conseqüentemente, melhorar o desempenho.

Derivada deste conceito, a autoeficácia no uso do computador representa a crença do indivíduo acerca de sua capacidade de utilizar com êxito computador para cumprir sua tarefa (COMPEAU; HIGGINS, 1995). Trata-se de um tipo geral de autoeficácia com o objetivo de capturar a autoeficácia relacionada a realizações mais amplas, mais gerais, diferentemente de construtos associados a aplicativos ou recursos específicos, como por exemplo uso de determinadas plataformas ou um determinado sistema de computador (COMPEAU et al., 2022).

Diversas escalas foram desenvolvidas para medir a autoeficácia relativa ao uso do computador, no entanto, considerando a velocidade com que os recursos tecnológicos evoluem e os desafios decorrentes desta evolução, Compeau e outros (2022), autores da escala mais utilizada até então, defendem a necessidade de revisão constante. Os autores propuseram novo conceito e atualização das questões, mantendo na nova escala a intenção de desenvolver uma construção de autoeficácia de TI capaz de capturar maior amplitude, avaliando a confiança dos indivíduos em sua capacidade de usar as tecnologias de informação como um todo. Para tanto, evoluíram o construto de autoeficácia no uso do computador para autoeficácia em tecnologia da informação e propuseram a seguinte definição: “*crença de uma pessoa em suas capacidades para organizar e executar os cursos de ação necessários para usar a tecnologia da informação*”. (Compeau et al., 2022, tradução nossa).

Compeau e outros (2022) idealizaram a nova escala de modo a abarcar as várias atividades envolvidas no uso de TI em todo o seu ciclo de vida, não mais restringindo seu uso a um equipamento específico, como um computador, por exemplo. Consideraram ações que contemplam desde localizar um aplicativo, instalar, configurar, solucionar problemas e mantê-lo atualizado, até avaliar a eventual necessidade de vinculá-lo a outros aplicativos para compartilhar dados ou, ainda, explicar a outros usuários sobre sua finalidade ou função.

Quando se trata da relação entre o construto autoeficácia no uso de computador e o compartilhamento do conhecimento poucos estudos foram realizados (KIM; LEE; OH, 2019; ZHANG; JIANG; ZHANG, 2023). Zhang, Jiang e Zhang (2023) identificaram que quanto mais confiança um indivíduo possui acerca da sua capacidade de utilizar um computador, maior será a probabilidade de acreditar que o esforço para buscar conhecimento utilizando o recurso trará resultados positivos. Em outra pesquisa, envolvendo a autoeficácia específica da internet foi identificado efeito positivo do construto na intenção de compartilhar conhecimento (KIM; LEE; OH, 2019). Diante dos resultados encontrados, baixo nível de autoeficácia em tecnologia pode ser entendido como um fator inibidor para o compartilhamento do conhecimento.

Acerca do papel moderador da autoeficácia, foi identificada a relevância do tema em estudo abordando o seu sentido geral, na relação entre as competências de liderança global e transferência do conhecimento (YOON; HAN, 2018). Também foi reconhecido o papel moderador da autoeficácia criativa na relação entre liderança transformacional e a criatividade dos funcionários (JAISWAL; DHAR, 2016) e na relação entre o compartilhamento do conhecimento e a criatividade (ISLAM; ASAD, 2021). A autoeficácia do conhecimento também moderou a relação entre consciência (traço de personalidade que indica que o colaborador é cuidadoso, responsável, comprometido com o trabalho) e o comportamento de compartilhamento do conhecimento (HAO; YANG; SHI, 2019).

Assim, partindo-se do princípio de que fatores tecnológicos desempenham um papel importante no comportamento de compartilhamento do conhecimento em ambientes online (COLLINS et al., 2017; NGUYEN, 2021), e que a autoeficácia

exerce importante efeito motivacional com reflexos no comportamento humano (BANDURA, 2012), o presente estudo inova sugerindo a análise do efeito moderador da autoeficácia em tecnologia na relação entre o capital social e o compartilhamento do conhecimento.

### 3 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS

Neste capítulo serão abordadas as questões relacionadas às estratégias de investigação e ao método de pesquisa.

#### 3.1 MODELO TEÓRICO

Por meio desta pesquisa busca-se confirmar que o capital social possui um impacto positivo no compartilhamento do conhecimento em organizações. As relações sociais estabelecidas entre os membros de uma organização, incluindo redes de contatos, confiança mútua e normas implícitas de reciprocidade, criam um ambiente próspero para a troca de conhecimento. As hipóteses são fundamentadas na ideia de que um maior capital social resultará em um aumento do compartilhamento de conhecimento tácito.

Pretende-se ainda mensurar a influência da autoeficácia em tecnologia no compartilhamento do conhecimento, bem como verificar como os diferentes níveis desta autoeficácia repercutem na relação entre os componentes do capital social e o compartilhamento do conhecimento tácito.

As hipóteses de pesquisa, elaboradas a partir da sustentação teórica, foram indicadas na matriz da pesquisa apresentada no Quadro 2.

#### Quadro 2

##### *Matriz da pesquisa*

<b>Objetivos</b>	<b>Hipóteses</b>	<b>Técnica de análise</b>
Mensurar a influência do capital social no compartilhamento do conhecimento tácito.	<p>1a. O capital social relacional influencia positivamente o compartilhamento do conhecimento tácito.</p> <p>2a. O capital social estrutural influencia positivamente o compartilhamento do conhecimento tácito.</p> <p>3a. O capital social cognitivo influencia positivamente o compartilhamento do conhecimento tácito.</p>	Equações estruturais

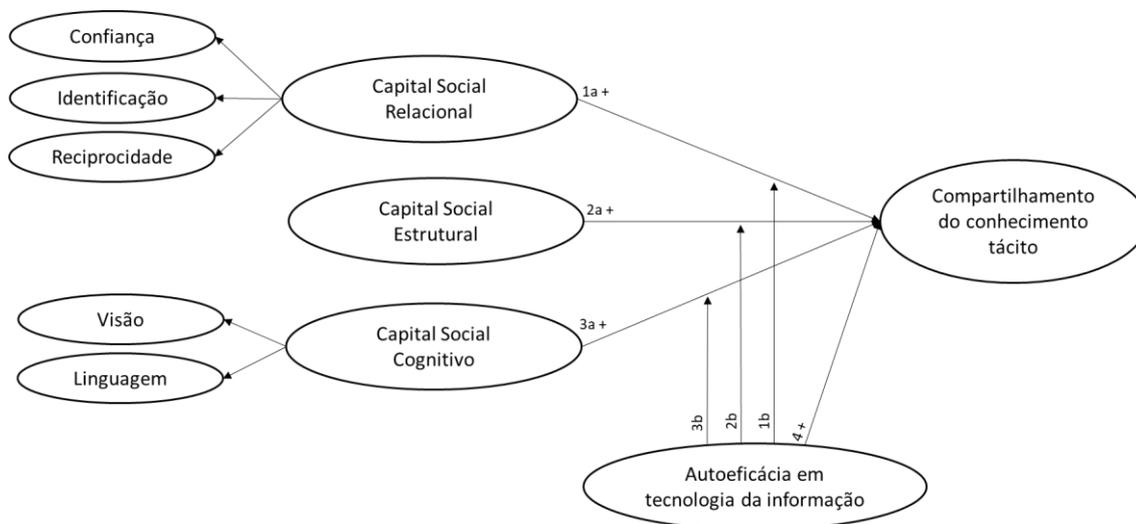
Objetivos	Hipóteses	Técnica de análise
Avaliar o papel moderador da autoeficácia em tecnologia da informação na relação entre o capital social e o compartilhamento do conhecimento tácito;	<p>1b. A autoeficácia em tecnologia da informação possui efeito moderador na relação entre o capital social relacional e o compartilhamento do conhecimento tácito.</p> <p>2b. A autoeficácia em tecnologia da informação possui efeito moderador na relação entre o capital social estrutural e o compartilhamento do conhecimento tácito.</p> <p>3b. A autoeficácia em tecnologia da informação possui efeito moderador na relação entre o capital social cognitivo e o compartilhamento do conhecimento tácito.</p>	Equações estruturais
Mensurar a influência da autoeficácia em tecnologia da informação no compartilhamento do conhecimento tácito	4. A autoeficácia em tecnologia da informação afeta positivamente o compartilhamento do conhecimento tácito.	Equações estruturais

Fonte: Adaptada de Choguill (2005)

O modelo conceitual para a presente pesquisa está identificado na Figura 2, apresentando as variáveis exógenas relativas ao capital social relacional, estrutural e cognitivo, e ainda a variável exógena autoeficácia em tecnologia da informação, que também foi apresentada como variável moderadora, e suas relações com a variável endógena compartilhamento do conhecimento tácito.

**Figura 2**

*Modelo conceitual da pesquisa*



Fonte: elaborada pela autora

### 3.2 ABORDAGEM E TIPO DE PESQUISA

Na presente pesquisa foi utilizada uma abordagem quantitativa, considerando que os construtos definidos foram constituídos a partir de dados numéricos, o que possibilita a realização de análises estatísticas (HAIR JR et al., 2017).

A pesquisa foi do tipo exploratória e descritiva, pois teve o propósito de analisar a relação entre as dimensões do capital social e da autoeficácia em tecnologia da informação com o compartilhamento do conhecimento tácito, bem como o efeito moderador da autoeficácia em tecnologia da informação nesta relação, seguindo a matriz de pesquisa proposta no Quadro 2. A unidade de análise definida é o indivíduo, representado pelo colaborador da organização pesquisada.

### 3.3 INSTRUMENTO DE PESQUISA E OPERACIONALIZAÇÃO DAS VARIÁVEIS

Para medir as variáveis exógenas do capital social relacional, estrutural e cognitivo e a variável endógena compartilhamento do conhecimento tácito foram utilizadas escalas amplamente validadas na literatura, traduzidas e adaptadas, contando com pequenas reformulações após a realização de teste piloto, concebido para evitar interpretações divergentes, erros e terminologias desconhecidas.

A escala de autoeficácia em tecnologia, utilizada também como variável moderadora, recentemente atualizada por Compeau e outros (2022), foi traduzida para o português por dois tradutores profissionais que dominam os idiomas inglês e português, um deles nativo no idioma inglês. O tradutor nativo do idioma português produziu uma tradução que foi verificada pelo tradutor nativo do inglês e que, na sequência, foi finalizada pelo nativo em português com eventuais ajustes gramaticais.

As variáveis em estudo são reflexivas, medidas por múltiplos itens que representam diferentes aspectos do construto. Nos modelos que envolvem variáveis reflexivas é possível a retirada de indicadores sem necessariamente perder a capacidade de explicação do fenômeno (HAIR JR et al., 2017).

O Quadro 3 apresenta as variáveis, a quantidade de itens e os autores das escalas utilizadas.

### Quadro 3

#### *Escalas para os construtos escolhidos*

<b>Construto</b>	<b>Itens</b>	<b>Autores</b>
Capital social relacional	12	Adaptada de Garcia, 2020 e Chiu et.al, 2006
Capital social estrutural	4	Adaptada de Chiu et.al, 2006
Capital social cognitivo	6	Adaptada de Chiu et.al, 2006
Compartilhamento do conhecimento tácito	4	Adaptada de Hau et. al, 2013
Autoeficácia em tecnologia da informação	15	Traduzida de Compeau et al. (2022)

Fonte: elaborada pela autora

Foram utilizadas escalas tipo *Likert* de 5 pontos, com grau de intensidade de concordância variando de discordo totalmente a concordo totalmente, contemplando ainda discordo, não concordo nem discordo e concordo para os construtos em análise, exceto para o construto autoeficácia em tecnologia da informação que seguiu o modelo proposto por Compeau et al. (2022) usando uma escala de 0 a 10, na qual o respondente indicou seu grau de confiança com cada afirmação, associando a resposta à variação entre “não consigo de forma alguma” até “tenho certeza absoluta de que consigo”.

### 3.4 COLETA DOS DADOS

A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário estruturado aplicado durante um certo período, caracterizando assim um corte transversal. Os dados podem ser classificados como primários, visto que serão obtidos

especificamente para contemplar a análise quantitativa da presente pesquisa (HAIR JR et al., 2017).

A realização da pesquisa foi inicialmente autorizada pelo Diretor-Geral do Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo (Anexo A) e, após, submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa, passando-se à etapa de coleta de dados apenas após o recebimento da efetiva autorização.

Para validação do instrumento de coleta, foi realizado um pré-teste com 8 possíveis respondentes, oportunidade em que as questões foram submetidas a verificação do grau de compreensão, conforme orientado por Hair Jr e outros (2009). A partir dos apontamentos, foram realizados ajustes no instrumento de pesquisa, na sequência passou-se à fase de coleta de dados.

Na fase de coleta de dados, foram enviadas correspondências eletrônicas para endereços de e-mail dos colaboradores que atuam na sede do Tribunal e nos cartórios eleitorais, totalizando cerca de 491 pessoas, com um convite para participação na pesquisa e um link para o preenchimento do questionário (Apêndice A). A seleção dos respondentes utilizou a técnica de amostragem do tipo não probabilística por conveniência, considerando que o convite foi endereçado a toda a população. Ao todo foram 177 respondentes, obtendo-se uma taxa de resposta de 36%. Inicialmente, o respondente teve acesso ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice B). Na sequência, foram coletadas informações que caracterizam a amostra, tais como (idade, gênero, instrução, cargo, lotação, tempo de serviço no órgão). E, por fim, foram coletados os dados relativos aos construtos de interesse para a pesquisa, conforme detalhado no Quadro 3.

### 3.5 TRATAMENTO DOS DADOS

A análise e tratamento dos dados foi realizada utilizando-se a técnica de modelagem de equações estruturais de mínimos quadrados parciais (PLS-SEM) usando o software SmartPLS 4.0 (versão 4.0.9.2), visando testar as relações hipotéticas entre as variáveis em estudo. A escolha da técnica deu-se em função

do modelo relativamente complexo, com muitos construtos e indicadores (HAIR JR *et al.* , 2019 ).

A análise contemplou duas etapas. Inicialmente foi realizada a avaliação do modelo de mensuração, avaliando-se indicadores de consistência interna, validade convergente e validade discriminante, e, em um segundo momento, foi avaliado o modelo estrutural, conforme proposto por Hair Jr e outros (2019).

Para a avaliação da consistência interna e da validade convergente foi utilizada a matriz de correlação entre os itens, o coeficiente alfa de Cronbach e, ainda, a confiabilidade composta e a variância média extraída (AVE).

Posteriormente, a fim de investigar a independência dos construtos e evitar sobreposição entre eles, procedeu-se à análise da validade discriminante. Essa análise seguiu os procedimentos propostos por Fornell e Larcker (1981), além da utilização da razão heterotraço-monotraço (HTMT).

Por último, para análise do modelo estrutural, foram realizados testes de hipóteses para verificar os efeitos diretos, a significância das relações (valor P), os coeficientes de determinação  $R^2$  e  $Q^2$ , e a avaliação da colinearidade por meio do fator de inflação de variância (VIF). Para avaliação do efeito de moderação, foi utilizado termo de interação seguindo a abordagem do indicador de produto (HAIR JR *et al.*, 2017).

### 3.6 RISCOS E ASPECTOS ÉTICOS

Os riscos na realização da presente pesquisa estão relacionados com o uso de formulários eletrônicos, que podem ser suscetíveis a ataques de hackers ou falhas técnicas, podendo resultar em vazamento de dados. Para atenuar estes riscos, a pesquisadora realizou downloads frequentes das respostas coletadas, excluindo os dados armazenados na nuvem, visando evitar a perda de dados e eventual risco de uso indevido dos dados, bem como não coletou nenhum dado que identificasse o respondente.

Eventuais erros de preenchimento e dificuldades técnicas também representaram riscos para o desenvolvimento da pesquisa, os quais foram mitigados com a construção de formulário eletrônico simples e autoexplicativo, bem como com a disponibilidade e fácil acesso à pesquisadora que se propôs a auxiliar rapidamente nos contratemplos encontrados pelo respondente.

Foram selecionados para medição dos construtos instrumentos já utilizados e validados em pesquisas anteriores, bem como foi realizado teste piloto para validação do instrumento no contexto da instituição, visando minimizar risco de falta de validade da pesquisa. A confidencialidade e a não identificação de características peculiares dos respondentes visou minimizar eventual viés de resposta.

Antes de iniciar a coleta de dados o instrumento de coleta foi submetido à apreciação do Comitê de Ética da Universidade Federal do Espírito Santo, campus Goiabeiras, por meio da Plataforma Brasil, tendo sido aprovado em 13/04/2023, conforme Parecer Consubstanciado nº 6.000.811.

### 3.7 FERRAMENTA DE SUPORTE LINGUÍSTICO

Nesta pesquisa foi utilizada uma abordagem metodológica que incluiu a utilização do ChatGPT, um modelo de linguagem avançado baseado em inteligência artificial. O ChatGPT foi empregado como uma ferramenta auxiliar para a revisão ortográfica e a tradução de textos relevantes para o estudo, bem como para tradução do resumo para a língua inglesa. Essa aplicação permitiu a verificação e correção de possíveis erros ortográficos, bem como a realização de traduções precisas e coerentes de trechos de textos em diferentes idiomas.

## 4 RESULTADOS

De acordo com Hair Jr e outros (2019), a modelagem de equações estruturais possui dois componentes básicos. O modelo de mensuração que permite a utilização de diversos indicadores para uma única variável (endógena ou exógena). E o modelo estrutural, também chamado de modelo de caminho, que contempla a relação entre as variáveis endógena e exógenas em estudo.

Nesta seção serão apresentados os resultados da pesquisa, iniciando-se pelo perfil da amostra e, na sequência, serão apresentados os resultados do modelo de mensuração e do modelo estrutural.

### 4.1 PERFIL DA AMOSTRA

A Tabela 1 apresenta o perfil da amostra pesquisada, fornecendo uma visão abrangente e detalhada dos participantes envolvidos no estudo. Referida tabela contém informações demográficas, como idade, gênero, nível educacional, lotação e vínculo com a instituição e, ainda, tempo de experiência na organização.

**Tabela 1**

*Perfil da amostra*

<b>Demografia</b>	<b>Categorias</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Sexo	Homem	85	48
	Mulher	92	52
Idade	18-29 anos	5	3
	30-39 anos	40	22
	40-49 anos	76	43
	50-59 anos	51	29
	Mais de 60 anos	5	3
Educação	Médio ou técnico	7	4
	Superior	36	20
	Superior com Especialização ou MBA	125	71
	Mestrado ou Doutorado	9	5
Vínculo com a instituição	Efetivo	149	84
	Estagiário, requisitado, cedido ou comissionado	28	16

<b>Demografia</b>	<b>Categorias</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Lotação	Sede do TRE	83	47
	Cartório da Grande Vitória	20	11
	Cartório do interior	74	42
Experiência	De 0 a 5 anos	29	16
	Acima de 5 a 10 anos	31	18
	Acima de 10 a 15 anos	30	17
	Acima de 15 a 20 anos	47	27
	Acima de 20 a 25 anos	4	2
	Acima de 25 anos	36	20

Fonte: elaborado pela autora

Os dados demográficos da amostra revelam características específicas dos participantes. Dos respondentes, 84% são servidores efetivos, indicando que a maioria possui vínculo empregatício estável e duradouro com a instituição. Além disso, 75% dos participantes têm mais de 40 anos, sugerindo uma prevalência de indivíduos com maior experiência profissional.

No que diz respeito à formação acadêmica, 96% dos respondentes possuem pelo menos nível superior. Essa alta porcentagem indica que a amostra é composta predominantemente por indivíduos com um nível de educação mais elevado.

Em relação ao sexo, 52% dos participantes são do sexo feminino, sugerindo uma representação equilibrada de ambos os sexos na amostra. Este equilíbrio pode ser relevante para examinar possíveis diferenças de gênero nas atitudes e práticas de compartilhamento do conhecimento.

Por fim, 66% dos participantes trabalham na instituição há mais de 10 anos, indicando um longo período de envolvimento e familiaridade com a organização. Esse tempo de serviço pode influenciar a dinâmica de compartilhamento do conhecimento, uma vez que os participantes podem ter desenvolvido redes de relacionamentos sólidas e acumulado um conhecimento específico da organização ao longo dos anos.

Esses dados demográficos fornecem uma visão geral do perfil da amostra de pesquisa, destacando características como o tipo de vínculo empregatício, faixa

etária, nível de escolaridade, gênero e tempo de serviço na instituição. Essas informações são relevantes para entender melhor como essas características podem influenciar as percepções e práticas de compartilhamento do conhecimento na organização.

A Tabela 2 apresenta as variáveis latentes e respectivos indicadores, assim como média e desvio padrão das respostas. Essas medidas estatísticas oferecem uma visão consolidada sobre a distribuição dos valores em relação a cada variável, permitindo compreender melhor a tendência central e a dispersão dos dados.

**Tabela 2**

*Variáveis e indicadores*

<b>Variável latente</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio padrão</b>
Compartilhamento do conhecimento tácito (CCTac)	CCTac1	4,525	0,752
	CCTac2	4,627	0,749
	CCTac3	4,537	0,689
	CCTac4	4,610	0,592
Autoeficácia em tecnologia da informação (AefTI)	AefTI1	7,836	1,511
	AefTI2	7,571	1,942
	AefTI3	7,271	2,046
	AefTI4	8,311	1,810
	AefTI5	8,808	1,225
	AefTI6	8,819	1,150
	AefTI7	9,198	1,084
	AefTI8	8,339	1,468
	AefTI9	7,119	2,192
	AefTI10	8,062	1,595
	AefTI11	7,350	1,884
	AefTI12	7,740	1,630
	AefTI14	8,045	1,569
	AefTI15	7,655	1,701

Variável latente	Indicadores	Média	Desvio padrão
Capital social cognitivo – linguagem (CSCLi)	CSCLi1	4,367	0,677
	CSCLi2	4,446	0,671
	CSCLi3	4,299	0,694
Capital social cognitivo – visão (CSCVi)	CSCVi1	4,107	0,785
	CSCVi2	3,921	0,813
	CSCVi3	3,740	0,890
Capital social estrutural – interações sociais (CSE)	CSEIS1	3,548	1,216
	CSEIS2	3,282	1,099
	CSEIS3	3,633	1,256
	CSEIS4	3,723	1,211
Capital social relacional – confiança (CSRCo)	CSRCo1	3,588	0,959
	CSRCo2	3,780	0,804
	CSRCo3	3,853	0,838
	CSRCo4	3,650	0,864
Capital social relacional – identificação (CSRId)	CSRId1	4,243	0,818
	CSRId2	3,864	0,885
	CSRId3	4,316	0,730
	CSRId4	4,395	0,851
Capital social relacional – reciprocidade (CSRRe)	CSRRe1	3,893	0,820
	CSRRe2	4,073	0,837
	CSRRe3	4,249	0,748
	CSRRe4	4,260	0,759

Fonte: elaborado pela autora

## 4.2 AVALIAÇÃO DO MODELO DE MENSURAÇÃO

O modelo de mensuração foi analisado quanto à confiabilidade e a validade dos construtos latentes, a partir da validade composta, alfa de Cronbach e confiabilidade do indicador, bem como quanto à validade convergente e discriminante.

Para avaliação da confiabilidade dos indicadores, procedeu-se a verificação da carga fatorial dos itens. O item AefTI13 (Eu consigo encontrar ajuda para resolver

problemas relativos ao uso de tecnologia que estão além da minha capacidade) foi excluído do modelo por apresentar carga fatorial abaixo do limite indicado (0,708).

Já o item CCTac2 (Eu sempre forneço, a pedido de outros membros de minha organização, informações sobre quem deve ser procurado e onde podem encontrar conhecimento dentro da organização), apesar de ter apresentado carga fatorial de 0,620 foi mantido no modelo. Justifica-se a sua manutenção considerando o valor relativamente próximo ao mínimo indicado e, ainda, por se tratar de importante componente da variável endógena em estudo. Uma possível explicação para a carga fatorial encontrada pode ter relação com uma aparente ambiguidade na questão, considerando que nela foram incluídos dois aspectos da variável pesquisada (quem procurar e onde procurar conhecimento), o que pode ter causado distorção nas respostas. Assim, sugere-se para pesquisas futuras a separação do item em duas questões.

Os demais itens apresentaram cargas fatoriais acima de 0,708, indicando que o construto explica mais de 50% da variância do item, fornecendo confiabilidade aceitável, conforme indicado por Hair Jr e outros (2019).

Para o alfa de Cronbach e a confiabilidade composta (CR) são esperados índices acima 0,70, demonstrando assim a confiabilidade da consistência interna do construto (HAIR JR et al. 2019). A Tabela 3 apresenta os índices encontrados para o modelo, os quais demonstram alta consistência interna.

Para análise da validade convergente de cada medida dos construtos utilizou-se a variância média extraída (AVE), que explica a correlação entre os itens de uma escala e o seu respectivo construto. Os resultados apresentaram AVE acima do valor mínimo recomendado que é de 0,50 (Tabela 3), o que representa a convergência do modelo, conforme indicado por Hair Jr e outros (2019).

**Tabela 3***Validade e confiabilidade do modelo de mensuração*

Variável latente	Indicadores	Validade Convergente		Consistência Interna			
		Carga fatorial >0,70	Confiabilidade do indicador >0,50	AVE >0,50	CR 0,60-0,90	Alfa de Cronbach 0,60-0,90	
<b>CCTac</b>	CCTac1	0,859	0,738				
Compartilhamento do conhecimento tácito	CCTac2	0,620	0,384	0,904	0,934	0,871	
	CCTac3	0,924	0,854				
	CCTac4	0,923	0,852				
<b>AefTI</b>	AefTI1	0,800	0,640				
Autoeficácia em tecnologia da informação	AefTI2	0,737	0,543				
	AefTI3	0,728	0,530				
	AefTI4	0,731	0,534				
	AefTI5	0,818	0,669				
	AefTI6	0,776	0,602				
	AefTI7	0,748	0,560	0,958	0,962	0,953	
	AefTI8	0,806	0,650				
	AefTI9	0,761	0,579				
	AefTI10	0,836	0,699				
	AefTI11	0,812	0,659				
	AefTI12	0,845	0,714				
	AefTI14	0,801	0,642				
	AefTI15	0,812	0,659				
	<b>CSCLi</b>	CSCLi1	0,898	0,806			
	Capital social cognitivo – linguagem	CSCLi2	0,928	0,861	0,930	0,888	0,888
CSCLi3		0,885	0,783				
<b>CSCVi</b>	CSCVi1	0,899	0,808				
Capital social cognitivo – visão	CSCVi2	0,934	0,872	0,933	0,893	0,892	
	CSCVi3	0,888	0,789				
<b>CSE</b>	CSEIS1	0,900	0,810				
Capital social estrutural – interações sociais	CSEIS2	0,882	0,778	0,944	0,932	0,921	
	CSEIS3	0,885	0,783				
	CSEIS4	0,927	0,859				
<b>CSRCo</b>	CSRCo1	0,884	0,781				
Capital social relacional – confiança	CSRCo2	0,923	0,852	0,952	0,936	0,933	
	CSRCo3	0,921	0,848				
	CSRCo4	0,920	0,846				

Variável latente	Indicadores	Validade Convergente		Consistência Interna		
		Carga fatorial	Confiabilidade do indicador	AVE	CR	Alfa de Cronbach
		>0,70	>0,50	>0,50	0,60-0,90	0,60-0,90
<b>CSRId</b>	CSRId1	0,756	0,572			
Capital social relacional – identificação	CSRId2	0,819	0,671	0,863	0,810	0,791
	CSRId3	0,833	0,694			
	CSRId4	0,717	0,514			
<b>CSRRe</b>	CSRRe1	0,821	0,674			
Capital social relacional – reciprocidade	CSRRe2	0,894	0,799	0,942	0,917	0,917
	CSRRe3	0,931	0,867			
	CSRRe4	0,935	0,874			

Fonte: elaborada pela autora (adaptada de Hair e outros, 2017)

O modelo também se mostrou adequado quanto à avaliação da validade discriminante, que indica o quanto um construto é distinto dos demais. Foram utilizadas duas técnicas para esta análise. A primeira, que pode ser estabelecida quando a raiz quadrada do valor da AVE de cada variável latente é maior do que a sua correlação com os outros construtos latentes (Fornell e Larcker, 1981). E a segunda técnica, indicada por Hair et al. (2019), denominada de razão de heterotraço-monotraço, para a qual são esperados valores limites de 0,90 para conceitos similares, e de 0,85 para construtos distintos. Conforme se observa nas tabelas 4 e 5, em ambos os indicadores o modelo apresenta-se adequado, considerando os pressupostos acima estabelecidos.

**Tabela 4**

*Validade discriminante do modelo (Fornell-Larcker)*

	AefTI	CCTac	CSCLi	CSCVi	CSE	CSRCo	CSRId	CSRRe
<b>AefTI</b>	<b>0,787</b>							
<b>CCTac</b>	0,260	<b>0,841</b>						
<b>CSCLi</b>	0,285	0,348	<b>0,904</b>					
<b>CSCVi</b>	0,303	0,345	0,619	<b>0,907</b>				
<b>CSE</b>	0,164	0,299	0,247	0,157	<b>0,899</b>			
<b>CSRCo</b>	0,449	0,167	0,497	0,690	0,181	<b>0,912</b>		
<b>CSRId</b>	0,274	0,232	0,411	0,535	0,325	0,624	<b>0,783</b>	
<b>CSRRe</b>	0,270	0,262	0,625	0,788	0,198	0,732	0,632	<b>0,896</b>

NOTA: Raiz quadrada da AVE destacada na diagonal.

Fonte: elaborada pela autora

**Tabela 5***Validade discriminante do modelo (Heterotraço-Monotração-HTMT)*

	<b>AefTI</b>	<b>CCTac</b>	<b>CSCLi</b>	<b>CSCVi</b>	<b>CSE</b>	<b>CSRCo</b>	<b>CSRId</b>	<b>CSRRe</b>
<b>AefTI</b>								
<b>CCTac</b>	0,248							
<b>CSCLi</b>	0,286	0,371						
<b>CSCVi</b>	0,313	0,332	0,693					
<b>CSE</b>	0,166	0,291	0,271	0,168				
<b>CSRCo</b>	0,464	0,177	0,543	0,756	0,190			
<b>CSRId</b>	0,288	0,260	0,481	0,616	0,378	0,713		
<b>CSRRe</b>	0,270	0,253	0,693	0,870	0,210	0,787	0,725	

Fonte: elaborada pela autora

Assim, o modelo apresenta construtos confiáveis e válidos, demonstrando estar apto para a próxima etapa que envolve a análise do modelo estrutural.

#### 4.3 AVALIAÇÃO DO MODELO ESTRUTURAL

De acordo com o indicado por Hair e outros (2019), as etapas para avaliação do modelo estrutural envolvem a verificação de indicador de multicolinearidade. Para esta análise pode ser utilizado o indicador de Fator de Inflação de Variância (VIF). Na etapa seguinte foi examinado o coeficiente de determinação  $R^2$  e o coeficiente  $Q^2$ , com o objetivo de identificar a medida do poder explicativo do modelo.

Antes de iniciar a apresentação dos resultados do modelo estrutural faz-se necessário explicar que os indicadores relativos à identificação, à confiança e à reciprocidade foram agrupados em uma variável de segunda ordem, denominada Capital Social Relacional (CSR), assim como os indicadores relativos à visão e à linguagem compartilhada, componentes da variável de segunda ordem denominada Capital Social Cognitivo (CSC). Já os itens relativos às interações sociais, foram denominados de Capital Social Estrutural, seguindo-se assim as dimensões do Capital Social propostas por Nahapiet & Goshal (1998).

Quanto aos valores esperados para o VIF, Hair Jr e outros (2019) defendem que os estes devem ser próximos a 3 e que valores acima de 5 indicam possíveis problemas de colinearidade. Todas as variáveis do modelo estrutural proposto apresentaram valor de VIF abaixo de 3, indicando que não há correlação excessiva entre as variáveis exógenas.

Na segunda etapa, os dados foram analisados a partir do modelo conceitual proposto. Os valores de  $R^2$  e  $Q^2$  da variável endógena compartilhamento do conhecimento, apresentados na Tabela 6, indicam poder explicativo satisfatório, especialmente considerando que se trata de pesquisa que avalia percepções e intenções humanas (HAIR JR et al., 2019).

### Tabela 6

*Coeficiente de determinação no método PLS*

Construto	$R^2$	$R^2$ Ajustado	$Q^2$
Compartilhamento do conhecimento tácito	0,281	0,251	0,172

Fonte: elaborada pela autora

Finalmente, para testar as hipóteses, foram avaliadas as forças das relações estruturais e sua significância por meio da utilização de procedimento *bootstrap* com 10.000 amostras. A Tabela 7 detalha os resultados encontrados.

### Tabela 7

*Resultado do Modelo Estrutural*

Relações	$f^2$	Coefficiente de caminho	Valor P	Hipóteses
1a - CSR -> CCTac	0,015	-0,165	0,188	Rejeitada
2a - CSE -> CCTac	0,081	0,254	0,000	Suportada
3a - CSC -> CCTac	0,094	0,404	0,001	Suportada
4 - AefTI -> CCTac	0,035	0,177	0,005	Suportada
1b - AefTI x CSR -> CCTac	0,013	0,172	0,153	Rejeitada
2b - AefTI x CSE -> CCTac	0,038	-0,199	0,017	Suportada
3b - AefTI x CSC -> CCTac	0,021	-0,212	0,058	Rejeitada

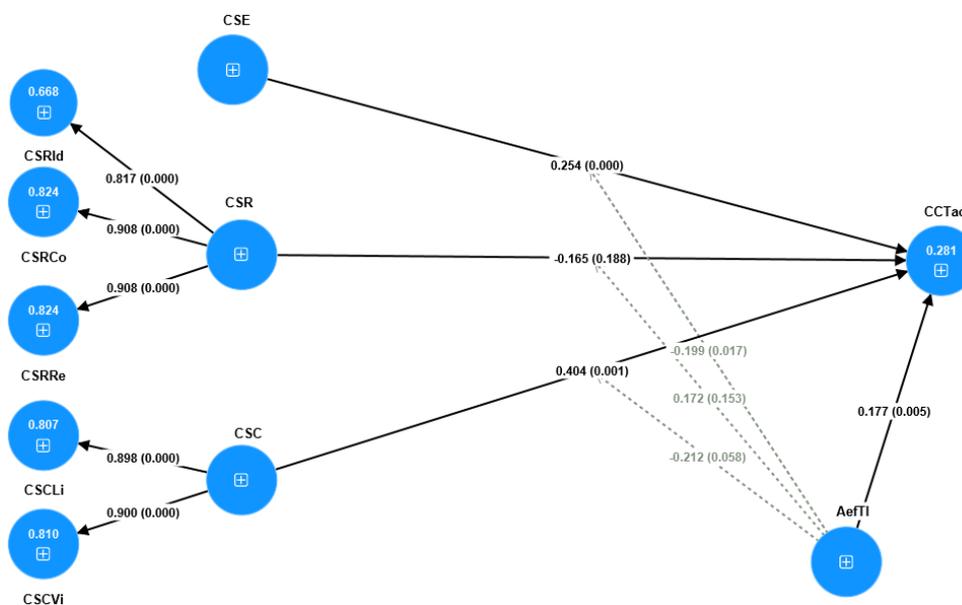
Fonte: elaborada pela autora

No modelo estrutural foram testadas as hipóteses que envolvem as relações diretas entre as dimensões relacional, estrutural e cognitiva do capital social e o compartilhamento do conhecimento tácito, representadas pelas hipóteses 1a, 2a e 3a, respectivamente. Conforme apresentado na Figura 3, as hipóteses 2a e 3a foram suportadas, enquanto a hipótese 1a, que trata da relação entre o capital social relacional e o compartilhamento do conhecimento tácito, foi rejeitada.

Além das relações diretas o modelo foi idealizado para testar as hipóteses de moderação e sua significância estatística. O objetivo foi identificar a existência de efeito moderador da autoeficácia em tecnologia da informação na relação entre as demais variáveis exógenas e a variável endógena compartilhamento do conhecimento tácito, conforme expressado nas hipóteses 1b, 2b e 3b. Nesta análise, apenas a hipótese 2b foi suportada, indicando que a autoeficácia em tecnologia da informação modera a relação entre o capital social estrutural e o compartilhamento do conhecimento (Tabela 7 e Figura 3).

**Figura 3**

*Relações diretas e efeito moderador da autoeficácia em TI*



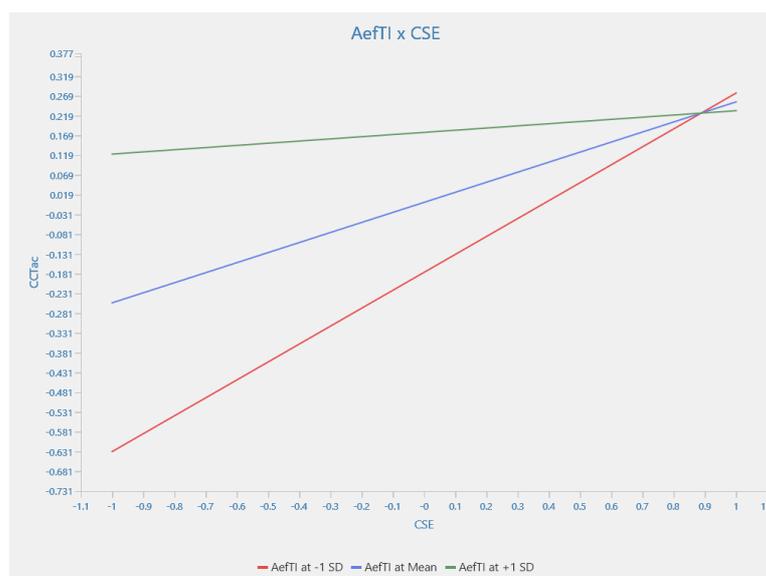
Fonte: elaborada pelo autora

Na Figura 4 pode ser verificado o efeito da moderação. A direção da linha, ascendente, indica a existência de interação na relação. Já a inclinação da linha representa a força da moderação.

O resultado indica que para níveis mais altos de autoeficácia em tecnologia da informação a relação entre o capital social estrutural e o compartilhamento do conhecimento tácito é enfraquecida, conforme pode se observar na comparação entre a linha verde (níveis altos de autoeficácia) e a linha vermelha (níveis baixos de autoeficácia) da Figura 4, demonstrando a inclinação mais acentuada para níveis baixos e menos acentuada para níveis altos de autoeficácia em tecnologia da informação. Analisando o valor de  $f^2$  (Tabela 7) pode-se afirmar que o efeito encontrado é considerado grande.

#### Figura 4

*Efeito moderador da autoeficácia em TI na relação entre capital social estrutural e compartilhamento do conhecimento tácito*



Fonte: elaborada pelo autora

Por fim, foram incluídas na análise as variáveis de controle sexo, idade e tempo de trabalho na instituição de modo a identificar possível relação destes dados com as variáveis exógenas e endógena em estudo.

Observou-se que o sexo, a partir de variável *dummy*, sendo atribuído o valor 1 para mulher e 0 para homem, apresentou relevância estatística e relação positiva na interação com o capital social estrutural, conforme apresentado na Tabela 8. Esse achado sugere que as mulheres têm maior propensão a desenvolver e

manter uma rede mais ampla de relacionamentos sociais e profissionais, o que pode influenciar positivamente o capital social estrutural e, conseqüentemente, o compartilhamento do conhecimento.

Além disso, os resultados das análises utilizando-se as variáveis *dummy* idade (valor 1 para mais de 50 anos) e tempo de trabalho na instituição (valor 1 para mais de 15 anos) na relação com a autoeficácia em tecnologia da informação também demonstraram significância estatística. No entanto, o efeito é negativo para ambas as variáveis de controle. Esse resultado é esperado considerando-se que os indivíduos há mais tempo na instituição geralmente são mais velhos e que indivíduos mais jovens tendem a possuir maior familiaridade e exposição prévia a ambientes tecnológicos, o que naturalmente afeta positivamente sua confiança e competência em relação ao uso da tecnologia.

### **Tabela 8**

#### *Análise das variáveis de controle*

<b>Relações</b>	<b>Coefficiente de caminho</b>	<b>Valor P</b>
Idade -> AefTI	-0,521	0,005
Idade -> CCTac	0,350	0,026
Sexo -> CSE	0,462	0,001
Tempo de trabalho -> AefTI	-0,442	0,004

Outro resultado extraído da análise das variáveis de controle é que a relação entre os indivíduos mais velhos e a variável endógena compartilhamento do conhecimento tácito apresentou resultado positivo e significativo. Para as demais relações não foram encontrados resultados com significância estatística.

## 5 DISCUSSÃO

O compartilhamento do conhecimento desempenha um papel crucial nas organizações, uma vez que o crescimento e o desenvolvimento organizacional dependem da disseminação efetiva do conhecimento entre os colaboradores. Esse aspecto ganha ainda mais relevância no contexto da implementação de novos arranjos organizacionais, nos quais a comunicação e as interações ocorrem principalmente por meio de recursos tecnológicos. Nesse sentido, o objetivo desta pesquisa foi investigar as relações entre os componentes do capital social e o compartilhamento do conhecimento tácito, apresentando uma abordagem inovadora ao incorporar a autoeficácia em tecnologia da informação nesse contexto específico.

Os dados foram coletados com 177 servidores públicos, efetivos e requisitados, da organização em estudo, que integra o Poder Judiciário Federal brasileiro, localizada no estado do Espírito Santo.

Os resultados obtidos neste estudo demonstraram que o capital social estrutural exerce um impacto positivo significativo no compartilhamento do conhecimento dentro do contexto investigado. Esses achados estão em consonância com pesquisas anteriores que também identificaram a potencialidade das interações sociais para influenciar positivamente o compartilhamento do conhecimento (ANWAR et al., 2019; HAN, YOON CHAE, 2020). A presença de laços sociais mais fortes, que envolvem proximidade e frequência das interações, cria um ambiente propício para a troca de conhecimento entre os colaboradores.

É importante ressaltar que o contexto da pandemia do COVID-19 desempenhou um papel significativo no estabelecimento desses contatos no âmbito virtual, o que potencialmente fortaleceu o impacto do capital social estrutural no compartilhamento do conhecimento, considerando que durante a pandemia foram adquiridos equipamentos e implementados sistemas de comunicação para possibilitar o trabalho remoto e a comunicação virtual entre os membros da organização.

Quanto ao aspecto cognitivo do capital social, abrangendo linguagem e visão compartilhada, também foi identificada relação positiva com o compartilhamento do conhecimento tácito, o que encontra correspondência com pesquisas anteriores que identificaram a mesma relação (GANGULY; TALUKDAR; CHATTERJEE, 2019; BERRAIES, LAJILI & CHTIOUI, 2020; HOANG e TRUONG, 2021).

De outro lado, os resultados da presente pesquisa não confirmaram a hipótese proposta inicialmente ao revelarem que a dimensão relacional do capital social não apresentou um efeito positivo significativo no compartilhamento do conhecimento. Esse achado vai de encontro a estudos anteriores que haviam identificado relação direta entre a dimensão relacional do capital social e o compartilhamento do conhecimento (GANGULY; TALUKDAR; CHATTERJEE, 2019; BERRAIES, LAJILI & CHTIOUI, 2020; HOANG e TRUONG, 2021).

Este resultado pode ser interpretado à luz de diferentes perspectivas. Uma delas é considerar que, embora a confiança, a identificação e o pertencimento, integrantes do capital social relacional, sejam importantes para o compartilhamento do conhecimento, outros fatores podem ter um papel mais expressivo nesse processo. Outra explicação possível é que as características específicas do contexto da organização pesquisada podem ter influenciado o resultado. Cada organização possui cultura, estrutura e dinâmica particulares, o que pode afetar a forma como o capital social relacional impacta o compartilhamento do conhecimento.

Outra importante contribuição desta pesquisa foi a investigação da autoeficácia em tecnologia da informação no compartilhamento do conhecimento no âmbito das organizações. Os resultados confirmaram a hipótese proposta de que altos níveis de autoeficácia em tecnologia da informação influenciam positivamente o comportamento de compartilhamento do conhecimento tácito. Essa descoberta está em consonância com pesquisas anteriores realizadas por Srivastava e Joshi (2018), Kim, Lee e Oh (2019) e Zhang, Jiang e Zhang (2023) em outros contextos.

Assim, os recursos tecnológicos, quando disponibilizados para usuários que se sintam confiantes e aptos a utilizá-los, além de diminuir eventuais resistências na utilização destes recursos (DAVIDAVIČIENE et al., 2020), contribui para a disseminação do conhecimento na organização, relativizando as barreiras impostas pelas distâncias físicas (ZHANG, JIANG & ZHANG, 2023).

Quando foi incluída a variável moderadora autoeficácia em tecnologia da informação nas relações entre as variáveis exógenas capital social relacional e capital social cognitivo e a variável endógena compartilhamento do conhecimento tácito, os resultados do presente estudo não evidenciaram efeito significativo. No entanto, é importante destacar que foi encontrado efeito significativo da variável moderadora na relação entre o capital social estrutural e o compartilhamento do conhecimento. Os resultados demonstraram que para níveis mais altos de autoeficácia em tecnologia da informação a relação entre o capital social estrutural e o compartilhamento do conhecimento tácito ficou enfraquecida. De outro lado, níveis mais baixos de autoeficácia ressaltaram a importância do capital social estrutural para o compartilhamento do conhecimento tácito.

Esses achados enfatizam a importância de considerar não apenas os componentes do capital social, mas também fatores individuais, como a autoeficácia em tecnologia da informação, ao examinar o compartilhamento do conhecimento em contextos organizacionais. Além disso, sugerem a necessidade de se promover o desenvolvimento da autoeficácia em tecnologia da informação entre os colaboradores, a fim de melhorar o compartilhamento do conhecimento e suprir assim eventuais dificuldades nas interações sociais, especialmente considerando cenários virtuais nos quais ocorra separação temporal entre os colaboradores, o que pode dificultar interações mais efetivas.

Vale ressaltar que o fato de não ter sido encontrado efeito moderador da autoeficácia em tecnologia da informação nas relações entre o capital social relacional e o capital social cognitivo e o compartilhamento do conhecimento tácito pode ser um interessante ponto de partida para que pesquisas futuras aprofundem a investigação, incluindo outras variáveis moderadoras potenciais e

explorando diferentes contextos organizacionais para obter uma compreensão mais completa das relações entre as dimensões do capital social, a autoeficácia em tecnologia da informação e o compartilhamento do conhecimento em ambientes virtuais de trabalho.

Ainda que não tenha sido originalmente definido como objetivo da presente pesquisa, aproveitou-se os dados coletados para inserir variáveis de controle que pudessem acrescentar valor aos resultados. As variáveis que apresentaram significância estatística foram sexo, idade e tempo de trabalho na instituição.

Ao considerar a variável de controle sexo, observou-se uma relação significativa e positiva entre o sexo feminino e o capital social estrutural. Essa correlação pode ser explicada considerando características socialmente atribuídas às mulheres acerca de suas habilidades sociais e capacidade para construir relacionamentos mais próximos, o que pode contribuir para a construção de um capital social estrutural mais forte. Outra perspectiva pode guardar relação com o ambiente organizacional. Em um ambiente que promove inclusão e respeito mútuo, as mulheres podem se sentir mais encorajadas a participar e a interagir ativamente aumentando o capital social estrutural.

Dessa forma, a relação positiva e significativa encontrada entre o sexo feminino e o capital social estrutural destaca a importância do papel das mulheres na promoção do compartilhamento do conhecimento e na facilitação das interações sociais dentro da organização.

Os resultados da presente pesquisa revelaram também uma relação negativa e significativa entre os indivíduos mais velhos e os que possuem mais tempo de trabalho na instituição e a autoeficácia em tecnologia da informação. Este achado indica que a adoção de estratégias de treinamento em tecnologia adaptadas às necessidades e ao ritmo de aprendizado dos colaboradores mais velhos e mais antigos, fortalecendo a confiança e o desenvolvimento de habilidades tecnológicas, pode contribuir para a disseminação das suas experiências e dos seus conhecimentos entre os colaboradores mais novos e menos experientes da organização.

## 6 CONCLUSÕES

### 6.1 RESGATANDO OS OBJETIVOS

A presente pesquisa buscou mensurar a influência das dimensões do capital social e da autoeficácia em tecnologia da informação no compartilhamento do conhecimento tácito e, especialmente, avaliar o papel moderador da autoeficácia em tecnologia nessa relação.

Os resultados destacaram que o capital social estrutural e o capital social cognitivo desempenham um papel significativo no compartilhamento do conhecimento nas organizações. Restou demonstrado, no cenário pesquisado, que promover oportunidades de contato e interação entre os colaboradores, assim como visão e objetivos compartilhados são ações que reforçam o comportamento de compartilhamento de conhecimento tácito.

Com a presente pesquisa revelou-se ainda que altos níveis de autoeficácia em tecnologia da informação propiciam maior compartilhamento do conhecimento. Isso implica que quando os colaboradores possuem confiança e habilidades tecnológicas sólidas eles estão mais propensos a utilizar recursos tecnológicos de maneira eficaz para compartilhar conhecimento.

Identificou-se adicionalmente que em um cenário no qual a autoeficácia em tecnologia alcança níveis mais elevados tende a ocorrer um enfraquecimento da relação entre o capital social estrutural e o compartilhamento do conhecimento. Com isso, conclui-se que uma certa autonomia tecnológica pode, em certas circunstâncias, suprir a falta ou a diminuição das interações sociais. Assim, ao examinar as nuances subjacentes, este estudo contribui com a ampliação do entendimento dos fatores que afetam o compartilhamento do conhecimento no contexto organizacional.

Avançando ainda nas análises, no que se refere ao papel das mulheres, identificou-se importante relação com o capital social estrutural. A inclusão e o engajamento das mulheres em redes informais de interação podem

desempenhar um papel crucial na construção e fortalecimento do capital social estrutural. Suas habilidades interpessoais que repercutem na criação de laços sociais podem influenciar, ainda que por vias indiretas, o compartilhamento do conhecimento tácito.

Outro dado revelado pelo presente estudo indica a necessidade de promover a inclusão tecnológica dos colaboradores mais idosos e mais experientes da organização. Estes colaboradores, em geral, possuem mais experiência e conhecimento acumulado ao longo dos anos e tendem a estar mais próximos da aposentadoria. Assim, sabendo-se que a autoeficácia em tecnologia contribui para o compartilhamento do conhecimento, torna-se crucial investir na melhoria dos níveis de autoeficácia em tecnologia da informação entre esses indivíduos. Através de iniciativas de capacitação personalizadas e estratégias de aprendizado adaptativas, pode-se preparar essa valiosa geração para participar do mundo digital. Ao elevar suas habilidades tecnológicas, pode-se promover a preservação e transmissão do conhecimento, como também garantir que permaneçam conectados e ativos no contexto organizacional.

## 6.2 IMPLICAÇÕES TEÓRICAS

Na perspectiva do capital social, os achados fortalecem o conhecimento atual e aprofundam o entendimento acerca dos antecedentes do compartilhamento de conhecimento, trazendo, no entanto, uma questão intrigante considerando que não foi identificada significância estatística para a relação entre o capital social relacional e o compartilhamento do conhecimento. De outro lado, os resultados destacaram a importância das dimensões estrutural e cognitiva do capital social no compartilhamento de conhecimento.

Incluindo-se a visão da teoria cognitiva social, o estudo corroborou com pesquisas anteriores realizadas em outros cenários, revelando que a autoeficácia em tecnologia é importante antecedente do compartilhamento do conhecimento. Outra contribuição teórica importante consiste na inclusão do construto autoeficácia em tecnologia como variável moderadora na relação entre as dimensões do capital social e o compartilhamento do conhecimento. Foi

identificado que, no cenário estudado, níveis altos de autoeficácia em tecnologia fortaleceram a relação entre o capital social estrutural e o compartilhamento do conhecimento. Do contrário, não foi identificada moderação na relação entre o capital social cognitivo e o relacional.

### 6.3 IMPLICAÇÕES PRÁTICAS

Ao reconhecer que a autoeficácia em tecnologia influencia positivamente o compartilhamento do conhecimento em equipes virtuais, as organizações podem direcionar esforços para fortalecer a confiança e a competência tecnológica de seus colaboradores. Tal objetivo pode ser alcançado por meio de programas de treinamento e capacitação que visam desenvolver habilidades específicas relacionadas ao uso de tecnologias de comunicação e colaboração. Ao fortalecer a confiança e a competência tecnológica, as organizações podem promover um ambiente propício ao compartilhamento efetivo de conhecimento, facilitando a colaboração e o crescimento profissional dos colaboradores, independentemente da distância geográfica que os separa.

Outra possível implicação prática deste estudo destaca a importância de fortalecer tanto o capital social estrutural quanto o capital social cognitivo para promover o compartilhamento efetivo de conhecimento nas organizações. Isso envolve a criação de redes de colaboração, comunicação efetiva entre os colaboradores, uma cultura que valorize o compartilhamento de conhecimento e a implementação de plataformas digitais que facilitem essa troca. Fortalecer essas dimensões promove uma cultura de colaboração, inovação e aprendizado contínuo, impulsionando a efetividade e o desenvolvimento organizacional.

#### 6.4 LIMITAÇÕES E DIREÇÕES PARA PESQUISAS FUTURAS

Uma das limitações da presente pesquisa é que os dados foram obtidos em um único momento, de forma transversal. Essa limitação pode afetar a capacidade de generalização dos resultados, uma vez que as circunstâncias e os relacionamentos entre as variáveis podem sofrer variação em diferentes momentos. Além disso, eventos ou fatores externos que ocorrem após a coleta dos dados podem influenciar os resultados de maneiras não contempladas na análise.

Outra limitação a ser considerada é o fato de que o estudo foi conduzido em uma única organização do setor público. Portanto, é importante ter cautela ao generalizar os resultados para outros ambientes organizacionais, uma vez que as características e dinâmicas podem variar em diferentes contextos e setores.

Adicionalmente, os dados autorrelatados estão sujeitos a viés de resposta, o que significa que os participantes podem apresentar distorções conscientes ou inconscientes em suas respostas. Isso pode ocorrer devido a fatores como a vontade de se apresentar de maneira favorável, a falta de conhecimento preciso sobre certas informações ou a interpretação subjetiva das questões do questionário.

Portanto, é necessário considerar essas limitações ao interpretar os resultados da presente pesquisa, reconhecendo que estudos futuros poderiam adotar abordagens longitudinais, multiorganizacionais e combinar diferentes fontes de dados para obter uma compreensão mais abrangente e precisa dos efeitos do capital social, da autoeficácia em tecnologia e do compartilhamento do conhecimento. Isso permitiria uma análise mais robusta e uma avaliação mais completa dos resultados obtidos.

Considerando que cada organização possui características e contextos específicos que podem influenciar a forma como o capital social e a autoeficácia em tecnologia se relacionam com o compartilhamento do conhecimento, pesquisas futuras podem também aprofundar a compreensão dessas relações

considerando fatores como cultura organizacional, estrutura hierárquica, incentivos e recompensas, suporte da alta administração e a presença de comunidades de prática.

A identificação do papel moderador da autoeficácia em tecnologia na relação entre o capital social estrutural e o compartilhamento de conhecimento ressalta a importância de se considerar variáveis contextuais, como o uso de tecnologia, em pesquisas futuras que investiguem o comportamento de compartilhamento de conhecimento. Uma variável que merece atenção especial em estudos subsequentes é a inteligência artificial (IA). Com o avanço contínuo da IA, ela se torna cada vez mais presente em ambientes organizacionais, impactando significativamente a forma como o conhecimento é compartilhado e utilizado. No entanto, parece interessante desvelar como as dimensões do capital social podem ser influenciadas com a evolução tão acelerada dos recursos tecnológicos e seus reflexos no compartilhamento do conhecimento tácito.

## 6.5 PRODUTO TÉCNICO-TECNOLÓGICO

Aliando os recursos tecnológicos disponíveis, a importância de incentivar o compartilhamento do conhecimento e de elevar os níveis de autoeficácia em tecnologia foi desenvolvida uma plataforma para compartilhamento do conhecimento, apresentada no Apêndice C, inicialmente com escopo nos conhecimentos relativos ao Sistema PJe, mas que pode ser escalada para outros projetos e equipes na organização.

A plataforma é uma iniciativa que favorece a colaboração e a interação. As ferramentas integradas permitem a troca de ideias, discussões e compartilhamento de conhecimento de forma dinâmica e interativa. A abordagem colaborativa da plataforma fortalece o capital social e contribui para uma gestão do conhecimento mais eficiente. A solução contempla um espaço no qual os usuários podem compartilhar suas experiências, boas práticas, modelos, dicas e desafios enfrentados no uso do PJe, além de reportar erros encontrados e soluções de melhoria para o sistema.

Diante do avanço da tecnologia e conhecendo-se o efeito da autoeficácia em tecnologia no compartilhamento do conhecimento, a plataforma visa ainda aproximar o usuário do uso da tecnologia, disponibilizando funcionalidades simples e intuitivas, que podem desenvolver a confiança e as habilidades tecnológicas dos usuários, contribuindo para um ambiente de trabalho mais produtivo e eficiente e oferecendo uma experiência digital integrada e personalizada.

A abordagem utiliza as ferramentas disponíveis de forma inteligente e eficiente, trazendo benefícios tangíveis para a organização. Além de organizar e concentrar o conhecimento explícito, presente em documentos, manuais e bases de dados, a plataforma prima por valorizar a dimensão tácita do conhecimento.

#### 6.6 ADERÊNCIA

A dissertação e o produto técnico desenvolvido encontram aderência com a Linha de Pesquisa 2 – Gestão de Serviços Públicos e Inovação, mais especificamente ao Projeto estruturante 4 – Transformação e Inovação Organizacional, por se tratar de uma proposta de produto tecnológico, para o compartilhamento do conhecimento, a promoção do capital social e a autoeficácia em tecnologia.

## REFERÊNCIAS

ALLEN, T. D.; GOLDEN, T. D.; & SHOCKLEY, K. M.. How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings. **Psychological Science in the Public Interest**, v. 16, n. 2, p. 40–68, 2015. <https://doi.org/10.1177/1529100615593273>

ALSHARO, M.; GREGG, D.; RAMIREZ, R. Virtual team effectiveness: The role of knowledge sharing and trust. **Information & Management**, v. 54, n. 4, p. 479–490, 2017. <https://doi.org/10.1016/j.im.2016.10.005>.

ANWAR, R., REHMAN, M., WANG, K. S., HASHMANI, M. A., SHAMIM, A. Investigation of Knowledge Sharing Behavior in Global Software Development Organizations Using Social Cognitive Theory, **IEEE Access**, v. 7, p. 71286-71298, 2019, <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2019.2912657>.

ARIAS-PÉREZ, J; CEPEDA-CARDONA, J. Knowledge management strategies and organizational improvisation: what changed after the emergence of technological turbulence caused by artificial intelligence? **Baltic Journal of Management**, v. 17, n. 2, p. 250-265, 2022.

BANDURA, A. On the Functional Properties of Perceived Self-Efficacy Revisited. **Journal of Management**, v.38, n. 1, p. 9-44, 2012. <https://doi.org/10.1177/0149206311410606>.

BERRAIES, S., LAJILI, R.; CHTIOUI, R. Social capital, employees' well-being and knowledge sharing: does enterprise social networks use matter? Case of Tunisian knowledge-intensive firms, **Journal of Intellectual Capital**, Vol. 21 No. 6, pp. 1153-1183, 2020. <https://doi.org/10.1108/JIC-01-2020-0012>

BOURDIEU, P. The forms of capital. In: **The sociology of economic life**. Routledge, 2018. p. 78-92.

BUUNK, I.; SMITH, C.F.; HALL, H. Tacit knowledge sharing in online environments: Locating 'Ba' within a platform for public sector professionals. **Journal of Librarianship and Information Science**, 51(4), 1134–1145, 2019. <https://doi.org/10.1177/0961000618769982>

CHIU, C.M.; HSU, M.H.; WANG, E. T. G. Understanding knowledge sharing in virtual communities: an integration of social capital and social cognitive theories. **Decision Support Systems**, v. 42, n. 3, p. 1872-1888, dez. 2006. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.dss.2006.04.001>.

CHOGUILL, C. L. The research design matrix: A tool for development planning research studies. **Habitat International**, v. 29, n. 4, p. 615-626, 2005. <https://doi.org/10.1016/j.habitatint.2005.06.001>.

CHRISTENSEN, P. H.; PEDERSEN, T. The dual influences of proximity on knowledge sharing. **Journal of Knowledge Management**, v. 22, n. 8, p. 1782–1802, 2018. <https://doi.org/10.1108/JKM-03-2018-0211>.

CHUNG, H. F.; SEATON, J.; COOKE, L.; DING, W. Y. Factors affecting employees' knowledge-sharing behaviour in the virtual organisation from the perspectives of well-being and organisational behaviour. **Computers in Human Behavior**, v. 64, p. 432–448, 2016. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.07.011>.

COLLINS, N; CHOU, Y.M.; WARMER, M.; ROWLEY, C. Human factors in East Asian virtual teamwork: A comparative study of Indonesia, Taiwan and Vietnam. **The International Journal of Human Resource Management**, v. 28, n. 10, p. 1475-1498, 2017.

COMPEAU, D. R.; HIGGINS, C. A. Computer self-efficacy: Development of a measure and initial test. **MIS Quarterly**, p. 189-211, 1995. <http://doi.org/10.2307/249688>.

COMPEAU, D., CORREIA, J., BENNETT THATCHER, J. When constructs become obsolete: A systematic approach to evaluating and updating constructs for information systems research. **MIS Quarterly**, v. 46, n. 22, p. 679-711, 2022.

DAVIDAVIČIENE, V.; AL MAJZOUN, K.; MEIDUTE-KAVALIAUSKIENE, I. Factors affecting knowledge sharing in virtual teams. **Sustainability**, v. 12, n. 17, p. 6917, 2020. <https://doi.org/10.3390/SU12176917>

EASTERBY-SMITH, M.; PRIETO, I. M. Dynamic capabilities and knowledge management: an integrative role for learning? **British journal of management**, v. 19, n. 3, p. 235-249, 2008. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8551.2007.00543.x>

FORNELL, C.; LARCKER, D.F. Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics. 1981.

GANGULY, A.; TALUKDAR, A.; CHATTERJEE, D. Evaluating the role of social capital, tacit knowledge sharing, knowledge quality and reciprocity in determining innovation capability of an organization. **Journal of knowledge management**, v. 23, n. 6, p. 1105-1135, 2019.

GARCIA, Plinio Silva. Análise da relação entre doação, coleta, ocultação e acumulação do conhecimento e a dimensão relacional do capital social no contexto dos times de desenvolvimento de software. (Doutorado em Administração) – PUCRS, Porto Alegre-RS, 2020.

GOLDEN, T. D.; RAGHURAM, S. Teleworker knowledge sharing and the role of altered relational and technological interactions. **Journal of Organizational Behavior**, v. 31, n. 8, p. 1061–1085, 2010. <https://doi.org/10.1002/job.652>.

HAIR JR, J. F.; BLACK, W.C.; BABIN, B.K.; ANDERSON, R.E.; TATHAM, R.L. **Análise multivariada de dados**. 6ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HAIR JR, J. F.; HULT, G. T. M.; RINGLE, C. M.; SARSTEDT, M. **A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)**. California: Sage Publications, Inc., 2. ed., 2017.

HAIR JR, J. F.; RISHER, J. J.; SARSTEDT, M.; RINGLE, C. M. When to use and how to report the results of PLS-SEM. **European Business Review**, v. 31, n. 1, p. 2-24, 2019.

HAN, S.H.; YOON, S.W.; CHAE, C. Building social capital and learning relationships through knowledge sharing: a social network approach of management students' cases. **Journal of Knowledge Management**, v. 24, n. 4, p. 921–939, 2020. <https://doi.org/10.1108/JKM-11-2019-0641>

HAO, Q.; YANG, W.; SHI, Y. Characterizing the relationship between conscientiousness and knowledge sharing behavior in virtual teams: an interactionist approach. **Computers in Human Behavior**, v. 91, p. 42-51, 2019.

HAU, Y.S., KIM, B., LEE, H., KIM, Y.G. The effects of individual motivations and social capital on employees' tacit and explicit knowledge sharing intentions, **International Journal of Information Management**, v. 33, n. 2, p. 356-366, 2013. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2012.10.009>.

HOANG, T.N.; TRUONG, C.B. The relationship between social capital, knowledge sharing and enterprise performance: Evidence from Vietnam. **The Journal of Asian Finance, Economics and Business**, v. 8, n. 11, p. 133-143, 2021.

HUNG, S. W., CHENG, M. J., HOU, C. E., & CHEN, N. R. Inclusion in global virtual teams: Exploring non-spatial proximity and knowledge sharing on innovation. **Journal of Business Research**, v. 128, p. 599-610, 2021.

HSU, L.-C., WANG, K.-Y., CHIH, W.-H. Investigating virtual community participation and promotion from a social influence perspective, **Industrial**

**Management & Data Systems**, v. 118, n. 6, pp. 1229-1250, 2018.  
<https://doi.org/10.1108/IMDS-10-2017-0477>.

ISLAM, T.; ASAD, M. Enhancing employees' creativity through entrepreneurial leadership: can knowledge sharing and creative self-efficacy matter?. **VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems**, n. ahead-of-print, 2021.

JAISWAL, N.K.; DHAR, R.L. Fostering employee creativity through transformational leadership: Moderating role of creative self-efficacy. **Creativity Research Journal**, v. 28, n. 3, p. 367-371, 2016.

KIM, S. Public Service Motivation, Organizational Social Capital, and Knowledge Sharing in the Korean Public Sector. **Public Performance & Management Review**, v. 41, n. 1, p. 130-151, 2018. <https://doi.org/10.1080/15309576.2017.1358188>.

KIM, H.; LEE, J.; OH, S. E.. Individual characteristics influencing the sharing of knowledge on social networking services: online identity, self-efficacy and knowledge sharing intentions. **Behaviour & Information Technology**, v. 39, n. 4, p. 379-390, 2020.

KIPKOSGEI, F.; KANG, S-W.; CHOI, S.B. A team-level study of the relationship between knowledge sharing and trust in Kenya: Moderating role of collaborative technology. **Sustainability**, v. 12, n. 4, p. 1615, 2020.

LEE, Y-K. Impacts of Digital Technostress and Digital Technology Self-Efficacy on Fintech Usage Intention of Chinese Gen Z Consumers. **Sustainability**, v. 13, n. 9, p. 5077, 2021. <https://doi.org/10.3390/su13095077>

LUCENA, F. O.; POPADIUK, S. Tacit knowledge in unstructured decision process. **RAUSP Management Journal**, v. 55, n. 1, p. 22-39, 2020.

MARAKAS, G.M.; JOHNSON, R.D.; CLAY, P.F. The evolving nature of the computer self-efficacy construct: An empirical investigation of measurement construction, validity, reliability and stability over time. **Journal of the Association for Information Systems**, v. 8, n. 1, p. 16-46, 2007. <https://doi.org/10.17705/1jais.00112> .

MARCHIORI, D.; MENDES, L. Knowledge management and total quality management: foundations, intellectual structures, insights regarding evolution of the literature. **Total Quality Management & Business Excellence**, v. 31, n. 9-10, p. 1135-1169, 2020.

MIDDLETON, Lyndsey; HALL, Hazel; RAESIDE, Robert. Applications and applicability of Social Cognitive Theory in information science research. **Journal of Librarianship and Information Science**, v. 51, n. 4, p. 927-937, 2019.

MOSER, C.; DEICHMANN, D. Knowledge sharing in two cultures: the moderating effect of national culture on perceived knowledge quality in online communities. **European Journal of Information Systems**, v. 30, n. 6, p. 623-641, 2021. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2020.1817802>

MUHAMMED, S.; ZAIM, H. Peer knowledge sharing and organizational performance: the role of leadership support and knowledge management success, **Journal of Knowledge Management**, v. 24, n. 10, p. 2455-2489, 2020. <https://doi.org/10.1108/JKM-03-2020-0227>

NAHAPIET, J.; GHOSHAL, S. Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage. **The Academy of Management Review**, v. 23, n. 2, p. 242–266, 1998. <https://doi.org/10.2307/259373>

NGUYEN, T.-M. Four-dimensional model: a literature review in online organisational knowledge sharing, **VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems**, v. 51, n. 1, p. 109-138, 2021. <https://doi.org/10.1108/VJIKMS-05-2019-0077>

NGUYEN, T.-M.; SIRI, N. S.; MALIK, A. Multilevel influences on individual knowledge sharing behaviours: the moderating effects of knowledge sharing opportunity and collectivism. **Journal of Knowledge Management**, v. 26, n. 1, p. 70-87, 2022. <https://doi.org/10.1108/JKM-01-2021-0009>.

NGUYEN, T.-M., NGO, L.V., GREGORY, G. Motivation in organisational online knowledge sharing, **Journal of Knowledge Management**, Vol. 26 No. 1, pp. 102-125, 2022. <https://doi.org/10.1108/JKM-09-2020-0664>

NONAKA, I; TAKEUCHI, H. Teoria da Criação do Conhecimento Organizacional. *In*: TAKEUCHI, H.; NONAKA, I. **Gestão do Conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008, p. 50-86.

NONAKA, I; TOYAMA, R. Criação do Conhecimento como Processo Sintetizador. *In*: TAKEUCHI, H.; NONAKA, I. **Gestão do Conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008, p. 87-113.

OLAISEN, J.; REVANG, O. Working smarter and greener: Collaborative knowledge sharing in virtual global project teams. **International Journal of Information Management**, v. 37, p. 1, p. 1441–1448, 2017. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2016.10.002>.

OLAN, F., ARAKPOGUN, E. O., SUKLAN, J., NAKPODIA, F., DAMIJ, N., & JAYAWICKRAMA, U. Artificial intelligence and knowledge sharing: Contributing factors to organizational performance. **Journal of Business Research**, v. 145, p. 605-615, 2022.

OLIVIER, Marilene; DIAS, Taciana de Lemos. **Template do projeto de dissertação**. Programa de Pós-graduação em Gestão Pública (PPGGP). Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). 2018.

OpenAI. (2021). ChatGPT [Software]. Disponível em <https://www.openai.com/>

OSMAN, M.A.; NOAH, S.A.M.; SAAD, S. Ontology-Based Knowledge Management Tools for Knowledge Sharing in Organization - A Review. **IEEE Access**, v. 10, p. 43267-43283, 2022.

PAI, R. Y.; SHETTY, A.; SHETTY, A. D.; BHANDARY, R.; SHETTY, J.; NAYAK, S.; DINESH, T.K.; D'SOUZA, K. J. Integrating artificial intelligence for knowledge management systems - synergy among people and technology: a systematic review of the evidence. **Economic Research-Ekonomska Istraživanja**, v. 35, n. 1, p. 7043-7065, 2022.

PEREIRA, V.; MOHIYA, M. Share or hide? Investigating positive and negative employee intentions and organizational support in the context of knowledge sharing and hiding. **Journal of Business Research**, v. 129, p. 368-381, 2021.

PETTER, S.; BARBER, C. S.; BARBER, D. Gaming the system: The effects of social capital as a resource for virtual team members. **Information & Management**, v. 57, n. 6, 2020. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103239>.

PUTNAM, R. D. Tuning in, Tuning out: The Strange Disappearance of Social Capital in America. **PS: Political Science and Politics**, v. 28, n. 4, p. 664-683, 1995.

QURESHI, I.; FANG, Y.; HAGGERTY, N.; COMPEAU, D. R.; ZHANG, X. IT-mediated social interactions and knowledge sharing: Role of competence-based trust and background heterogeneity. **Information Systems Journal**, v. 28, n. 5, p. 929–955, 2018. <https://doi.org/10.1111/isj.12181>

RAGHURAM, S.; HILL, N. S.; GIBBS, J. L.; MARUPING, L. M. Virtual work: Bridging research clusters. **Academy of Management Annals**, v. 13, n. 1, p. 1-34, 2019. <https://doi.org/10.5465/annals.2017.0020>

RINGLE, C. M.; WENDE, S.; BECKER, J.-M. "SmartPLS 4." Oststeinbek: SmartPLS GmbH, 2022. <http://www.smartpls.com>

ROHE, W. Building Social Capital through Community Development (In: Using social capital to help integrate planning theory, research, and practice: Preface. **Journal of the American Planning Association**, v. 70, n. 2, p. 142-192, 2004.

RUILLER, C., VAN DER HEIJDEN, B., CHEDOTEL, F.; DUMAS, M. You have got a friend: The value of perceived proximity for teleworking success in dispersed teams, **Team Performance Management**, v. 25, n. 1/2, p. 2-29, 2019. <https://doi-org.ez43.periodicos.capes.gov.br/10.1108/TPM-11-2017-0069>

SANTANA, M.; COBO, M. J. What is the future of work? A science mapping analysis. **European Management Journal**, v. 38, p. 846–862, 2020. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2020.04.010>.

SHARABATI, M.M. The impact of knowledge sharing through social networks on students' academic performance. **International Journal of Business and Information**, 2018.

SHI, W.; WEBER, M. S. Rethinking the complexity of virtual work and knowledge sharing. **Journal of the Association for Information Science and Technology**, v. 69, n. 11, p. 1318-1329, 2018.

SRIVASTAVA, A.P.; JOSHI, Y. Examining the role of technology leadership on knowledge sharing behaviour. **International Journal of Knowledge Management (IJKM)**, v. 14, n. 4, p. 13-29, 2018.

SWIFT, M. L.; VIRICK, M. Perceived Support, Knowledge Tacitness, and Provider Knowledge Sharing. **Group & Organization Management**, v. 38, n. 6, p. 717–742, 2013. <https://doi.org/10.1177/1059601113507597>

TAKEUCHI, H.; NONAKA, I. Criação e Dialética do Conhecimento. In: TAKEUCHI, H.; NONAKA, I. **Gestão do Conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008, p. 13-34.

TØNNESEN, Ø.; DHIR, A.; FLÅTEN, B.T. Digital knowledge sharing and creative performance: Work from home during the COVID-19 pandemic. **Technological Forecasting and Social Change**, v. 170, 2021. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120866>

VAN DER MEULEN, N., VAN BAALEN, P., VAN HECK, E., & MÜLDER, S. No teleworker is an island: The impact of temporal and spatial separation along with media use on knowledge sharing networks. **Journal of Information Technology**, v. 34, n. 3, p. 243–262, 2019. <https://doi.org/10.1177/0268396218816531>

WANG, B.; LIU, Y.; QIAN, J.; PARKER, S. K. Achieving Effective Remote Working During the COVID-19 Pandemic: A Work Design Perspective. **Applied Psychology**, v. 70, n. 1, p. 6–59, 2021. <https://doi.org/10.1111/apps.12290>

WU, Y., HU, X., WEI, J., MARINOVA, D. The effects of attitudes toward knowledge sharing, perceived social norms and job autonomy on employees' knowledge-sharing intentions, **Journal of Knowledge Management**, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print, 2022. <https://doi.org/10.1108/JKM-06-2022-0468>

YOON, Dong-Yeol; HAN, Seung-Hyun. Global leadership competencies and knowledge transfer in Korean multinational corporations: Self-efficacy as a moderator. **Social Behavior and Personality: an international journal**, v. 46, n. 7, p. 1143-1156, 2018

ZHANG, Z. Organizational culture and knowledge sharing: design of incentives and business processes, **Business Process Management Journal**, v. 24, n. 2, p. 384-399, 2018.

ZHANG, W; JIANG, Y.; ZHANG, W. Antecedents of online knowledge seeking of employees in technical R&D team: an empirical study in China. **IEEE Transactions on Engineering Management**, vol. 70. n. 2, p. 523-532, 2023. <https://doi.org/10.1109/TEM.2021.3052373>

ZHANG, X; LIU, Shan; DENG, Z.; CHEN, X. Knowledge sharing motivations in online health communities: A comparative study of health professionals and normal users. **Computers in Human Behavior**, v. 75, p. 797-810, 2017. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.06.028>

## APÊNDICES

### APÊNDICE A – Modelo do Questionário

#### Termo de Consentimento

Apêndice B.

#### Dados Gerais

Sexo.

- Homem
- Mulher

Idade.

- 18-29 anos; 30-39 anos; 40-49 anos; 50-59 anos; +60 anos.

Grau de instrução.

- Médio ou técnico; Superior; Superior com Especialização ou MBA; Mestrado ou Doutorado.

Lotação atual.

- Sede
- Cartório Eleitoral (grande Vitória)
- Cartório Eleitoral (interior do Estado)

Tempo de trabalho no TRE-ES.

- De 0 a 5 anos; Acima de 5 até 10 anos; Acima de 10 até 15 anos; Acima de 15 até 20 anos; Acima de 20 até 25 anos; Acima de 25 anos.

Vínculo com a instituição.

- Efetivo
- Estagiário, requisitado, cedido ou comissionado

Alternativas:

( ) DISCORDO TOTALMENTE ( ) DISCORDO ( ) NÃO CONCORDO NEM DISCORDO ( ) CONCORDO ( ) CONCORDO TOTALMENTE

### CAPITAL SOCIAL RELACIONAL

Os itens constantes nesta seção estão relacionados com os níveis de identificação (sentimento de pertencimento), confiança e reciprocidade (trocas mútuas) no contexto organizacional.

Avalie a sua percepção sobre cada uma das assertivas abaixo propostas.

- CSRI<sub>d1</sub> Eu tenho um sentimento de pertencimento a minha organização (Justiça Eleitoral capixaba).
- CSRI<sub>d2</sub> Eu tenho a sensação de união ou proximidade com outros colegas da minha organização (Justiça Eleitoral capixaba).
- CSRI<sub>d3</sub> Eu me sinto bem ao me relacionar com os colegas da minha organização (Justiça Eleitoral capixaba).
- CSRI<sub>d4</sub> Eu tenho orgulho de ser membro da minha organização (Justiça Eleitoral capixaba).

- CSRCo1 Eu confio que os colegas da minha organização (Justiça Eleitoral capixaba) não tirarão vantagem uns dos outros.
- CSRCo2 Eu confio que os colegas da minha organização (Justiça Eleitoral capixaba) cumprirão as promessas que fazem uns aos outros.
- CSRCo3 Eu confio que os colegas da minha organização (Justiça Eleitoral capixaba) se comportam de maneira coerente.
- CSRCo4 16. Eu confio que os colegas da minha organização (Justiça Eleitoral capixaba) são sinceros uns com os outros.
- CSRRe1 Eu acredito que os colegas da minha organização (Justiça Eleitoral capixaba) me ajudarão.
- CSRRe2 Eu acredito que as minhas consultas (buscas) por conhecimento serão respondidas pelos colegas da minha organização (Justiça Eleitoral capixaba).
- CSRRe3 Eu acredito que os colegas da minha organização (Justiça Eleitoral capixaba) contribuirão comigo com conhecimento confiável.
- CSRRe4 Eu acredito que os colegas da minha organização (Justiça Eleitoral capixaba) contribuirão comigo com conhecimento útil.

## **CAPITAL SOCIAL ESTRUTURAL**

Avalie nesta seção a sua percepção acerca das interações sociais (laços sociais) existentes entre os indivíduos na sua organização.

- CSEIS1 Mantenho relações sociais próximas com alguns membros da minha organização (Justiça Eleitoral capixaba).
- CSEIS2 Passo muito tempo interagindo com alguns membros da minha organização (Justiça Eleitoral capixaba).
- CSEIS3 Conheço alguns membros da minha organização (Justiça Eleitoral capixaba) a nível pessoal.
- CSEIS4 Tenho comunicação frequente com alguns membros da minha organização (Justiça Eleitoral capixaba).

## **CAPITAL SOCIAL COGNITIVO**

Agora vamos falar sobre visão compartilhada entre os membros da organização, caracterizada pelo compartilhamento de normas, valores, crenças e objetivos comuns, bem como a existência de linguagem compartilhada.

- CSCLi1 Os colegas da minha organização (Justiça Eleitoral capixaba) utilizam termos ou expressões conhecidas pelos demais membros.
- CSCLi2 Os colegas da minha organização (Justiça Eleitoral capixaba) usam uma linguagem compreensível durante as reuniões.
- CSCLi3 Os colegas da minha organização (Justiça Eleitoral capixaba) usam uma linguagem compreensível para elaborar mensagens, tutoriais ou orientações.
- CSCVi1 Os colegas da minha organização (Justiça Eleitoral capixaba) estão dispostos a ajudar outros colegas a resolverem seus problemas profissionais.
- CSCVi2 Os colegas da minha organização (Justiça Eleitoral capixaba) compartilham o objetivo de aprender uns com os outros.

CSCVi3 Os colegas da minha organização (Justiça Eleitoral capixaba) compartilham o sentimento de que ajudar aos outros é prazeroso.

## COMPARTILHAMENTO DO CONHECIMENTO

Trata-se do grau em que alguém acredita que se envolve em um ato de compartilhamento de conhecimento.

Avalie as proposições abaixo indicando o seu grau de concordância com cada uma delas.

- CCTac1 Eu compartilho minha experiência ou know-how de trabalho com outros membros da organização (Justiça Eleitoral capixaba).
- CCTac2 Eu sempre forneço, a pedido de outros membros de minha organização (Justiça Eleitoral capixaba), informações sobre quem deve ser procurado e onde podem encontrar conhecimento o dentro da organização.
- CCTac3 Eu compartilho o conhecimento adquirido na minha formação educacional com outros membros da organização (Justiça Eleitoral capixaba).
- CCTac4 Eu compartilho o conhecimento aprendido em treinamentos com outros membros da organização (Justiça Eleitoral capixaba).

## AUTOEFICÁCIA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A autoeficácia pode ser conceituada como a crença do indivíduo acerca de sua aptidão para realizar determinada atividade. A autoeficácia em tecnologia é um tipo específico de autoeficácia, sendo conceituado como: "*crença de uma pessoa em suas capacidades para organizar e executar os cursos de ação necessários para usar a tecnologia da informação*" (Compeau et al., 2022).

A tecnologia está a nossa volta e todos os dias nos deparamos com recursos que podem ser utilizados em nossas vidas. Envolve atividades como fazer compras, aprender, fazer uso de algo ou compartilhar. Nas questões a seguir, avalie a sua confiança em lidar com os recursos tecnológicos disponíveis ao seu redor. Expresse o quanto você está seguro de que pode fazer cada uma das proposições, selecionando o número adequado na escala. Classifique seu grau de confiança de 0 a 10 considerando a escala abaixo:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Não consigo de forma alguma					Não tenho bem certeza se consigo					Tenho certeza absoluta de que consigo

- AefTI1 Eu consigo examinar o meu ambiente em busca de novos recursos tecnológicos que sejam úteis.
- AefTI2 Eu consigo adquirir recursos tecnológicos que vão me ajudar.
- AefTI3 Eu consigo instalar/configurar recursos tecnológicos.

- AefTI4 Eu consigo integrar uma tecnologia com outras tecnologias relacionadas (exemplos: conectar um computador a uma rede sem fio; transferir um arquivo de um equipamento para outro).
- AefTI5 Eu consigo me adaptar a novos recursos e atualizações tecnológicas.
- AefTI6 Eu consigo aprender a usar tecnologias com as quais não estou familiarizado.
- AefTI7 Eu consigo utilizar recursos tecnológicos para realizar tarefas simples.
- AefTI8 Eu consigo utilizar recursos tecnológicos para executar tarefas mais sofisticadas.
- AefTI9 Eu consigo utilizar tecnologias para executar tarefas para as quais elas não foram exatamente criadas.
- AefTI10 Eu consigo desenvolver minhas habilidades relativas a tecnologia.
- AefTI11 Eu consigo solucionar problemas envolvendo tecnologia.
- AefTI12 Eu consigo manter atualizados os recursos tecnológicos.
- AefTI13 Eu consigo encontrar ajuda para resolver problemas relativos ao uso de tecnologia que estão além da minha capacidade.\*
- AefTI14 Eu consigo demonstrar às pessoas ao meu redor como usar recursos tecnológicos.
- AefTI15 Eu consigo ajudar os outros a resolver problemas com tecnologia.

\*Questão excluída do modelo por não apresentar carga fatorial mínima indicada, conforme explicado na seção Métodos e Procedimentos.

## **APÊNDICE B – Termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE)**

Você foi convidado(a) a participar da pesquisa intitulada “A relação entre a autoeficácia em tecnologia da informação, o capital social e o compartilhamento do conhecimento”, realizada pela mestrandia Rejane Werlang Marchiori, sob orientação do Professor Doutor Thalmó de Paiva Coelho Junior.

O objetivo do trabalho é identificar o papel da autoeficácia em tecnologia da informação e dos construtos do capital social no compartilhamento do conhecimento.

O contexto organizacional caracterizado pelo compartilhamento do conhecimento com a utilização de ferramentas de tecnologia da informação e comunicação justifica a realização de pesquisa sobre o tema compartilhamento do conhecimento integrado com os temas autoeficácia e capital social.

Se você concordar em participar deste estudo precisará selecionar a opção “Declaro que li o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e concordo em participar da pesquisa” e preencher o questionário eletrônico não identificado com duração aproximada de 15 minutos, esclarecendo que todas as respostas são anônimas.

Os riscos da participação na presente pesquisa estão relacionados com o uso de formulários eletrônicos, que podem ser suscetíveis a ataques de hackers ou falhas técnicas, podendo resultar em vazamento de dados. Para atenuar estes riscos, a pesquisadora realizará downloads frequentes das respostas coletadas, excluindo da nuvem o seu conteúdo. Para minimizar o risco de identificação do respondente não serão coletados dados que identifiquem ou individualizem o respondente.

Os questionários foram elaborados utilizando-se de linguagem simples e objetiva, bem como foram validados em um pré-teste com potenciais respondentes, de modo a facilitar o seu entendimento.

Você não é obrigado(a) a participar, podendo desistir a qualquer momento durante o preenchimento do formulário eletrônico. Considerando que os respondentes não são identificados, esclareço que não será possível desistir da participação na pesquisa após a conclusão e o envio do formulário eletrônico preenchido.

Não haverá benefícios diretos para você. Os possíveis benefícios indiretos estão relacionados com a contribuição deste estudo para o conhecimento científico, bem como com eventual política adotada pela instituição após a conclusão do estudo. Os resultados da pesquisa, bem como as propostas contendo práticas atuais e eficazes para o desenvolvimento da autoeficácia em tecnologia da informação e para o aprimoramento do compartilhamento do conhecimento serão apresentadas à organização. Não haverá qualquer valor econômico a ser auferido pela sua participação.

Saiba que a sua participação é muito importante!

Caso necessite de assistência ou esclarecimento acerca da presente pesquisa a pesquisadora responsável poderá ser contatada por meio do telefone 27 99982-5844 ou endereço eletrônico [rejanewm@outlook.com](mailto:rejanewm@outlook.com), bem como via canais de contatos institucionais (MS Teams, e-mail).

O Comitê de Ética em Pesquisa da UFES/Campus Goiabeiras também poderá ser acionado em caso de denúncias ou intercorrências com a pesquisa via telefone (27) 3145-9820, e-mail [cep.goiabeiras@gmail.com](mailto:cep.goiabeiras@gmail.com) ou no endereço Av. Fernando Ferrari, 514, Campus Universitário, sala 07 do Prédio Administrativo do CCHN, Goiabeiras, Vitória - ES, CEP 29.075-910.

Eventuais danos decorrentes desta pesquisa, desde que comprovados por decisão judicial, serão indenizados, bem como serão ressarcidos eventuais gastos relativos a sua participação na presente pesquisa.

Declaro que li o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e que concordo em participar da pesquisa. Também declaro que recebi uma via deste termo, de igual teor, assinada pela pesquisadora e rubricada em todas as páginas.

#### **DECLARAÇÃO DA PESQUISADORA**

Na condição de pesquisadora responsável por esta pesquisa, declaro ter cumprido as exigências da Resolução CNS nº 466/2012, a qual estabelece diretrizes e normas regulamentadoras para pesquisas envolvendo seres humanos.

Declaro também que via assinada digitalmente do presente termo será encaminhada por e-mail juntamente com o convite e o formulário eletrônico da pesquisa.

REJANE WERLANG MARCHIORI  
Pesquisadora

## APÊNDICE C – Produto Técnico Tecnológico



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA**



**REJANE WERLANG MARCHIORI**

**Prof. Dr. THALMO DE PAIVA COELHO JUNIOR**

**PLATAFORMA COLABORATIVA PARA COMPARTILHAMENTO  
DO CONHECIMENTO**

**VITÓRIA- ES**  
**2023**



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA



<b>PROGRAMA DE MESTRADO EM GESTÃO PÚBLICA - UFES</b>	
<b>Tipo e Título do Produto Técnico/Tecnológico</b>	
<b>Desenvolvimento de produto: Plataforma colaborativa para compartilhamento do conhecimento</b>	
<b>Autores do PTT</b>	
<b>Rejane Werlang Marchiori (Egresso)</b>	Orcid: 0000-0002-9768-4984
<b>Prof. Dr. Thalmo de Paiva Coelho Junior (Orientador)</b>	Orcid: 0000-0002-3716-1882
<b>Instituição estudada</b>	
<b>Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo</b>	
<b>Recebimento do Produto Técnico/Tecnológico</b>	
<b>Diretor Geral (Gestor da Instituição)</b>	
<b>Setor/Função do recebimento</b>	
<b>Gabinete da Diretoria</b>	
<b>Dados do egresso</b>	
<b>Nome da Instituição do discente/egresso- Origem da Vaga ( ) UFES ( x ) Conveniada ( ) Demanda Social</b>	
<b>Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo</b>	
<b>Vínculo/Setor de trabalho do discente/egresso: Efetivo/Secretaria Judiciária</b>	
<b>Título da dissertação que deu origem ao Produto Técnico/Tecnológico</b>	
<b>A relação entre a autoeficácia em tecnologia da informação, o capital social e o compartilhamento do conhecimento.</b>	
<b>Links do repositório da dissertação</b>	
<b>E-mail: rejanewm@gmail.com</b>	
<b>Matrícula do egresso no PPGGP: 2021130996</b>	<b>Data da titulação: 28/07/2023</b>
<b>Palavras-chave: Gestão Pública. TRE-ES. Compartilhamento do conhecimento.</b>	



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA



## **PLATAFORMA COLABORATIVA PARA COMPARTILHAMENTO DO CONHECIMENTO**

### **1 INTRODUÇÃO**

O produto técnico/tecnológico (PPT) aqui apresentado é resultante da dissertação apresentada ao Programa de Mestrado em Gestão Pública da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), cuja oportunidade foi proporcionada pelo convênio entre a UFES e o Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo, onde ocupo o cargo de Técnico Judiciário.

O produto técnico desenvolvido consiste em uma plataforma colaborativa que tem como objetivo integrar o conhecimento organizacional e estimular o compartilhamento acerca do sistema eletrônico de tramitação de processos judiciais – PJe no âmbito dos cartórios eleitorais deste Estado.

O Sistema PJe foi escolhido pelo Conselho Nacional de Justiça como ferramenta padronizada para tramitação de processos para o Poder Judiciário, customizado para atender as particularidades de cada órgão da Justiça, e é utilizado desde 2017 pela Justiça Eleitoral brasileira.

No âmbito do TRE-ES, a implementação foi gradativa, iniciando também em 2017. Referido sistema é utilizado atualmente pelos 50 cartórios eleitorais do estado do Espírito Santo por serventuários, juízes, promotores, advogados, partes e outros participantes.

Por se tratar de um sistema de uso recente e implantado em um ambiente tecnológico em constante modernização, o sistema é frequentemente atualizado

e recebe rotineiramente novas funcionalidades que visam auxiliar na otimização dos trabalhos e na eficiência da movimentação de processos.

Neste contexto, exsurge a necessidade de desenvolver uma plataforma colaborativa que visa consolidar e compartilhar o conhecimento técnico e prático relacionado ao PJe.

Além de organizar e concentrar o conhecimento explícito, presente em documentos, manuais e bases de dados, a plataforma prima por valorizar a dimensão tácita do conhecimento.

## **2 TIPO DO PRODUTO TÉCNICO/TECNOLÓGICO OBTIDO**

Desenvolvimento de produto: Plataforma colaborativa para compartilhamento do conhecimento, apresentado no formato de protótipo.

## **3 SITUAÇÃO ENCONTRADA ANTES DA PESQUISA**

O sistema PJe foi implantado em toda a Justiça Eleitoral capixaba em 2019, sendo que sua utilização atingiu o ápice nas eleições municipais de 2020, especialmente com a tramitação de processos judiciais relativos àquela eleição, incluindo os processos de registro de candidaturas, representações por propaganda eleitoral e prestação de contas dos partidos e candidatos.

Uma das reclamações mais comuns relativas ao uso do sistema, apresentadas pelos usuários à equipe de suporte, é a falta de um repositório de conhecimento organizado acerca do uso do sistema, de um manual de uso, da dificuldade em localizar informações e orientações de forma intuitiva, especialmente por parte dos usuários dos cartórios eleitorais. Tal reclamação ainda persiste, tendo sido apresentada na reunião de avaliação realizada em fevereiro/2023 sugestão de desenvolvimento de uma intranet mais moderna, com ferramentas de facilitação de buscas, e, ainda, criação de página no Teams para centralizar informações.

#### **4 OBJETIVOS/FINALIDADE DO PRODUTO TÉCNICO/ TECNOLÓGICO**

A plataforma apresentada visa atender à demanda dos servidores dos cartórios eleitorais quanto à centralização do conhecimento, divulgação de notícias e informações, e ainda contempla um espaço rico em possibilidades de interação e colaboração, onde os usuários podem compartilhar suas experiências, boas práticas, modelos, dicas e desafios enfrentados no uso do PJe, além de reportar erros encontrados e sugestões de melhoria para o sistema.

#### **5 METODOLOGIA UTILIZADA**

O produto foi desenvolvido a partir de revisão de literatura e pesquisa empírica realizada junto aos colaboradores do TRE e pode ser utilizado como um protótipo para o desenvolvimento de ambientes colaborativos para outros projetos e equipes.

A pesquisa realizada passou pelo Comitê de Ética, mantendo-se o sigilo dos participantes, que anuíram com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

#### **6 CONTRIBUIÇÕES GERAIS**

A plataforma criada, que utiliza recursos tecnológicos disponibilizados pela própria instituição, privilegia:

- a visibilidade e a acessibilidade às informações e aos conhecimentos relevantes;
- a cooperação e a interação entre os colaboradores, independentemente de sua localização geográfica;
- o engajamento dos colaboradores, promovendo uma cultura de aprendizagem e compartilhamento contínuo;
- a melhoria da produtividade e eficiência organizacional, com acesso rápido e fácil às informações necessárias;
- a preservação e a organização do conhecimento institucional, evitando a perda de informações importantes.

- a criação de um ambiente favorável ao crescimento profissional e ao desenvolvimento de habilidades.

## **7 CONTRIBUIÇÕES METODOLÓGICAS**

O produto técnico foi desenvolvido a partir de pesquisa quantitativa realizada por meio de instrumento de coleta de dados, na qual buscou-se de identificar os efeitos do capital social e da autoeficácia em tecnologia no compartilhamento do conhecimento tácito. A partir dos resultados encontrados, elaborou-se um produto que visa potencializar o compartilhamento do conhecimento tácito e aumentar a autoeficácia em tecnologia a partir da utilização de uma plataforma colaborativa.

Pode-se considerar que foi utilizada metodologia já utilizada pela comunidade acadêmica, não apresentando contribuições metodológicas.

## **8 ADERÊNCIA ÀS LINHAS E PROJETOS DE PESQUISA**

O produto apresentado está relacionado com a administração pública, uma vez que a pesquisa foi realizada em um órgão do Poder Judiciário Brasileiro, o Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo.

O PTT apresentado encontra aderência coma Linha de Pesquisa 2 – Gestão de Serviços Públicos e Inovação, mais especificamente ao Projeto estruturante 4 – Transformação e Inovação Organizacional, por se tratar de uma proposta de produto tecnológico para o compartilhamento do conhecimento, a promoção do capital social e a autoeficácia em tecnologia.

## **9 POSSIBILIDADES DE APLICAÇÃO DO TÉCNICO/TECNOLÓGICO**

A plataforma apresentada demonstra potencial de impacto ao ser avaliada em termos de sua aplicabilidade, considerando que se aplica também ao contexto de outras instituições que utilizam o Sistema PJe, especialmente a Justiça Eleitoral brasileira. A ferramenta pode ser ampliada para uso em outros tribunais,

permitindo que o conhecimento seja compartilhado de forma colaborativa e beneficie um número maior de usuários. Essa colaboração entre tribunais eleitorais que utilizam o Sistema PJe fortalece a troca de informações, a padronização de processos e a eficiência na gestão de casos judiciais, contribuindo para o avanço e aperfeiçoamento do sistema como um todo.

## **10 IMPACTOS (Social, econômico e cultural) (Real ou potencial)**

A plataforma de compartilhamento do conhecimento apresenta um impacto potencial significativo nas esferas social, econômica e cultural. Em primeiro lugar, do ponto de vista social, a plataforma promove a disseminação de conhecimento e a colaboração entre indivíduos no âmbito da instituição, podendo se expandir para outros tribunais. Assim, contribui para o fortalecimento da comunidade de usuários, o compartilhamento de boas práticas e a criação de redes de aprendizagem.

Em termos econômicos, a plataforma de compartilhamento do conhecimento pode gerar benefícios financeiros significativos. Ao promover a colaboração e a troca de recursos intelectuais, a plataforma impulsiona a inovação, o desenvolvimento de novas soluções e a otimização de processos. De tal modo, pode resultar em maior eficiência operacional, redução de custos na busca da informação, maior agilidade na tramitação de processos judiciais, e resultar no julgamento mais célere das demandas judiciais.

Quanto ao aspecto cultural, a plataforma de compartilhamento do conhecimento desempenha um papel fundamental na promoção da cultura organizacional, importante fator para a unidade e para que a organização atinja seus objetivos. Ao facilitar a troca de conhecimentos e práticas entre os membros de uma organização, a plataforma fortalece os laços e a identidade cultural interna. Ela permite que os colaboradores compartilhem experiências, ideias e perspectivas, enriquecendo assim o ambiente de trabalho e estimulando a criatividade e a inovação.

## **11 REPLICABILIDADE**

A plataforma foi desenvolvida com uma arquitetura modular, o que significa que seus componentes principais podem ser facilmente ajustados a diferentes contextos. Isso permite que outras unidades da mesma organização ou, ainda, outras organizações implementem a plataforma de acordo com suas necessidades específicas, aproveitando a estrutura e as funcionalidades sugeridas.

A plataforma segue, ainda, padrões tecnológicos conhecidos, o que facilita sua implementação em outras instituições que utilizam tecnologias semelhantes. Isso reduz a necessidade de grandes adaptações ou integrações complexas, tornando o processo de replicação mais ágil e eficiente.

## **12 ABRANGÊNCIA TERRITORIAL**

O produto técnico foi desenvolvido para uso em uma atividade específica da organização estudada. Nesse sentido, possui abrangência local. No entanto, pode ser replicado para outras unidades e, ainda, para outros tribunais eleitorais, podendo ser ampliado para que alcance abrangência nacional.

## **13 COMPLEXIDADE**

O produto técnico oferecido possui complexidade baixa, considerando que no seu desenvolvimento foram aplicados conceitos e práticas indicadas na literatura científica, aliados à pesquisa empírica realizada na organização e às tecnologias disponíveis.

## **14 ASPECTOS INOVADORES**

Para o desenvolvimento da plataforma foram utilizadas tecnologias disponíveis na organização, mas não utilizadas em toda a sua potencialidade, o que representa uma abordagem inovadora.

Além disso, a pesquisa empírica realizada evidenciou a relação positiva entre a autoeficácia em tecnologia, o capital social estrutural e cognitivo e o compartilhamento do conhecimento. Essa abordagem baseada em evidências fornece uma fundamentação sólida para o desenvolvimento da plataforma. Assim, pode-se enquadrar o presente produto como de médio teor inovativo.

Outro aspecto inovador é que a plataforma foi projetada com ênfase na colaboração e interação entre os usuários, oferecendo recursos que incentivam a participação ativa, facilitam a troca de ideias, promovem a co-criação e aumentam o engajamento dos usuários. Ao priorizar a colaboração, a plataforma proporciona um ambiente propício para o compartilhamento efetivo de conhecimento.

## **15 SETOR DA SOCIEDADE INFLUENCIADO**

O presente trabalho pode beneficiar os clientes dos serviços públicos prestados pelo Tribunal Regional Eleitoral, especialmente aqueles envolvidos com as demandas judiciais eleitorais, considerando que o sistema PJe é utilizado para movimentação de processos.

## **16 VÍNCULO COM O PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL OU PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO**

Conforme consta no mapa estratégico do Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo, ciclo 2021-2026, a missão da instituição é “garantir a legitimidade do processo eleitoral em todas as suas fases, quer sejam de apoio, quer finalísticas”. Nesse sentido, a organização incluiu na sua cadeia de valor macroprocessos de apoio, pessoas e tecnologia e comunicação, aos macroprocessos principais, dentre os quais consta gestão processual (pág. 8). Assim, considerando que o sistema PJe é a ferramenta de trabalho utilizada para processamentos dos feitos judiciais, a disseminação dos conhecimentos relativos à ferramenta é importante para o cumprimento das metas relativas ao macrodesafio “agilidade e produtividade na prestação jurisdicional”.

Planejamento estratégico 2021-2026 do TRE-ES disponível em [https://www.tre-es.jus.br/++theme++justica\\_eleitoral/pdfjs/web/viewer.html?file=https://www.tre-es.jus.br/institucional/governanca-e-gestao/arquivos/planejamento-estrategico/planejamento-estrategico-2021-2026/@\\_@\\_download/file/Planejamento%20Estrat%C3%A9gico%202021-2026%20produto%20gr%C3%A1fico.pdf](https://www.tre-es.jus.br/++theme++justica_eleitoral/pdfjs/web/viewer.html?file=https://www.tre-es.jus.br/institucional/governanca-e-gestao/arquivos/planejamento-estrategico/planejamento-estrategico-2021-2026/@_@_download/file/Planejamento%20Estrat%C3%A9gico%202021-2026%20produto%20gr%C3%A1fico.pdf)

## **17 FOMENTO**

Este PTT foi desenvolvido com apoio da infraestrutura disponibilizada pelo Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo, especialmente no que se refere ao pacote Microsoft 365, incluindo MS Teams, Yammer (Viva Engage) e SharePoint e outros.

## **18 REGISTRO DE PROPRIEDADE INTELECTUAL**

Não houve registro de propriedade intelectual do presente projeto.

## **19 ESTÁGIO DA TECNOLOGIA**

O ambiente desenvolvido encontra-se pronto para uso pela instituição, bastando para tanto sua publicação.

## **20 TRANSFERÊNCIA DA TECNOLOGIA OU CONHECIMENTO**

Houve transferência de tecnologia do produto desenvolvido, considerando que o ambiente foi produzido diretamente no ambiente tecnológico da instituição.

## **21 AÇÕES NECESSÁRIAS PARA IMPLEMENTAÇÃO DO PRODUTO**

Considerando que foi projetada como um site de equipe, a plataforma permite o gerenciamento de permissões aos usuários para uso de cada uma das funcionalidades. A ideia é que muitos usuários possam incluir notícias e

conteúdos considerados úteis e de interesse da equipe. No entanto, antes de conceder permissão em larga escala aos usuários será necessário realizar capacitação. De início, a proposta é que seja aberta uma turma de até 10 participantes voluntários.

Para o lançamento da plataforma são propostas as seguintes ações, em datas a serem definidas:

<b>Evento</b>
Divulgação da plataforma aos usuários
Treinamento para usuários voluntários colaboradores de conteúdo

## **22 DESCRIÇÃO DO PRODUTO TÉCNICO / TECNOLÓGICO**

Aliando os recursos tecnológicos disponíveis, a importância de incentivar o compartilhamento do conhecimento e de elevar os níveis de autoeficácia em tecnologia surge a proposta de uma plataforma para compartilhamento do conhecimento, inicialmente com escopo nos conhecimentos relativos ao Sistema PJe, mas que pode ser escalada para outros projetos e equipes na organização.

O diferencial deste produto foi utilizar a abordagem focada no usuário, priorizando as suas necessidades e experiências. A plataforma foi projetada de forma intuitiva e amigável, tornando o conteúdo mais acessível e prático para todos os envolvidos.

A plataforma é uma iniciativa que favorece a colaboração e a interação. As ferramentas integradas permitem a troca de ideias, discussões e compartilhamento de conhecimento de forma dinâmica e interativa. A abordagem colaborativa da plataforma fortalece o capital social e contribui para uma gestão do conhecimento mais eficiente.

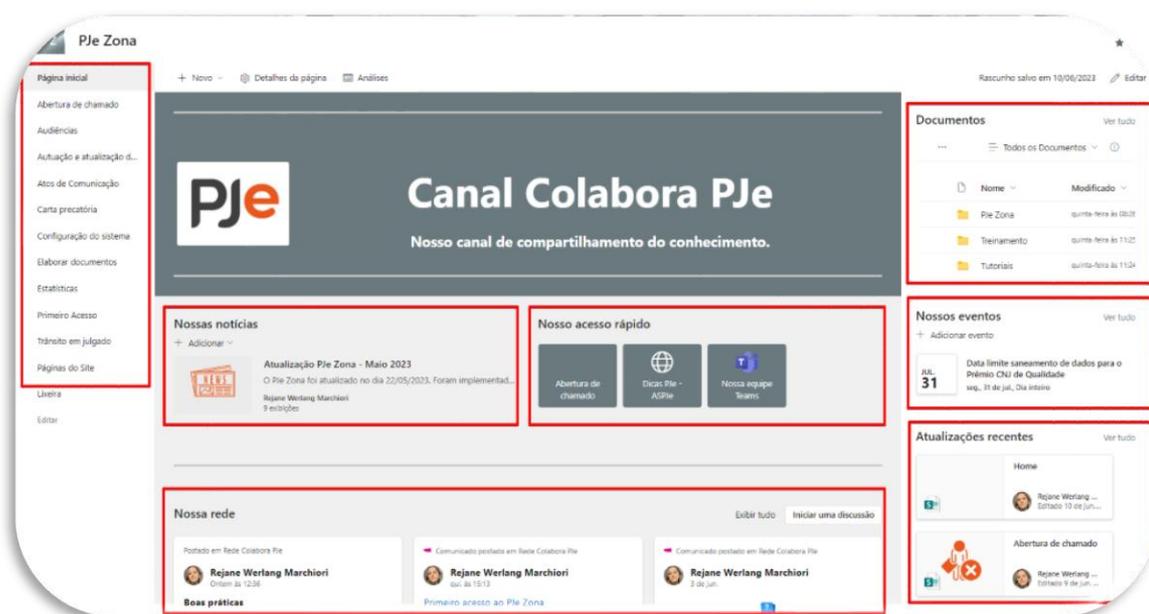
Diante do avanço da tecnologia e conhecendo-se o efeito da autoeficácia em tecnologia no compartilhamento do conhecimento, a plataforma visa ainda aproximar o usuário do uso da tecnologia, disponibilizando funcionalidades

simples e intuitivas, que podem desenvolver a sua confiança e ampliar as habilidades tecnológicas, contribuindo para um ambiente de trabalho mais produtivo e eficiente.

A plataforma proposta utiliza as ferramentas adquiridas e disponibilizadas pela organização no pacote Microsoft 365, incluindo MS Teams, Yammer (Viva Engage) e SharePoint, e visa concentrar os conhecimentos já consolidados e explicitados sobre o sistema PJe em um repositório acessível e organizado, agregando recursos de rede social, página de notícias, eventos, espaço para reportar erros, dentre outras funcionalidades.

A plataforma “Colabora PJe” traz logo no início, à esquerda, um menu de acesso rápido às páginas do site, contendo orientações para procedimentos relativos ao uso do sistema, compreendendo as funcionalidades do sistema vinculadas, quando for o caso, às fases do andamento do processo judicial. As páginas contêm orientações que podem ser úteis para novos usuários, como etapa de treinamento, mas também dicas e detalhamento de procedimentos de uso eventual.

Abaixo layout proposto para a plataforma.



No centro da tela, em destaque, as últimas notícias de interesse dos usuários. A principal finalidade do espaço é concentrar informações sobre atualizações do sistema, podendo também noticiar eventos de interesse do grupo.

Ainda no topo da página estão links de acesso rápido a outras páginas e canais de interesse, bem como, à direita da tela, um repositório de arquivos com vídeos, tutoriais, documentos, modelos e outros conteúdos úteis. A ideia é incentivar o compartilhamento de modelos de documentos e decisões de uso mais comum nas atividades do cartório.

Um dos links de acesso rápido incluído é um formulário eletrônico que possibilita aos usuários a abertura de chamado para problemas identificados no sistema. O que, atualmente, é feito via contatos informais em chats da organização.

Um calendário de eventos foi adicionado para manter a equipe atualizada e preparada para as atividades que envolvem o sistema, tais como: reuniões, datas limite para entrega de resultado, dentre outros.

Considerando que se trata de um sistema dinâmico e em constante evolução, foi incluída ainda uma funcionalidade que permite visualizar as páginas com atualização recente. A ferramenta permite ainda que, em caso de novos conteúdos, sejam encaminhadas notificações aos usuários.

Com a ferramenta Yammer (Viva Engage), incluída também na página, objetiva-se estimular a criação e a disseminação do conhecimento a partir de interações estimuladas que podem envolver desde coleta de boas práticas, dicas de uso, críticas e sugestões.

Com o uso da plataforma, utilizando-se os indicadores disponibilizados pela ferramenta Office 365, será possível identificar os itens que são mais procurados, curtidos e compartilhados, indicando assim oportunidades para desenvolvimento e aprimoramento dos conteúdos.

## ANEXOS

### ANEXO A – Autorização para realização da pesquisa

25/03/2023, 14:46

SEI/TRE-ES - 0927234 - Autorização



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO  
Rua João Batista Parra, 575 - Bairro Praia do Suá - CEP 29052-123 - Vitória - ES

#### AUTORIZAÇÃO

##### TERMO DE ANUÊNCIA

Eu, **ALVIMAR DIAS NASCIMENTO**, na qualidade de Diretor-Geral do Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo, autorizo a realização nesta organização da pesquisa intitulada “**A relação entre a autoeficácia do usuário de computador, o capital social relacional e o compartilhamento do conhecimento**”, desenvolvida pela mestranda do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade Federal do Espírito Santo, Rejane Werlang Marchiori, sob a orientação do professor Dr. Thalmó de Paiva Coelho Junior.

Autorizo ainda que a coleta de dados seja realizada por meio de formulário eletrônico encaminhado a endereços eletrônicos desta instituição, adotando-se os cuidados indicados pela Secretaria de Tecnologia da Informação no expediente SEI 0000349-28.2023.6.08.8000.

Vitória, 22 de março de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **ALVIMAR DIAS NASCIMENTO**, Diretor Geral, em 24/03/2023, às 18:31, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.tre-es.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.tre-es.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0927234** e o código CRC **B473847F**.

0000349-28.2023.6.08.8000

0927234v3

## ANEXO B – Entrega do Produto Técnico Tecnológico

28/08/2023, 15:09

SEI/TRE-ES - 1013615 - Memorando



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

**MEMORANDO Nº 867 - TRE-ES/PRE/DG/SJ/CRIP/SADP**

Ao Senhor Diretor-Geral

**Alvimar Dias Nascimento**

Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo

Assunto: Entrega de produto técnico

Sr. Diretor-Geral,

Eu, Rejane Werlang Marchiori, tendo sido aprovada no processo seletivo para cursar o Mestrado Profissional em Gestão Pública, oferecido pela Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes) em convênio com esta instituição, após a obtenção do título de Mestre, encaminho o produto técnico/tecnológico, em sua versão final para depósito no repositório institucional, denominado - **Desenvolvimento de produto: Plataforma colaborativa para compartilhamento do conhecimento** - resultante da pesquisa de conclusão de curso, desenvolvido sob a orientação do Prof. Dr. Thalmo de Paiva Coelho Junior.

Informo que a plataforma encontra-se disponível para acesso aos usuários internos do TRE-ES em <https://treesjusbr.sharepoint.com/sites/PjeZona9>.

Atenciosamente,

Em 28 de agosto de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **REJANE WERLANG MARCHIORI, Técnico Judiciário**, em 28/08/2023, às 11:08, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.tre-es.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.tre-es.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1013615** e o código CRC **D6AE29F6**.