



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
CENTRO DE HUMANIDADES II
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

JOSÉ VICENTE DE OLIVEIRA FILHO

**GUIA DE FONTES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ:
Análise de sua Origem aos dias Atuais**

FORTALEZA

2017

JOSÉ VICENTE DE OLIVEIRA FILHO

GUIA DE FONTES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ:

Análise de sua Origem aos dias Atuais

Monografia apresentada ao curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof.^a Dra. Gabriela Belmont de Farias.

FORTALEZA

2017

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

O47g Oliveira Filho, José Vicente de.

Guia de fontes da Universidade Federal do Ceará : Análise de sua origem aos dias atuais / José Vicente de Oliveira Filho. – 2017.

41 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Humanidades, Curso de Biblioteconomia, Fortaleza, 2017.

Orientação: Profa. Dra. Gabriela Belmont de Farias.

1. Guia de fontes . 2. Fonte de informação. 3. Fonte de informação especializada.
4. Gestão do conhecimento. I. Título.

CDD 020

JOSÉ VICENTE DE OLIVEIRA FILHO

**GUIA DE FONTES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ:
Análise de sua Origem aos dias Atuais**

Monografia apresentada ao curso de
Biblioteconomia da Universidade Federal do
Ceará, como requisito parcial para obtenção do
título de Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovada em _____ de _____ de 2017.

BANCA EXAMINADORA

Profª. Dra. Gabriela Belmont de Farias.
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profº. Dr. Hamilton Rodrigues Tabosa
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Bibliotecária Larisse Macêdo de Almeida
Instituto do Câncer do Ceará (ICC)

A Deus.
Aos meus pais.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pela minha vida e minha saúde, por toda providência em minha vida pessoal e acadêmica e por me dar força e sabedoria na condução deste trabalho.

Agradeço, também, à minha orientadora de conteúdo, professora Gabriela Belmont de Farias, por todos os ensinamentos e a disponibilidade durante a construção deste trabalho. Aos professores examinadores, por aceitarem o convite para examinar a presente pesquisa.

Agradeço a todos os professores, servidores e terceirizados da Universidade Federal do Ceará por todo zelo e carinho com que sempre fui recebido e atendido, em especial aos professores da casa, por todos os ensinamentos transmitidos durante o curso.

Aos meus pais, em especial à minha mãe Maria Gorete, pelo total apoio e incentivo durante todo curso, a quem dedico esta vitória de forma especial.

Aos meus irmãos, Gabriel e Daniely, por estarem sempre ao meu lado e por todo incentivo e carinho dedicado a mim.

Agradeço a minha esposa Cristiane, por todo apoio e paciência. Aos nossos filhos, Maria Clara, Maria Giovanna e Matheus Vicente, razão de todo esforço e dedicação para realização deste sonho.

Por fim, agradeço a todos que contribuíram direta ou indiretamente para minha formação acadêmica.

“A persistência é o caminho do êxito”.

Charles Chaplin

RESUMO

A busca por informações faz parte da vida dos jornalistas e profissionais da mídia em geral. Com isso, o objetivo deste trabalho é de analisar o Guia de Fontes da UFC como fonte de informação e sua utilização no processo de identificação, guarda, preservação, organização, recuperação, uso e disseminação das informações científicas da UFC. Apresentar alguns conceitos e tipos de fontes de gerais e de fontes especializadas de informação e suas características, além de abordar alguns exemplos de fontes de informação. Abordar também as dificuldades que os profissionais dos meios de comunicação local e nacional possuem quando procuram as informações sobre professores que podem ser utilizados como fonte para matérias jornalísticas, bem como dos professores que desejam que seus contatos sejam divulgados como forma de difundir suas pesquisas. Abordar sua origem e evolução até os dias de hoje. O Guia de Fontes da UFC virá ao encontro dos avanços das novas tecnologias da informação com a concretização da disponibilidade através da internet, sem que a versão impressa seja descontinuada, tendo em vista a importância do formato impresso na divulgação da instituição e como peça de marketing institucional, cabendo aos usuários escolha pela via a ser utilizada. A metodologia utilizada para esta pesquisa foi de cunho exploratório, por buscar aprimorar ideias e descrever a situação no momento em que vai se classificando e interpretando os fatos. Quanto ao tipo, foi feita uma pesquisa documental e bibliográfica, com a observação, *in loco*, do atendimento realizado pelos jornalistas da coordenação de comunicação e marketing institucional da UFC. Os resultados da pesquisa apontam que o guia poderá ter maior utilidade como interlocução entre os veículos de comunicação e os pesquisadores da universidade a partir de sua atualização e, principalmente, após a disponibilização da versão *on line*.

Palavras-chave: Guia de fontes. Fonte de informação. Fonte especializada de informação. Gestão do conhecimento.

ABSTRACT

The search for information is part of the lives of journalists and media professionals in general, as is the search for information about what is being produced by universities and expert teachers on certain subjects. Therefore, the objective of this work is to analyze the UFC Sources Guide as a source of information and its use in the process of identification, custody, preservation, organization, recovery, use and dissemination of scientific information in the UFC. Present some concepts and types of sources of general and specialized sources of information and their characteristics, in addition to addressing some examples of sources of information. To address also the difficulties that professionals of the local and national media have when they look for the information about teachers that can be used as source for journalistic matters, as well as of the teachers who wish that their contacts are divulged like way of spreading their researches. Approach its origin and evolution to the present day. The UFC Sources Guide will meet the advances of the new information technologies with the achievement of availability through the internet, without the printed version being discontinued, considering the importance of the printed format in the disclosure of the institution and as a marketing piece institutional, and it is up to the users to choose the route to be used. The methodology used for this research was an exploratory one, for seeking to improve ideas and describe the situation at the moment in which it is classifying itself and interpreting the facts. As for the type, a documentary and bibliographical research was done, with the observation, *in loco*, of the attendance carried out by the journalists of the communications and institutional marketing coordination of the UFC. The results of the research indicate that the guide may be more useful as a communication between the communication vehicles and the researchers of the university from its update and, especially, after the online version is made available.

Keywords: Sources Guide. Source of information. Specialized source of information. Knowledge management.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 FONTES DE INFORMAÇÃO	12
2.1 Conceitos de fontes de informação	12
2.2 Fontes de informação para organizações	13
2.3 Características	15
2.3.1 Fontes primárias	16
2.3.2 Fontes secundárias	18
2.3.3 Fontes terciárias	19
3 GESTÃO DO CONHECIMENTO NAS ORGANIZAÇÕES.....	21
3.1 O que é gestão do conhecimento	22
3.2 Contribuição das fontes de informação na gestão do conhecimento.....	25
4 METODOLOGIA.....	30
5 GUIA DE FONTES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ	31
5.1 Objetivos	32
5.2 Origem e evolução	33
5.3 Concepção do sistema	34
5.4 Na atualidade.....	35
6 CONCLUSÃO	39
REFERÊNCIAS	41

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho foi desenvolvido a partir de um estudo sobre o Guia de Fontes da Universidade Federal do Ceará - UFC, produzido pela Coordenadoria de Comunicação Social e Marketing Social – CCSMI, órgão vinculado ao gabinete do Reitor, e responsável pela assessoria de impressa, marketing institucional, design e pelos veículos de comunicação institucional da universidade, tais como Rádio Universitária FM, TV UFC, Portal UFC, Jornal UFC e pelas mídias sociais da coordenadoria.

A escolha do tema se deu a partir da experiência de trabalho realizado na CCSMI, onde percebemos que a comunicação entre pesquisador, jornalistas e acadêmicos poderiam melhorar se as informações científicas produzidas pela universidade estivessem disponíveis em determinados meios e momentos.

Para melhor compreender as relações informacionais e institucionais entre pesquisadores, jornalistas e os meios de comunicação que buscam informações específicas sobre determinada área ou assunto, é necessário analisar as técnicas mais adequadas para a utilização do Guia de Fontes da UFC, desde a pesquisa para catalogação dos pesquisadores e suas respectivas áreas, passando com a forma com que essas informações estão dispostas no guia, até a utilização do guia pelos usuários.

Tanto a Ciência quanto a universidade pública têm em seu bojo a premissa de suprir necessidades informacionais de sua comunidade. Nessa perspectiva parece oportuna a aproximação entre a Ciência da Informação e Universidade Pública como instituição para estudos teóricos e o dos profissionais da comunicação e jornalismo, que utilizam dados e informações científicas gerando conhecimento para a comunidade científica e a sociedade geral. Desse modo, o estudo do gerenciamento da informação e a utilização da informação pelos profissionais da área de comunicação e jornalismo também dialoga com a Biblioteconomia demonstrando sua interdisciplinaridade.

Assim, o objetivo geral deste trabalho é analisar o Guia de Fontes da UFC como fonte de informação, tendo como objetivos específicos: a) verificar a utilização do Guia Fontes da UFC na CCSMI da UFC; b) identificar a aplicação do Guia de Fontes da UFC no processo de preservação, organização, recuperação, uso e disseminação das informações científicas e; c) verificar a possibilidade de utilização do Guia de Fontes da UFC pela mídia local na divulgação da produção científica da UFC e dos resultados das pesquisas realizadas na universidade.

Para este trabalho foi utilizada a pesquisa de cunho exploratório por buscar aprimorar ideias e descrever a situação no momento em que se classifica e interpreta os fatos. Quanto ao tipo, foi realizada uma pesquisa bibliográfica juntamente com pesquisa documental.

O primeiro capítulo consiste em considerações iniciais sobre as fontes de informação, com as exposições de conceitos e exemplos de fontes gerais e de fontes especializadas. Além disso, explica-se a utilização das fontes de informação nas organizações e suas características, categorizadas como: fontes primárias, fontes secundárias e fontes terciárias.

Em seguida, o segundo capítulo aborda a gestão do conhecimento através das fontes de informação, com exposição de conceitos de gestão do conhecimento e verificando como as fontes de informação contribuem para gestão do conhecimento, uma vez que não há como existir gestão do conhecimento sem a utilização de fontes de informação.

Por fim, o último capítulo trata do Guia de Fontes da UFC tratando sobre seus objetivos, sua origem e evolução até a atualidade, se ele está sendo utilizado como fonte de informação para os meios de comunicação e a sociedade em geral e a implementação da versão digital.

2 FONTES DE INFORMAÇÃO

Na sociedade em geral, a informação é essencial na vida das pessoas, desde informações para facilitar o seu dia a dia, tais como informações sobre meios de transportes, saúde e educação, passando pela busca de informações técnicas e científicas na busca de conhecimento, até informações tecnológicas para uso dos produtos e serviços que se expandem cada vez mais rapidamente com os avanços das chamadas tecnologias da informação.

Informação é um conceito que possui vários significados, que variam de acordo com as diversas áreas do conhecimento. Informação para área de segurança pública tem um significado diverso do significado dado na área da ciência da informação, por exemplo. Neste trabalho utilizamos o conceito da área da ciência da informação, que está relacionado ao conhecimento registrado, que pode ser transmitido e, consequentemente, gerar novos conhecimentos.

Le Coadic (2004) considerada informação como um conhecimento inscrito, registrado, sob forma escrita, oral ou visual, que comporta o elemento sentido. Atualmente, o conceito de informação está relacionado ao registro do conhecimento em qualquer suporte, físico ou digital, oral ou audiovisual, que gera sentido no processo de construção do conhecimento.

2.1 Conceitos de fontes de informação

Fontes de informação são as várias formas e formatos onde se é possível buscar e acessar as informações. Elas são divididas em: primárias, secundárias e terciárias.

Sainero (1994) afirma que fontes de informação são todos os materiais ou produtos, originados ou elaborados, que trazem notícias ou testemunhos, através dos quais se acessa o conhecimento, qualquer que seja este. Tudo que forneça uma notícia, uma informação ou um dado. Neste conceito, continua a autora, se encontram todos aqueles elementos que, submetidos à interpretação, podem transmitir conhecimento, tais como hieróglifo, uma cerâmica, um quadro, uma partitura musical, uma fotografia, um discurso, uma tese doutoral e outros.

São exemplos de fontes de informação: enciclopédias, dicionários, jornais, revistas, televisão, bibliotecas, museus, arquivos, livros, portais da internet, base de dados, blogs, catálogos, manuais, referências bibliográficas, obras de arte e etc..

Segundo Cunha (2001) o conceito de fonte de informação ou documento é muito amplo, pois pode abranger manuscritos e publicações impressas, além de objetos, como amostras minerais, obras de arte ou peças museológicas, esta obra restringe-se à análise das fontes que confirmem qualquer conhecimento e que permitam ser incluídas em uma determinada compilação bibliográfica.

Diante do exposto, vale dizer que fontes gerais são as fontes que se destinam aos usuários de forma geral, ou seja, a informação é disponibilizada para qualquer tipo de usuário ou qualquer área do conhecimento. As fontes gerais são encontradas nas fontes primárias e/ou secundárias, ou seja, nos documentos originais ou nos documentos que remetem aos documentos originais. Quando as fontes se destinam a usuário ou área do conhecimento específico, trata-se de fonte especializada de informação.

Fontes de informação especializadas, portanto, são aquelas fontes que concentram informações de uma determinada área do conhecimento ou área específica, destinada a um tipo de usuário específico, facilitando o acesso a informações confiáveis. São características inerentes às fontes de informação especializadas a confiabilidade e a precisão da informação disponível.

2.2 Fontes de informação para organizações

As organizações são um dos principais núcleos da sociedade contemporânea, no sentido em que elas sustentam os fluxos sociais, econômicos, políticos, tecnológicos etc., inerentes ao mundo atual. Elas exercem uma influência real sobre a sociedade e a forma como as organizações se organizam, se distribuem e geram riquezas.

Segundo Valentim (2008, p. 3-4), “os fazeres organizacionais são alicerçados por informação, conhecimento e tecnologias da informação e comunicação, cuja imbricação tem transformado os ambientes organizacionais significativamente”. E segue afirmando que a informação e o conhecimento são, portanto, elemento-chave, cujas problemáticas afetam sobremaneira a atual organizacional.

No que se refere às empresas e às organizações, sejam elas públicas ou privadas, com ou sem fins lucrativos, elas utilizam a informação como subsídio importante na tomada de decisão, na comunicação e na busca do conhecimento.

Neste cenário, Rodrigue e Blattmann (2014, p. 06) explicam que:

Na sociedade global da informação em que as empresas e as organizações estão inseridas, percebe-se que o processo de busca por conhecimento e informação que caracteriza a função da produção tecnológica tende a se expandir com a busca por inovações e desenvolvimento mais acelerado de novos produtos e serviços baseados na informação.

No mundo em que a informação é produzida e disseminada de forma cada vez mais rápida e em diversos meios e suportes, a internet e as mídias digitais tais como: redes sociais, blogs e sites especializados, têm contribuído para melhorar a circulação da informação e a geração de conhecimento, transformando a vida das pessoas e a relação das instituições com a sociedade, tanto nas comerciais em si, como também em seus relacionamentos sociais.

Assim, diante da necessidade de se identificar e organizar as informações de acordo com o interesse do receptor é necessário a aplicação da gestão da informação buscando facilitar a seleção, a guarda e a disseminação de acordo com perfil do usuário e a relevância da informação ao usuário.

Para resolução de problemas, os indivíduos e as organizações têm a necessidade de contar com meios que permitam procurar e obter informações confiáveis e, portanto, dependem de fornecedores, distribuidores, órgãos governamentais e de concorrentes para subsidiar sua busca por novas ideias e soluções (DIAS, 2014).

Neste contexto, continua Dias (2014, p. 13), “as fontes de informação são fundamentais para percepção dos indivíduos e organizações quanto ao futuro da ciência, da tecnologia, e de seus processos produtivos”.

Por isso, é necessário que se busque informações em canais confiáveis e que tenham relevância, levando em consideração as diversas áreas do conhecimento e os vários meios e difusão de informações, para o interesse do indivíduo e das organizações a fim de atingir o objetivo da busca pela informação.

A informação relevante, neste sentido, é aquela que tem significado para compreensão e o desenvolvimento pessoal ou organizacional, que possa dessa forma, ser útil e eficaz no processo de comunicação e que gere conhecimento voltado a atender as suas

necessidades informacionais. No Quadro 1, podemos verificar outros conceitos summarizados por Rodrigue e Blattmann (2014, p. 11).

Quadro 1 – Sumarização conceitual de fontes de informação

Davenport (2000)	As fontes de um sistema informacional devem ser tão variadas e complexas quanto o ambiente que esse sistema busca representar.
Sugahara e Jannuzzi (2005)	As fontes de informação para inovação tecnológica foram classificadas em internas e externas. As fontes de informação internas são informações oriundas dos departamentos de pesquisa e desenvolvimento e informações de outras áreas internas. As fontes externas estão divididas em: fontes ligadas às atividades de mercado, fontes de caráter profissional e fontes especializadas e institucionais.
Pereira e Barbosa (2007)	Categorizam as fontes de informação, conforme a origem, em relação ao relacionamento/proximidade e com relação à mídia.
Alvarenga Neto (2008)	Diante da complexidade e multiplicidade de fontes de informação, tanto interna, quanto externa, uma possível alternativa seria o mapeamento das fontes de informação corporativa.
Wensing (2010)	Fontes de informação passaram a ser sinônimo de recursos informacionais disponíveis no formato digital. Evolução das fontes de informação: pedra, papiro, papel, fotografias e microfilme, fitas magnéticas, fitas K7, discos flexíveis, fitas VHS, disquetes, discos rígidos (HD), <i>Compact Disc</i> (CD's), <i>videolaser</i> , <i>DVD's</i> e <i>pendrives</i> .
Barreto (2010)	Informação, conjunto de conteúdos simbolicamente significantes. A informação tem um sentido imaterial. A mercadoria informação só existe quando é considerada só por sua base física indicando que resultou de uma condição técnica de produção: um livro, um artigo, uma disco de música, uma imagem impressa, uma instalação de arte em uma amostra.

Fonte: Rodrigue e Blattmann (2014).

2.3 Características

Para Cunha (2001, p. 08) “as fontes de informação ou documento podem abranger manuscritos e publicações impressas, além de objetos, como amostras minerais, obras de arte ou peças museológicas”. E segue afirmando que “as fontes de informação podem ser divididas em três categorias: documentos primários, documentos secundários e documentos terciários”.

Fontes primárias são aquelas que são acessadas diretamente na forma que são produzidas por seus autores ou instituições, tais como livros, monografias, periódicos científicos, relatórios técnicos, normas técnicas, etc. Geralmente são encontradas em bibliotecas, físicas ou eletrônicas, centros de informação, etc.

Já as fontes secundárias são aquelas que têm o objetivo de facilitar o acesso ao conhecimento das fontes primárias, remetendo às fontes originais. São exemplos de fontes secundárias: as enciclopédias, os dicionários e os manuais.

Quanto às fontes terciárias, tem a função conduzir o usuário para fontes primárias e secundárias. O exemplo de fonte terciária são as bibliografias.

Segundo Pacheco e Valentin (2010 apud RODRIGUE e BLATTMANN 2014), a categorização das fontes de informação permite compreender a dimensão de cada uma diante de sua função, ou seja, as fontes primárias exprimem a interferência direta do autor; as fontes secundárias facilitam o uso do conhecimento das fontes primárias, uma vez que existe um tratamento diferenciado para elas de acordo com sua função e arranjo; e as fontes terciárias possibilitam que as fontes primárias e secundárias sejam encontradas.

Dentre as fontes de informação científicas, a mais importante é o periódico científico. A comunidade científica trabalha com confiabilidade e pertinência sobre os assuntos pesquisados. A produção científica apresentou um gigantesco crescimento nos últimos anos, precisando cada vez mais acompanhar a rapidez com que a informação e a comunicação passou a circular com advento da internet.

Neste caso a confiabilidade está diretamente relacionada com a metodologia científica para geração do conhecimento, sendo a confiabilidade, portanto, uma das características mais importantes da ciência, pois a distingue do conhecimento popular, não científico (MULLER, 2000).

Dessa forma, para que a informação tenha credibilidade e confiabilidade é importante conhecer as fontes de informação, principalmente quando se tratar de fontes de informações técnicas ou científicas.

As pesquisas precisam ser registradas para facilitar a disseminação do conhecimento a partir da divulgação formal de seus resultados, além de estabelecer o registro de sua autoria e contribuir com crescimento de sua área de pesquisa.

Vejamos então sobre alguns exemplos e características de fontes primárias, secundárias e terciárias, para melhor entendimento.

2.3.1 Fontes primárias

São exemplos de fontes primárias as teses e dissertações, normas técnicas, artigos periódicos e patentes, dentre outros. Vejamos:

i) Teses e dissertações: são documentos originados das atividades dos cursos de pós-graduação, com o objetivo de obter graus acadêmicos, doutorado e mestrado (CAMPELLO, 2007). É considerada literatura cinzenta, devido à falta de publicação para distribuição comercial, devido ao seu alto grau de especificidade.

ii) Normas técnicas: são documentos utilizados visando padronização, definição de parâmetros de produtos ou serviços, procedimentos de fabricação e segurança e métodos de avaliação e aferição do cumprimento dessas normas. Um grande exemplo de normas técnicas, que inclusive são bastante utilizadas na área da ciência da informação, são as normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, como a NBR 6023.

No Brasil as normas técnicas são de responsabilidade da ABNT, (Avenida Treze de Maio, 13, 28.^o andar, Rio de Janeiro, RJ 20031-000) e do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO) (Avenida Nossa Senhora das Graças, 50, Bairro Xerém, Duque de Caxias, RJ 25250-020). Em nível internacional, as normas são coordenadas pela ISO (CUNHA, 2001).

Vale destacar que as normas técnicas devem acompanhar os avanços tecnológicos, com atualização das normas vigentes e até a criação de novas normas, quando necessário, ou seja, deve estar sempre sujeitas as revisões periódicas.

iii) Artigos periódicos: O periódico é um meio de comunicação científica que tem a função de divulgar os resultados de uma pesquisa original para comunidade científica e demais interessados, garantir a preservação do conhecimento registrado, registrar a sua autoria e disseminar o conhecimento, dispondo de credibilidade (pois dispõe de um corpo especializado para análise de autenticidade e confiabilidade), e contribuir para o avanço da ciência.

Existem alguns problemas inerentes aos periódicos, no que concerne aos tradicionais. Entre os principais destacados pelos pesquisadores, estão a demora na publicação dos artigos, alto custo de aquisição, acompanhamento das publicações de seu interesse e dificuldade no acesso (MULLER, 2017).

Segundo Muller (2017), nessa busca por alternativas inovadoras e mais satisfatórias, o meio eletrônico foi vislumbrado como a esperança da solução há muito buscada, já que oferece mais rapidez na comunicação e flexibilidade no acesso, tem largo alcance e baixo custo relativo, disponibilidade imediata, é capaz de diminuir a necessidade de manutenção de coleções, barateando os custos.

iv) Patente: É um documento que confere a propriedade industrial visando proteger uma invenção para que outros não venham a fabricar e comercializar o mesmo produto, durante determinado lapso temporal, garantindo exclusividade do uso econômico de determinada invenção. A patente é conferida pelo Estado, através do registro de um número

oficial. No Brasil, o Instituto Nacional de Propriedade Intelectual é o banco de patentes nacional, vinculado ao Ministério de Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, responsável por executar, no âmbito nacional, as normas que regulam a propriedade intelectual.

As patentes brasileiras são registradas no Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI, e mediante esse registro o Estado garante ao inventor o direito de exclusividade de uso ou venda da patente durante certo número de anos (CUNHA, 2001).

2.3.2 Fontes secundárias

Quanto às fontes de informação secundárias, as fontes de referência e bibliográficas são utilizadas para auxiliar na consulta sobre determinada informação sobre temas ou áreas específicas, com a função de reunir o conhecimento espalhados nas fontes primárias.

Segundo Dias e Pires (2005, p 22);

As fontes de referência indicam e/ou endereçam o usuário à informação primária. Essas fontes são classificadas como fontes secundárias, arrolam referências bibliográficas de livros, trabalhos de congressos, teses e artigos de periódicos, patentes, e são providas de índices que permitem a localização da informação por diferentes meios e a obtenção de dados informativos e conhecimentos sobre um assunto ou tópico integralmente, tais como: informações enciclopédica, histórica, bibliográficas, biográficas, estatísticas, miscelâneas, de endereços, etc. Têm a função de facilitar o uso do conhecimento disperso em fontes primárias.

São exemplos de obras de referências: almanaque, dicionários, atlas, biografias, enciclopédias, entre outras. Com o advento da internet, a tendência é que cada vez mais essas fontes sejam acessadas em suportes eletrônicos, através de bases de dados, bibliotecas digitais ou sítios na internet.

Vejamos então, algumas fontes secundárias:

i) Enciclopédias: Dias e Pires (2005), definem enciclopédia como obra em um ou vários volumes, de síntese, alfabética ou sistemática, informando sobre todo o domínio do conhecimento de ou sobre uma disciplina em particular. E segue afirmando que constituem recurso educativo e ponto de partida para aprendizagem de um assunto, em geral apresenta verbetes ordenados alfabeticamente, podendo ser acompanhadas de livros do ano para atualização dos fatos ou descrição de eventos específicos.

ii) Dicionários: O dicionário é a obra de referência que dá informações sobre as palavras e sua grafia, pronúncia, significado, etimologia, sinonímia e antonímia. Define

termos científicos e técnicos de forma simplificada e, às vezes, dá breves indicações sobre as aplicações dos conceitos que expressam (CUNHA, 2001).

iii) Manuais: São obras didáticas que apresentam noções essenciais de uma arte, ciência ou técnica, visando dar uma visão global da matéria em estudo, como um manual de redação, por exemplo. Segundo Cunha (2001) esses livros são usados como textos básicos para o estudo pelos alunos ou para consulta pelo pesquisador. São bastante comuns em laboratórios onde, geralmente, são consultados para se verificar, por exemplo, o valor de uma constante física ou a expressão correta de uma fórmula.

iv) Bibliografias: São obras de referência, que reúnem uma seleção de documentos físicos ou eletrônicos, formando uma lista de referências bibliográficas sobre determinado assunto com o objetivo de fornecer dados sobre a produção bibliográfica de determinado país ou um conjunto de países, visando facilitar o trabalho científico, técnico ou cultural (DIAS e PIRES, 2005). Vale dizer, que as bibliografias também podem ser consideradas como fontes de informação terciária.

2.3.3 *Fontes terciárias*

Por fim, no que se refere a fontes de informação terciárias, como já dito, trata-se de informações que facilitam que os pesquisadores encontrem as fontes primárias e secundárias. Assim, o conceito de fontes de informações terciárias se confunde com o conceito de fontes secundárias, uma vez que ambas direcionam para outra fonte de informação.

Um exemplo disso são as bibliografias, conceituadas acima, que pode ser considerada como fonte secundária, mas também como fonte terciária. Assim, como já conceituamos bibliografias, passamos então a citar outros exemplos de fontes terciárias.

i) Bibliografia de bibliografias: É uma lista de fontes que podem ser utilizadas na pesquisa sobre um determinado assunto ou área do conhecimento. Segundo Dias e Pires (2005, p. 77) “são obras que arrolam serviços bibliográficos, bibliografias correlatas e/ou correntes, periódicos com seções bibliográficas”. E segue afirmando que, “de acordo com o seu conteúdo, elas podem ser gerais, onde são incluídas bibliografias sem nenhum critério de seleção e cuja compilação visa atingir um maior número possível de elementos”. Já as especializadas reúnem as bibliografias referentes a um único assunto ou às publicações de um determinado país.

ii) Guias de literatura: são obras que relacionam literatura e fontes de informações sobre determinado tema, apresentando uma visão da produção bibliográfica daquela área, com a finalidade de manter os leitores informados das principais fontes de informação.

iii) Guias: Contem informações sobre um assunto determinado, que pretende dar uma visão ampla, descrever características especiais e fornecer informações práticas sobre produtos, assuntos, instituições, etc. Um exemplo de guia é o Guia de Fontes da UFC, objeto deste trabalho.

Assim, fechamos os conceitos de alguns documentos e/ou obras que são fontes de informação, primárias, secundárias e terciárias, muito importante diante do tema deste trabalho, uma vez que o Guia de Fontes da UFC trata-se de uma fonte de informação.

Neste sentido, podemos verificar que quase tudo que temos contato pode ser considerado fonte de informação, desde que tenha qualquer tipo de informação ou dado capaz de atender a uma necessidade, podendo ser informal ou formal, a depender do usuário que está interessado.

As fontes de informação possuem várias utilidades a depender do usuário que busca as informações, das variadas áreas do conhecimento e de sua utilidade. São utilizadas em pesquisas técnico científicas, nos negócios, nas instituições e organizações, dentre outras. No capítulo seguinte trataremos então da gestão do conhecimento através das fontes de informação.

3 GESTÃO DO CONHECIMENTO NAS ORGANIZAÇÕES

Como vimos, as fontes de informação são as várias formas e formatos onde se pode buscar e acessar as informações. Elas são buscadas a todo o momento e em diversos formatos ou mídias com a rapidez da evolução tecnológica.

Essa evolução tecnológica torna cada vez mais dinâmica a busca pela informação e pelo conhecimento, principalmente após o surgimento da internet, que torna o acesso à informação e à comunicação cada vez mais globalizada, com uma rapidez quase que instantânea, sobre os mais diversos assuntos ou área do conhecimento.

A quantidade de informações registradas cresceu juntamente com a evolução tecnológica e científica, exigindo-se especificidade no tratamento das informações diante da imensidão de possibilidades. Assim, se faz necessário que as pessoas e instituições, principalmente o profissional da informação, busquem métodos ou formas de gerir essas informações, de acordo com as suas necessidades e os seus meios de acesso, visando à geração do conhecimento.

Esse desenvolvimento tornou acessível vários tipos de documentos que até então não eram convencionalmente tão disseminados, como as dissertações de mestrado e teses de doutorado acadêmico, artigos científicos, seminários, anais, dentre outros.

Neste sentido, vale ressaltar a importância do trabalho do profissional da informação, que deve estar capacitado e atento ao desenvolvimento da ciência e da tecnologia, além de métodos e instrumentos que permitam a organização, recuperação e acesso à produção do conhecimento, neste caso não apenas voltando-se à conservação mas, principalmente, à disseminação do conhecimento.

Ademais, é sabido que cada área do conhecimento, como saúde, educação, direito, engenharia, ciência da informação, arquivologia, biblioteconomia, física, química, etc., possuem, cada uma delas, uma maneira de se comunicar e uma linguagem peculiar às suas atividades.

Contudo, sabemos que áreas do conhecimento estão relacionadas umas com as outras, umas mais outras menos, mas principalmente entre áreas afins, em um movimento chamado de interdisciplinaridade. Podemos perceber claramente, por exemplo, a interdisciplinaridade da biblioteconomia com as áreas da história, da arquivologia, da museologia, da filosofia, da comunicação e das letras.

Diante disso se faz necessário à adequação às novas necessidades informacionais dos diversos setores que compõem a sociedade acadêmica e a sociedade em geral. Ou seja, se faz necessário o gerenciamento do conhecimento, que chamamos de gestão do conhecimento.

2.1 O que é gestão do conhecimento

A maioria das abordagens teóricas de gestão do conhecimento têm características multidisciplinares difíceis de circunscrever. No entanto, são diversos os autores que referenciam que um processo de gestão do conhecimento se caracteriza por promover a capacidade da organização de criar, partilhar, incorporar e integrar o conhecimento de forma consistente (BARBOSA, 2008 apud ALBUQUERQUE, 2015).

A gestão do conhecimento é um conjunto de atividades voltadas para informação e a comunicação no ambiente organizacional, visando a geração, compartilhamento e o uso de conhecimento, com o intuito de transformar o conhecimento gerado pelas pessoas/colaboradores em soluções e ideias voltadas para tomada de decisão.

Neste sentido, Valentim (2008) define como gestão do conhecimento:

A gestão do conhecimento é um conjunto de atividades que visa trabalhar a cultura organizacional/informacional e a comunicação organizacional/informacional em ambientes organizacionais, no intuito de propiciar um ambiente positivo em relação à criação/geração, aquisição/apreensão, compartilhamento/socialização e uso/utilização do conhecimento, bem como mapear os fluxos informais (redes) existentes nesses espaços, com o objetivo de formalizá-los, na medida do possível, a fim de transformar o conhecimento gerado pelos indivíduos (tácito) em informação (explícito), de modo a subsidiar a geração de idéias, a solução de problemas e o processo decisório.

Importa dizer que informação não é conhecimento, ela só será transformada em conhecimento quando organizada e utilizada, pois a informação sem utilidade prática é apenas uma informação. A medida que a utilizamos é que geramos o conhecimento.

Logo, a gestão do conhecimento difere da gestão de informação. Apesar de a informação ser como uma espécie de matéria prima para geração do conhecimento, a gestão da informação enfoca os fluxos formais do ambiente organizacional, ou seja, o que está sistematizado, formalizado, explicitado em qualquer tipo de suporte (eletrônico, digital, papel, etc.), e a gestão do conhecimento enfoca os fluxos informais do ambiente organizacional (cultura, comunicação, comportamento aprendizagem, valores, práticas etc.).

Em uma biblioteca, por exemplo, existem muitos livros, periódicos, jornais, revistas, etc., que possuem apenas informações até que sejam utilizadas por um usuário, através de um processo cognitivo e se transforme em conhecimento.

Assim também acontece em uma organização ou empresa, existem milhares de informações constantes nos mais diversos meios e suportes, tais como: e-mails, relatórios, atas, contratos, apresentações, dentre outras, que precisam ser utilizadas pelos colaboradores para que através do mesmo processo cognitivo citado acima, produza o conhecimento. Hoje em dia, com a internet, a grande maioria dessas informações está disponível em sites, intranet, e-mails, nuvens e mídias sociais.

Almeida (2007) ressalta que uma organização não possui apenas dados em formato digital, haja vista que existem informações sobre determinada empresa armazenadas fora de seus domínios (governos, fornecedores, etc). Assim, as informações não necessariamente estarão inseridas dentro da empresa ou organização ou disponíveis em seu banco de dados ou acessíveis dentro da sua estrutura. Por vezes, será necessário buscar informações em outras instituições ou organizações (públicas ou privadas) para atender suas necessidades informacionais.

Os dados são percebidos através da percepção, mas não carregam valor separadamente, enquanto as informações implicam em significado, em valor, que por um processo de entendimento, cognição se transforma em conhecimento (SANTOS, 2005 apud GRAMS, SOUZA e COSTA, 2013).

Constantemente estamos tendo acesso às novas tecnologias, novos sistemas de informação, convivendo com pessoas, convivendo com líderes, que possuem muito conhecimento, com acesso a cursos presenciais, cursos à distância, palestras. Ou seja, tudo isso que a gente aprende com o mundo externo também é uma aprendizagem organizacional.

Nesse contexto, essas informações precisam ser transformadas em conhecimento e quem promove isso é o gestor. Só a posse dessas informações não faz com que a empresa seja mais eficiente, é preciso um gestor para que ele possa reuni-las e transformá-las em conhecimento.

Nesse sentido, Duarte (2011, p. 162) afirma que “o conhecimento necessita da ação humana por ser um processo realizado unicamente pelo homem, pois máquinas trabalham com dados e informações, mas apenas o homem produz conhecimento”. Logo,

podemos afirmar que precisamos de um gestor e de um usuário para que a geração e a disseminação das informações possam se transformar em conhecimento.

Para Grams, Souza e Costa (2013), a gestão do conhecimento pode ser entendida como o conjunto de processos e sistemas que permitem que o capital intelectual de uma organização aumente de forma significativa, mediante a gestão de suas capacidades de resolução de problemas de forma eficiente, com o objetivo final de gerar vantagens competitivas sustentáveis no tempo. Logo, segue afirmando, a gestão do conhecimento tem por objetivo alcançar, organizar, compartilhar e enriquecer o conhecimento relevante focado no redesenho pessoal e organizacional.

Nos dias de hoje, o maior ativo de uma empresa não é mais apenas seus equipamentos e instalações, mas sim, as informações que se encontram dentro dela e que poderão se transformar em conhecimento. As organizações são medidas muito mais pelo seu capital intelectual do que pelo seu ativo contabilizado.

Vale dizer que neste contexto o capital intelectual é o ativo intangível de uma empresa, tais como capital humano, capital estrutural e capital relacional, enquanto que a gestão do conhecimento tenta formalizar e sistematizar os processos de gestão, identificação e controle. O capital intelectual é a combinação de ativos intangíveis que permitem que a empresa funcione, sendo eles: informação, propriedade intelectual, o próprio conhecimento e a experiência que podem ser usados para criar valor.

Santos (2005 apud GRAMS, SOUZA e COSTA 2013), conceitua conhecimento organizacional como a integração de pessoas, tecnologias e processos e a sua gestão, facilita os processos de criar, compartilhar e utilizar o conhecimento organizacional. A gestão do conhecimento é a integração dos ativos intangíveis, combinação do capital humano, capital de clientes e capital estrutural.

Diante disso, o papel do gestor é de inicialmente identificar onde estão essas informações e reuni-las e distribuí-las aos demais colaboradores de maneira que sejam utilizadas, ou seja, transformando-as em conhecimento para proveito das organizações e das pessoas.

Nesse âmbito encontram-se os futuros profissionais da informação, cuja natureza de atuação, entre outras, é a de lidar com as pessoas e não mais com documentos unicamente analógicos, mas também com fluxos e sistemas de informação, sendo eles catalizadores e

tradutores de uma nova realidade, na qual a informação já não é mais o passivo e, sim, o grande ativo social e intelectual (FARIAS, 2007).

Muitas empresas já estão atentando para necessidade de saber as informações que elas já têm disponíveis, que elas vão precisar e, inclusive, de saber quais são as informações que elas não sabem que podem precisar, até porque pode ser que os concorrentes já saibam. E agora, também para o fato de elas precisam transformar o conhecimento de seus colaboradores em conhecimento organizacional.

Para finalizar, citaremos Davenport e Prusak (1998 apud ARAÚJO 2010, p. 23):

Conhecimento é a informação mais valiosa e, consequentemente, mais difícil de gerenciar. É valiosa precisamente porque alguém deu à informação um contexto, um significado, uma interpretação; alguém refletiu sobre o conhecimento, acrescentou a ele sua própria sabedoria, considerou suas implicações mais amplas. Para os meus propósitos, o termo também implica a síntese de múltiplas fontes de informação. O conhecimento, como Ikujiro Nokana notou há tempos, muitas vezes é tácito – existe simbolicamente na mente humana e é difícil de explicitar. O conhecimento pode ser incorporado em máquinas, mas é de difícil categorização e localização. Quem quer que se tenha tentando transferir o conhecimento entre pessoas ou grupos, sabe como é árdua a tarefa. Os receptores devem não apenas usar a informação, mas também reconhecer que de fato constitui conhecimento.

Assim, passaremos então a tratar da contribuição das fontes de informação na gestão do conhecimento.

3.2 Contribuição das fontes de informação na gestão do conhecimento

Muitas são as formas de se obter informações nas organizações e como vimos há um gigantesco número de informações sendo produzidas e disseminadas a todo o momento, nos mais variados meios e suportes.

Assim, em síntese, todo esse processo de identificar as informações, reuni-las para dar o tratamento adequado e disseminá-las é o que se chama de gestão do conhecimento. Nesse interim, o profissional da informação deve possuir a qualificação necessária para melhor gerir esse processo.

É oportuno dizer que a Ciência da Informação é a disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, incluindo seu fluxo, meios de processamento, acesso e uso (GLOSSÁRIO CLÍNICA DO TEXTO, 2009).

A biblioteconomia, ainda mais especificamente, é a área do conhecimento que estuda o tratamento, organização, representação e uso da informação em unidades de informação, ou seja, o bibliotecário é o profissional que melhor pode organizar os documentos

e as informações que podem gerar o conhecimento, possuindo, portanto, a formação adequada para ser o gestor do conhecimento, podendo trabalhar nas mais diversas áreas do conhecimento.

Originalmente, a Biblioteconomia estava restrita às bibliotecas, como retrata sua própria denominação, contudo, com o advento das tecnologias e da Sociedade do Conhecimento, os cursos de Biblioteconomia e seus profissionais passaram a atuar nos mais variados ambientes (BEM e REINISCH, 2014).

No contexto em que cada vez mais as empresas precisam de respostas e subsídios para tomada de decisão para respostas muitas vezes imediatas, o uso das informações e do conhecimento passa a ser um capital imensurável. Identificar, reunir e disseminar de forma estratégica essas informações pode definir o sucesso de uma organização.

O conhecimento é importante, porém, por si só não basta. O desafio é explicitar, mapear, armazenar, difundir e compartilhar o conhecimento tácito das pessoas referente às suas atividades e processos nas organizações, bem como desenvolver o conhecimento organizacional, implantando assim, um ambiente propício para a inovação.

Diante disso é importante que as organizações dediquem atenção à manutenção e compartilhamento de informações confiáveis para fins de gestão da informação e do conhecimento corporativo, bem como para um melhor entendimento das necessidades de seus usuários (CARNEIRO e ALMEIDA, 2013). Nesse interim, as fontes de informações serão os instrumentos que deverão ser selecionados pelos gestores da informação e do conhecimento, que após reunir essas informações irão disseminá-las estrategicamente aos seus colaboradores, gerando o conhecimento.

O ambiente em que as organizações estão inseridas é caracterizado por processos organizacionais cada vez mais complexos, no qual o aumento das situações de incerteza faz com que o conhecimento se torne fundamental para a tomada de decisões.

A gestão do conhecimento surge como resposta para necessidades organizacionais, como vantagem competitiva, permitindo a seus gestores uma tomada de decisão com mais assertividade, gerando produtividade, flexibilidade e inovação, agregando valor aos serviços concebidos (GRAMS, SOUZA e COSTA, 2013).

Um exemplo de utilização de fontes de informação é o registro de patentes. Como o Brasil é um grande importador de tecnologia, é preciso que as empresas verifiquem com antecipação se as patentes estrangeiras que lhes interessam já estão em domínio público, a fim

de assim evitar o desperdício de divisas com o pagamento indevido pelo uso de conhecimentos não mais sujeitos às restrições das leis de patentes (CUNHA, 2001).

Portanto, o conhecimento é fundamental para as organizações, no entanto a gestão do conhecimento é que pode garantir o seu sucesso. Neste sentido, Grams, Souza e Costa (2013, p. 54), afirmam: “as organizações, sejam públicas ou privadas, devem repensar sua gestão e mudanças profundas são necessárias, as pessoas passam a significar o diferencial para promover o sucesso destas organizações”.

Pessoas e processos são elementos críticos e somente uma gestão estratégica que leve em conta todos os componentes da organização – planejamento, ação efetiva e tratamento estratégico da informação – pode alcançar os níveis de competitividade que a empresa necessita. (CARNEIRO e ALMEIDA, 2013).

Embora o conhecimento não se configure como propriedade das organizações, o surgimento de novos produtos e serviços está diretamente atrelado ao desempenho criativo das pessoas que nelas atuam e ao conhecimento de cada indivíduo, assim como à interação deste com o grupo.

Nesse sentido, as organizações atualmente necessitam criar um ambiente no qual as pessoas compartilhem o conhecimento, internalizem-no e apliquem-no para criação de novos conhecimentos materializados em produtos, processos e serviços (SCHLESINGER et al. 2008).

A autora segue afirmando que o que está em jogo é a ideia de que existem caminhos para que os trabalhadores cresçam na consciência de seu papel e sejam pessoas sempre mais criativas, aptas a produzirem conhecimento e a utilizá-lo, para resolver problemas e concretizar sonhos. A novidade é que a revolução das tecnologias de informação e comunicação trouxe ao mundo possibilidades nunca antes vislumbradas no campo da produção e compartilhamento do conhecimento.

O compartilhamento ou a troca de conhecimentos passa a ser, então, o elemento vital para a criação de novos produtos, serviços ou processos. Essa troca de conhecimentos ocorre, na maioria das vezes, a partir da realização prática do próprio trabalho e tem sido conduzida de diferentes modos, entre estes, as comunidades formais e informais que buscam praticar essa troca. (SCHLESINGER et al. 2008).

Outro ponto que merece ser observado é que podemos encontrar muitos estudos sobre gestão do conhecimento nas organizações privadas, relacionadas à produção, eficácia,

produtividade, concorrência, lucro e nos processos decisórios, no entanto, as instituições públicas também fazem ou devem fazer a sua gestão do conhecimento, pois também precisam aproveitar seu capital humano para gerar crescimento, inovação e valor aos serviços públicos que são prestados por elas.

Nesse contexto, afirmam Grams, Souza e Costa (2013):

Nessa visão integrada entre o conhecimento e a administração pública, inserem-se práticas distintas e interligadas dentro de um modelo de gestão, cujo objetivo é melhorar o desempenho organizacional, por meio da retenção, disseminação, compartilhamento e criação de novos conhecimentos. A falta de um modelo provoca a perda do conhecimento na administração pública, que é um dos principais problemas que vêm sendo enfrentados no seu dia-a-dia. Se for considerado que o conhecimento, na atual economia, é o recurso de maior valor estratégico, a perda de informações e conhecimento gera prejuízos imensuráveis.

Ou seja, assim como as organizações/instituições privadas as organizações/instituições públicas necessitam gerenciar o conhecimento produzido de forma a melhorar o seu desempenho organizacional.

Neste sentido, as fontes de informações financeiras serão muito úteis, pois as organizações trabalham diariamente com movimentações financeiras. Empresas fazem empréstimos, contratam outros serviços, tem movimentações bancárias, recebem e fazem pagamentos, dentre muitas outras tarefas ligadas ao seu dia-a-dia, que dependem de informações financeiras. Logo, informações sobre taxa de juros, taxa de câmbio, tarifas, impostos, por exemplo, precisam estar disponíveis e acessíveis de forma segura e imediata.

Alguns tipos de fontes informações financeiras são: relatórios anuais, agências de notícias (sobre mercado financeiro), boletins e revistas e a própria internet. Um exemplo é o Boletim Diário de Informações (BDI) – BOVESPA, que pode fornecer dados completos dos pregões, apresentando dados dos negócios realizados no mercado de ações, que pode ser acessado através da internet no sítio www.bovespa.com.br.

As fontes de informações governamentais, uma vez que as organizações precisam interagir de maneira eficiente com o governo e suas instituições públicas, são importantes fontes de informações que, aplicadas na gestão do conhecimento podem capacitar os colaboradores e servidores públicos com conhecimentos relacionados a instituições estatais, sejam elas federais, estaduais ou municipais, no desempenho das funções legais e administrativas dos órgãos públicos.

Os impostos, por exemplo, são as obrigações fiscais das empresas. As fontes de informações podem facilitar a gestão fiscal das empresas com informações sobre as alíquotas,

taxas, incidência, vencimentos, que podem subsidiar inclusive uma ação planejada para evitar pagamento de impostos mais elevados ou até mesmo desnecessários através de um planejamento tributário, conhecido como *due diligence*.

No caso das universidades públicas, não apenas como organização governamental, mais principalmente por ser uma instituição geradora do conhecimento, deve ter uma gestão do conhecimento voltado a desenvolvimento, criação e disseminação do conhecimento, inovação etc., Logo as fontes de informações científicas são uma forma de difundir o conhecimento e divulgar a produção científica.

Para Cunha (2001, p. 18):

Bibliografias ou diretórios de periódicos são fontes indispensáveis nas bibliotecas, principalmente para quem necessita informar-se sobre determinado periódico. Prestam grande auxílio no trabalho de selecionar, adquirir e registrar o acervo de periódicos, e também servem para identificá-los, já que fornecem informações valiosas e geralmente completas, como: título, subtítulo, mudanças de título, editor responsável, editor comercial e seu endereço, preço da assinatura e dos fascículos, periodicidade, suplementos, índices e ISSNs.

Neste ponto, temos os periódicos científicos, bibliografias, as bibliotecas e centros de informação, além dos guias, como o Guia de Fontes da UFC, objeto deste trabalho e que será trabalhado com maior destaque no capítulo seguinte.

Em que pese à gestão do conhecimento ser focada na gestão empresarial, as instituições públicas atualmente também são geridas com foco em estratégias envolvendo competências, capital intelectual e educação continuada.

Assim, o processo de gestão do conhecimento, tanto nas empresas públicas como nas empresas privadas, devem envolver processos de identificação, geração, disseminação e utilização dos conhecimentos de seus colaboradores ou servidores, para que a instituição também possa utilizar os conhecimentos que eles possuem (capital intelectual) na própria organização, auxiliando, principalmente, na tomada de decisões, melhorando seus resultados.

4 METODOLOGIA

Neste trabalho foi feito um estudo no Guia de Fontes da Universidade Federal do Ceará, uma fonte de informação criada pela Coordenadoria de Comunicação e Marketing Institucional, órgão vinculado à Reitoria da Universidade Federal do Ceará, localizada na Av. da Universidade, 2853, térreo da Reitoria.

Foi utilizada a pesquisa exploratória com a finalidade de compreender, desenvolver, esclarecer e apresentar conceitos, ou seja, proporcionando mais informações sobre o assunto pesquisado. O objetivo é gerar conhecimento por meio da aplicação prática relacionada aos problemas específicos, no que tange a gestão da informação e do conhecimento.

Por ser o pesquisador Técnico em Arquivo lotado na Coordenadoria de Comunicação da UFC, no estudo foi realizada a observação participante para obter e descrever os dados referentes à estrutura, aos serviços e aos profissionais que trabalham com o Guia de Fontes da UFC, visando analisar a sua origem até os dias atuais.

Segundo Mônico, Alferes, Castro e Parreira (2017, p. 726), “o método da Observação Participante é especialmente apropriado para estudos exploratórios, estudos descritivos e estudos que visam à generalização de teorias interpretativas”. E seguem afirmando que, trata-se de uma abordagem utilizada quando o investigador está interessado na dinâmica de um determinado grupo em seu meio natural.

Por fim, utilizando pesquisa bibliográfica e a pesquisa documental, foi feito um levantamento e seleção de documentos como livros, documentos institucionais, monografias, artigos de periódicos científicos de interesse para pesquisa sobre o assunto estudado nas principais fontes de informações disponíveis e verificou-se, inclusive, poucas pesquisas relacionadas à área de fontes de informações especializadas nas bases de dados das bibliotecas universitárias da UFC.

5 GUIA DE FONTES DA UNIVERSIDADE DA FEDERAL DO CEARÁ

A circulação da informação científica diante da enorme quantidade de pesquisas, artigos, livros e revistas, nas diversas áreas do conhecimento, aliada ao grande avanço tecnológico, tem atingido um grau de rapidez e alcance, superando as barreiras do tempo e do espaço.

Diante do gigantesco mundo informacional que circula diariamente nas universidades de todo país, em seus mais diversos meios e variedades de suporte, a informação em si não é a única preocupação de pesquisadores e profissionais da informação. É necessário desenvolver e promover meios eficientes e eficazes para garantir a preservação e controle das informações produzidas, visando facilitar a recuperação e a disseminação da informação.

Ademais, é sabido que cada área do conhecimento, como saúde, educação, direito, engenharia, ciência da informação, arquivologia, biblioteconomia, física, química, etc., possuem, cada uma delas, uma maneira de se comunicar e uma linguagem peculiar às suas atividades.

A Universidade Federal do Ceará - UFC possui atualmente praticamente todas as áreas do conhecimento representadas em seus sete campi, denominados Campus do Benfica, Campus do Pici e Campus do Porangabuçu, todos localizados no município de Fortaleza (sede da UFC), além do Campus de Sobral, Campus de Quixadá, Campus de Crateús e Campus de Russas.

A UFC possui em seus campi, diversas unidades acadêmicas representando por exemplo: áreas das ciências, ciências agrárias, humanidades, tecnologia, direito, economia, administração, atuarias e contabilidade, educação, farmácia, medicina, além dos institutos como o do Labomar, de Educação Física e de Cultura e Arte.

São mais de 2000 docentes e mais de 26.000 discentes de acordo com o UFC em Números (2016), mais de 123 cursos de pós-graduação, que apenas em 2015, tiveram aprovadas 1101 dissertações de mestrado e 404 teses de doutorado (UFC em números, 2016).

Diante dos dados mencionados acima, temos uma ideia da produção e do potencial de produção científica da UFC e da necessidade de preservar e disseminar essa produção de forma organizada, com rapidez e segurança.

Em 2015, foram 750 livros/capítulos publicados, 2.339 artigos publicados em periódicos nacionais e internacionais, 1627 comunicações em congressos nacionais e 334 comunicações em congressos internacionais (UFC em números, 2016).

Em virtude dos dados acima, diante da gigantesca produção científica a UFC lançou, em 1997, o primeiro Guia de Fontes da UFC, com a missão de reunir os dados dos professores de todos os centros e departamento da universidade, que se propuseram a contribuir com a divulgação de seus contatos para futuras consultas sobre os temas ou área de pesquisa de suas atuações.

5.1 Objetivos

O guia é produzido pela Coordenadoria de Comunicação e Marketing Institucional - CCSMI, órgão diretamente vinculado a Reitoria da UFC. A CCSMI tem como Coordenador atualmente Prof. Nonato Lima, o Prof. Chico Neto, como Coordenador Adjunto, e o Prof. Ítalo Gurgel, como Assessor de Comunicação Institucional.

Diariamente, a CCSMI recebe demanda de jornalistas de vários veículos de imprensa do Ceará e de outros estados. Tais profissionais buscam contatos de especialistas (as chamadas “fontes”) que possam comentar e embasar matérias jornalísticas, dando maior respaldo e respeitabilidade a suas produções.

A ideia do Guia de Fontes da UFC é justamente organizar e reunir informações básicas referentes aos professores/pesquisadores da Instituição – nome, titulação, área de atuação, unidade acadêmica na qual estão lotados, telefones e e-mails.

Assim, O Guia de Fontes da UFC foi lançado com esse objetivo visando atender a própria comunidade acadêmica bem como os meios de comunicação que buscam diariamente fontes sobre as pesquisas e matérias publicadas pela comunidade científica da Universidade.

Segundo o site do guia de fontes (<http://www.ufc.br/comunicacao-e-marketing/guia-de-fontes>), os temas em pauta, nas redações de jornais, emissoras de rádio e televisão são os mais diversificados, obrigando repórteres e editores a uma contínua busca por fontes confiáveis de informação.

Frequentemente, essas fontes estão na Universidade. Afinal, na universidade trabalham centenas de profissionais que se dedicam à pesquisa de determinados assuntos e que estão habilitados a subsidiar a imprensa com informações precisas, capazes de enriquecer

o conteúdo das notícias. O Guia de Fontes identifica as fontes de informação na UFC, facilitando o trabalho dos jornalistas que buscam subsídios para enriquecer suas matérias.

No Guia de Fontes estão cadastrados os docentes que se propuseram colaborar com a imprensa, socializando, através dela, seus conhecimentos. Instituição pública, a UFC cultiva a transparência e enxerga nos veículos de comunicação um aliado, colaborando na discussão das grandes questões da atualidade.

5.2 Origem e evolução

O guia de Fontes da UFC foi produzido pela primeira vez no ano de 1997. Surgiu a partir da participação do Professor Ítalo Gurgel, hoje Assessor de Comunicação Institucional, no encontro nacional de comunicação social, realizado pelo que hoje constitui o Ministério da Educação, que reúne os coordenadores de comunicação social das instituições públicas para debater temas relacionados a comunicação social institucional.

Neste encontro alguns membros citaram o trabalho de criação de um guia de fontes em suas instituições, quando o Prof. Ítalo Gurgel resolveu trazer a ideia para UFC, que resultou na publicação do primeiro guia de fontes intitulado: Guia de Fonte 1997: para encontrar a informação científica na UFC.

Em 1998, saiu uma segunda edição do guia, como título Guia de Fontes 1998: para encontrar a informação científica na UFC, com atualização do guia. Após esta edição, o guia só voltou a ser publicado no ano de 2004 para 2005.

No ano de 2004/2005, voltou a ser publicado pela CCSMI da UFC. Com o intuito de reunir os dados dos pesquisadores da UFC e suas respectivas áreas de atuação, passando pela sua primeira grande atualização.

Em 2007/2008 o Guia de Fontes da UFC foi passou por sua a última atualização, ou seja, há bastante tempo.

Há cerca de 03 (três) anos, a CCSMI criou um projeto para atualização dos dados do último guia publicado incluindo a criação de uma versão on-line. Atualmente, já existe uma página na internet hospedado no site da UFC, www.comunicacao.ufc.br/guia, no entanto não há como realizar pesquisas.

5.3 Concepção do sistema

O sistema foi concebido, como já dito, a partir da necessidade de se reunir e organizar as informações básicas referentes aos professores/pesquisadores da instituição, tais como nome, titulação, área de atuação e contatos, como forma de atender a demanda da impressa e da sociedade em geral.

De acordo com o coordenador adjunto do projeto responsável pela atualização do guia, Jornalista Marcos Robério, a concepção do Guia de Fontes da UFC passa por oito fases, são elas:

- i) coleta da relação dos professores da UFC: é solicitada a relação dos professores da universidade para Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas – PROGEP da UFC;
- ii) informações acerca de novos professores: como forma de manter atualizado o sistema, é solicitado que a PROGEP informe a atualização da relação de professores a medida de novos professores sejam contratados;
- iii) levantamento dos contatos já existentes na CCSMI: após receber a lista, a CCSMI faz a checagem dos nomes já inclusos nos guias anteriores e nas demais listas de contatos existentes na coordenadoria;
- iv) trabalho de campo: são realizadas visitas aos professores para coletar informações sobre área de estudo e possível atualização de contatos;
- v) coleta de dados: são preenchidos formulários que devem ser preenchidos com as informações dos docentes;
- vi) padronização dos dados coletados: os dados obtidos nos formulários serão padronizados para dar início a produção do guia;
- vii) geração do produto: de posse das informações padronizadas e organizadas, elas passam a ser cadastradas no guia;
- vii) divulgação: o guia é encaminhado para impressão. Obs.: o próximo guia também será disponibilizado na plataforma on-line de busca de fontes.

Portanto, desta forma nasce o Guia de Fontes da UFC tanto na versão impressa como na versão *on-line*, que está em fase de implantação, em conjunto com a produção da versão impressa, que continuará a ser produzida e distribuída para os meios de comunicação e para comunidade acadêmica.

5.4 Na atualidade

O último Guia de Fontes da UFC publicado foi no de 2007, ou seja, há exatamente 10 (dez) anos. A versão on-line, até foi colocado o link na internet do Portal da UFC, no entanto ainda não foi alimentado com as informações do guia.

Como já dito, há um projeto da CCSMI, para elaboração da nova edição do Guia de Fontes da UFC em andamento, coordenador pelo Prof. Raimundo Nonato de Lima e sob a coordenação adjunta do jornalista Marcos Robério Santo Sousa.

O objetivo do projeto é atualização e publicação da nova versão organizada na plataforma *on-line* e impressa, como importante instrumento de divulgação do capital humano da instituição.

O Guia de Fontes da UFC foi editado e atualizado a última vez há praticamente 10 (dez) anos, datada de 2007/2008. Considerando-se a necessidade de constante atualização, dada a natureza desse tipo de produção, percebe-se a defasagem do documento. O mesmo ocorre com a versão digital do Guia, disponível no endereço www.comunicacao.ufc.br/guia, hospedado no Portal da UFC.

Vejamos a tela de pesquisa que está disponível atualmente no site:



Fonte: www.comunicacao.ufc.br/guia, UFC (2017).

Devido ao crescimento da Universidade nos últimos anos, percebido pela inauguração de novos campi e a criação de novos cursos, centenas de docentes passaram a

fazer parte dos quadros da UFC, fazendo com que a atualização e disponibilização de uma nova edição do guia sejam realizadas de forma urgente.

O Guia de Fontes da UFC na versão impressa, disponível para os usuários da coordenadoria e de alguns meios de comunicação é a única forma de acesso ao guia. No entanto, todos os exemplares que foram produzidos foram distribuídos.

Para usuários que não receberam a versão do guia, enquanto a versão on-line não é disponibilidade, há no sistema de bibliotecas da UFC 01 (um) exemplar da primeira versão Guia de Fontes da UFC, lançado em 1997, disponível para consulta na Biblioteca de Ciência Humanas do Centro de Humanidades – BCH e 01 (um) exemplar da primeira atualização Guia de Fontes da UFC, lançado em 1998, disponível na Biblioteca de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade - BFEAAC.

Observamos durante a pesquisa que os profissionais da coordenadoria de comunicação, principalmente os assessores de impressa, utilizam a versão do último guia disponível impresso e o banco de dados da coordenadoria como fonte de informação sobre os pesquisadores e suas respectivas áreas de pesquisa.

Verifica-se, portanto, que o Guia de Fontes da UFC é pouco utilizado no processo de preservação, organização, recuperação, uso e disseminação das informações científicas, tendo em vista que há poucos exemplares do guia e que os profissionais utilizam outras fontes quando necessitam de dados atualizados.

No que se refere ao uso do Guia de Fontes da UFC pelos meios de comunicação local e nacional, observamos *in loco* que os jornalistas dos grandes meios de comunicação ligam constantemente para assessoria de impressa para saber o nome e contato de professores e pesquisadores da universidade que estudam ou desenvolvem projetos em determinadas áreas de estudo.

Quanto à divulgação dos resultados das pesquisas realizadas na universidade, a coordenadoria vem utilizando outras plataformas que podem ser utilizadas como fontes de informação, tais como: a Agência UFC de Notícias. Lançada em agosto do ano corrente, a agência é o novo canal de divulgação dos projetos de pesquisa e extensão da universidade, com publicação de matérias em textos, fotos e até em vídeos e programas de rádio.

O fato interessante é que todo o material disponível na Agência UFC de Notícias poderá ser replicado livremente por qualquer veículo de comunicação, estudantes, instituições ou empresas, e está disponível através da internet no site: www.agencia.ufc.br.

No que se refere ao Guia de Fontes da UFC como fonte de informação especializada, este poderá voltar a ser utilizado como interlocução entre os veículos de comunicação e os pesquisadores da universidade quando o mesmo for atualizado e disponibilizado.

Segundo a coordenadoria, esse processo teve início em 2015 com a coleta de dados nos departamentos da Faculdade de Educação (FACED) e da Faculdade de Direito, através de entrevistas com professores. Após isso, outros departamentos já foram visitados, inclusive o departamento de Ciência da Informação, no entanto, até o momento, o projeto de atualização não foi concluído.

Portanto, o Guia de Fontes da UFC está em processo de atualização e passará a ter uma versão on-line, mantendo a versão impressa, mas que até o momento não tem data prevista para disponibilização, o que faz com que o guia seja uma ferramenta pouco acessível, tendo em vista que a versão impressa já fora totalmente distribuída e a versão *on-line* ainda não está disponível.

Ademais, ainda que estivesse disponível o mesmo não estaria tendo a sua utilidade uma vez que os dados estão defasados em razão do tempo da última atualização ter sido realizada há cerca de 10 anos e que neste período a universidade cresceu exponencialmente com a criação de novos campi e de novos cursos, que, consequente reflete diretamente na contratação de novos professores e novas áreas de pesquisa.

6 CONCLUSÃO

O papel do Guia de Fontes da UFC como fonte de informação, é de suma importância, uma vez que pode colaborar com a organização, registro e disseminação das informações científicas produzidas na universidade.

Assim, a expectativa dos profissionais dos meios de comunicação, pesquisadores e professores é que o guia finalmente seja atualizado e disponibilização para sociedade em geral, passando a cumprir o seu objetivo de reunir as informações sobre os professores/pesquisadores, seus contatos e área do conhecimento.

Como vimos, as fontes de informações são essenciais no processo de gestão do conhecimento, pois sem informação não há como gerar conhecimento. No mundo em que a informação é produzida e disseminada de forma cada vez mais rápida e em formatos diferentes, o guia pode reunir essas informações e disponibilizá-las de forma imediata através da internet.

No âmbito das organizações, podemos levar a crer, que cada vez mais as empresas, sejam elas públicas ou privadas, estão percebendo o valor do capital humano e intelectual no processo de gestão e inovação, com o compartilhamento de conhecimento e informações entre seus colaboradores, contribuindo também no processo de tomada de decisões.

Em uma instituição de ensino superior, ainda mais, uma vez que tem a geração e a disseminação do conhecimento como principal atividade. Tanto a ciência quanto a universidade pública têm em seu bojo a premissa de suprir necessidades das pessoas e da comunidade na qual está inserida. Portanto, é necessária a divulgação de sua produção e inovação, até mesmo como forma de prestar contas com a sociedade na qual está inserida.

Observamos que a utilização do Guia de Fontes da UFC na CCSMI da UFC, em que pese o fato dos jornalistas consultarem outras fontes para fornecer informações sobre professores e pesquisadores da universidade, pode comprometer a sua eficácia uma vez que o a versão do guia está desatualizada, diante do crescimento da universidade e do próprio número de professores contratados nos últimos anos.

Consequentemente, fica comprometida a função do guia no que se refere ao registro, preservação, organização, recuperação, disseminação e uso das informações científicas produzidas na universidade, uma vez que vários contatos não estão disponíveis na versão atual.

Verificamos, através da observação *in loco*, que jornalistas de mídias locais ligam diariamente para assessoria de impressa da universidade para solicitar contato de professores e pesquisadores dos mais variados temas, como forma de subsidiar suas matérias, e que, recorrentemente os jornalistas da universidade consultam o guia e fornecem esses dados, quando na realidade os próprios jornalistas das mídias locais poderiam acessar diretamente as informações se tivéssemos mais exemplares do guia ou acesso à versão *on line*.

Logo, podemos concluir que a disponibilização da versão *on line* do guia na internet é algo imprescindível, uma vez que acompanha a evolução tecnológica, colocando o guia como produto e serviço que se expande com os avanços das novas tecnologias da informação.

Vale ressaltar ainda a importância do trabalho do profissional da informação, que deve estar capacitado e atento ao desenvolvimento da ciência e da tecnologia, além de métodos e instrumentos que permitam a organização, recuperação e acesso à produção do conhecimento, neste caso não apenas voltando-se à conservação, mas, principalmente, à disseminação do conhecimento.

Portanto, sugerimos a participação de um profissional da informação como gestor, uma vez que é conhecedor dos serviços de referência utilizados no processo de comunicação e troca de informações entre a universidade e a sociedade. Desta maneira ele poderá colaborar com desenvolvimento social e econômico através dos serviços prestados à sociedade.

Diante de tudo que foi exposto, conclui-se que este estudo contribui para se conhecer a evolução do guia de fontes da UFC, seus objetivos e a importância que as fontes de informação para comunidade acadêmica e jornalistas, tendo em vista as possibilidades de geração e disseminação do conhecimento que pode ser proporcionada com a utilização do guia, a fim de esclarecer sua sistemática e demonstrar a importância do estudo sobre um tema tão atual e de tamanha relevância.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, Aurea Montenegro. Gestão do conhecimento nas organizações de ensino superior: proposta para construção de uma rede de compartilhamento das práticas docentes na Universidade Federal do Ceará. In: XVI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (XVIENANCIB), 2015. João Pessoa. **Anais eletrônicos**. João Pessoa: UFPB, 2015. Disponível em: <<http://www.ufpb.br/evento/lti/ocs/index.php/enancib2015/enancib2015/paper/viewFile/3136/1105>>. Acesso em: 25 nov. 2017.
- ALMEIDA, Maurício B. Aplicação de ontologias em segurança da informação. **Fonte**, Belo Horizonte, v.4, n.7, p. 75-83, 2007. Disponível em: <<http://mba.eci.ufmg.br/downloads/aplicacaodeontologias.pdf>>. Acesso em: 25 nov. 2017.
- ARAÚJO, Wanderson Cássio Oliveira. **Gestão do conhecimento em micro e pequenas empresas**: um estudo de caso da geração e gerenciamento do conhecimento na empresa PROMAQI. 2010. 75 f. Monografia (curso de Biblioteconomia) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2010.
- BEM, Roberta Moraes; REINISCH, Christianne Coelho de Souza. Gestão do conhecimento, ciência da informação e biblioteconomia: uma análise bibliométrica da produção científica. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Campinas: Unicamp, v.12, n.2, p. 38-58, 2014. Disponível em: <www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php>. Acesso em: 25 nov. 2017.
- CAMPELLO, Bernadete Santos; CALDEIRA, Paulo da Terra (Organizadores). **Introdução às Fontes de Informação**. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2008.
- CAMPELLO, Bernadete Santos; CEDÓN, Betariz Valadares, KREMER, Margerite Jannette (Organizadoras). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: UFMG, 2000.
- CARNEIRO, Luciana Emirena Santos; ALMEIDA, Maurício Barcelos. Gestão da Informação e do Conhecimento no âmbito das práticas de Segurança da Informação: o fator humano nas organizações. **Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**: Encontros Bibli UFMG, Minas Gerais, v.18, n.37, p. 175-202, 2013. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2013v18n37p175/25837>>. Acesso em: 20 de nov. 2017.
- CUNHA, Murilo Bastos da. **Para saber mais**: fontes de informação em ciência e tecnologia. Brasília: Briquet de Lemos/ Livros, 2001. 168 p, ebook.
- DIAS, Maria Matilde Kronk; PIRES, Daniela Pires. **Fontes de informação**: um manual para cursos de graduação em biblioteconomia e ciência da informação. São Carlos: EdUFDcar, 2005.
- DUARTE, E. N. Conexões temáticas em Gestão da Informação e do Conhecimento no campo da Ciência da Informação: proposta de redes humanas. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v.21, n.1, p.159-173, 2011. Disponível em: <

[>. Acesso em 15 out. 2017.](http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/viewFile/9640/5605)

FARIAS, Gabriela Belmont de. **O Bibliotecário – gestor da informação:** representações do segmento imobiliário sobre competências. 2007. 190f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação), Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis, 2007.

GRAMS, Adriano; SOUZA, Irineu Manoel de; COSTA, Ana Ester da. Gestão do Conhecimento na Administração Pública: O Caso da Secretaria de Estado do Turismo, Cultura e Esporte de Santa Catarina. **Revista Brasileira de Gestão e Engenharia.** São Gotardo: Centro de estudos de São Gotardo, São Gotardo, n. 8, p. 53-93, 2013. Disponível em: <[>. Acesso em: 28 nov. 2017.](http://periodicos.cesg.edu.br/index.php/gestaoeengenharia)

MÓNICO, Lisete S.; ALFERES, Valentim R.; CASTRO, Paulo A.; PARREIRA, Pedro M. A Observação Participante enquanto metododologia de investigação qualitativa. In: 6º Congresso Ibero-Americano de investigação Qualitativa (CIAIQ), 2017. **Anais eletrônicos.** Coimbra: CIAIQ, 2017. p. 724-733. Disponível em:

[>. Acesso em 15 dez. 2017.](http://proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2017/article/view/1447)

RODRIGUE, Charles; BLATTMANN, Ursula. Gestão da informação e a importância do uso de fontes de informação para geração do conhecimento. **Perspectivas em Ciência da Informação,** Belo Horizonte, v. 19, n. 3, p. 4-29, 2014. Disponível em: <[>. Acesso em 19 de out. 2017.](http://www.scielo.br/pdf/pci/v19n3/a02v19n3.pdf)

SANTOS, Antonio Raimundo dos et al. Gestão do conhecimento como modelo empresarial. In: *Gestão do conhecimento: uma experiência para o sucesso empresarial.* Curitiba: Champagnat, 2001. p. 11-48. Disponível em:
[>. Acessado em: 28 nov. 2017.](http://www.mbc.org.br/mpc/uploads/biblioteca/1157381430.8A.pdf)

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Coordenadoria de assuntos institucionais. **UFC em números 2016: base 2015.** Fortaleza, 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. Biblioteca Universitária. **Guia de normalização de trabalhos acadêmicos da Universidade Federal do Ceará.** Fortaleza, 2013.

VALENTIN, Marta Lígia Pomim. Gestão da informação e gestão do conhecimento em ambientes organizacionais: conceitos e compreensões. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação.** São Paulo: ANCIB, vc.1, n.1, 2008. Disponível em:
[>. Acesso em: 25 nov. 2017.](http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/110)