

## Recursos Humanos: gestão de dados através de sistemas de organização do conhecimento

Camila Pelizzer<sup>1</sup>; Thiago Henrique Bregato Barros<sup>2</sup>.

### RESUMO

O presente trabalho propõe o desenvolvimento de um sistema de organização do conhecimento para a área de recursos humanos de uma empresa de grande porte localizada no Rio Grande do Sul, do ramo metalúrgico. O principal objetivo é organizar a informação atrelada a recursos humanos, de modo que os dados sobre a jornada do colaborador, desde a sua admissão até o fim do vínculo profissional para com a empresa, possam ser facilmente recuperados. Para isso, será necessário o emprego de métodos de pesquisa documental e estudo de caso. Ao final do projeto, pretende-se criar o sistema de recuperação do conhecimento, com base nas análises do sistema já existente, bem como criar um glossário, para disponibilização de dados de forma mais clara, tornando a gestão das informações, mais acessíveis.

**Palavras-chave:** recursos humanos; dados; organização do conhecimento; glossário.

### 1 INTRODUÇÃO

O resumo apresenta o projeto inicial de mestrado a ser realizado com o objetivo de propor a criação de um sistema de organização do conhecimento para área de recursos humanos de uma indústria metalúrgica de grande porte e um glossário para a área de recursos humanos, com o objetivo de melhorar o gerenciamento e utilização das informações geradas pela organização e pela área

---

<sup>1</sup> Camila Pelizzer; Mestranda em Ciência da Informação; UFRGS; cpelizzer@gmail.com

<sup>2</sup> Thiago Henrique Bregato Barros; UFRGS; bragato.barros@ufrgs.br

de recursos humanos. Destaca-se que a área de recursos humanos, da empresa referida, dispõe de um grande fluxo de dados, gerados pelos 13 mil funcionários que fazem parte da organização. Os dados gerados muitas vezes precisam ser utilizados para análises de gestão, no entanto em virtude da grande quantidade e dos vários conceitos sobre os mesmos, há equívocos no entendimento e na recuperação dos mesmos.

Em meados dos anos oitenta, mas com maior expressão após os anos noventa, a área de recursos humanos ganhou notoriedade e passou a ser vista, como fundamental para o desenvolvimento das organizações e crescimento sustentável dos negócios (CUNHA ET AL., 2010).

Os avanços observados nas últimas décadas têm levado as organizações a buscarem novas formas de gestão com o intuito de alavancar o desempenho, alcançar resultados e atingir suas metas, para o pleno atendimento das necessidades dos clientes. Destaca-se também que o sucesso das organizações modernas depende, e muito, do olhar para seus colaboradores, com a identificação, aproveitamento e desenvolvimento do capital intelectual. A área de Recursos Humanos torna-se então fundamental e estratégica quando passa a enfatizar coerentemente a importância de considerar as pessoas como um ativo organizacional que, enquanto estratégico, implica investimento e gestão adequada. Gerir as pessoas de acordo com as especificidades do negócio, acrescentando valor a este e contribuindo dessa forma para conferir à organização um carácter competitivo (CHIAVENATO, 2002).

A área de Recursos Humanos pode assumir uma série de papéis na organização. Segundo o *continuum* de controle proposto por Mintzberg (1979), da coleta de informações à decisão e ao controle, passando pela assessoria, co-decisão, autorização e execução. As várias áreas de atuação como recrutamento, seleção, treinamento, salários, sindicatos e legislação trabalhista, aumentam ainda mais a complexidade e diversidade dos papéis vivenciados. É responsável direta pelo capital humano das organizações, tendo interface com os colaboradores do início ao fim do seu vínculo profissional. No curso das atividades da área, diversas operações de tratamentos de dados sejam dados de cunho pessoal dos

colaboradores ou aqueles gerados a partir da relação entre organização e colaborador, são realizadas. Essas operações envolvem dados coletados e gerados em momentos distintos do relacionamento dos colaboradores com a instituição (CHIAVENATO, 2008; CUNHA ET AL., 2010).

Em relação aos dados oriundos da relação profissional do colaborador para com a empresa, entende-se que podem ser divididos em (i) dados pessoais, aqueles que permitem a identificação, direta ou indireta, da pessoa à qual o dado se refere, (ii) dados acerca da relação ativa entre colaborador e organização, aqueles que refletem histórico do colaborador na organização; (iii) dados de vários colaboradores que quando agrupados e comparador com o mercado, geram indicadores e meta.

Os dados pessoais, compreendem: endereço, telefone, nacionalidade, data de nascimento, estado civil, escolaridade, informações acerca de dependentes, dados acerca dos seus documentos pessoais como cadastro de pessoa física (CPF), cédula de identidade (RG), carteira nacional de habilitação (CNH), carteira de trabalho e previdência social (CTPS) e dados acerca da diversidade (opção sexual, raça, etnia, identificação de gênero e outros); dados acerca do seu vínculo profissional, compreendem: data de admissão, histórico de cargos e salários, infrações de jornada de trabalho (limites de horas trabalhadas e/ou descanso entre uma jornada e outra), medidas disciplinares, ocorrências de ponto (atrasos, saídas antecipadas, faltas justificadas/injustificadas, licenças remuneradas ou não) e estabilidade; dados agrupados - indicadores: registros de aproveitamento interno, rotatividade geral, rotatividade voluntária e rotatividade involuntária.

Em se tratando de dados pessoais, vale ressaltar que há uma lei que traz diretrizes importantes em relação a governança e uso das informações. Considerando a relação de trabalho como uma fonte de dados pessoais tratados, é dever do empregador fazer uso correto deles. O uso adequado dos dados deve ser uma prioridade. A lei Geral de Proteção de Dados não é aplicável somente nas relações de trabalho e sim em todas as relações envolvendo o tratamento de dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação,

modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração. Nas relações de trabalho de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) o empregado figura como o titular dos dados e o empregador como o controlador dos dados. Em relação aos dados pessoais, destaca-se à categoria dos dados pessoais sensíveis, compostos por origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico (ALCASSA, 2020). Ressalta-se que para a pesquisa em questão, os dados utilizados são autorizados pelos seus titulares, bem como análises consideradas sensíveis farão uso da anonimização dos dados.

Em virtude da grande quantidade de dados e da necessidade de organização dos mesmos, os sistemas de organização do conhecimento, possibilitam uma estruturação adequada para a recuperação das informações de forma eficiente.

Hjørland (2008) afirma que a organização do conhecimento é um entre muitos campos, sendo que disputa espaço com a gestão do conhecimento e a ciência da computação. No entanto, o conhecimento entre esses campos, apesar de compartilhado, possuem diferentes identidades. A organização do conhecimento tem como um dos seus pilares o apoio à aprendizagem e atividades de investigação. Hjørland (2008) define a organização do conhecimento como a descrição de documentos e seus conteúdos, características e objetivos, de forma que a organização dessas descrições se tornem acessíveis a pessoas que os procuram ou que procuram por mensagens neles contidas.

Para Vickery (2008), organizar o conhecimento é reunir o que conhecemos em uma estrutura sistematicamente organizada. Dahlberg (2006), discorre sobre a organização do conhecimento como ciência que ordena a estruturação e sistematização dos conceitos, tendo em vista suas características, que podem ser definidas como elementos de herança do objeto e categorizada a partir de conceitos. A organização destes conceitos apresenta-se a partir de artefatos/ferramentas que apresentam a interpretação organizada e estruturada do objeto, chamados de Sistemas de Organização do Conhecimento - SOC's. Os SOC's ou esquemas de representação do conhecimento são instrumentos que fazem a tradução dos

conteúdos dos documentos originais e completos, para um esquema estruturado sistematicamente, que representa esse conteúdo, com a finalidade principal de organizar a informação e o conhecimento e, conseqüentemente, facilitar a recuperação das informações. Os sistemas representam um conjunto de operações consecutivas executadas para localizar, dentro da totalidade de informações disponíveis, aqueles relevantes. Para isso, utilizam as funções de seleção, análise, indexação e busca das informações.

O termo *Knowledge Organization Systems* foi proposto e empregado pela primeira vez, de acordo com Brascher e Café (2008), pelo *Networked Knowledge Organization Systems Group*, no ano de 1998, referindo tratar-se de sistemas de classificação, cabeçalhos de assunto, arquivos de autoridade, redes semânticas e ontologias. Após algum tempo as reflexões sobre o tema foram ampliadas, outros sistemas foram sendo incorporados, como os dicionários, glossários, taxonomias e tesouros.

Os princípios teóricos, para a elaboração de SOCs originam-se das teorias da classificação, da teoria do conceito e da terminologia, que orientam os agrupamentos de conceitos pelas suas características, de acordo com seus graus de semelhanças e diferenças. As bases da classificação remetem a Aristóteles, em que um todo pode ser dividido em partes, sucessivamente, formando classes e subclasses. Essa lógica da divisão para representar o conhecimento parte do princípio classificatório de gênero e espécie para formar uma estrutura conceitual hierárquica para representar o conhecimento (VICKERY, 2002).

No contexto de diversas informações e significados, além de organizar os dados para melhor recuperação dos mesmos, se faz necessário também clarear o conceito da informação apresentada, sendo essencial para uma correta compreensão. Com isso os glossários ganham espaço e caracterizam-se como um importante levantamento, apoiando e complementando os sistemas de organização do conhecimento. Glossário segundo Pryterch (1995) é uma lista de termos específicos de uma área do conhecimento, juntamente com suas definições. A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT NBR 14724) define o glossário como uma lista em ordem alfabética de palavras ou expressões técnicas de uso

restrito, utilizadas com suas respectivas definições. É ainda de acordo com Krieger e Finatto (2004) repertórios de temas que não tem uma pretensão de exaustividade. O glossário de dados e informações da área de recursos humanos se faz necessário uma vez que a área é repleta de informações e acessada por pessoas de outras áreas do conhecimento, que não atuam diretamente, podendo reduzir entendimentos errôneos sobre o apresentado.

## **2 METODOLOGIA**

A pesquisa será feita por meio de um estudo de caso, em uma organização de grande porte da serra gaúcha, localizada no estado do Rio Grande do Sul. O propósito de um estudo de caso é reunir informações detalhadas sobre um fenômeno (PATTON, 2002). É um procedimento metodológico que enfatiza entendimentos contextuais, sem esquecer-se da representatividade (LLEWELLYN; NORTHCOTT, 2007), centrando-se na compreensão da dinâmica do contexto real (EISENHARDT, 1989) e envolvendo-se num estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que se permita o seu amplo e detalhado conhecimento (GIL, 2007).

Também será feito o uso de pesquisa documental, baseada na manipulação de documentos, relatórios, materiais audiovisuais, entre outros com a finalidade de coletar informações relevantes para esclarecer ou provar os tópicos relacionados à pesquisa (PÁDUA, 2019). A incorporação destas ferramentas como auxílio no embasamento teórico é de suma importância, sem deixar de considerar uma análise profunda nos dados coletados para evitar a inclusão de dados errôneos ao projeto (MARCONI; LAKATOS, 2017).

## **3 RESULTADOS DA PESQUISA**

A organização objeto da pesquisa, possui uma equipe composta por mais de 13 mil funcionários, resultando em uma quantidade significativa de dados na área de recursos humanos que são gerados diariamente. Com o desenvolvimento do estudo,

o objetivo é estabelecer um sistema de organização do conhecimento e criar um glossário que facilite a recuperação e interpretação das informações geradas proporcionando uma compreensão mais clara. Essa abordagem visa melhorar o entendimento e permitir o uso dessas informações na tomada de decisões gerenciais relacionadas ao capital humano da organização em foco.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com os avanços do mundo do trabalho, o crescimento acelerado da organização objeto deste estudo e conseqüentemente o aumento significativo de dados gerados na área de recursos humanos, entende-se que o sistema de organização do conhecimento, pensado próprio para a organização e o desenvolvimento de um glossário para a área de recursos humanos, possibilitará ganhos significativos na recuperação dos dados e no entendimento destes, podendo ser utilizados de forma mais eficiente e refletindo na competitividade da organização.

#### **5 REFERÊNCIAS**

ALCASSA, F. O papel da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. (LGPD) nas relações de trabalho. Revista Síntese: Trabalhista e Previdenciária. Revista Síntese: trabalhista e previdenciária, v. 31, n. 375, p.58-65, set. 2020.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 14724: informação e documentação trabalhos acadêmicos. Rio de Janeiro, 2011.

BRASCHER, M., CAFÉ, L.. Organização da Informação ou Organização do Conhecimento?. In: ENANCIB, IX. 2008, São Paulo. Diversidade cultural e políticas de informação. São Paulo: USP, 2008. Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/ixenancib/paper/view/3016/2142>. Acesso em: 15 jul. 2023.

CUNHA, M. P., GOMES, J. F., REGO, A., CAMPOS e CUNHA, R., CABRAL-CARDOSO, C., & MARQUES, C. A. Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano. Lisboa: Sílabo, 2010.

- CHIAVENATO, I. Recursos Humanos: edição compacta. São Paulo: Atlas, 2002.
- CHIAVENATO, I. Gestão de Pessoas: o papel dos recursos humanos nas organizações, 3ª Edição. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- DAHLBERG, I. *Knowledge organization: a new science? Knowl. Org.* v. 33, n. 1, 2006, p. 11-19.
- EISENHARDT, K. M. *Building Theories from Case Study Research. The Academy of Management Review*, v. 14, n. 4, p. 532-550, 1989.
- GIL, A. C. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- KRIEGER, M. G.; FINATTO, M. J. B. Introdução à terminologia: teoria e prática. São Paulo: Contexto, 2004.
- GILCHRIST, A. Reflections on knowledge, communication and knowledge organization. *Knowledge Organization, Germany*, v. 42, n. 6, p. 456-469, 2015.
- HJØRLAND, B. *What is Knowledge Organization (KO)?*. *Knowledge Organization, Germany*, v. 35, n. 2/3, p. 86-101, 2008.
- LLEWELLYN, S.; NORTHCOTT, D. *The “singular view” in management case studies qualitative research in organizations and management. An International Journal*, v. 2, n. 3, p. 194-207, 2007.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. Fundamentos de Metodologia Científica. 8. ed. atual. São Paulo - SP: Atlas S.A., 2017.
- MINTZBERG, H. *The structuring of organizations: A synthesis of research. Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice-Hall*, 1979.
- PÁDUA, E. M. M. Metodologia da pesquisa: abordagem teórico prática. Campinas: Papyrus, 2019.
- PATTON, M. G. *Qualitative Research and Evaluation Methods, 3 ed. Thousand Oaks, CA: Sage*, 2002.
- PRYTHERCH, R. (Comp.). *Harrod’s librarians’ glossary. 8. ed. Aldershot: Gower*, 1995.

VICKERY, B. C. *Classification and indexing in science*. 3. ed. Londres: Butterworths, 1975.

VICKERY, B. *On 'knowledge organisation'*. Disponível em:  
<http://www.lucis.me.uk/knowlorg.htm#start> Acesso: 15 jul. 2023