



PRODUTO EDUCACIONAL

# REPOSITÓRIO DE CONHECIMENTO

Comunidade de Práticas Agentes de  
Comunicação da UFSC

Luana Fonseca C. e Costa  
Orientador: Dr. Olivier Allain

**MESTRADO PROFISSIONAL EM  
EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E  
TECNOLÓGICA EM REDE NACIONAL  
(PROFEPT)**

**CENTRO DE REFERÊNCIA EM  
FORMAÇÃO E EAD DO INSTITUTO  
FEDERAL DE SANTA CATARINA  
(CERFEaD/IFSC)**

## FICHA TÉCNICA

### **CONTEÚDO E DIAGRAMAÇÃO**

Luana Fonseca Castanheira e Costa

### **ORIENTADOR**

Dr. Olivier Allain

### **VALIDAÇÃO**

Banca de dissertação

### **LOCAL/ANO**

Florianópolis, 2022.

Não é permitido uso comercial por terceiros.

---



# Sumário

<b><i>Apresentação</i></b>	p 04
<b><i>Introdução</i></b>	p 05
<b><i>Produto Educacional</i></b>	p 06
<b><i>Sobre a plataforma</i></b>	p 21
<b><i>Considerações Finais</i></b>	p 23
<b><i>Referências</i></b>	p 24

# Apresentação

Este trabalho apresenta o produto educacional fruto da pesquisa “O cultivo de comunidade de práticas como estratégia para o desenvolvimento profissional: construindo e organizando um repositório de conhecimento para os Agentes de Comunicação da UFSC”.

O produto educacional é requisito para a conclusão do curso de Mestrado Profissional em Educação Profissional e Tecnológica – ProfEPT e se propõe a responder uma pergunta, um problema ou necessidades associadas ao campo de prática profissional, identificados a partir de uma atividade de pesquisa (BRASIL, 2019, p. 16).

A partir da pesquisa, constatou-se a necessidade de estruturar um repositório de conhecimento para sistematizar as práticas desenvolvidas pela comunidade estudada: os Agentes de Comunicação da Universidade Federal de Santa Catarina.

O repositório de conhecimento foi estruturado em formato de site, denominado “Comunidade de Prática - Agentes de Comunicação”, disponível em: <https://sites.google.com/view/agentesdecomunicaoufsc/>

Este material tem o objetivo de apresentar a estrutura e os conteúdos do produto educacional, bem como as funcionalidades básicas da plataforma em que ele foi desenvolvido.

Além disso, espera-se que essa ferramenta possa contribuir para ampliar a divulgação dos Agentes de Comunicação para toda a comunidade universitária e também promover o cultivo de comunidades de prática como uma estratégia para o desenvolvimento profissional.

*Luana Fonseca Castanheira e Costa*



# Introdução

Este material foi elaborado com base na análise dos resultados da pesquisa "O cultivo de comunidades de prática como estratégia de desenvolvimento profissional: construindo e organizando um repositório de conhecimento para os Agentes de Comunicação da UFSC".

No decorrer da pesquisa constatou-se a necessidade de estruturar um espaço de compartilhamento para os Agentes de Comunicação, para organizar o corpo de conhecimento que é socialmente desenvolvido pela comunidade.

Entre as possibilidades de desenvolvimento do produto educacional, identificou-se, com base na obra de Wenger, McDermott e Snyder (2002), a importância de que comunidades de prática construam e organizem um repositório de conhecimento. Segundo os autores, conforme a comunidade desenvolve seu domínio e cria um corpo de conhecimento - a partir da troca de informações, das atas de reuniões, das discussões desencadeadas - é necessário organizá-lo para que essas ideias não se percam, se sobreponham, ou passem despercebidas.

Com o objetivo principal de levantar os requisitos e melhores formas de construção e organização para o repositório de conhecimento, além de obter informações sobre a influência da CoP no desenvolvimento profissional dos Agentes de Comunicação, foi aplicado um questionário com os membros da comunidade. O convite foi enviado aos 79 integrantes da comunidade, dos quais 38 aceitaram participar.

As contribuições dos participantes foram essenciais para conhecer as diferentes realidades dos setores da universidade, bem como para nortear o formato e o conteúdo da ferramenta, apresentados a seguir.

# Produto Educacional

## 1. Formato

Em relação ao formato do produto educacional, o resultado do questionário empatou em manual de boas práticas e site de comunicação interna. A terceira alternativa mais votada foi criar uma pasta compartilhada na nuvem.



**MANUAL DE BOAS  
PRÁTICAS**  
**27%**



**SITE**  
**27%**



**PASTA  
COMPARTILHADA**  
**23%**

Baseado nessas escolhas, delineou-se um produto educacional que pudesse englobar as três principais propostas: desenvolver um site em uma plataforma que contemplasse tanto as boas práticas, como o armazenamento de arquivos em nuvem.

Devido à heterogeneidade que é o ambiente universitário foi inviável elaborar um manual de boas práticas com as especificidades de cada setor da instituição, por isso, optou-se por organizar as boas práticas em um formato dinâmico, denominado “banco de soluções”, onde é possível registrar dúvidas e respostas sobre a comunicação institucional e de atividades que se relacionam com os Agentes de Comunicação, de maneira mais abrangente.

Apesar da votação do questionário ter sido por um site de comunicação interna, ele foi configurado de forma híbrida: algumas páginas são restritas aos participantes, enquanto as demais são públicas, uma vez que alguns conteúdos são relevantes para outros setores da universidade.

## 2. Conteúdo

O foco dos conteúdos publicados relaciona-se com o domínio da comunidade: a comunicação institucional. As informações foram compiladas pela autora, a partir das interações no grupo dos Agentes de Comunicação (WhatsApp, e-mails, reuniões), no período de 19 de março de 2020 a 30 de setembro de 2021.

Também foram selecionados materiais institucionais de outros setores, mas que se conectam com o domínio da CoP, como, por exemplo, o Manual de Identidade Visual, produzido pela Coordenadoria de Design e Programação Visual da Agência de Comunicação da UFSC (Agecom).

Com esses materiais reunidos, foi criado o site “Comunidade de Prática - Agentes de Comunicação”, disponível para acesso através do link: <https://sites.google.com/view/agentesdecomunicaoufsc/>.

A plataforma escolhida para o desenvolvimento do produto educacional foi o Google Sites, por ser uma ferramenta que possibilita a criação de páginas Web de forma gratuita e colaborativa, com edições de forma simultânea e encadeadas, bastando apenas ter o cadastro em uma conta Google.

O repositório de conhecimento foi estruturado em seis páginas principais: Página Inicial, Portfólio, Grupos de Trabalho, Comunidades de Prática, Recursos e Sobre.

O conteúdo de cada uma delas será detalhado a seguir.

# Agentes de Comunicação

Universidade Federal de Santa Catarina

## Página Inicial

*Informações básicas sobre o objetivo do site e links que direcionam o leitor para saber mais sobre o conceito de comunidade de práticas e quem são os Agentes de Comunicação. Destaque também para os conteúdos relacionados às práticas da comunidade, como o Portfólio e os Recursos.*

Na página inicial consta uma mensagem de boas-vindas esclarecendo aos visitantes que o site é um repositório de conhecimento construído coletivamente pelos Agentes de Comunicação da UFSC.

Em seguida, há quatro links de destaque com alguns dos conteúdos do repositório de conhecimento: Comunidades de Prática, Portfólio, Recursos e Sobre.

Logo abaixo, foram compartilhados links de produções da Agecom feitas com a colaboração dos Agentes de Comunicação: séries de vídeos no YouTube (Traduzindo Ciência, UFSC Explica, Vida UFSC) e o podcast UFSC Ciência.

Já no rodapé da página, há mais três links: um que direciona para a página da própria Agência de Comunicação da UFSC (Agecom), setor responsável pela comunicação pública da UFSC; o segundo link refere-se ao "Chat UFSC" - canal de comunicação para os servidores da universidade, mediante autenticação do usuário via serviço de gestão de identidade da UFSC (idUFSC) - e o link "Deixe sua opinião", que direciona para um formulário que objetiva conhecer a opinião dos visitantes sobre o site e validar o produto educacional.

# Portfólio

## Portfólio

*Apresenta materiais em formato PDF ou Slides. São Boas Práticas, Tutoriais e Manuais desenvolvidos pelos participantes da CoP e pela Agecom.*

A CoP tem contribuído substancialmente para a aprendizagem e desenvolvimento profissional dos membros, principalmente no que tange às plataformas digitais de comunicação.

A pandemia de COVID-19 trouxe uma série de mudanças repentinas, sem período de transição entre o formato presencial e virtual. Tendo em vista que até então alguns recursos digitais ainda eram desconhecidos pela maioria, foi uma fase de adaptação desafiadora, que exigiu novas habilidades e competências quase que de forma imediata.

Para auxiliar nesse processo, alguns membros elaboraram tutoriais e manuais que passaram a ser utilizados com frequência, como:



**WHATSAPP BUSINESS  
PARA USO  
INSTITUCIONAL**



**TRANSMISSÕES AO  
VIVO ONLINE (LIVES)**



**TRANSMISSÃO AO VIVO  
NO YOUTUBE  
UTILIZANDO O JITSI**

Nesta página também foram publicados conteúdos produzidos pela Agecom e que se relacionam com o domínio da comunidade. São eles: Manual de Boas Práticas em Mídias Sociais, Manual de Identidade Visual UFSC e Manual de Sinalização UFSC.

# Grupos de Trabalho

## Grupos de Trabalho

*Comissões temáticas com a finalidade de analisar de forma pormenorizada algumas demandas relacionadas à comunicação organizacional da universidade.*

Atualmente, a CoP possui oito grupos de trabalho sobre diferentes assuntos: Calendário, Egressos, Guia de Fontes, Memória UFSC, Orgulho de Ser UFSC, Terceirizados, UFSC Solidária e Visita UFSC.

Os trabalhos dessas comissões temáticas estão em diferentes fases. Algumas estão em fase inicial de diagnóstico, outras já mapearam e apontaram soluções, e outras, mais avançadas, estão implementando as propostas.

Para cada uma delas foi criada uma subpágina, onde, inicialmente, há uma descrição resumida e a lista com os participantes de cada grupo (com um link que direciona para o contato detalhado).

Em seguida, há um espaço com acesso restrito aos participantes para o compartilhamento de materiais, atas de reuniões e demais registros de trabalho.

Em algumas subpáginas foram adicionadas ainda uma quarta parte, um bloco denominado "Saiba mais", com links relacionados ao trabalho da comissão.



# Grupos de Trabalho



## CALENDÁRIO

Disponibilizar um calendário dinâmico, em formato html, que centralize as principais atividades da UFSC e que seja alimentado ao longo do ano.



## GUIA DE FONTES

Atualização do Guia de Fontes da UFSC.



## ORGULHO DE SER UFSC

Diagnóstico de diferentes aspectos relacionados a comunicação, além de um conjunto de metas e estratégias que pretendem mitigar os problemas encontrados.



## UFSC SOLIDÁRIA

Divulgar ações e campanhas de solidariedade junto à comunidade, como cursos gratuitos, campanhas de doação de sangue, entre outros.



## EGRESSOS

Proposta de aperfeiçoamento do Portal de Egressos da Universidade e sugestões para o estabelecimento de uma política de gestão de ex-alunos.



## MEMÓRIA UFSC

Conhecendo a UFSC: resgatar informações históricas sobre a universidade.



## TERCEIRIZADOS

Estabelecer canais de comunicação voltados para os funcionários terceirizados.



## VISITAS UFSC

Criar uma proposta para definir os procedimentos de visitas guiadas à universidade.

# Comunidades de Prática

## Comunidades de Prática

*Apresenta o conceito de Comunidades de Prática, sua estrutura básica, os benefícios para o desenvolvimento profissional dos seus participantes, e como cultivá-las.*

A página introduz o conceito de Comunidades de Prática definido por Wenger, McDermott e Snyder (2002, p. 4): "Grupo de pessoas que compartilham preocupações, um conjunto de problemas ou uma paixão sobre um assunto e que aprofundam seus conhecimentos e expertises nessa área ao interagirem de maneira contínua".

Além disso, apresenta os três elementos que compõem a estrutura básica de uma CoP: domínio, comunidade e prática, e como esses elementos estão presentes na CoP dos Agentes de Comunicação.

Em seguida, foram listados 10 benefícios de uma CoP para o desenvolvimento profissional dos participantes. Esses benefícios foram apresentados em forma de ilustração, com o intuito de tornar o conteúdo mais atrativo e didático para o leitor.

Por fim, há um breve texto sobre o cultivo de comunidades de prática, destacando que embora elas surjam, na maioria das vezes, de forma natural, é importante que se estabeleça um ritmo que motive a participação dos membros e os aproxime. É a interação entre os membros que sustenta a CoP e possibilita o desenvolvimento de uma prática compartilhada.



# 10 benefícios de uma comunidade de prática para o desenvolvimento profissional dos seus membros

Com base na obra de Wenger, McDermott e Snyder (2002), listamos 10 benefícios de uma CoP para o desenvolvimento profissional dos seus participantes:



## 1. Ajuda com problemas imediatos

Agilidade em receber respostas para as perguntas realizadas

## 2. Otimização do tempo

Com a ajuda da comunidade, gasta-se menos tempo procurando informações e soluções.



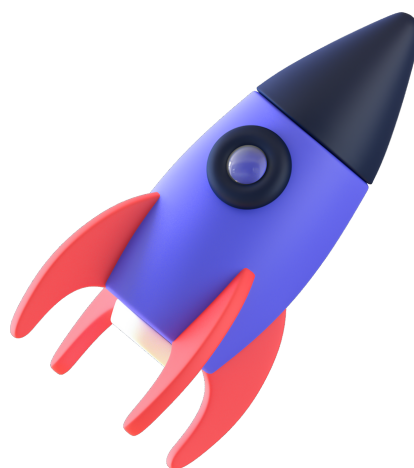


### **3. Melhora a qualidade das soluções e decisões**

Ao resolver problemas com pares, discutindo diferentes perspectivas sobre determinada questão, criam-se melhores soluções e tomam-se melhores decisões.

### **4. Inovação & Empreendedorismo**

Apoio da comunidade para assumir riscos e tentar iniciativas novas.



### **5. Coordenação, padronização e sinergia entre unidades**

Coordenar esforços e encontrar sinergias entre os limites organizacionais possibilita um ambiente organizacional colaborativo.



## 6. Práticas que contribuem para estratégias de longo prazo da instituição

Quando alinhadas com os objetivos da organização, as práticas desenvolvidas pela comunidade adquirem relevância estratégica e se tornam fonte de energia e valor à longo prazo.



## 7. Desempenho profissional

À medida que os saberes são incorporados (conhecimento tácito), os membros aprimoram suas habilidades e conhecimentos e fornecem respostas mais dinâmicas, otimizando tempo e outros recursos.

## 8. Sentimento de pertencimento e identidade profissional

Interação contínua entre os participantes cria uma história e identidade comum, e também propicia o desenvolvimento de uma identidade individual única em relação à comunidade.





## 9. Acesso e aquisição de conhecimento

As comunidades de práticas são um repositório vivo do conhecimento socialmente desenvolvido a partir da interação entre os participantes.

## 10. Amplia e fortalece relacionamentos interpessoais

Trabalho em equipe, confiança na abordagem dos colegas, rede de apoio.



# Recursos

## Recursos

*Página com um repertório variado das práticas desenvolvidas pela comunidade. Foi subdividida em seis tópicos: Banco de Soluções, Links Úteis, Cursos de Capacitação, Fórum de discussão, Pasta Compartilhada e Agenda.*

### BANCO DE SOLUÇÕES

Registro das boas práticas, dúvidas e dicas sobre aplicativos e ferramentas úteis para os Agentes de Comunicação, como download e edição de vídeos, proteção de PDF, criação de gifs, entre outros. Outro tópico refere-se às transmissões (lives), e o uso das ferramentas como Conferência Web, Jitsi, Streamyard, Google Meet. Também constam informações sobre o Páginas@UFSC, ferramenta que gerencia os sites institucionais da UFSC, além de boas práticas sobre política de divulgação da Agecom (dicas para divulgação de eventos diários, tamanho de imagem para publicações, orientações sobre a comunicação no período eleitoral, entre outros).

### LINKS ÚTEIS

Links de tutoriais, FAQs, manuais e guias relacionados à comunicação institucional e aos sistemas, normas e aplicativos utilizados na UFSC, como redação oficial, sistema de identidade visual, sistema de gestão de processos administrativos e sobre demais produtos e serviços de tecnologia da informação e comunicação.

### CURSOS DE CAPACITAÇÃO

Sugestões de cursos de capacitação, compartilhadas pelos membros da CoP, relacionados à comunicação, tecnologia, inovação, educação, divulgação científica, recursos tecnológicos para aprendizagem, entre outros.



# Recursos

## FÓRUM DE DISCUSSÃO

Link que direciona para o fórum de discussão criado no Google Groups, no qual foram adicionados todos os membros da comunidade. Esse recurso funciona como um e-mail, só que as postagens são organizadas por tópico, listadas em ordem cronológica e ficam disponíveis para qualquer participante acessar.

Por ser uma ferramenta de comunicação assíncrona, pode ser uma alternativa para registrar discussões relevantes que surjam na comunidade e sejam consultadas posteriormente.

Inicialmente foram sugeridos dois tópicos: “Cases de Sucesso” e “Ideias de Campanhas”.


## PASTA COMPARTILHADA (GOOGLE DRIVE)

Funcionalidade do Google que permite o armazenamento em nuvem: pode-se acessar os arquivos armazenados em qualquer lugar, desde que tenha uma conexão com a internet. Pasta criada com o objetivo de atender uma das opções mais votadas pelos participantes quanto ao formato do repositório: ter uma pasta compartilhada na nuvem.

## AGENDA

Recurso ainda não utilizado, mas com o retorno das atividades presenciais, o Google Agenda pode ser útil para o planejamento das reuniões mensais, e demais eventos organizados pelos membros da CoP.

Sugere-se a utilização desse recurso também pelo aspecto colaborativo e por ser uma ferramenta incorporada diretamente ao Google Sites. Além disso, também há integração com o Gmail, Drive e com o próprio Meet (serviço de comunicação por vídeo do Google).



# Sobre

## Sobre

*Um pouco da história dos Agentes de Comunicação e seus objetivos, além de apresentar os participantes da CoP e os dados para contato.*

A página apresenta um breve histórico sobre os Agentes de Comunicação e quais os objetivos do grupo.

Posteriormente, há a apresentação de cada um dos membros, com foto, nome, setor, e-mail e a portaria de designação como Agente de Comunicação.

Identificar os Agentes e seus respectivos setores foi uma demanda pontuada nas respostas do questionário aplicado. Além disso, também constatou-se essa necessidade nas interações do grupo do WhatsApp, pois, frequentemente, os membros da CoP perguntam se há algum Agente de Comunicação de determinado setor.

Após construir e organizar o repositório, ele foi disponibilizado para a comunidade em dezembro de 2021. Posteriormente, como forma de avaliação do produto educacional, foi aplicado um questionário, buscando conhecer a opinião dos usuários quanto ao design, ao conteúdo e a estrutura do site, se o repositório é útil para a comunidade, e uma avaliação geral.

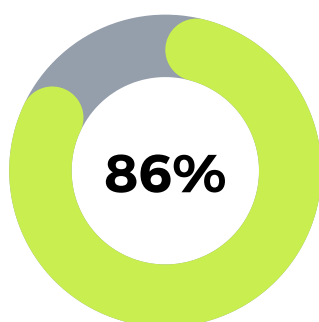
Também há um espaço para registro de comentários, críticas e/ou sugestões sobre a ferramenta. O link para acessar o questionário está disponível no rodapé da página inicial do repositório, ao clicar em “Deixe aqui a sua opinião”.

### 3. Avaliação

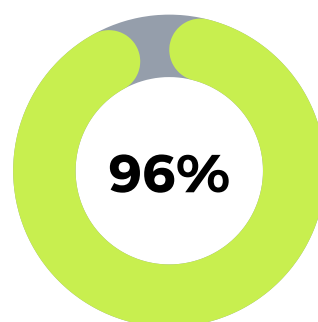
Realizada no período de 01 a 31 de janeiro de 2022, por 22 membros da comunidade.

■ Ótimo      ■ Bom

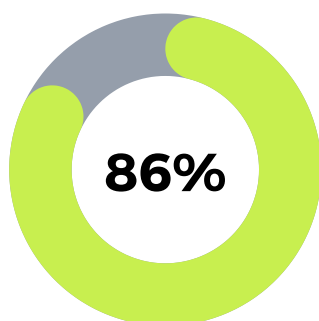
Design



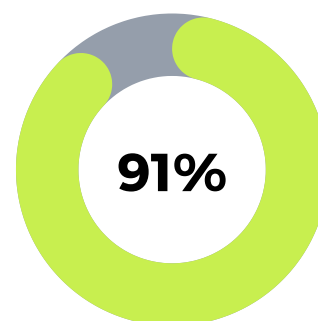
Conteúdo



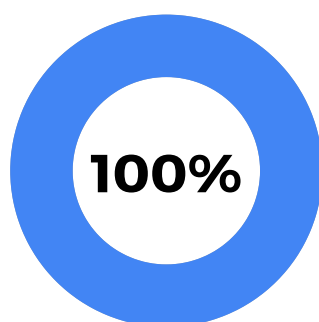
Estrutura



Avaliação geral



Recurso será útil para a comunidade?



■ Sim



# Sobre a plataforma: Google Drive

A plataforma escolhida para o desenvolvimento do produto educacional foi o Google Sites, por ser uma ferramenta que possibilita a criação de páginas Web de forma gratuita e colaborativa, com edições de forma simultânea e encadeadas, bastando apenas ter o cadastro em uma conta Google.



Além disso, o Google Sites possui integração com outros produtos do Google, que permite criar, editar e armazenar arquivos em diferentes formatos como texto (Documentos Google), planilhas (Planilhas Google), slides (Apresentações Google), além do compartilhamento de arquivos na nuvem (Google Drive) - recursos que já eram utilizados pelos grupos de trabalho da CoP.

Outro fator determinante na escolha do Google Sites foi a configuração de layout responsivo, no qual a exibição das páginas adequa-se à tela do aparelho do usuário, seja ele computador, tablet ou celular.

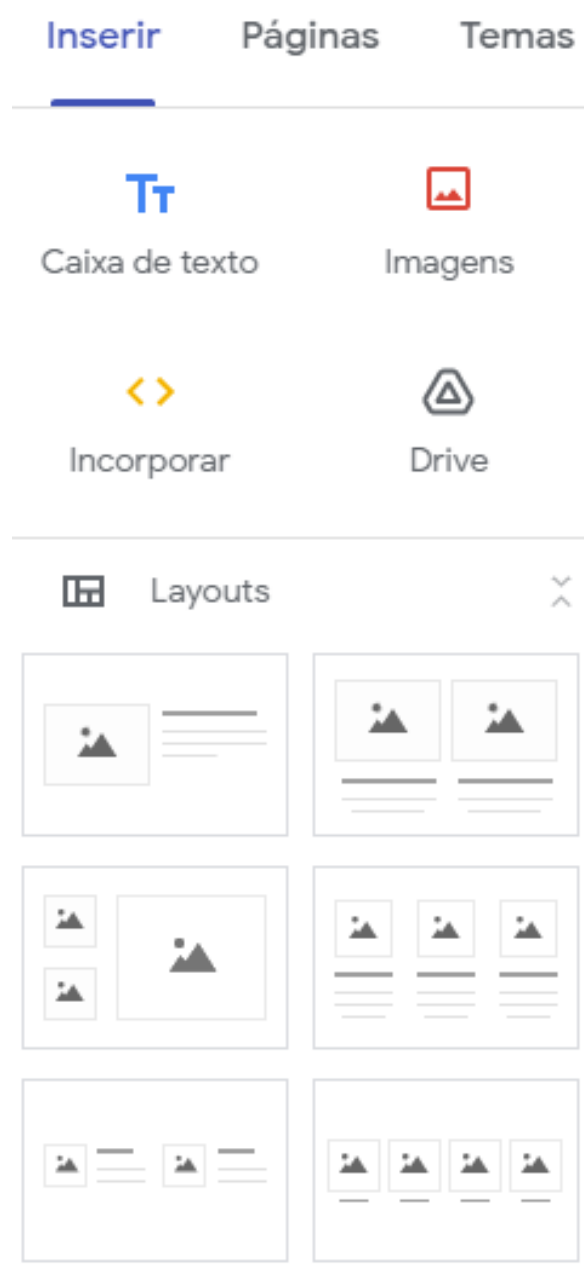


Isso amplia as opções de visualização e torna o site mais atrativo, facilitando a navegação entre as páginas e tornando a experiência do usuário mais positiva.

Por fim, a criação e edição das páginas são simples e intuitivas, o que não demanda conhecimento em programação ou design. Apesar dos templates disponibilizados pela plataforma restringirem algumas opções de formatação, ela atendeu bem aos requisitos propostos para o produto educacional, por ser uma estrutura dinâmica, assíncrona, com fácil acesso e, principalmente, pelo seu aspecto colaborativo, no qual todos os membros da comunidade podem contribuir.

# Como editar o Google Sites

1. Acesse o Google Sites usando um computador\*;
2. Faça a autenticação na sua conta Google;
3. No canto inferior da tela clique no ícone em formato de lápis ✎
4. Ao abrir o modo de edição no Google Sites, aparecerá à direita o menu "Inserir";
5. O menu apresenta várias opções para adicionar conteúdo, como: caixa de texto, imagens, incorporar códigos (HTML , CSS ou JavaScript), além de arquivos do Google Drive;
6. Também há algumas opções de layout disponíveis, que permitem alterar a aparência das páginas do site combinando texto, imagens, documentos e/ou vídeos;
7. Para publicar qualquer alteração, é necessário clicar no botão "Publicar", que fica no canto superior da tela.



\*Você pode visualizar o Google Sites em um computador, smartphone ou tablet. Mas para editar o site é necessário usar um computador.

# Considerações Finais

A construção e organização do repositório buscou sistematizar as práticas desenvolvidas pelos Agentes de Comunicação. A ideia foi estruturar o corpo de conhecimento produzido pela comunidade e torná-lo acessível, de forma ágil e atrativa. Para isto, o produto educacional foi desenvolvido em uma plataforma colaborativa (Google Sites) com a finalidade de facilitar o compartilhamento e centralizar o conteúdo criado pelos membros da CoP.

Depreende-se que o produto educacional proposto atendeu de forma satisfatória a uma necessidade associada ao campo da prática profissional dos Agentes de Comunicação da UFSC, tendo em vista que dos critérios avaliados prevaleceu o conceito "ótimo" e que 100% dos respondentes concordaram que a ferramenta será útil para a comunidade.

As contribuições obtidas no formulário de avaliação do repositório de conhecimento foram importantes para identificar pontos positivos, negativos e de melhoria da ferramenta.

O formulário de avaliação continua disponível no site para novas contribuições e futuras melhorias.

# Referências

AGENTES comunicadores. **Sobre.** [S.l] [2017?] Disponível em: <<https://agentescomunicadores.paginas.ufsc.br/>>. Acesso em: 12 maio de 2020.

BRASIL. Ministério da Educação. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Diretoria de Avaliação (DAV). **Documento de Área.** Área 46 - Ensino. 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/capes/pt-br/centrais-de-conteudo/ENSINO.pdf>. Acesso em 23 de novembro de 2020.

WENGER, E.; MCDERMOTT, R.; SNYDER, W. M. **Cultivating Communities of Practice:** a guide to managing knowledge. Boston: Harvard Business School, 2002.