**Trilha 2 – Métodos, Processos, Técnicas, Práticas e Ferramentas**

**Inteligência Emocional e Gestão do Conhecimento como Fatores Estratégicos na Transformação Digital: Uma Análise Integrada na Perspectiva da Indústria 5.0**

*Emotional Intelligence and Knowledge Management as Strategic Factors in Digital Transformation: An Integrated Analysis from the Perspective of Industry 5.0*

**Kaio Rodrigo da Silva**

Bacharel em Engenharia de Produção. Universidade Federal do ABC (UFABC) – Brasil.

Kaio\_95bt@hotmail.com.

**Patrícia Belfiore Fávero**

Doutora em Engenharia de Produção. Universidade Federal do ABC (UFABC) – Brasil.

Patrícia.favero@ufabc.edu.br.

**RESUMO**

Este artigo investiga como as competências de inteligência emocional (IE) e gestão do conhecimento (GC) influenciam a adoção de tecnologias emergentes da Indústria 5.0 em estratégias de inovação centradas no ser humano. Por meio de uma revisão sistemática da literatura, conduzida segundo a metodologia PRISMA, foram analisados cinco estudos que abordam a interseção entre IE, GC e Indústria 5.0. Os resultados revelam que a IE é essencial para lideranças adaptativas e ambientes colaborativos, enquanto a GC atua como facilitadora da ambidestria organizacional e da disseminação do conhecimento necessário para inovação. A Indústria 5.0, exige uma visão mais centrada nas pessoas, em que a inteligência emocional e a gestão do conhecimento deixam de ser coadjuvantes e passam a ocupar papel central na adoção tecnológica. O estudo também identifica lacunas na literatura, ou seja, como a escassez de modelos teóricos integradores e pesquisas empíricas que explorem conjuntamente essas dimensões. Conclui-se que a integração entre IE e GC é fundamental para o sucesso da transformação digital e para o desenvolvimento de estratégias organizacionais mais humanas, inteligentes e sustentáveis.

**PALAVRAS-CHAVE:**

Inglês: Executive Knowledge Management   
Português: Gestão do Conhecimento Executivo

**ABSTRACT**

This study investigates how emotional intelligence (EI) and knowledge management (KM) competencies influence the adoption of emerging technologies within Industry 5.0, emphasizing human-centered innovation strategies. Through a systematic literature review guided by the PRISMA methodology, five academic articles were analyzed to explore the intersection of EI, KM, and Industry 5.0. The findings reveal that EI is essential for adaptive leadership and collaborative environments, while KM facilitates organizational learning and supports innovation. Although the selected studies do not directly address all three dimensions simultaneously, they collectively highlight the strategic relevance of integrating emotional and cognitive competencies in digital transformation processes. The study identifies a gap in the literature regarding empirical models that connect these domains and proposes a research agenda to guide future investigations. It concludes that the synergy between EI and KM is a key driver for sustainable and humanized technological adoption in Industry 5.0.

**KEYWORDS:**  *Inglês: Executive Knowledge Management   
Português: Gestão do Conhecimento Executivo*

1. **INTRODUÇÃO**

Indústria 5.0 representa como uma nova visão, uma nova era da transformação digital, caracterizada pela integração entre tecnologias avançadas e a valorização do fator humano. Diferente da Indústria 4.0, que enfatiza automação e eficiência, a Indústria 5.0 propõe uma abordagem centrada no ser humano, promovendo colaboração entre pessoas e máquinas inteligentes.

Nesse contexto, a gestão do conhecimento (GC) e a inteligência emocional (IE) emergem como competências estratégicas para organizações que buscam inovação sustentável e ambidestria organizacional — ou seja, a capacidade de explorar novas oportunidades enquanto exploram eficientemente seus recursos atuais.

Mais do que investir em infraestrutura, adotar tecnologias da Indústria 5.0 implica cultivar uma cultura organizacional que valorize a adaptabilidade, empatia e decisões guiadas pela inteligência emocional.

Apesar do crescente interesse acadêmico e empresarial, ainda há lacunas na compreensão de como IE (inteligência emocional) e GC (gestão do conhecimento) influenciam a adoção dessas tecnologias em estratégias de inovação centradas no ser humano. Este artigo busca preencher essa lacuna por meio de uma revisão sistemática da literatura, utilizando a metodologia PRISMA, com foco na seguinte pergunta de pesquisa:

Como as competências de inteligência emocional e gestão do conhecimento influenciam na adoção de tecnologias da Indústria 5.0 em estratégias de inovação centradas no ser humano?

* 1. **RESUMO DOS ARTIGOS ANALISADOS** Abaixo será apresentado um resumo e conclusão dos cinco artigos analisados.

Artigo 1 O estudo investiga como mecanismos e processos da equipe de alta gestão (TMT) influenciam a ambidestria organizacional — a capacidade de explorar e explorar simultaneamente. A pesquisa foca em três mecanismos. Conclusões: A integração comportamental da TMT tem forte impacto positivo na ambidestria organizacional. Mecanismos de conectividade e interfaces interfuncionais influenciam positivamente a ambidestria via integração comportamental. Recompensas contingentes não mostraram efeito significativo direto na ambidestria.

Artigo 2 O artigo estuda a mudança de paradigma dos modelos tradicionais para as mídias sociais na gestão do conhecimento. Utiliza o conceito de "eventos virais", “viralizar” para ilustrar como o conhecimento é criado, disseminado e transformado em um ecossistema dinâmico e interconectado. O estudo propõe que os modelos de KM precisam ser revisados para se adaptarem à realidade das redes sociais digitais e acompanhar a evolução. Conclusões: As mídias sociais desafiam os paradigmas tradicionais de KM, tornando o conhecimento mais fluido, distribuído e cocriado. Eventos virais podem gerar redes de interesse que evoluem para comunidades de prática. A gestão do conhecimento deve considerar a permeabilidade das fronteiras organizacionais e o papel ativo dos usuários na criação e disseminação de conhecimento.

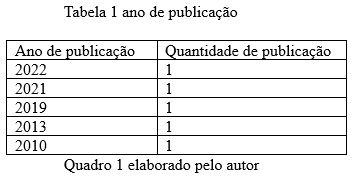
Artigo 3 Investigar como o gerenciamento de conhecimento influencia a preparação para crises em resorts integrados (IRs) em Macau durante a pandemia de COVID-19. Conclusões: O clima organizacional influencia positivamente as capacidades dinâmicas e substantivas. Tem impacto direto na preparação para crises. A combinação de fatores intangíveis (capital organizacional, relacional e estrutural) é mais eficaz do que fatores isolados.

Artigo 4 Identificar os fatores críticos que influenciam a adoção de sistemas de CRM em hospitais de Taiwan. Conclusões: Tamanho do hospital, capacidade de TI, inovação dos executivos e vantagem relativa influenciam positivamente a adoção do CRM. Complexidade percebida não teve impacto significativo. A gestão do conhecimento é um facilitador importante para adoção de CRM.

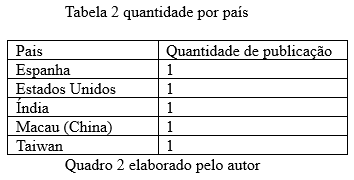
Artigo 5 Classificar perfis de executivos com base em sua capacidade de gestão do conhecimento e inteligência emocional, e como isso afeta a inovação aberta. Conclusões: Executivos com alta capacidade de gestão do conhecimento e inteligência emocional têm maior potencial inovador. O perfil “Ágil” apresentou maior capacidade de inovação. A regulação emocional é um fator chave para reduzir conflitos e promover inovação.

1. **ANÁLISE BIBLIOMÉTRICA E SISTEMÁTICA**
   1. **ANÁLISE BIBLIOMÉTRICA**

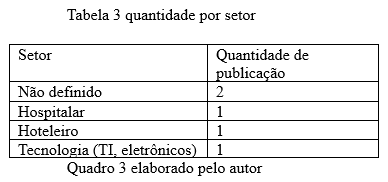
Observa-se uma concentração de publicações a partir de 2019, o que indica um aumento recente do interesse acadêmico na interseção entre IE, gestão do conhecimento (GC) e inovação tecnológica.



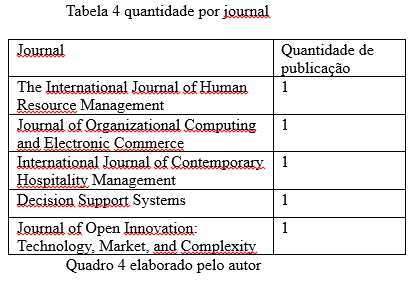
Nota-se que países asiáticos (Macau, Taiwan, Índia) concentram estudos aplicados a setores específicos como hospitalar e hoteleiro, enquanto países ocidentais abordam aspectos mais conceituais.



Em termos de setor não houve uma concentração em uma área, mostrando que os estudos têm impacto nos mais diversos setores.



A tabela a seguir apresenta a distribuição dos artigos por periódico científico, evidenciando a diversidade das fontes e sua relevância para diferentes setores organizacionais e tecnológico.

.

* 1. **ANÁLISE SISTEMÁTICA**

**Questão-1**

Cultura organizacional e resistência à mudança em níveis executivos, como influenciam a adoção de KM e quais estratégias podem superá-las?

Artigo 1  
 Sim. Indiretamente abordado: destaca o papel da integração comportamental da alta direção (TMT) e como ela pode superar barreiras culturais e de alinhamento estratégico.

Artigo 2

Sim. Abordado conceitualmente: discute como mídias sociais desafiam estruturas tradicionais e exigem revisão de paradigmas culturais e gerenciais.

Artigo 3

Sim. Clima organizacional afeta capacidades dinâmicas e preparação para crises.

Artigo 4

Sim. Inovação dos executivos e cultura organizacional influenciam adoção de CRM.

Artigo 5

Sim. Perfis com baixa IE (inteligência emocional) resistem à GC (gestão do conhecimento) e à inovação. Propõe desenvolvimento da IE e institucionalização da GC.

**Questão-2**  
Quais os indicadores de desempenho (KPIs) e ROI de programas de KM para executivos?

Artigo 1

Parcialmente abordado: utiliza métricas estatísticas (PLS-SEM, R², Q²) para medir impacto da ambidestria, mas não define KPIs financeiros ou ROI diretamente.

Artigo 2

Não abordado diretamente: foco conceitual, sem proposição de métricas ou indicadores específicos.

Artigo 3

Parcialmente. Usa PLS-SEM e fsQCA para avaliar impacto da GC, sem KPIs financeiros específicos.

Artigo 4

Parcialmente. Usa PLS-SEM e fsQCA para avaliar impacto da GC, sem KPIs financeiros específicos.

Artigo 5

Parcialmente. Aponta indicadores de IE e inovação, usa PCA e ANOVA, mas não foca em ROI financeiro.

**Questão-3**

Quais tecnologias emergentes (IA, blockchain, RV) são utilizadas para decisão estratégica e colaboração?

Artigo 1

Não abordado: foco está em práticas de gestão e integração comportamental, sem menção a tecnologias emergentes.

Artigo 2

Abordado conceitualmente: discute como mídias sociais e tecnologias digitais alteram o ecossistema de conhecimento, mas não menciona IA, blockchain ou RV especificamente.

Artigo 3

Não abordado. Foco em capacidades organizacionais e resposta a crises.

Artigo 4

Não abordado. Trata CRM como tecnologia, sem discutir IA, blockchain ou VR.

Artigo 5

Parcialmente. Menciona IA e VR como potenciais, mas sem aprofundamento técnico ou casos práticos.

**Questão-4**

Como funciona o compartilhamento e retenção de conhecimento tácito entre executivos (sucessão/desligamento)?

Artigo 1

Abordado: destaca a importância da integração comportamental da TMT para retenção de conhecimento tácito e continuidade organizacional.

Artigo 2

Abordado conceitualmente: explora como redes sociais e comunidades de prática facilitam retenção e compartilhamento de conhecimento tácito.

Artigo 3

Parcialmente. Discute GC como base para resiliência, mas não foca em sucessão executiva.

Artigo 4

Não abordado. Foco em adoção de CRM, sem tratar de retenção de conhecimento tácito.

Artigo 5

Sim. Propõe storytelling, mentoria, comunidades de prática e entrevistas de saída.

**Questão-5**

Qual o papel da inteligência emocional e da gestão do conhecimento na transição para a Indústria 5.0?

Artigo 1

Não abordado: não há menção à inteligência emocional ou tecnologias da Indústria 5.0.

Artigo 2

Não abordado diretamente: embora discuta aspectos humanos e sociais, não trata da Indústria 5.0 ou inteligência emocional.

Artigo 3

Não abordado. Não há menção à Indústria 4.0/5.0 ou tecnologias colaborativas.

Artigo 4

Não abordado. Foco em CRM tradicional, sem conexão com Indústria 5.0 ou tecnologias avançadas.

Artigo 5

Não abordado diretamente. Menciona tecnologias emergentes, porém não relaciona com Indústria 5.0 ou integração humano-máquina.

A análise revela que a cultura organizacional e a retenção de conhecimento tácito são amplamente discutidas, enquanto o uso de tecnologias emergentes e a integração com a Indústria 5.0 ainda carecem de estudos aprofundados.

* 1. **SÍNTESE TEMÁTICA DOS ESTUDOS**

A tabela a seguir sintetiza como os cinco artigos analisados contribuem, direta ou indiretamente, para a compreensão da interseção entre inteligência emocional (IE), gestão do conhecimento (GC) e Indústria 5.0. Embora nem todos os estudos abordem os três conceitos simultaneamente, observa-se que IE e GC aparecem como competências complementares em contextos de inovação, liderança e adoção tecnológica. A Indústria 5.0 é tangenciada por discussões sobre tecnologias emergentes e humanização dos processos, reforçando a relevância da integração entre IE e GC para estratégias organizacionais mais adaptativas e centradas no ser humano.

Figura 0 Síntese dos artigos

****

Figura Síntese dos artigos. Fonte Elaborado pelo autor

1. **METODOLOGIA**

Conforme proposto por Moher et al. (2009), o presente estudo adota uma abordagem de revisão sistemática da literatura, guiada pela metodologia PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses), com o objetivo de encontrar o GAP de pesquisa (lacuna de pesquisa), ou seja, a metodologia busca identificar, selecionar e analisar estudos relevantes que abordem a interseção entre inteligência emocional (IE), gestão do conhecimento (GC) e Indústria 5.0.

* 1. **ESTRATÉGIA DE BUSCA**

A busca foi realizada nas seguintes bases de dados:

* Scopus: 3 artigos encontrados
* Taylor & Francis: 2 artigos encontrados
* Compendex: 0 artigos encontrados

A palavra-chave utilizada foi:

“Executive Knowledge Management”

Essa escolha reflete o foco em abordagens estratégicas e organizacionais da gestão do conhecimento, com potencial influência na adoção de tecnologias emergentes da Indústria 5.0.

* 1. **CRÍTERIO DE INCLUSÃO**

Apenas artigos científicos

Sem restrição de ano de publicação

Relevância direta com a pergunta de pesquisa

* 1. **CRÍTERIO DE EXCLUSÃO**

Trabalhos duplicados (nenhum foi identificado)

* 1. **PROCESSO DE SELEÇÃO**

A seleção seguiu quatro etapas:

Identificação dos estudos nas bases de dados

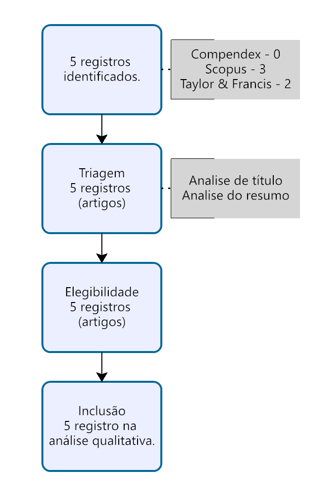
Triagem por título e resumo

Avaliação de elegibilidade por leitura completa

Inclusão final para análise qualitativa.

Abaixo o fluxograma PRISMA:

Figura 1 Fluxograma PRISMA

   
 Figura 1 – Fluxograma PRISMA. Fonte elaborado pelo autor

Os cinco arquivos analisados foram organizados em categorias temáticas, conforme apresentado na tabela a seguir. Essa estrutura permite visualizar como os conceitos de Inteligência Emocional, Gestão do Conhecimento e Indústria 5.0 se inter-relacionam e contribuem para estratégias de inovação centradas no ser humano. Essa categorização evidencia a sinergia entre IE (inteligência emocional) e GC (gestão do conhecimento) como elementos facilitadores da ambidestria organizacional e da adoção de tecnologias emergentes, conforme destacado por Borba et al. (2023), que apontam a IE como uma estratégia organizacional contemporânea diretamente relacionada à GC na coordenação de pessoas, processos e tecnologias.

Além disso, foram identificadas lacunas relevantes na literatura, que apontam para a necessidade de estudos empíricos e modelos teóricos integradores.

* 1. **CRITÉRIO DE QUALIDADE DOS ARTIGOS**

Com o objetivo de garantir a qualidade científica dos estudos analisados, a busca foi realizada em bases de dados reconhecidas internacionalmente por sua curadoria rigorosa e relevância acadêmica: Scopus, Taylor & Francis e Compendex. Essas plataformas são amplamente utilizadas em revisões sistemáticas por sua confiabilidade na indexação de artigos revisados por pares e com alto impacto acadêmico.

A seleção dos artigos seguiu um processo estruturado, composto pelas seguintes etapas:

Leitura completa dos textos para garantir aderência à pergunta de pesquisa.

Classificação temática com base na presença dos conceitos de inteligência emocional (IE), gestão do conhecimento (GC) e Indústria 5.0.

Validação por palavras-chave, utilizando o termo “Executive Knowledge Management” como filtro principal, por sua capacidade de capturar abordagens estratégicas e organizacionais da GC com potencial conexão à IE e à adoção tecnológica.

Esse processo permitiu a inclusão de estudos com relevância teórica e metodológica, mesmo que nem todos abordem diretamente os três conceitos centrais. A qualidade dos artigos foi considerada adequada para sustentar a análise e identificar lacunas relevantes na literatura.

Tabela 5 Categorias e achados

| Categoria | Achados |
| --- | --- |
| Inteligência Emocional | A IE é apontada como fator crítico para liderança adaptativa e tomada de decisão em ambientes complexos, promovendo empatia e colaboração na adoção de tecnologias emergentes. |
| Gestão do Conhecimento | A GC é destacada como facilitadora da ambidestria organizacional, permitindo o compartilhamento de conhecimento tácito e explícito, essencial para inovação centrada no ser humano. |
| Indústria 5.0 | A Indústria 5.0 é caracterizada pela integração entre tecnologia e humanização, exigindo competências emocionais e cognitivas para lidar com sistemas inteligentes e colaborativos. |
| Integração IE + GC | A sinergia entre IE e GC potencializa a adoção de tecnologias da Indústria 5.0, ao alinhar cultura organizacional, liderança emocionalmente inteligente e práticas de gestão do conhecimento. |
| Lacunas Identificadas | Falta de estudos empíricos que explorem conjuntamente IE, GC e Indústria 5.0; necessidade de modelos teóricos que integrem essas dimensões em estratégias de inovação. |

Quadro 6 elaborado pelo autor

1. **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Os resultados desta revisão sistemática revelam uma interdependência significativa entre inteligência emocional (IE), gestão do conhecimento (GC) e a adoção de tecnologias da Indústria 5.0, especialmente em contextos de inovação centrada no ser humano. Essa interseção sugere que a transformação digital não pode ser bem-sucedida apenas com investimentos tecnológicos, mas exige também o fortalecimento de competências humanas e organizacionais.

Os artigos analisados destacam que a IE (inteligência emocional) é essencial para lideranças que enfrentam ambientes de alta complexidade e mudança constante. Líderes emocionalmente inteligentes demonstram maior capacidade de lidar com incertezas, promover empatia e engajar equipes em processos de inovação. Isso está alinhado com estudos que apontam a IE como um diferencial competitivo em ambientes organizacionais dinâmicos (Goleman, 1998; Boyatzis, 2009).

Por sua vez, a GC aparece como um pilar para a ambidestria organizacional, permitindo que as empresas explorem novas oportunidades tecnológicas sem comprometer a eficiência operacional. A capacidade de capturar, compartilhar e aplicar conhecimento — tanto tácito quanto explícito — é fundamental para sustentar a inovação contínua e adaptativa (Nonaka & Takeuchi, 1995; Andreeva & Kianto, 2012).

A Indústria 5.0, ao enfatizar a colaboração entre humanos e máquinas, exige uma abordagem mais sensível e integrada. A tecnologia deixa de ser vista como um simples recurso e passa a atuar como aliada na construção de soluções mais humanas e eficazes. Nesse cenário, a integração entre IE e GC se mostra estratégica: enquanto a IE (inteligência emocional) promove um ambiente emocionalmente seguro e colaborativo, a GC garante que o conhecimento necessário circule de forma eficaz.

Além disso, a revisão identificou lacunas importantes na literatura. Poucos estudos abordam de forma empírica a relação entre IE, GC e Indústria 5.0 de maneira integrada. Isso indica uma oportunidade para o desenvolvimento de modelos teóricos e frameworks práticos que orientem organizações na construção de estratégias de inovação mais humanas, inteligentes e sustentáveis.

Essas descobertas reforçam a necessidade de repensar os programas de transformação digital, incorporando dimensões emocionais e cognitivas desde o planejamento até a execução. A inovação centrada no ser humano, proposta pela Indústria 5.0, só será plenamente alcançada quando as organizações valorizarem tanto o conhecimento quanto as emoções como ativos estratégicos.

1. **CONSIDERAÇÕES FINAIS E IMPLICAÇÕES**

Este estudo teve como objetivo investigar como as competências de inteligência emocional (IE) e gestão do conhecimento (GC) influenciam a adoção de tecnologias da Indústria 5.0 em estratégias de inovação centradas no ser humano. A partir de uma revisão sistemática da literatura, conduzida segundo a metodologia PRISMA, foram identificadas evidências que apontam para uma forte interdependência entre esses três elementos.

Os resultados revelam que a IE (inteligência emocional) é essencial para lideranças adaptativas e ambientes colaborativos, enquanto a GC atua como facilitadora da ambidestria organizacional e da disseminação do conhecimento necessário para inovação. A Indústria 5.0, por sua vez, exige uma abordagem mais humanizada da tecnologia, onde IE e GC se tornam pilares estratégicos para sua implementação eficaz.

Além disso, foi identificada uma lacuna significativa na literatura: a escassez de estudos empíricos que integrem IE, GC e Indústria 5.0 em um mesmo modelo teórico ou prático. Essa ausência representa uma oportunidade para pesquisadores e profissionais desenvolverem frameworks que orientem organizações na construção de estratégias de inovação mais humanas, inteligentes e sustentáveis.

Este estudo busca ampliar o debate sobre transformação digital ao integrar competências emocionais e cognitivas, destacando que inovação tecnológica só é completa quando considera o fator humano. Espera-se que os achados aqui apresentados sirvam de base para futuras investigações e práticas organizacionais voltadas à inovação centrada no ser humano.

Unir inteligência emocional e gestão do conhecimento deixa de ser uma alternativa e passa a ser um caminho estratégico para a Indústria 5.0, transformando as organizações de forma sustentável e humana.

* 1. **AGENDA DE PESQUISAS FUTURAS**

A partir das lacunas identificadas na literatura, propõe-se uma agenda de pesquisas futuras voltada à consolidação teórica e validação empírica da interseção entre inteligência emocional (IE), gestão do conhecimento (GC) e Indústria 5.0. Essa agenda contempla quatro frentes principais:

* + - 1. Desenvolvimento de Modelos Teóricos Integradores:

Sugere-se a construção de frameworks que articulem IE e GC como competências complementares na adoção de tecnologias emergentes. Esses modelos devem considerar aspectos emocionais, cognitivos e organizacionais, alinhados aos princípios da Indústria 5.0.

* + - 1. Pesquisas Empíricas Multimodos:

Estudos qualitativos (como entrevistas e estudos de caso) e quantitativos (como surveys e modelagens estatísticas) são necessários para validar a relação entre IE, GC e inovação tecnológica. A aplicação em setores diversos pode ampliar a generalização dos achados.

* + - 1. Mensuração de Impacto:

Propõe-se o desenvolvimento de métricas e indicadores para avaliar o impacto da IE e GC na adoção de tecnologias da Indústria 5.0. Isso inclui KPIs organizacionais, ROI de programas de GC e indicadores de maturidade emocional em lideranças.

* + - 1. Análise de Desafios e Facilitadores:

Estudos futuros devem explorar os principais obstáculos e fatores críticos de sucesso na implementação de estratégias humanizadas. Aspectos como cultura organizacional, resistência à mudança e maturidade digital devem ser considerados.

Essa agenda visa orientar pesquisadores e profissionais na construção de estratégias organizacionais mais humanas, inteligentes e sustentáveis, contribuindo para o avanço teórico e prático da Indústria 5.0.

1. **REFERÊNCIAS**

ANDREEVA, T.; KIANTO, A. Does knowledge management really matter? Linking knowledge management practices, competitiveness and economic performance. Journal of Knowledge Management, v. 16, n. 4, p. 617–636, 2012.

BLÁZQUEZ PUERTA, Carmen Dolores; BERMÚDEZ GONZÁLEZ, Guillermo; SOLER GARCÍA, Ismael P. Executives’ knowledge management and emotional intelligence role: Dynamizing factor towards open innovation. Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, [S. l.], v. 7, n. 1, p. 1–16, 2021. DOI: 10.3390/joitmc7010083.

BORBA, Natalie Jacinto; RODRIGUES ELIAS, Maria Ligia Ganacim Granado; TENÓRIO JÚNIOR, Nelson Nunes. Inteligência emocional e gestão do conhecimento: uma análise de literatura. Revista de Gestão e Secretariado, v. 14, n. 12, 2023. Disponível em: https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/3251.

BOYATZIS, R. E. Competencies in the 21st century. Journal of Management Development, v. 28, n. 9, p. 749–770, 2009.

Goleman, D. Working with Emotional Intelligence. Bantam Books, 1998.

HEMSLEY, Jeff; MASON, Robert M. Knowledge and knowledge management in the social media age. Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce, v. 23, n. 1-2, p. 138–167, 2013. Disponível em: https://doi.org/10.1080/10919392.2013.748614.

HUNG, Shin-Yuan; HUNG, Wei-Hsi; TSAI, Chia-An; JIANG, Shu-Chen. Critical factors of hospital adoption on CRM system: Organizational and information system perspectives. Decision Support Systems, [S. l.], v. 48, n. 4, p. 592–603, 2010. DOI: 10.1016/j.dss.2009.11.009.

MOHER, D. et al. Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: the PRISMA statement. PLoS Medicine, v. 6, n. 7, e1000097, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000097>.

Nonaka, I.; Takeuchi, H. The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. Oxford University Press, 1995.

VENUGOPAL, Aparna; KRISHNAN, T. N.; KUMAR, Manish; UPADHYAYULA, Rajesh Srinivas. Strengthening organizational ambidexterity with top management team mechanisms and processes. The International Journal of Human Resource Management, v. 30, n. 4, p. 586–617, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1277369>.

ZHANG, Su; HSU, Fu-Chieh; ZHANG, Yang. A retrospective study of knowledge management for integrated resorts (IRs) crisis preparedness. International Journal of Contemporary Hospitality Management, [S. l.], v. 34, n. 12, p. 1–32, 2022. DOI: 10.1108/IJCHM-01-2022-0132.