

Trilha 2 - Métodos, Processos, Técnicas, Práticas e Ferramentas

**DO WHATSAPP AO DOSSIÊ HISTÓRICO: GESTÃO DO CONHECIMENTO
EM UMA COMUNIDADE DE PRÁTICA PROFISSIONAL**

***FROM WHATSAPP TO HISTORICAL DOSSIER: KNOWLEDGE MANAGEMENT IN
A PROFESSIONAL COMMUNITY OF PRACTICE***

Wilson Roberto Palermo Ortega

Especialista. Universidade Federal de Rondonópolis (UFR) – Brasil.
wilsort@gmail.com

RESUMO

Objetivo: analisar como uma comunidade de prática profissional, voluntária e situada fora dos grandes centros produziu, selecionou e posteriormente recuperou conhecimento registrado de forma dispersa em ambientes digitais. **Originalidade/Valor:** o estudo distingue curadoria de circulação e curadoria de memória, conectando aprendizagem social, preservação e recuperação retrospectiva. **Metodologia:** estudo de caso documental retrospectivo de trajetória iniciada em 2015, com registros digitais consolidados a partir de 2016; o corpus incluiu histórico com mais de 7 mil mensagens e cerca de 265 participantes, além de documentos, materiais de eventos, evidências públicas, e-mails e arquivos em nuvem. O tratamento combinou categorização temática, linha do tempo, matriz de evidências, apoio exploratório de IA, validação humana e anonimização. **Resultados:** identificaram-se socialização, curadoria de circulação, codificação parcial, dispersão documental, fragilidade da memória e reconstrução retrospectiva. **Implicações Práticas:** propõe-se um framework de curadoria e memória aplicável à reconstrução de acervos existentes e à organização prospectiva de registros futuros.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão do conhecimento, comunidades de prática, memória organizacional, curadoria digital, plataformas digitais.

ABSTRACT

Objective: to analyze how a voluntary professional community of practice located outside major urban centers produced, selected, and later recovered knowledge recorded in dispersed digital environments. **Originality/Value:** the study distinguishes circulation curation from memory curation, connecting social learning, preservation, and retrospective recovery. **Methodology:** a retrospective documentary case study of a trajectory beginning in 2015, with digital records consolidated from 2016 onward; the corpus included a message history with more than 7,000 messages and approximately 265 participants, as well as documents, event materials, public evidence, e-mails, and cloud files. The analysis combined thematic categorization, timeline reconstruction, an evidence matrix, exploratory AI support, human validation, and anonymization. **Results:** the study identified socialization, circulation curation, partial codification, documentary dispersion, memory fragility, and retrospective reconstruction. **Practical Implications:** a curation and memory framework is proposed for reconstructing existing archives and prospectively organizing future records.

KEYWORDS: Knowledge management, communities of practice, organizational memory, digital curation, digital platforms.

1. INTRODUÇÃO

A digitalização ampliou a quantidade, a velocidade e a capilaridade da produção de dados e informações em grupos profissionais, comunitários e organizacionais. Aplicativos de

mensagens, redes sociais, plataformas de armazenamento, formulários, fotos, vídeos e documentos compartilhados passaram a concentrar parte relevante das interações cotidianas. Entretanto, o acúmulo de registros digitais não equivale automaticamente à produção de conhecimento organizado. Dados e informações somente se tornam conhecimento quando são contextualizados, selecionados, interpretados, validados, preservados e aplicados em processos de aprendizagem e ação coletiva.

No Brasil, aplicativos de mensagens e redes sociais passaram a integrar a comunicação cotidiana de grupos profissionais, pequenos negócios, entidades de classe, redes voluntárias e organizações. Nesses ambientes circulam oportunidades, documentos, orientações, imagens, vídeos, decisões e aprendizados. A facilidade de circulação, contudo, não garante preservação, recuperação ou transformação desses registros em memória organizada.

Muitas comunidades digitais não nascem com a intenção de se tornarem instituições permanentes ou repositórios formais de memória. Surgem como espaços de apoio, divulgação, articulação profissional, grupos de estudo, mobilização, voluntariado, prática religiosa, atuação comunitária ou comunicação organizacional. Algumas que persistem ao longo dos anos tornam-se referência para seus participantes, suas comunidades e seus territórios, e acumulam acervos digitais de valor histórico, social e profissional. O problema é que tais acervos raramente são planejados como sistemas de Gestão do Conhecimento.

A literatura de Gestão do Conhecimento oferece bases para compreender esse fenômeno sem reduzir a análise a um problema meramente tecnológico. Alavi e Leidner (2001) destacam a relação entre conhecimento, processos organizacionais e sistemas de apoio, enquanto Choo (2006) enfatiza o uso da informação para criar significado, construir conhecimento e orientar decisões. Nonaka e Takeuchi (1995) contribuem com a dinâmica entre conhecimento tácito e explícito; Davenport e Prusak (1998), com a compreensão do conhecimento como informação contextualizada e orientada à ação; Walsh e Ungson (1991), com a noção de memória organizacional; Wenger (1998) e Wenger, McDermott e Snyder (2002), com a abordagem das comunidades de prática. A SBGC ([s.d.]), por sua vez, define Gestão do Conhecimento como abordagem intencional para identificar, mapear, compartilhar, disseminar, reter, proteger, criar e aplicar conhecimento em ações de uma organização e/ou sociedade, visando memória, inteligência coletiva e inovação contínua.

Diante desse cenário, este artigo analisa uma comunidade regional de prática profissional, voluntária, mediada por aplicativos de mensagens e plataformas digitais, com trajetória superior a uma década. A comunidade não foi inicialmente concebida como

instituição formal, mas manteve continuidade, relevância para seus membros, produção de dados e de conhecimento ao longo do tempo. Quando surgiu a necessidade de reconstruir sua trajetória, organizar fatos, documentar evidências, comunicar publicamente sua história e avaliar possibilidades de continuidade e formalização futura, tornou-se evidente que a memória disponível era abundante, porém dispersa.

O recorte territorial também é relevante. No caso analisado, situado fora dos grandes centros, a comunidade assumiu funções de aprendizagem, articulação profissional e circulação de oportunidades que podem complementar estruturas institucionais locais. Nesse contexto, o acervo digital produzido pela comunidade de prática pode ter valor não apenas para seus participantes diretos, mas também para redes locais, instituições parceiras, novas gerações profissionais e para a memória de uma área de atuação na região.

A pergunta que orienta o estudo é: como comunidades de prática digitais, inicialmente estruturadas de forma voluntária e com estrutura informal, podem transformar registros comunicacionais dispersos em memória coletiva organizada, útil para seus participantes, suas comunidades e seus territórios? O objetivo é analisar como uma comunidade de prática profissional produziu e selecionou conhecimento, teve registros dispersos e posteriormente recuperados ao longo do tempo, propondo um framework de curadoria de memória aplicável tanto à reconstrução retrospectiva de acervos existentes quanto à organização prospectiva de registros futuros.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Gestão do Conhecimento, conhecimento tácito e memória

A Gestão do Conhecimento pode ser compreendida como abordagem intencional de criação, identificação, organização, compartilhamento, retenção, proteção, validação e aplicação do conhecimento em contextos organizacionais e sociais. A SBGC (2023) enfatiza que a GC articula processos, infraestrutura e pessoas para melhorar criação, troca, acesso, retenção, validação e uso do conhecimento. Essa perspectiva é central para este estudo porque comunidades digitais podem acumular grande volume de dados e informações sem, necessariamente, convertê-los em conhecimento preservado, recuperável e aplicável.

No contexto brasileiro, Terra (2000) contribui para aproximar a Gestão do Conhecimento dos desafios de estratégia, cultura, liderança e infraestrutura organizacional. Essa perspectiva é útil para este artigo porque evidencia que conhecimento não se restringe a

bases documentais, mas envolve práticas sociais, condições de compartilhamento, mecanismos de aprendizagem e capacidade de transformar informação em ação.

A distinção entre conhecimento tácito e explícito, originalmente associada a Polanyi (1966) e amplamente desenvolvida por Nonaka e Takeuchi (1995), é central para este estudo. O conhecimento tácito é pessoal, contextual, incorporado à experiência e difícil de formalizar. Já o conhecimento explícito pode ser registrado, documentado, transmitido e recuperado com maior facilidade. Em comunidades profissionais digitais, grande parte do conhecimento surge na forma de dúvidas, comentários, orientações, relatos, recomendações e decisões rápidas. Esse conhecimento circula de modo tácito ou semiestruturado e somente se torna memória coletiva quando é codificado, contextualizado e preservado.

Davenport e Prusak (1998) destacam que o conhecimento ganha valor quando é utilizado para ação. Em grupos profissionais, uma vaga compartilhada, uma orientação técnica do seu conselho de classe, um material de curso, uma explicação sobre determinado procedimento ou o relato de uma experiência de trabalho podem ter valor prático imediato. No entanto, se tais registros permanecem soterrados em conversas não indexadas, seu potencial de reutilização diminui. A Gestão do Conhecimento, portanto, precisa se preocupar não apenas com a circulação, mas também com a retenção e a recuperação.

Nesse sentido, é importante distinguir dados, informações e conhecimento. Dados são registros brutos; informações são dados organizados com algum significado; conhecimento emerge quando essas informações são interpretadas em contexto, relacionadas à experiência, validadas socialmente e utilizadas para orientar decisões, aprendizagem ou ação. Em grupos digitais, uma mensagem isolada, uma foto ou um link podem ser apenas registros dispersos; quando organizados em linha do tempo, relacionados a eventos, interpretados à luz da trajetória do grupo e validados por seus articuladores, tornam-se evidências de memória coletiva e aprendizagem social.

A memória organizacional refere-se à capacidade de preservar registros, interpretações, decisões, experiências e aprendizados que permitem continuidade. Walsh e Ungson (1991) indicam que a memória das organizações pode estar armazenada em indivíduos, cultura, processos, estruturas, ambiente físico e arquivos externos. Em comunidades voluntárias, essa memória tende a ser ainda mais distribuída e vulnerável, pois depende de pessoas, dispositivos, arquivos pessoais e canais digitais de uso cotidiano. A ausência de governança documental pode dificultar a reconstrução posterior de trajetórias, resultados e contribuições.

2.2 Comunidades de prática e aprendizagem social

Comunidades de prática são grupos formados por pessoas que compartilham um domínio de interesse, interagem regularmente e desenvolvem repertórios, práticas e aprendizagens comuns (WENGER, 1998; WENGER; MCDERMOTT; SNYDER, 2002). Elas não dependem necessariamente de uma estrutura formal; podem emergir em organizações, redes profissionais, coletivos voluntários e ambientes digitais. Seu valor está na aprendizagem situada, na troca de experiências, no pertencimento e na construção coletiva de respostas para problemas compartilhados.

Em comunidades profissionais, a prática é constituída por linguagem comum, exemplos, histórias, documentos, rotinas, dúvidas e soluções. A aprendizagem ocorre tanto por participação periférica quanto por engajamento contínuo. Participantes iniciantes podem aprender acompanhando interações, observando oportunidades, fazendo perguntas e acessando materiais compartilhados. Membros mais experientes podem assumir funções de curadoria, mediação e orientação informal. Esse arranjo gera conhecimento socialmente distribuído, mas nem sempre sistematizado.

O desafio de Gestão do Conhecimento em comunidades de prática voluntárias reside no equilíbrio entre espontaneidade e preservação. Formalização excessiva pode enfraquecer a vitalidade da comunidade; ausência completa de sistematização, por outro lado, pode tornar o conhecimento efêmero. A comunidade pode produzir eventos, registros, materiais, oportunidades e relações institucionais, mas, se não houver estratégia mínima de documentação, parte da aprendizagem permanecerá invisível para novos membros e para a própria história do grupo.

2.3 Plataformas digitais, curadoria e inteligência artificial

A expansão de plataformas digitais ampliou o alcance das comunidades de prática. Aplicativos de mensagens oferecem velocidade, familiaridade e baixo custo de coordenação; armazenamentos em nuvem preservam documentos; redes sociais ampliam visibilidade; plataformas de eventos geram certificados, inscrições e registros públicos. No entanto, essa arquitetura distribuída também aumenta o risco de fragmentação documental, perda de contexto, dependência de contas pessoais ou gratuitas (limitadas e temporárias) e obsolescência de links, arquivos e plataformas.

A literatura sobre redes sociais digitais contribui para compreender como interações mediadas por plataformas produzem vínculos, circulação de informações e rastros analisáveis

posteriormente (RECUERO, 2009). No campo da Gestão do Conhecimento, Thurler (2016) já analisou o WhatsApp como ambiente de compartilhamento de conhecimento organizacional, evidenciando que aplicativos de mensagens podem atuar como espaços relevantes para fluxos informacionais. O presente estudo avança nessa discussão ao deslocar o foco do compartilhamento imediato para a preservação, reconstrução e curadoria da memória digital ao longo do tempo.

A curadoria assume, nesse contexto, papel estratégico, mas precisa ser compreendida em dois níveis. A curadoria de circulação refere-se à seleção crítica do que deve circular no grupo: vagas, oportunidades, eventos, materiais, links e orientações aderentes ao propósito da comunidade. Já a curadoria de memória refere-se ao que deve ser preservado para o futuro: documentos fundadores, registros de eventos, decisões, evidências públicas, fotos, vídeos, aprendizados, responsáveis e marcos históricos. Um grupo pode ter boa curadoria de circulação e, ainda assim, apresentar fragilidade na curadoria de memória.

Atualmente as ferramentas de inteligência artificial generativa e de processamento de linguagem natural ampliam as possibilidades de sistematização retrospectiva, ao apoiar buscas, sínteses, classificação de temas, identificação de lacunas, organização de linhas do tempo e comparação de documentos. No KM Brasil 2025, Barbosa et al. (2025) apresentaram uma aplicação que articula taxonomia padronizada e inteligência artificial, oferecendo um exemplo recente de uso de IA na organização do conhecimento. Essa referência é utilizada aqui como aproximação temática, e não como prova de uma tendência geral do campo. Contudo, a IA não substitui governança do conhecimento: sua utilização exige validação humana, critérios éticos, anonimização, proteção de dados e interpretação contextual.

3. METODOLOGIA

3.1 Delineamento da pesquisa

A pesquisa foi conduzida como estudo de caso documental retrospectivo, de abordagem qualitativa e caráter exploratório-descritivo. O estudo de caso é adequado quando se busca compreender fenômenos contemporâneos em profundidade, preservando o contexto em que ocorrem (YIN, 2015). A abordagem qualitativa e exploratória é pertinente porque o objetivo não é medir estatisticamente comportamentos, mas interpretar processos de produção, circulação, dispersão e recuperação do conhecimento em uma comunidade de prática digital; esse delineamento dialoga com Gil (2019), ao privilegiar compreensão contextual, levantamento documental e análise interpretativa de fenômenos sociais.

A unidade de análise é uma comunidade regional de prática profissional, voluntária, com organização semiestruturada e sem formalização jurídica inicial, vinculada ao campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho. A comunidade foi selecionada por apresentar trajetória superior a uma década, combinação de interações presenciais e digitais, produção de eventos, atuação territorial, e necessidade posterior de reconstrução de sua memória documental.

O pesquisador possui vínculo histórico com a comunidade analisada, tendo atuado como fundador e coordenador. Essa proximidade ampliou o acesso ao acervo, mas também exigiu salvaguardas metodológicas contra viés retrospectivo: triangulação entre diferentes tipos de registro, priorização de evidências documentais e públicas, distinção entre memória pessoal e evidência recuperável, revisão das inferências, validação humana das sínteses e anonimização dos participantes e da própria comunidade.

Quadro 1 - Caracterização anonimizada do caso analisado

Dimensão	Caracterização do caso
Natureza	Comunidade de prática profissional, voluntária, com governança informal e sem formalização jurídica inicial.
Campo de atuação	Psicologia Organizacional e do Trabalho, com articulação entre estudantes, profissionais e atores do território.
Localização	Território situado no interior do Brasil, fora dos grandes centros acadêmicos e corporativos.
Temporalidade	Trajetória iniciada em 2015, com consolidação de canais digitais a partir de 2016 e registros de WhatsApp analisados até 2025.
Escala do corpus digital	Mais de 7 mil mensagens e cerca de 265 participantes no acervo analisado.
Canais de circulação	Aplicativos de mensagens, e-mail, armazenamento em nuvem, redes sociais, plataformas de eventos e documentos avulsos.
Problema de GC	Dispersão documental, ausência de repositório único e taxonomia compartilhada, dependência de articuladores, fragilidade da curadoria de memória e dificuldade de recuperação posterior.

Fonte: elaboração própria

A caracterização evidencia um caso longitudinal, com continuidade suficiente para observar a passagem de uma prática relacional para um acervo digital distribuído e, posteriormente, para uma tentativa de sistematização da memória.

3.2 Corpus documental e fontes analisadas

O corpus foi constituído por registros digitais e documentos relacionados à trajetória da comunidade. A reconstrução considerou a criação da comunidade em 2015, a consolidação de canais digitais a partir de 2016 e o histórico de WhatsApp preservado até 2025, posteriormente organizado em 2026. O principal conjunto digital continha mais de 7 mil mensagens e cerca de

265 participantes, além de documentos de trabalho, apresentações, certificados, materiais e registros de eventos, planilhas, publicações públicas, arquivos em nuvem e e-mails. Essas contagens são apresentadas em nível agregado e servem para dimensionar o corpus, sem exposição de participantes ou conteúdo individualizado.

A seleção das fontes seguiu critério de relevância para os processos de Gestão do Conhecimento. Foram priorizados registros que evidenciassem produção, compartilhamento, curadoria, codificação, retenção, dispersão ou recuperação de conhecimento. Mensagens individuais não foram transcritas no artigo, e os dados foram tratados de forma agregada para evitar exposição de participantes. O foco da análise não recaiu sobre opiniões pessoais, mas sobre padrões de funcionamento da comunidade como sistema social de conhecimento. Não se buscou contabilizar exaustivamente todos os documentos auxiliares, eventos ou arquivos produzidos ao longo da década, mas preservar e analisar as evidências necessárias para sustentar marcos temporais, práticas de circulação, formas de codificação, situações de dispersão e processos de recuperação.

Para aumentar a rastreabilidade metodológica, o corpus foi tratado como conjunto de evidências documentais e não como transcrição integral de interações privadas. Foram considerados apenas registros capazes de demonstrar processos coletivos, tais como marcos temporais, existência de eventos, documentos de trabalho, materiais de divulgação, organização de oportunidades e evidências de codificação do conhecimento. Mensagens individualizadas, opiniões pessoais e dados sensíveis foram excluídos da análise e não são apresentados no artigo.

As fontes possuem funções analíticas distintas e foram trianguladas para evitar que uma lembrança, uma mensagem ou um documento isolado sustentasse sozinho uma interpretação sobre a trajetória.

Para tornar a temporalidade empiricamente observável sem identificar a comunidade, o Quadro 2 sintetiza os principais ciclos e as evidências utilizadas em cada período.

Quadro 2 - Linha do tempo anonimizada do caso analisado

Período	Marco/ciclo	Tipo de evidência recuperada	Processo de GC observado
2015	Criação e articulação inicial da comunidade	Registros fundadores, documentos de organização e memória dos articuladores confrontada com documentos	Socialização e formação do domínio comum
2016	Apresentação pública e consolidação dos canais digitais	Registros públicos de apresentação, criação/uso de grupos digitais e materiais de mobilização	Codificação inicial e ampliação da circulação

Período	Marco/ciclo	Tipo de evidência recuperada	Processo de GC observado
2016-2025	Continuidade da comunidade em ambiente digital e ações formativas	Histórico com mais de 7 mil mensagens, cerca de 265 participantes, materiais de eventos, documentos e registros públicos	Socialização, curadoria de circulação, codificação parcial e dispersão
2026	Reconstrução retrospectiva do acervo	Linha do tempo, matrizes, dossiê e sínteses documentais	Recuperação, curadoria de memória e sistematização

Fonte: elaboração própria

A linha do tempo mostra que a continuidade da comunidade não foi inferida apenas de relatos retrospectivos: ela é apoiada por registros fundadores, evidências públicas, histórico de mensagens e materiais produzidos ao longo dos ciclos.

O Quadro 3 apresenta um recorte da matriz de evidências, suficiente para demonstrar como registros concretos foram relacionados às categorias de Gestão do Conhecimento sem expor participantes ou conteúdos privados.

Quadro 3 - Recorte anonimizado da matriz de evidências

Evidência	Período	Fonte	O que permite demonstrar	Categoria de GC
E01	2015-2016	Documentos e registros públicos	Existência do processo de criação/articulação e de marcos públicos iniciais	Socialização/codificação
E02	2016	Registros digitais de grupos/plataformas	Estabelecimento de canais digitais de interação e circulação	Socialização/curadoria de circulação
E03	2016-2025	Histórico de mensagens	Continuidade do fluxo digital; mais de 7 mil mensagens e cerca de 265 participantes no acervo analisado	Socialização/curadoria de circulação
E04	2016-2025	Apresentações, certificados, materiais de eventos e publicações	Materialização parcial de atividades, eventos e repertórios compartilhados	Codificação/memória
E05	2026	Matrizes, linha do tempo e dossiê de reconstrução	Localização de lacunas, recontextualização de registros e recomposição da trajetória	Recuperação/curadoria de memória

Fonte: elaboração própria

O recorte torna explícito o caminho entre evidência, período, fonte e interpretação. Ele também evidencia que as contagens de mensagens e participantes descrevem a dimensão do corpus digital, mas não foram transformadas em medidas de desempenho, centralidade ou causalidade.

3.3 Procedimentos de organização e análise

A análise foi estruturada em sete etapas. A primeira consistiu no levantamento de rastros digitais em históricos de mensagens, arquivos, documentos, e-mails, registros públicos

e materiais de eventos. A segunda organizou os achados em ordem cronológica. A terceira classificou as evidências por tipo. A quarta realizou a leitura dos registros segundo processos de Gestão do Conhecimento. A quinta utilizou ferramentas computacionais e de IA como apoio exploratório à organização preliminar, síntese e identificação de lacunas. A sexta correspondeu à validação humana, com checagem de coerência, exclusão de dados sensíveis e anonimização. A sétima sistematizou os resultados e aplicou exploratoriamente o framework ao próprio caso.

As categorias analíticas foram construídas a partir do diálogo entre a literatura de Gestão do Conhecimento, a leitura dos registros e a lógica de categorização temática inspirada na análise de conteúdo (BARDIN, 2016). A socialização foi associada às trocas informais, dúvidas e orientações; a curadoria de circulação, à seleção crítica de oportunidades e conteúdos; a curadoria de memória, às práticas de preservação e recuperação futura; a codificação, aos materiais explicitados; a retenção, aos registros preservados; a dispersão, à fragmentação entre plataformas; e a recuperação, à reconstrução retrospectiva dos marcos da trajetória.

Na etapa 5, ferramentas computacionais e de IA foram utilizadas apenas como apoio exploratório à organização preliminar, síntese e identificação de lacunas. Os resultados desse apoio foram confrontados com as fontes documentais e submetidos à validação humana na etapa 6. A aplicação do framework ao próprio corpus teve caráter exploratório e não configurou validação externa.

Quadro 4 - Etapas do protocolo de reconstrução documental retrospectiva

Etapas	Descrição	Resultado esperado
1. Levantamento	Busca de registros em mensagens, arquivos, e-mails, nuvem, redes públicas e materiais de eventos.	Mapeamento inicial do acervo disperso.
2. Cronologia	Ordenação dos registros por datas, ciclos, marcos presenciais e digitais.	Linha do tempo preliminar.
3. Classificação	Agrupamento por eventos, documentos, oportunidades, parcerias, materiais, fotos, vídeos e evidências.	Matriz de evidências.
4. Leitura em GC	Análise segundo socialização, curadoria de circulação, curadoria de memória, codificação, retenção e recuperação.	Categorias analíticas.
5. Apoio de IA	Apoio exploratório à organização preliminar, síntese e identificação de lacunas.	Subsídios para análise humana.
6. Validação humana	Revisão interpretativa, checagem de coerência, exclusão de dados sensíveis e anonimização.	Sínteses confiáveis e anonimizadas.
7. Sistematização	Aplicação exploratória do framework ao caso e formulação de orientações retrospectivas e prospectivas.	Framework de curadoria e memória.

Fonte: elaboração própria

A sequência em sete etapas resolve a distinção entre organização preliminar, uso exploratório de IA, validação humana e sistematização final. O apoio de IA permanece subordinado à checagem documental e à interpretação humana.

3.4 Cuidados éticos, proteção de dados e anonimização

O estudo utiliza registros produzidos em uma comunidade profissional voluntária. Por esse motivo, foram adotados cuidados éticos adicionais. Nenhum participante é identificado, nenhuma mensagem privada é transcrita e nenhum dado pessoal é apresentado. O nome da comunidade, das instituições parceiras e dos eventos específicos foi omitido para reduzir o risco de identificação indireta dos participantes e evitar a exposição de registros contextuais. Os resultados são apresentados em nível agregado, priorizando processos de Gestão do Conhecimento e não trajetórias individuais.

A análise reconhece que grupos digitais podem conter dados pessoais, opiniões, informações sensíveis e registros cujo uso acadêmico exige prudência. Assim, o artigo trabalha com evidências documentais interpretadas como rastros da atividade coletiva, e não como exposição de conversas individuais. Essa decisão é coerente com o próprio argumento do estudo: a transformação de registros digitais em memória organizada precisa ser acompanhada de critérios de proteção, validação e governança.

Esse cuidado é coerente com a preocupação contemporânea com proteção de dados pessoais e com os princípios de finalidade, necessidade e segurança previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (BRASIL, 2018), especialmente quando registros digitais de comunidades profissionais são reinterpretados para fins acadêmicos ou de memória.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados a seguir combinam interpretação qualitativa e evidências documentais agregadas. A linha do tempo e o recorte da matriz de evidências tornam visível a base empírica utilizada; as categorias de Gestão do Conhecimento são apresentadas como interpretações derivadas do cruzamento entre esses registros e o referencial teórico, e não como inferências produzidas a partir de memória pessoal isolada.

4.1 Configuração do caso: comunidade voluntária com organização informal

A comunidade analisada surgiu como rede regional de aprendizagem e articulação profissional em Psicologia Organizacional e do Trabalho. A linha do tempo recuperada situa sua criação em 2015 e mostra a consolidação de canais digitais a partir de 2016, seguidos por quase uma década de circulação de mensagens, materiais, eventos e oportunidades até 2025.

Esses marcos são sustentados pelos registros codificados como E01 a E04 no recorte da matriz de evidências, e não apenas por lembrança retrospectiva.

Essa configuração gerou ao mesmo tempo potência e vulnerabilidade. A potência esteve na flexibilidade, na proximidade com demandas locais, na capacidade de mobilização rápida e no pertencimento entre participantes. A vulnerabilidade esteve na dependência de articuladores, na ausência de repositório central, na distribuição dos registros entre contas pessoais e plataformas diversas, e na inexistência inicial de rotinas formais para preservação da memória.

4.2 Socialização do conhecimento em fluxo

O primeiro processo identificado foi a socialização do conhecimento em fluxo. O histórico digital preservado, com mais de 7 mil mensagens e cerca de 265 participantes no acervo analisado, mostra a escala do ambiente em que circularam dúvidas, oportunidades, experiências, convites, referências e orientações práticas. O dado quantitativo não é utilizado para medir intensidade individual ou centralidade, mas para demonstrar que a interpretação se apoia em um fluxo longitudinal de interação, e não em episódios isolados.

As interações digitais permitiram que membros com diferentes níveis de experiência participassem do processo de aprendizagem. Estudantes e profissionais iniciantes acessavam oportunidades e referências; membros mais experientes compartilhavam orientações, vagas, eventos e interpretações sobre o campo profissional. Esse processo reforça a noção de comunidade de prática, pois a aprendizagem não se restringiu a conteúdos formais, mas ocorreu pela participação em uma rede de conversas, práticas e repertórios compartilhados.

Entretanto, o mesmo fluxo que favoreceu a aprendizagem produziu fragilidade de memória. O conhecimento socializado em mensagens e conversas teve alto valor situado, mas baixo nível de preservação. Uma orientação útil em determinado momento poderia se perder entre centenas de mensagens posteriores. Links, documentos e arquivos compartilhados tornavam-se difíceis de recuperar quando não eram transferidos para um repositório organizado.

4.3 Curadoria de circulação e curadoria de memória

O segundo processo identificado foi a curadoria de circulação. A leitura qualitativa do histórico de mensagens e dos registros associados evidenciou seleção recorrente de vagas, eventos, cursos, oportunidades e materiais compatíveis com o domínio profissional. Algumas pessoas assumiram, sem designação formal, funções de filtragem e distribuição. O recorte E02-

E03 demonstra a existência dos canais e a continuidade do fluxo, ainda que o estudo não tenha realizado codificação quantitativa de frequência por tipo de conteúdo.

A fragilidade identificada, portanto, não foi ausência de curadoria em sentido amplo. O ponto crítico estava na curadoria de memória. Registros relevantes para demonstrar trajetória, decisões, aprendizados, eventos, parcerias, materiais produzidos e evidências públicas nem sempre foram preservados com critérios de nomeação, contexto, localização, responsabilidade e possibilidade de recuperação posterior.

Essa distinção é relevante para a Gestão do Conhecimento. A curadoria de circulação transforma volume informacional em relevância no presente; a curadoria de memória transforma registros dispersos em acervo recuperável no futuro. Comunidades, entidades de classe e organizações podem regular o que circula em grupos digitais e, ainda assim, não possuir memória organizada de suas práticas, decisões e aprendizados.

4.4 Codificação parcial do conhecimento

O terceiro processo observado foi a codificação parcial do conhecimento. Evidências como documentos fundadores, registros públicos, apresentações, certificados, materiais de eventos, planilhas e textos de divulgação (E01 e E04) mostram que parte do conhecimento circulante foi convertida em registros explícitos. Esses materiais funcionaram como evidências de aprendizagem, produção e articulação coletiva, mas não formavam um sistema único de memória.

A codificação, entretanto, foi parcial. Muitos registros documentaram eventos e produtos, mas não necessariamente registraram decisões, critérios, aprendizados, dificuldades, papéis, indicadores ou impactos. Assim, a comunidade produziu conhecimento explícito, mas não construiu de forma sistemática uma memória organizacional completa. A ausência de rotinas de registro pós-evento, atas sintéticas, repositório nomeado e matriz de evidências dificultou a recuperação posterior dos sentidos associados aos documentos.

Esse resultado é relevante para a Gestão do Conhecimento porque mostra que documentar não é o mesmo que sistematizar. Um arquivo armazenado sem contexto pode comprovar que algo ocorreu, mas nem sempre explica por que ocorreu, quem participou, que decisão foi tomada, que aprendizagem foi gerada ou como o conhecimento pode ser reutilizado. A passagem de documento para memória exige metadados, narrativa, classificação e validação.

4.5 Dispersão documental e fragilidade da memória

O quarto processo identificado foi a dispersão documental. A própria matriz de evidências mostrou que a trajetória precisava ser recomposta a partir de aplicativos de mensagens, e-mails, pastas em nuvem, redes sociais, plataformas de eventos, arquivos pessoais, fotografias, vídeos e documentos avulsos. Um mesmo ciclo de atividade podia deixar rastros em mais de um canal, sem padronização de nomes, metadados ou localização, o que aumentava o esforço de recuperação e a dependência de articuladores.

A fragilidade da memória decorreu de diferentes fatores: ausência de repositório único, baixa padronização de nomes de arquivos, dependência de contas pessoais, perda de contexto de mensagens antigas, troca de aparelhos, descontinuidade de links, plataformas modificadas, registros audiovisuais sem metadados, conteúdos temporários em redes sociais e dificuldade de localizar materiais produzidos em anos anteriores.

A dificuldade de reconstrução tornou-se mais evidente quando a comunidade precisou reunir evidências de sua trajetória para fins de sistematização histórica, comunicação pública, avaliação de maturidade e eventual continuidade formal. Nesse momento, registros antes suficientes para a operação cotidiana revelaram-se frágeis para fins de memória. Esse achado demonstra que ferramentas adequadas para comunicação imediata nem sempre são adequadas para preservação de conhecimento no longo prazo.

4.6 Reconstrução retrospectiva e transformação dos rastros em acervo

O quinto processo observado foi a reconstrução retrospectiva da memória. Em 2026, os registros dispersos foram reorganizados em linha do tempo, matriz de evidências e dossiê, permitindo localizar marcos, recuperar documentos e explicitar lacunas (E05). Esse procedimento transformou uma trajetória conhecida pelos participantes em um conjunto mais rastreável de evidências, sem eliminar incertezas quando os registros eram insuficientes.

A reconstrução exigiu combinar busca documental, leitura interpretativa, categorização e validação humana. Ferramentas de IA apoiaram a organização preliminar de grande volume de registros, a síntese de materiais e a identificação de lacunas. Contudo, a análise crítica, a proteção dos participantes, a checagem dos fatos e a decisão sobre o que poderia compor a memória coletiva permaneceram responsabilidades humanas.

A experiência permitiu reconhecer que comunidades de prática digitais podem desenvolver, mesmo a posteriori, mecanismos de gestão de sua memória. Porém, quanto mais tardia a sistematização, maior o esforço necessário para recuperar contexto, validar evidências

e recompor a trajetória. Por isso, o framework proposto deve ser compreendido em duas dimensões: retrospectiva, para grupos que já possuem acervos dispersos; e prospectiva, para comunidades e organizações que desejam estruturar desde agora práticas de preservação, curadoria e recuperação futura.

4.7 Território, governança informal e aprendizagem regional

Além disso, o caso analisado mostra que a Gestão do Conhecimento pode ser observada para além de sistemas formais. Na comunidade estudada, o ambiente digital funcionou como espaço de aprendizagem, circulação de oportunidades, socialização profissional, mobilização e memória territorial. O acervo digital produzido documentou práticas, vínculos, eventos e aprendizados que não estavam reunidos em uma base institucional única. Nesse sentido, o caso amplia a discussão da Gestão do Conhecimento para coletivos voluntários e redes profissionais, sem pretensão de generalização para outros territórios.

4.8 Framework de curadoria e memória para comunidades de prática digitais

Com base nos resultados, propõe-se um framework de curadoria e memória para comunidades de prática digitais. O modelo parte da premissa de que grupos voluntários, entidades profissionais e organizações que utilizam aplicativos de mensagens não precisam replicar estruturas burocráticas complexas, mas precisam desenvolver práticas mínimas de governança do conhecimento. O framework distingue curadoria de circulação e curadoria de memória e prevê aplicação retrospectiva, para reconstrução de acervos existentes, e prospectiva, para orientar registros futuros. O alinhamento com o Modelo de Referência SBGC ([s.d.]b) reforça a necessidade de compreensão compartilhada não apenas do que é Gestão do Conhecimento, mas também de como realizá-la de modo prático e adaptado ao contexto.

Quadro 5 - Framework de curadoria e memória para comunidades de prática digitais

Dimensão	Pergunta orientadora	Aplicação prática
Domínio	Que conhecimento une a comunidade?	Definir tema central, escopo e tipo de conhecimento priorizado.
Participantes e território	Para quem o conhecimento tem valor?	Mapear participantes, comunidade profissional, instituições parceiras e região impactada.
Canais	Onde o conhecimento circula?	Listar WhatsApp, e-mail, nuvem, redes sociais, eventos, fotos, vídeos e plataformas usadas.
Curadoria de circulação	O que deve ou não circular no grupo?	Definir critérios para vagas, eventos, materiais, oportunidades e conteúdos.
Curadoria de memória	O que deve ser preservado para o futuro?	Registrar eventos, decisões, documentos, fotos, vídeos, evidências e aprendizados.
Registro	Como documentar fatos e marcos relevantes?	Padronizar atas breves, listas, linha do tempo, nomes de arquivos e responsáveis.
Proteção e ética	O que não deve ser exposto?	Anonimizar dados pessoais, evitar prints

Dimensão	Pergunta orientadora	Aplicação prática
		privados, definir acesso e respeitar finalidade.
Recuperação	Como localizar depois?	Criar taxonomia, padrões de nomes, tags, datas e repositórios acessíveis.
Validação	Quem confirma contexto e relevância?	Realizar revisão humana, checagem documental e validação por articuladores ou responsáveis.
Continuidade e formalização possível	O acervo sustenta trajetória, legitimidade e continuidade?	Organizar documentos fundadores, evidências públicas, materiais produzidos e decisões relevantes.
IA como apoio	Como usar IA sem substituir julgamento humano?	Apoiar busca, síntese, classificação e identificação de lacunas com validação humana.
Aplicação retrospectiva	Como recuperar memória já dispersa?	Reconstruir linha do tempo, matriz de evidências e acervo mínimo de grupos existentes.
Aplicação prospectiva	Como registrar melhor daqui em diante?	Implantar rotina leve de preservação, revisão periódica e atualização do acervo.

Fonte: elaboração própria

O framework consolida os achados em um conjunto de perguntas orientadoras. Sua aplicação ao próprio caso foi exploratória e retrospectiva; não constitui validação externa do modelo.

O framework evidencia que a Gestão do Conhecimento em comunidades digitais não exige necessariamente sistemas complexos. Muitas vezes, práticas simples, como definir uma pasta oficial, nomear arquivos com data e tema, manter uma linha do tempo, registrar decisões relevantes, preservar evidências públicas, transcrever ou resumir vídeos importantes e revisar periodicamente o acervo, já reduzem perdas e aumentam a capacidade de continuidade.

A principal contribuição do framework é deslocar a atenção do simples armazenamento para a curadoria de memória. Guardar tudo pode ser tão problemático quanto não guardar nada. Comunidades precisam decidir o que importa, por que importa, quem valida, como proteger, onde preservar e como recuperar depois. A IA pode acelerar a organização de grandes volumes de registros, mas somente a governança humana pode definir relevância, contexto, limites éticos e usos futuros.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E IMPLICAÇÕES

Este artigo analisou como uma comunidade de prática profissional, voluntária, com governança informal e mediada por aplicativos de mensagens e plataformas digitais, produziu e selecionou conhecimento, teve registros dispersos e posteriormente recuperados ao longo do tempo. O estudo mostrou que comunidades digitais podem começar como canais simples de

apoio e atualização, mas, ao persistirem, tornam-se espaços de aprendizagem, memória e identidade coletiva para seus participantes, suas comunidades e seus territórios.

O caso analisado evidencia que o principal desafio não é apenas produzir mais informação. O desafio é transformar fluxos digitais em memória coletiva confiável. Aplicativos de mensagens favorecem socialização, velocidade e alcance, mas não garantem preservação. A produção de conhecimento exige passagem de dados e informações para registros contextualizados, validados, protegidos e reutilizáveis.

5.1 Contribuição do trabalho

A contribuição teórica do estudo está em aproximar Gestão do Conhecimento, comunidades de prática, memória digital e sociedade, destacando que comunidades digitais podem produzir conhecimento relevante antes mesmo de reconhecerem a necessidade de gerir sua memória. A contribuição metodológica está na apresentação de um protocolo de reconstrução documental retrospectiva com apoio exploratório de IA. A contribuição prática está no framework de curadoria e memória, com aplicação retrospectiva e prospectiva para grupos, organizações, entidades e ecossistemas.

5.2 Implicações teóricas e práticas

Do ponto de vista teórico, o artigo reforça que comunidades de prática não devem ser analisadas apenas como espaços de interação, mas também como sistemas sociais de memória. A aprendizagem coletiva depende tanto da participação quanto da capacidade de reter, interpretar e reutilizar registros. A distinção entre curadoria de circulação e curadoria de memória amplia a compreensão de como grupos digitais transformam volume informacional em conhecimento aplicável.

5.3 Implicações gerenciais

As implicações gerenciais são relevantes para organizações, entidades de classe, redes voluntárias e lideranças que utilizam grupos digitais como canais de trabalho, aprendizagem e relacionamento. É comum que decisões, orientações, documentos, fotos, vídeos, links e evidências circulem por aplicativos de mensagens, mas isso não significa que estejam preservados como memória. O framework proposto pode apoiar políticas leves de registro, taxonomia, proteção de dados, uso responsável de IA e continuidade do conhecimento.

5.4 Limitações da pesquisa e estudos futuros

O estudo apresenta limitações por tratar-se de caso único, qualitativo e retrospectivo, sem pretensão de generalização estatística. Embora o corpus digital contenha mais de 7 mil

mensagens e cerca de 265 participantes, não foi realizada análise quantitativa de conteúdo, centralidade, redes ou frequência temática. A proximidade histórica do pesquisador com a comunidade amplia o risco de viés retrospectivo, mitigado por triangulação documental, distinção entre memória pessoal e evidência, anonimização e revisão das inferências. Nem todos os registros produzidos ao longo da trajetória sobreviveram, e não houve contagem exaustiva de todos os eventos e documentos auxiliares. A aplicação do framework ao próprio corpus foi exploratória e não configura validação externa. A base teórica utilizada combina referências clássicas e fontes diretamente relacionadas ao caso, sem revisão sistemática ou bibliométrica da literatura recente.

Pesquisas futuras podem aplicar o framework em diferentes tipos de comunidades digitais, como grupos de estudo, coletivos profissionais, grupos religiosos, redes de voluntariado, entidades de classe, grupos organizacionais, ecossistemas de inovação e associações locais, para avaliar sua transferibilidade e avançar em sua validação metodológica.

Também podem investigar usos de IA na reconstrução histórica, na classificação de acervos documentais, na curadoria de vídeos, imagens e áudios, e na preservação prospectiva da memória de grupos que ainda estão em funcionamento.

6. REFERÊNCIAS

ALAVI, Maryam; LEIDNER, Dorothy E. Review: Knowledge management and knowledge management systems: conceptual foundations and research issues. *MIS Quarterly*, v. 25, n. 1, p. 107-136, 2001.

BARBOSA, Maria Beatriz et al. Protocolo Taxonom.IA: convergência entre a taxonomia padronizada e a inteligência artificial. In: *KM BRASIL 2025 - CONGRESSO BRASILEIRO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO*, São Bernardo do Campo, 2025. Anais [...]. Disponível em: <https://doity.com.br/anais/kmbrasil2025/trabalho/481842>. Acesso em: 6 jul. 2026.

BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2016.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). *Diário Oficial da União*: Brasília, DF, 15 ago. 2018.

CHOO, Chun Wei. *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. São Paulo: Senac, 2006.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. *Working knowledge: how organizations manage what they know*. Boston: Harvard Business School Press, 1998.

GIL, Antônio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. The knowledge-creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation. New York: Oxford University Press, 1995.

POLANYI, Michael. The tacit dimension. London: Routledge & Kegan Paul, 1966.

RECUERO, Raquel. Redes sociais na internet. Porto Alegre: Sulina, 2009.

SBGC - SOCIEDADE BRASILEIRA DE GESTÃO DO CONHECIMENTO. O que é Gestão do Conhecimento afinal? 26 out. 2023. Disponível em: <https://sbgc.org.br/o-que-e-gestao-do-conhecimento-afinal/>. Acesso em: 6 jul. 2026.

SBGC - SOCIEDADE BRASILEIRA DE GESTÃO DO CONHECIMENTO. O que é Gestão do Conhecimento? [s.d.]a. Disponível em: <https://sbgc.org.br/>. Acesso em: 6 jul. 2026.

SBGC - SOCIEDADE BRASILEIRA DE GESTÃO DO CONHECIMENTO. Modelo de Referência SBGC. [s.d.]b. Disponível em: <https://sbgc.org.br/modelo-de-referencia-sbgc/>. Acesso em: 6 jul. 2026.

TERRA, José Cláudio Cyrineu. Gestão do conhecimento: o grande desafio empresarial. São Paulo: Negócio Editora, 2000.

THURLER, Larriza. Sites de redes sociais como ambientes para compartilhamento de conhecimento organizacional: um estudo de caso sobre o WhatsApp. In: KM BRASIL 2016 - CONGRESSO BRASILEIRO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO, 2016. Anais [...]. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/313630018>. Acesso em: 6 jul. 2026.

WALSH, James P.; UNGSON, Gerardo Rivera. Organizational memory. Academy of Management Review, v. 16, n. 1, p. 57-91, 1991.

WENGER, Etienne. Communities of practice: learning, meaning, and identity. Cambridge: Cambridge University Press, 1998.

WENGER, Etienne; MCDERMOTT, Richard; SNYDER, William M. Cultivating communities of practice: a guide to managing knowledge. Boston: Harvard Business School Press, 2002.

YIN, Robert K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.