



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

A GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO DO CONHECIMENTO
Informação de Valor, para a Pessoa Estratégica, no Momento Oportuno,
na Quantidade Adequada e no Formato Desejado

LUCIANE SILVA DAS SELVAS

FORTALEZA
2007

LUCIANE SILVA DAS SELVAS

A GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO DO CONHECIMENTO
Informação de Valor, para a Pessoa Estratégica, no Momento Oportuno,
na Quantidade Adequada e no Formato Desejado

Monografia apresentada ao Curso de
Biblioteconomia da Universidade
Federal do Ceará como requisito parcial
para a obtenção do grau de Bacharel
em Biblioteconomia.

Orientador: Profª Drª Maria de Fátima
do Rosário Portela Cysne

FORTALEZA
2007

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por estar sempre presente na minha vida e por me fazer andar em caminhos certos, por ser minha fonte de fé, por me fazer pensar positivo nos momentos difíceis, porque eu creio nele e em troca ele me fortalece a cada dia. Obrigado SENHOR.

Aos meus pais que se orgulham de mim, por eu estar alcançando um nível de educação que eles não puderam ter, podendo assim ter a possibilidade de alcançar um futuro melhor.

Agradeço a minha professora orientadora Dr^a. Maria do Rosário de Fátima Portela Cysne, pela sua dedicação e empenho, pela grande ajuda nas orientações, por clarear minhas idéias, quando tudo parecia estar escuro no decorrer da escrita para conclusão desta monografia.

À Professora Me. Maria de Fátima Silva Fontenelle, a quem eu admiro tanto por sua força de viver, coragem e garra, e que me acompanhou durante as Monografias I e II.

À professora Esp. Ivone Bastos Bonfim Andrade, por sua disponibilidade em aceitar participar da minha banca de monografia e pelas cuidadosas análise, correções e sugestões.

A todos os amigos que conheci na vida escolar, desde á época do Colégio Piamarta, em especial às amigas Simone, Paula Juliana, Manuela, Marília, Cristiane, Janaina, Lurana e Nádia. Aos amigos do Colégio Castelo Branco: Karla Priscilla, Helane, Rafael, Elvis e Edumarcos, pois embora vindos de escola pública, cada um nós tem feito um futuro promissor. E aos que conheci na vida acadêmica, primeiramente, a minha turma de 2001.2, Thaís, Roseli, Leolgh, Josilene, João Paulo, Joana, Eva, Marusa, Lídia,

Gicelle, Leilane, por termos caminhado juntas, compartilhando tantos momentos significativos da vida acadêmica. Aos amigos da biblioteconomia de outros semestres, como Ewerly, Gláucio, Glacínésia, Geórgia, Sara Peres, pelo incentivo e dicas nas atividades acadêmicas. A todos da turma ruídos da informação e aos amigos dos encontros estudantis, porque juntos levantamos a bandeira do curso de Biblioteconomia para sermos merecidamente reconhecidos.

Ao meu namorado Márcio Fabrício, por sempre escutar e entender minhas preocupações, dando-me apoio desde o início da graduação até o momento presente. Agradeço a ele por me motivar e tentar me convencer que tudo dará certo, mas no momento certo. A professora de francês do núcleo de Línguas da UECE, por sempre dizer palavras de otimismo, mesmo com pouco tempo que a conheço. Ao amigo Amadeu do Conselho Estadual de Educação, como também as amigas que são estagiárias neste Conselho Luciana e Conceição.

E, finalmente, a todos que, com boa intenção, colaboraram para a realização e finalização deste trabalho.

TOCANDO EM FRENTE
Almir Sater & Renato Teixeira

“Ando devagar
Porque já tive pressa
Levo esse sorriso
Porque já chorei demais
Hoje me sinto mais forte
Mais feliz quem sabe
Só levo a certeza
De que muito pouco eu sei
Eu nada sei
Conhecer as manhas e as manhãs
O sabor das massas e das maçãs
É preciso amor pra poder pulsar
É preciso paz pra poder sorrir
É preciso à chuva para florir
Penso que cumprir a vida
Seja simplesmente
Compreender a marcha
Ir tocando em frente
Como um velho boiadeiro
Levando a boiada
Eu vou tocando os dias
Pela longa estrada
Eu vou
Estrada eu sou
Conhecer as manhas e as manhãs
O sabor das massas e das maçãs
É preciso amor pra poder pulsar
É preciso paz pra poder sorrir
É preciso à chuva para florir
Todo mundo ama um dia
Todo mundo chora um dia
A gente chega
E outro vai embora
Cada um de nós
Compõe a sua história
Cada ser em si carrega o dom de ser capaz
De ser feliz”. (Grifo nosso)
“E eu sorrindo porque fui
Capaz de IR EM FRENTE,
Compondo com outros atores
Um pouquinho da história dessa Área
De Ciência e de Gestão da Informação
Que se entrelaça com outros saberes como a
Área de Administração” (Luciane)

RESUMO

A Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento nas organizações no contexto da sociedade baseada em informações. Abordagem histórica caracterizando as antigas sociedades, da Industrial à Sociedade da Informação e do Conhecimento, nas quais as instituições se encontram cercadas de uma avalanche de informações de vários tipos e em vários suportes, necessitando assim ser gerenciadas para acesso e uso adequados. Trata dos níveis hierárquicos da informação, conceituando dados, informação e conhecimento, a partir do que define os termos Gestão da Informação, e Gestão do Conhecimento, e diferenciando estas duas gestões. Enfoca a gestão da informação nas áreas de ciências da Informação e na área de Administração incluindo discussão acerca do bibliotecário em relação à Gestão da Informação nas empresas, caracterizando o seu perfil profissional e suas habilidades; a atividade do bibliotecário é apresentada em uma perspectiva mais moderna de gestor da informação que inclui as suas antigas habilidades e competências.

Palavras-chave: Gestão da Informação. Gestão do Conhecimento. Dado, Informação e Conhecimento. Sociedade da Informação

RÉSUMÉ

La Gestion des Informations et la Gestion de la Connaissance dans les organisations dans le contexte de la société basée sur des informations. Abordage historique en caractérisant les anciennes sociétés, de l'Industrielle à la Société des Informations et de la Connaissance, dans laquelle les institutions se trouvent environnées d'une avalanche d'informations de plusieurs types et dans plusieurs supports, ayant besoin ainsi être dirigées pour accès et utilisation appropriés. Traitent des niveaux hiérarchiques des informations, évaluant données, informations et connaissance, dont à partir définit les termes Gestion des Informations, et Gestion de la Connaissance, et en différenciant celles-ci deux gestions. Il focalise la gestion des informations dans les secteurs de sciences des Informations et dans le secteur d'Administration y compris discussion concernant le bibliothécaire concernant la Gestion des Informations dans les sociétés, caractérisant son profil professionnel et leurs habilités ; l'activité du bibliothécaire est présentée dans une perspective plus moderne de directeur des informations qui incluent leurs anciennes habilités et compétences.

Palavras-chave : Gestion da Informations. Gestion de la Connaissance. Donnée, Informations et Connaissance. Société des Informations

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

| | |
|---|-----------|
| Quadro 1 - Organizações sociais | 20 |
| Quadro 2 - Dado, Informação e Conhecimento | 24 |
| Quadro 3 - Os quatro modos de conversação do conhecimento | 38 |
| Quadro 4 - Competências e Habilidades dos Graduados em Biblioteconomia | 43 |
| Quadro 5 - Disciplinas do Curso de Gestão da Informação da UFCPR | 57 |
| Quadro 6 - Estrutura Curricular do Curso de Biblioteconomia da UFC | 58 |
| Quadro 7 - Estrutura Curricular do Curso de Administração da UFC | 59 |
| Quadro 8- Gestão do Conhecimento - áreas e percepções | 63 |
| | |
| Figura 1 – Os níveis hierárquicos da informação | 27 |

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO | 13 |
| 2 AS ORGANIZAÇÕES NO CONTEXTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO | 17 |
| 2.1 Abordagem conceitual das organizações: seus objetivos e características | 17 |
| 2.2 As organizações na Sociedade da Informação e do Conhecimento | 19 |
| 2.3 Origem, características e conceitos sobre a Sociedade da Informação e do Conhecimento | 21 |
| 3 DE DADOS AO CONHECIMENTO: A TRAJETÓRIA DO CONHECIMENTO PARA O CRESCIMENTO ORGANIZACIONAL | 24 |
| 3.1 Conceitos: dado, informação e conhecimento | 24 |
| 3.2 Níveis Hierárquicos da Informação | 26 |
| 4 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO NO ÂMBITO ORGANIZACIONAL | 28 |
| 4.1 Gestão Estratégica da Informação | 28 |
| 4.1.1 Gestão da informação: enfoque da área de Biblioteconomia e/ou Ciência da informação | 29 |
| 4.1.2 Gestão da informação: enfoque da área de Administração | 33 |
| 4.2 Gestão do Conhecimento: conceitualizações | 34 |
| 4.2.1 Conhecimento tácito e explícito | 37 |
| 5 PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO E A GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO | 40 |

| | |
|--|-----------|
| 5.1 Gestor da informação e sua atividade profissional | 40 |
| 5.2 O Bibliotecário e a Gestão da Informação | 42 |
| 5.3 Bibliotecários e a Gestão do Conhecimento | 45 |
| 6 METODOLOGIA DA PESQUISA | 48 |
| 6.1 Caracterização do método | 48 |
| 6.2 Técnica de pesquisa utilizada | 49 |
| 7 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS | 50 |
| 7.1 Gestão da Informação e do Conhecimento: conceitos e observações de especialistas da área | 50 |
| 7.2 Currículos: visão geral das disciplinas dos cursos de Administração, Biblioteconomia e Gestão da Informação | 56 |
| 8 CONCLUSÕES | 65 |
| REFERÊNCIAS | 69 |
| LITERATURA CONSULTADA | 74 |

1 INTRODUÇÃO

Há um bom tempo o homem vivia tranqüilamente em comunidade, embora cercado por pequenas mudanças. Sua existência era caracterizada, basicamente, pelo contato pessoal e direto com os outros homens. Estes relacionamentos se baseavam em formas culturais de relações humanas constituídas desde os primórdios de sua existência. No entanto, percebemos que no decorrer do tempo histórico, o homem vem sofrendo mudanças que afetaram e continuam afetando a sua vida, com bem aponta Carvalho e Kaniski (2000, p.33).

É assim, desde a Grécia Antiga até nossos dias, assistimos a momentos de normalidade e a momentos de ruptura e deles participamos, quer quando discorremos sobre racionalismo *versus* construtivismo social; quer quando confrontamos ciência antiga com ciência moderna; e também quando confrontamos geocêntrico e heliocêntrico.

Percebe-se a extensa construção de conceitos que foram sendo elaborados até no final do século passado para caracterizar e definir as formas de entendimento e de justificativa para a compreensão da emergência e do significado de uma Sociedade da Informação (SI) e/ou Sociedade do Conhecimento (SC). Esta nova era, forjada na efervescência da ciência e da tecnologia e como consequência direta da intensidade do uso da informação e do valor que lhe é atribuído, seja como recurso econômico, social ou político, muda o foco e eleva o *status* da informação pura para a informação dotada de sentido e reflexão: insumo e produto do conhecimento. Isto significa que, por exemplo, o mercado passou a valorizar mais as idéias do que a força do trabalho das pessoas. “[...] o conhecimento é o principal recurso para os indivíduos e para a economia em geral.” (DRUCKER, 1997, p. 43).

Nas as organizações da SI ou SC, o conhecimento se encontra para além do suporte documental (bibliografias, bases de dados e sistemas de informação). É, sobretudo, nos processos de negócios, nas práticas dos grupos e na experiência acumulada pelas pessoas que sua importância passa a ser valorizada. As demandas cada vez maior por diferentes tipos e níveis de conhecimentos (tácito e explícito) passam a exigir que os mesmos sejam geridos, em especial os produzidos

e/ou requeridos nas organizações. Autores como Nonaka e Takeuchi (1997), propõem a Gestão do Conhecimento como ferramenta indispensável ao sucesso empresarial.

A Gestão do Conhecimento, proposta pelos citados autores, é conceituada como um processo gerencial que cria rotinas e sistemas para que todo conhecimento adquirido em um determinado ambiente de qualquer instituição (públicas ou privada) cresça e seja compartilhado. Uma importante função da Gestão do Conhecimento é explicitar, registrar, disseminar por toda a organização maneiras de fazer que estejam restritas a indivíduos, propiciando a geração de novos conhecimentos. No caminho para se fazer esta Gestão do Conhecimento passa-se, *a priori*, pela Gestão da Informação, visto que a informação é o fator principal na empresa, assim como em qualquer instituição, sendo indispensável no desenvolvimento de processos e nas tomadas de decisão, pois quanto mais rápido se chega à informação relevante na organização, mais eficiente ela se tornará.

O interesse pelo tema abordado tem raízes no âmbito acadêmico, cujo tema Gestão da Informação e a Gestão do Conhecimento chamou muita atenção, por se tratar de conceitos que podem ser confundidos, levando a se pensar que se trata da mesma conceitualização. Além disto, como no decorrer das atividades acadêmicas se estuda tais conceitos, em especial no que se refere à Gestão da Informação, como uma faceta inovadora do fazer biblioteconômico, o interesse pelo tema tendeu a crescer ao ponto de ser escolhido como tema de pesquisa para elaboração desta monografia, cujo objetivo inicial foi a vontade de aprofundar os conhecimentos a respeito da literatura existente nesta área de estudo.

No presente trabalho é feito um estudo exploratório que aborda as relações entre a Gestão da Informação e a Gestão do Conhecimento, observando assim as definições e características que lhes são peculiares. Pelos estudos iniciais do tema em pauta, percebeu-se que gerir informação e conhecimento dentro de uma empresa tratava-se de um processo complexo que gera uma série de informações que necessitam de tratamento especializado em termos de gerenciamento de fluxos informacionais, sendo este um aspecto de especialidade da Ciência da Informação.

Pretendemos, também, saber o que a literatura trata a respeito dos profissionais que trabalham a Gestão da Informação e a Gestão do Conhecimento, corroborando, assim, com a visão de alguns especialistas nas áreas de Administração, Biblioteconomia e/ou Ciência da informação a fim de conhecer aspectos como, formação profissional, características e quem essa mesma literatura indica como apto a trabalhar com a Gestão da Informação e a Gestão do Conhecimento nas organizações. Para conhecimento prévio foi feito um levantamento para se obter uma visão geral das ementas de currículos dos cursos de Administração, Biblioteconomia e/ou Ciência da Informação.

Neste capítulo Introdutório, apresenta-se a problemática do estudo, a justificativa, seu objetivo, alguns dos principais autores que apoiaram teoricamente o estudo e a síntese de cada capítulo.

No capítulo dois, intitulado as organizações no contexto da sociedade da informação e do conhecimento, é vermos uma conceitualização de organização, seus objetivos e características, e como estas estão inseridas no contexto desta era informacional, apresentando ainda conceitos acerca da sociedade da informação. Para o estudo foram utilizados autores como Peter Drucker, Idalberto Chiavenato e Antônio Maximiano.

No capítulo três, de dados ao conhecimento: a trajetória do conhecimento para o crescimento organizacional, o estuda os conceitos e as relações entre dado, informação e conhecimento. Observa-se, também, quais os níveis hierárquicos da informação, embasados em teóricos como Thomas H. Davenport, Peter Drucker, Laurence Prusak e Fátima Cysne.

No quarto capítulo chamado, a Gestão da Informação e do conhecimento no âmbito organizacional, adentra-se nesse campo da gestão, mais especificamente da Gestão da Informação, vista sob o aspecto da área de Ciência da Informação e Biblioteconomia, baseando-se em pesquisadores como Kira Tarapanoff, Patrícia Zeni Marchiori, Edmeire Cristina Pereira, Ângela Maria Oliveira e Luiz Henrique

Cardoso, muito embora Marchiori também aborde a Gestão da Informação sob o prisma da Administração. O capítulo trata da Gestão do Conhecimento, conforme Tarapanoff, Hommerding, Valentim, Serafim Filho, Teixeira e Terra. E finalmente os conceitos de conhecimento tácito e explícito de acordo com Nonaka e Takeuchi, Davenport e Prusak, Tarapanoff, Cysne, Valentim, Gelinski e Teixeira Filho.

No quinto capítulo intitulado, profissionais da informação e a Gestão da Informação e do conhecimento, fala-se sobre os profissionais que trabalham com a Gestão da Informação, baseado em Marchiori, Tarapanoff, Suaiden e Oliveira. Assim como o bibliotecário e a Gestão da Informação, com base nos estudos de Marchiori, Tarapanoff, Suaiden e Oliveira, Blattmann e Rados. O capítulo ainda discute o profissional bibliotecário e a Gestão do Conhecimento abordado por Hommerding.

O capítulo sexto é descrita a metodologia utilizada o desenvolvimento da monografia, caracterizando seu método, o tipo de pesquisa empregada na mesma e a técnica de pesquisa utilizada.

No capítulo sétimo é feito a análise e discussão dos dados a partir dos conceitos e observações de professores das áreas de Administração, Biblioteconomia/Ciência da Informação e Gestão da Informação, trazendo também a visão destes professores que são estudiosos no assunto sobre qual o profissional que tem melhores condições de trabalhar com a Gestão da Informação e a Gestão do Conhecimento dentro de uma organização e por que teriam essa competência mais que os de outras áreas. O capítulo trás ainda uma visão geral das disciplinas dos cursos Administração, Biblioteconomia e Gestão da Informação obtida através da internet.

E finalmente, apresentam-se no capítulo oito as conclusões, muito mais como considerações finais que é seguida das referências e da bibliografia consultada.

2 AS ORGANIZAÇÕES NO CONTEXTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

Nas sociedades modernas quase toda a nossa vida se passa em organizações de variados tipos. Como discorre Chiavenato (1994, p.54), "O homem moderno passa a maior parte do seu tempo dentro de organizações, das quais depende para nascer, viver, aprender, trabalhar, ganhar seu salário, curar suas doenças, obter todos os produtos e serviços de que necessita [...]". Assim, é necessário que se entenda melhor o que são estas organizações e suas características, como discorridas a seguir.

2.1 Abordagem conceitual das organizações: seus objetivos e características

Para entender alguns processos é necessário observar alguns conceitos para o quê se recorreu, primeiramente, ao dicionário de Aurélio Buarque (1986) que indica que uma organização é uma instituição com objetivos definidos. Drucker (1993, p.27), em termos mais técnico, explica que "uma organização é um grupo humano, composto por especialistas que trabalham em conjunto em uma tarefa em comum". Conforme o mesmo autor, as organizações são criação dos seres humanos e, uma vez existentes, tem um tempo de duração considerável. Moresi (2001, p.59) conceitua organização "[...] como um agrupamento humano planejado e organizado, que utiliza a tecnologia disponível no ambiente para atingir um ou mais objetivos comuns". (HENRIQUE; BARBOSA, 2005 Apud CALAZANS 2006, p. 3) estabelece outra visão de organização, considerando-a como:

[...] um sistema complexo sob diversas perspectivas: finanças (relacionando seus fluxos financeiros), sob o ângulo de pessoas (analisando suas motivações, interrelacionamentos), na perspectiva da produção (visão de transformar insumos em produtos), e também sob a perspectiva da informação (analisando os fluxos, a necessidade informacional, etc.).

Em Administração de Empresas, organização é uma companhia, corporação, firma, empreendimento ou instituição, ou parte ou combinação de uma

dessas, seja incorporada ou não, pública ou privada, que têm suas próprias funções ou administração, e que tenham um ou mais objetivos finais em comum. É interessante ressaltar a observação de Maximiano (2000, p. 92), quando faz alusão aos objetivos de uma organização.

As organizações são grupos sociais deliberadamente orientados para a realização de objetivos, que, de forma geral, se traduzem no fornecimento de produtos e serviço. Desse modo, se evidencia que uma organização não é um grupo aleatório de pessoas que estão juntos ao acaso. Ela se estabelece consciente e formalmente para atingir certos objetivos que seus membros não estariam capacitados a atingirem sozinhos.

Nunes (2007, p. 01) recorre à era clássica¹ para definir organização como:

[...]um conjunto de duas ou mais pessoas que realizam tarefas, seja em grupo, seja individualmente mas de forma coordenada e controlada, atuando num determinado contexto ou ambiente, com vista a atingir um objetivo pré-determinado através da afetação eficaz de diversos meios e recursos disponíveis, liderados ou não por alguém com as funções de planejar, organizar, liderar e controlar.

Valentim (2003, p.2) sobre organização apresenta uma “[...] concepção sistêmica, ou seja, a organização como uma totalidade integrada através de diferentes níveis de relações”. Contudo, pode-se dizer que uma organização é formada pela soma de pessoas, máquinas e outros equipamentos, recursos financeiros e outros. A organização, então, é o resultado da combinação de todos estes elementos orientados a um objetivo comum.

A história das organizações está intimamente ligada à história da sociedade humana e também sempre estiveram inseridas em um contexto social, político e econômico. Conforme Chiavenato (2000, p.31), considera quatro as etapas pelas quais as organizações humanas passaram, sofrendo drásticas mudanças e

¹ A Escola Clássica de Gestão é assim denominada por ter sido a primeira escola da gestão a surgir e a produzir uma literatura específica dedicada às organizações em geral e às empresas em particular

transformações em cada uma dessas etapas. “[...] como se as organizações fossem totalmente modificadas e redesenhadas”. Como segue:

a) Etapa da agricultura: a primeira etapa e a mais longa de todas – durou do início da humanidade até a revolução industrial que teve seu início ao redor de 1776. É a etapa da agricultura, na qual predominou a atividade tipicamente agrícola e pastoril. A principal fonte de riqueza foi a terra. Durante longos séculos, o homem viveu basicamente da terra e de seus produtos. Agricultura foi à base da sustentação e provento do homem e seu modo foi evoluindo lenta e inexoravelmente com o gradativo aprendizado dos eventos naturais e com a introdução de tecnologias artesanais rudimentares e primitivas.

b) Etapa do artesanato: a segunda etapa aconteceu a partir de rápida sucessão de eventos e transformações que ocorreu a partir de 1776 com a Revolução Industrial e perdurou até 1860. É a etapa do artesanato, na qual a principal fonte de riqueza é o trabalho. A pequena oficina de trabalho é o centro de operações desta etapa.

c) Etapa da industrialização: a terceira etapa teve seu início com a segunda fase da Revolução Industrial, a partir de 1860. É a etapa da industrialização, na qual o capital constitui a principal fonte de riqueza. O ferro é rapidamente substituído pelo aço, como material industrial básico e o vapor pela eletricidade e pelos derivados de petróleo, como principais fontes de energia.

d) Etapa da informação: O final do século XX marca o início da quarta etapa das organizações humanas. É a era da informação. A idade da tecnologia avança e sobre ela se impõe outra, nova e mais avançada: a idade da informação. A nova riqueza passa a ser o conhecimento, a ferramenta administrativa mais importante.

Marcondes (1994, apud CARVALHO; KANISKI, 2000) fala ainda que todos esses períodos são benéficos ao ser humano, dando-lhe chance de extrapolar seus limites, e que a extensão dessas transições só foi compreendida e consolidada posteriormente, pois, enquanto inseridos nesta fase, não conseguimos ter plena consciência de seus efeitos.

2.2 As organizações na Sociedade da Informação e do Conhecimento

Com a revolução industrial a tecnologia ganha importância, mas o capital e o trabalho passam a ser as forças motrizes do desenvolvimento econômico.

Conforme Drucker (1993) “As atividades que ocupam o lugar central das organizações não são mais aquelas que visam produzir ou distribuir objetos, mas aquelas que produzem e distribuem informação e conhecimento”.

Conforme Borges (2000, p. 29) que em um quadro comparativo, abordando as organizações sociais, tem – se uma compreensão mais objetiva das diferenças entre uma organização da Segunda Onda (da sociedade industrial) – e a organização moderna, da sociedade da informação e do conhecimento (organização da terceira onda):

| EMPRESA DA SOCIEDADE INDUSTRIAL | EMPRESA DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO |
|---|---|
| Enfoque analítico/atomístico. | Enfoque macro/holístico |
| Individualismo/predomínio/ Distanciamento entre as pessoas. | Igualdade de direitos/Compartilhamento/Participação. |
| Autoridade centralizadora/ Paternalista/autocrática. | Autoridade adulta/ Facilitadora/democrática. |
| Continuidade num único nicho profissional. Especialização excessiva. | Opções múltiplas. Liberdade de escolha. visão generalizada. |
| Economia de escala/tendência ao Gigantismo e à centralização. | Descentralização, Resguardando-se a integração. |
| Valorização da quantidade. | Valorização da qualidade associada à quantidade. |
| Empresário avesso ao risco. Busca de protecionismo. | Empresário empreendedor, Criativo e competitivo. |
| A grande alavanca é o dinheiro. | A grande alavanca é a Informação/o conhecimento/e a educação. |
| A grande alavanca é o dinheiro. O sucesso é garantido pelo poder de investimento em máquinas e instalações. | A mente humana é o grande <i>Software</i> . O computador é o Grande <i>hardware</i> . |

Quadro 1 - Organizações Sociais

Fonte: Borges (200, p. 29)

Segundo Valentim (2003) falar sobre a Sociedade da Informação é falar das organizações e do papel que elas têm nesse contexto e considera que os fenômenos organizacionais são aqueles que, de certa forma, se inserem na sociedade, visto que os indivíduos participam de ambos os contextos.

À produção em série (característica da era industrial) era uma ideologia e tinha como princípio associar também fatores como terra, capital e trabalho, no intuito de gerar riquezas. E hoje, na sociedade da informação e do conhecimento,

fatores como informação e conhecimento são recursos importantíssimos na agregação de valor; o conhecimento, então, revolucionou todo o processo de produção.

É o que nos confirma Drucker (1999, p. 15):

Hoje o recurso realmente controlador, o fator de produção absolutamente decisivo, não é o capital, a terra ou a mão de obra; é o conhecimento”. Com isso, a grande diferença é que no passado o conhecimento não era visto pelas organizações como um ativo a ser gerenciado.

2.3 Origem, características e conceitos sobre a Sociedade da Informação e do Conhecimento

Segundo Borges (1995) houve no século passado uma mudança de paradigma da sociedade industrial para a sociedade da informação; a economia nacional passou a ser mundial e, ao mesmo tempo, descentralizada: os problemas com comida, pobreza, ecologia, o colapso da vida urbana, a necessidade de trabalho produtivo já não poderiam ser resolvidos dentro da estrutura de ordem industrial.

Para Moura (2004) A Sociedade da Informação é a consequência da explosão informacional caracterizada sobretudo pela aceleração dos processos de produção e de disseminação da informação e do conhecimento. Esta sociedade caracteriza-se pelo elevado número de atividades produtivas que dependem da gestão de fluxos informacionais, aliado ao uso intenso das novas tecnologias de informação e comunicação.

Manuel Castells² (1999) prefere o termo “sociedade informacional” que “sociedade da informação”. Ele destaca que, embora o conhecimento e a informação sejam elementos decisivos em todos os modos de desenvolvimento, “o termo

² Manuel Castells é sociólogo espanhol e um dos pesquisadores que mais desenvolveram o assunto, além de ser autoridade reconhecida na área.

informacional indica o atributo de uma forma específica de organização social na qual a geração, o processamento e a transmissão de informação se convertem nas fontes fundamentais da produtividade e do poder por conta das novas condições tecnológicas surgidas neste período histórico.”

Dantas (1996, p 27) considera que:

A Sociedade da Informação caracteriza uma etapa alcançada pelo desenvolvimento capitalista contemporâneo, no qual as atividades humanas determinantes para a vida econômica e social organizam-se em torno da produção, processamento e disseminação da informação através das tecnologias eletrônicas.

E para González de Gómez (2003, p. 61)

A sociedade da informação poderia ser entendida como aquela que o regime de informação caracteriza e condiciona todos os outros regimes sociais, econômicos, culturais, da comunidade e do estado. Nesse sentido a centralidade da comunicação e da informação produziria a maior dispersão das questões políticas da informação, repassada e interceptada por todas as outras políticas: as públicas e as informacionais, as tácitas e as explícitas, as diretas e as indiretas.

Sociedade atual é também considerada a Sociedade do Conhecimento, onde o “[...] o conhecimento é o principal recurso para os indivíduos e para a economia em geral” (DRUCKER, 1997, p. 43).

Borges (2000, p. 19) caracteriza esta sociedade da informação como sendo:

- a) A grande alavanca do desenvolvimento da humanidade é realmente o homem;
- b) A informação é um produto, é um bem comercial;
- c) O saber é um fator econômico;
- d) As tecnologias de informação e comunicação vêm revolucionar a noção de “valor agregado” à informação;
- e) A distância e o tempo entre a fonte de informação e o seu destinatário deixaram de ter qualquer importância; as pessoas não precisam se deslocar porque são os dados que viajam;
- f) A probabilidade de se encontrarem respostas inovadoras a situações críticas é muito superior à situação anterior;

- g) As tecnologias de informação e de comunicação converteram o mundo em uma "aldeia global" (MacLuhan);
- h) As novas tecnologias criaram novos mercados, serviços, empregos e empresas;
- i) As tecnologias de informação e comunicação interferiram no "ciclo informativo", tanto do ponto de vista dos processos, das atividades, da gestão, dos custos etc.

É certo que a sociedade está vivenciando um período de grandes transformações que afetam diretamente as organizações. A maioria das organizações possui muitas informações e dados, mas não sabe o que fazer com eles. Muitas organizações nem sabem que possuem tantas informações ou dados e qual o valor que eles têm. Sendo assim, é fundamental identificar e gerir inteligentemente informação e conhecimento nas organizações.

3 DE DADOS AO CONHECIMENTO: A TRAJETÓRIA DO CONHECIMENTO PARA O CRESCIMENTO ORGANIZACIONAL

3.1 Conceitos: dado, informação e conhecimento

A informação é fundamental para a construção do conhecimento nos indivíduos, nesse sentido é importante resgatar os conceitos sobre dados, informação, conhecimento e sabedoria.

Segundo Thomas Davenport (1998), a informação serve de conexão entre dados e conhecimento, pois, durante anos, as pessoas se referiram a dados como informação. Agora, vêm-se obrigadas a lançar mão de conhecimento para falar sobre a informação. Para o Autor a diferenciação do sentido dos termos é importante para o estabelecimento dos limites das ações e das expectativas de seus resultados. Assim, ele propõe um quadro comparativo das principais características dos três termos:

| DADO | INFORMAÇÃO | CONHECIMENTO |
|--|--|--|
| Simple observações sobre o estado do mundo | Dados dotados de relevância e propósito | Informação valiosa da mente Humana |
| Facilmente estruturado | Requer unidade de análise | Inclui reflexão, síntese, contexto. |
| Facilmente obtido por máquinas | Exige consenso em relação ao significado | De difícil estruturação |
| Freqüentemente Quantificado | Exige necessariamente a mediação humana | De difícil captura em máquinas |
| Facilmente transferível | | Freqüentemente tácito -De difícil transferência |

Quadro 2 – Dado, Informação e Conhecimento.

Fonte: Davenport (1998)

Rutkowsk e Stasko (1998, apud CYSNE, 2003) definem dado como “matéria bruta”, ao considerar que dados não tem nenhum uso até que sejam aplicados ou colocados em ação, ou sejam transformados em informação

Conforme Davenport e Prusak (1999, p. 02), “dados são um conjunto de fatos distintos e objetivos, relativos a eventos”, sendo que, “em um contexto organizacional, dados são utilitariamente descritos como registros estruturados de transações”.

Para Setzer (2001), dado é “uma seqüência de símbolos quantificados ou quantificáveis [...] necessariamente uma entidade matemática e, desta forma, é puramente sintático. Isto significa que os *dados* podem ser totalmente descritos através de representações formais, estruturais. [...] eles podem obviamente ser armazenados em um computador e processados por ele”. Já a informação “é uma abstração informal (isto é, não pode ser formalizada através de uma teoria lógica ou matemática), que está na mente de alguém, representando algo significativo para essa pessoa. [...] não é possível processar informação diretamente em um computador. Para isso é necessário reduzi-la a dados”.

Drucker (1999, p. 32) diz que informações, “são dados interpretados, dotados de relevância e propósito”. De forma complementar, Senge (1999, p. 487) afirma que “informações são dados com relevância à situação do receptor”, demonstrando “o importante papel do ser humano ao converter dados em informações”. Segundo Davenport e Prusak (1999, p. 04), “informação visa a modelar a pessoa que a recebe no sentido de fazer alguma diferença em sua perspectiva ou *insight*”.

Com relação ao conhecimento, Setzer (2001) considera:

Como uma abstração interior, pessoal, de algo que foi experimentado, vivenciado, por alguém. [...] Nesse sentido, o conhecimento não pode ser descrito; o que se descreve é a *informação*. Também não depende apenas de uma interpretação pessoal, como a *informação*, pois requer uma vivência do objeto do conhecimento. Assim, o conhecimento está no âmbito puramente subjetivo do homem ou do animal.

Assim como a informação provém dos dados, o conhecimento deriva das informações. Da mesma forma, Davenport e Prusak (1998, p. 5), afirmam que os

“dados tornam-se informação quando o seu criador lhes acrescenta significado”, sendo que este significado pode ser agregado por meio de cinco processos:

- a) comparação;
- b) conseqüências;
- c) conexões; e
- d) conversação.

Senge (1990, p. 487) conhecimento é “a capacidade para a ação eficaz” e este “conhecimento somente se difunde quando existem processos de aprendizagem pelos quais os seres humanos desenvolvem novas capacidades de ação eficaz”. Davenport e Prusak (1999, p.5) concluem que “o conhecimento pode e deve ser avaliado pelas decisões ou tomadas de ação às quais ele leva”.

3.2 Níveis Hierárquicos da Informação

Conforme Moresi (2000) a informação está inserida em uma hierarquia de quatro classes diferentes: dados, informação, conhecimento e inteligência, e estes possuem valor diferente no processo decisório. Dados são sinais que não foram processados, correlacionados, integrados, avaliados ou interpretados de alguma forma. Informação são dados transformados para serem exibidos de forma inteligível às pessoas, que irão utilizá-los esse processo de transformação envolve a aplicação de procedimentos que incluem formatação, tradução, fusão e impressão. O conhecimento são informações que foram analisadas e avaliadas sobre a sua confiabilidade, sua relevância e sua importância, não é algo estático. A inteligência é entendida como o conhecimento que foi sintetizado e aplicado em uma determinada situação para ganhar maior profundidade de consciência do fato.

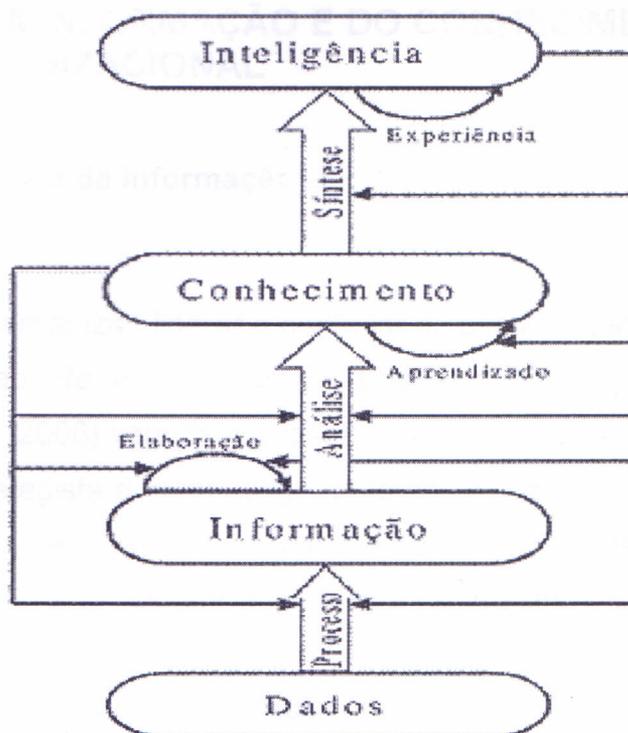


Figura 1 – Os níveis hierárquicos da informação

Fonte: Moresi (2000,p. 18)

A Transformação de dados para a informação pode ser conhecida como um pré-processamento de um processo de elaboração que é executado automaticamente. O processo de transformação da informação para conhecimento é realizado por meio de análise e avaliação de dados e informações. Esse processo é denominado de aprendizado, pois possibilita o surgimento de novas informações para serem utilizadas em processos futuros de elaboração e processamento. Já a passagem do conhecimento para a inteligência, é realizada por meio de síntese que é realizada por pessoas capacitadas para a realização da tarefa. Depois disso há possibilidade de refinar a informação mediante o processo de elaboração, e como resultado obterá hipóteses, conseqüências, justificativas e sugestões para o problema. (MORESI, 2000).

4 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO NO ÂMBITO ORGANIZACIONAL

4.1 Gestão Estratégica da Informação

Planejar, organizar, liderar e controlar as pessoas este é o conceito que se dá ao termo gestão, de acordo com o dicionário Aurélio (1986). E estratégia, conforme Calazans (2006) vem da expressão grega *strategos*, que quer dizer “a arte do general”. O estrategista é quem dirige as forças militares durante um conflito, era o que bolava os planos e executava para vencer os inimigos. O termo estratégia hoje é amplo, mas sua essência continua a mesma. Os estrategistas das organizações são os gestores de alto escalão que procuram obter a superioridade de seus produtos e/ou serviços frente aos concorrentes.

Beal (2004, p. 69) considera que:

Estratégia pode ser vista, na prática organizacional, como conjunto de decisões tomadas para a definição de objetivos globais (estratégicos) associados a um determinado período de tempo e a identificação dos meios considerados mais adequados para a organização superar desafios e alcançar esses objetivos.

A expressão gestão estratégica segundo Miranda Filho (2002) é um desafio, já que as empresas tentam manter de todas as formas a sua competitividade diante do mercado, e uma “ferramenta” para sustentar essa capacidade é a gestão estratégica.

Num mercado tão complexo e em constante evolução, as empresas não conseguem sobreviver se não estiverem ao seu alcance informação certa e na hora certa, para auxiliar o processo de decisão. É preciso gerir estrategicamente a informação. Mas o que faz então a gestão estratégica da informação?

Conforme Santos (2006, p.1):

O grande desafio da Gestão Estratégica da Informação é gerenciar as atividades ou operações das organizações minorando os riscos e ameaças, ampliando e explorando as oportunidades através da otimização dos recursos disponíveis para a consecução dos objetivos definidos por seus gestores. O objetivo sobre o estudo da Gestão Estratégica da Informação é caracterizar os aspectos relevantes à mesma através da análise do meio interno e externo a organização e suas influências nas estratégias adotadas para a criação de vantagens competitivas de mercado.

Para executar as estratégias, os gestores necessitam de informações úteis, que facilitem a tomada de decisão, não esquecendo que esta informação tem que ser no tempo certo e na hora certa. Segundo Macgee e Prusak (1994), a capacidade de adquirir, interpretar e utilizar a informação de forma eficaz poderá ser o fator de diferenciação, o que nos possibilita dizer que a Gestão da Informação será cada vez mais a base para a competitividade. Nas organizações a informação é um fator estratégico, cujo objetivo é melhorar também o retorno dos investimentos.

Contudo, a informação é uma ferramenta que realmente pode fazer a diferença no mercado, e geri-la estrategicamente pode proporcionar à organização a criação de vantagens competitivas agregando valor aos produtos/serviços oferecidos ao mercado. Gerir estrategicamente a informação pode levar a empresa a inovar, possibilitando desenvolvimento de novos produtos a um preço mais baixo, um serviço de boa qualidade. (SANTOS, 2006).

4.1.1 Gestão da Informação (GI): enfoque da área de Biblioteconomia e/ou Ciência da informação

Pretende-se, nesta subseção, abordar as conceitualizações sobre a Gestão da Informação, com ênfase na área de Biblioteconomia e Ciência da informação para saber quais as concepções que esta área tem a dizer sobre a GI e posteriormente sobre a Gestão do Conhecimento (GC).

Conforme o pensamento de Tarapanoff (2006, p. 21) a Ciência da Informação é interdisciplinar, seu objeto de estudo é a informação com toda sua natureza, gênese e efeitos. “Assim, em pesquisas que abordam o termo da informação, a Ciência da Informação contribui principalmente com estudos das necessidades informacionais, do estudo do fluxo e uso da informação”.

Ciência da Informação é uma ciência que estuda a informação de sua gênese até o processo de transformação de dados em conhecimento. A Ciência da Informação estuda a aplicação da informação em organizações, seu uso, e estuda as interações entre pessoas, organização e sistemas.

Tarapanoff (2006, p.22) diz que a Gestão da Informação é

Decorrente da biblioteconomia especializada e da ciência da informação, o principal objetivo da gestão da informação é identificar e potencializar recursos informacionais de uma organização ou empresa e sua capacidade de informação, ensinando-a a aprender e a adaptar-se a mudanças ambientais.

Conforme Marchiori (2002, p. 72) a atividade de Gestão da Informação pode ser entendida como:

[...] um conjunto de processos que englobam atividades de planejamento, organização, direção, distribuição e controle de recursos de qualquer natureza, visando à racionalização e à efetividade de determinado sistema, produto ou serviço.

Marchiori (2002, p. 75) estuda a Gestão da Informação, no contexto da área de Administração, na área tecnológica e na área de Ciência da Informação. Primeiramente é importante saber o que a autora discorre sobre a Gestão da Informação no tocante ao campo da ciência da informação.

O terceiro enfoque é o da ciência da informação (Institute of Information Scientists, 2001) – que em sua essência se ocupa do estudo da informação em si, isto é, a teoria e a prática que envolve sua criação, identificação, coleta, validação, representação,

recuperação e uso, tendo como princípio o fato de que existe um produtor/consumidor de informação que busca, nesta, um “sentido” e uma “finalidade”.

Conforme Cardoso e Pereira (2005, p. 225) “a Gestão da Informação provém prioritariamente dos currículos de Biblioteconomia e Ciência da Informação dos países do Mercosul”.

Seu objetivo é capacitar os estudantes na gestão competente, para atuar em sistemas e unidades de informação e em todo tipo de organizações e contextos, com atitude pro ativa. Como objetivos específicos da área estão o ser capaz de planejar, implementar, dirigir, coordenar e avaliar sistemas e unidades de informação com visão estratégica (CARDOSO E PEREIRA, 2005, p. 225)

Ponjuán Dante mencionado por Cardoso e Pereira (2005, p.5), conceitua a Gestão da Informação como “Gestión de Información es todo lo relacionado com la obtención de la información adecuada, en la forma correcta, para la persona indicada, ao costo adecuado, en el tiempo oportuno, en el lugar apropiado, para tomar la acción correcta”.

Sob o enfoque de Ponjuán Dante (1998 mencionado por Marchiori 2002, p.74) diz:

A Gestão da Informação deve incluir, em dimensões estratégicas e operacionais, os mecanismos de obtenção e utilização de recursos humanos, tecnológicos, financeiros, materiais e físicos para o gerenciamento da informação e, a partir disto, ela mesma ser disponibilizada como insumo útil e estratégico para indivíduos, grupos e organizações.

E Conforme Zorrinho (1995, p. 146 apud BRAGA, 2000, p. 3) gerir informação é portanto:

[...] decidir o que fazer com base em informação e decidir o que fazer sobre informação. É ter a capacidade de selecionar de um repositório de informação disponível aquela que é relevante para uma determinada decisão e, também, construir a estrutura e o design desse repositório.

Pereira e Oliveira (2004, p. 6) caracterizam a Gestão da Informação em três aspectos:

Como **teoria**, a Gestão da Informação é um conjunto de saberes interdisciplinares das áreas de “Administração de Empresas, Ciências da Informação e Tecnologias de Informação”, que culminam numa “formação discursiva” complexa. Como **prática**, é um conjunto de métodos/metodologias, técnicas e ferramentas voltadas para a coleta, processamento, difusão, e uso das informações pelas organizações, com o intuito de transformar dados em informações de “relevância e propósito”, que sirvam à tomada de decisões de quem delas precise. Como **processo**, é um recurso estratégico de intervenções governamentais não só nos universos da Ciência e Tecnologia, como também, no universo econômico das nações, que necessitam da informação para a transferência de conhecimentos entre indivíduos, organizações ou mesmo, países, para aumentar sua competitividade global.

Segundo Wilson (1989, apud BRAGA, 2000, p. 3) a Gestão da Informação pode ser entendida como “a gestão eficaz de todos os recursos de informação relevantes para a organização, tanto de recursos gerados internamente como os produzidos externamente e fazendo apelo, sempre que necessário, à tecnologia de informação”.

A respeito dos objetivos da Gestão da Informação Bowonder e Miyake mencionado por Tarapanoff (2001, p. 10) diz que:

O principal objetivo da Gestão da Informação é identificar e potencializar recursos informacionais de uma organização ou empresa e sua capacidade de informação, ensinando-a a aprender e adaptar-se às mudanças ambientais. De acordo com pesquisadores, o aspecto de Gestão da Informação mais crítico é o monitoramento contínuo do ambiente para reduzir a incerteza.

A Gestão da Informação é entendida, portanto, como o gerenciamento eficaz dos recursos informacionais imprescindíveis para a organização, tanto de recursos gerados internamente como os produzidos externamente, apoiando-se, sempre que necessário, à tecnologia de informação. Gestão da Informação visa oferecer informação rápida, integrada e precisa, atuando como agente facilitador.

A informação é considerada um fator importante do qual dependem os processos de decisão. Para que uma organização tenha sucesso ela necessita de informações úteis, corretas, entregues na hora certa às pessoas certas. Vê-se, no entanto, que as informações precisam ser gerenciadas da mesma forma que os outros recursos, então é preciso traçar políticas e programas de organização e tratamento para que elas se apresentem com mais eficácia.

É indiscutível a importância das informações, no processo de tomadas de decisões. O fato de se poder contar com informações adequadas e oportunas é de grande importância para que a empresa funcione melhor e se torne mais eficiente, assim quanto mais importante for determinada informação para as necessidades da empresa, e quanto mais rápido for o acesso a ela, tanto mais essa empresa poderá atingir os seus objetivos. Assim, a Gestão da Informação nas organizações torna-se não apenas necessária, mas imprescindível, em especial como um dos elementos para se chegar à Gestão do Conhecimento nas empresas.

4.1.2 Gestão da Informação: enfoque na área de Administração

Uma informação usada corretamente e no tempo certo pode vir auxiliar as empresas e seus gestores a diminuir os riscos de alguma falha, tendo como consequência decisões mais acertadas e mais próximas da realidade ou do esperado (SANTOS, 2006). Quando as organizações conseguirem disponibilizar a informação certa no momento certo, esta ação permite a empresa uma vantagem competitiva. A Gestão da Informação deve ser diária e considerada tão importante quanto a gestão financeira ou de pessoas.

Com relação a Gestão da Informação no âmbito organizacional (MARCHIORI, 2002, p. 74) diz que:

[...] a Gestão da Informação visa a incrementar a competitividade empresarial e os processos de modernização organizacional, capacitando profissionais na administração de tecnologias da informação em sintonia com os objetivos empresariais. A intenção é formar um profissional que, além das tradicionais disciplinas da

área, domine o planejamento e uso estratégico das tecnologias da informação e as especificações de qualidade e segurança da informação empresarial. É também neste contexto que se intensificam as propostas e estudos em Gestão do Conhecimento.

E pode ser definida também como um “conjunto de conceitos, princípios, métodos e técnicas usadas na prática administrativa que auxiliam no processo de tomada de decisão e alcance da missão e objetivos, quando colocados em prática pelos líderes das organizações “. (DIAS; BELLUZZO, 2003).

Segundo Braga (2000, p. 5) A Gestão da Informação tem como objetivo:

Apoiar a política global da empresa, na medida em que torna mais eficiente o conhecimento e a articulação entre os vários subsistemas que a constituem, apoiar os gestores na tomada de decisões, tornar mais eficaz o conhecimento do meio envolvente; apoiar de forma interativa a evolução da estrutura organizacional [...]

4.2 Gestão do Conhecimento: conceitualização

Atualmente existe uma grande quantidade de autores escrevendo sobre Gestão do Conhecimento, percebe-se, em levantamentos bibliográficos, que quase todos eles citam os conceitos formulados pelos japoneses Nonaka e Takeuchi (1997), pois, estes foram os pioneiros do estudo da Gestão do Conhecimento. Mesmo diante dessa realidade, e visando um bom desenvolvimento do tema, faz-se necessário também estudarmos, além destes autores, os conceitos de outros estudiosos no assunto.

Conforme (TARAPANOFF, 2001, p. 12) Gestão do Conhecimento (*Knowledge Management*, KM) pode ser entendida como:

Um processo sistemático, articulado e intencional, apoiado na identificação, geração, compartilhamento e aplicação do conhecimento organizacional, com o objetivo de maximizar a eficiência e o retorno sobre os ativos de conhecimento da organização. Apoiar-se também em tecnologia informacional que comporta computadores, telecomunicações, e sistemas de *software*, que possibilitam a organização, transmissão, arquivamento e utilização do que pode ser chamado de “recursos do conhecimento”.

Para Hommerding (2001, p. 90) o conceito de Gestão do Conhecimento surgiu no final da década de 90 e logo se espalhou. Define ainda a Gestão do Conhecimento como sendo:

Um conjunto integrado de ações que visa a identificar, capturar, gerenciar e compartilhar todo o ativo de informações de uma organização. Essas informações podem estar sob a forma de banco de dados, documentos impressos e, principalmente, nas pessoas através de suas experiências, habilidades, relações pessoais e fundamentalmente, de suas vivências.

Valentim (2003 p. 1) diz ainda que:

Entende-se por Gestão do Conhecimento como um conjunto de estratégias para criar, adquirir, compartilhar e atualizar ativos de conhecimentos, bem como estabelecer fluxos que garantam a informação necessária no tempo e formatos adequados, a fim de auxiliar na geração de idéias, solução de problemas e tomada de decisão.

Teixeira Filho (1999 mencionado Teixeira, 2000, p.13) “chama-se Gestão do Conhecimento (GC), a coleção de processos que governa a criação, disseminação e utilização do conhecimento para atingir plenamente os objetivos das organizações”.

Para Serafim Filho (1999 apud ALCARA 2006, p.146).

A Gestão do Conhecimento refere-se a todo esforço sistemático realizado pela organização para criar, utilizar, reter e medir o seu conhecimento. Ela passa, essencialmente, pelo compartilhamento dos conhecimentos individuais para a formação do conhecimento organizacional. Sendo assim, a pessoa que detém o conhecimento é quem decide se o compartilha ou não.

Conforme (TERRA, 2000, p. 245)

Gestão do Conhecimento é, em seu significado atual, um esforço para fazer com que o conhecimento de uma organização esteja disponível para aqueles que dele necessitem dentro dela, quando isso se faça necessário, onde isso se faça necessário e na forma como se faça necessário, com o objetivo de aumentar o desempenho humano e organizacional.

Teixeira (2000, p.17) esclarece os objetivos da Gestão do Conhecimento dizendo:

A Gestão do Conhecimento visa principalmente compartilhar o conhecimento internamente, atualizar conhecimento, precisar e aplicar o conhecimento para algum benefício organizacional, encontrar o conhecimento internamente, adquirir conhecimento externamente, reutilização o conhecimento criar novos conhecimento e compartilhar o conhecimento com a comunidade externa a empresa.

A Gestão do Conhecimento é definida ainda por Silva Filho (2006, p. 1) como “uma abordagem integrada e sistemática de identificar, gerenciar e compartilhar todos os artefatos de informação de uma empresa. Isto inclui bancos de dados, documentos, procedimentos e políticas”.

As organizações não se preocupam com esses conhecimentos, os quais o funcionário adquire, muitas vezes, com o investimento da organização, e, depois que o funcionário sai o conhecimento vai com ele. Os empregadores não observam que esses conhecimentos ditos populares, podem ser usados para gerar riquezas nas organizações, como afirmou Stewart (1998).

A Gestão do Conhecimento, portanto pode ser compreendida como um conjunto de técnicas e ferramentas que permitem identificar, analisar e administrar, de forma estratégica e sistêmica, o ativo intelectual da empresa e seus processos associados. Pode se compreendida ainda como um processo que tenta assegurar que as atividades de uma organização sejam transformadas em novos conhecimentos, ou seja, em novos processos e em produtos ou soluções inovadoras. A Gestão do Conhecimento é, portanto, um novo modelo de

gerenciamento das organizações, focado na aprendizagem contínua, na estratégia da inovação e na geração de conhecimentos. (Ver Quadro 03)

4.2.1 Conhecimento tácito e explícito

Conhecimento tácito é aquele que o indivíduo adquiriu ao longo da vida, que está na cabeça das pessoas e o conhecimento explícito é aquele que está registrado, declarado, mostrado e explicado de alguma forma.

Sobre estes conhecimentos (VALENTIM e GELINSKI, 2005, p. 3) diz que:

Para compreender melhor a construção de conhecimento realizada pelos indivíduos é necessário entender a dinâmica que a envolve. Nesse sentido, divide-se o conhecimento em dois momentos: tácito e explícito. O 'conhecimento tácito' está na mente humana, caracteriza-se pelo conhecimento de mundo, pelas experiências vivenciadas, pelo *know-how* adquirido e pelas competências essenciais consolidadas. Qualifica-se 'conhecimento explícito' como aquele que está sistematizado em algum tipo de suporte, seja impresso, eletrônico ou digital, por isso mesmo, é de fácil acesso e compartilhamento.

O conhecimento tácito e explícito são dois conhecimentos que se completam, há uma interação entre essas duas formas, este é a principal dinâmica de criação do conhecimento organizacional. Tarapanoff (2001).

A partir dos conceitos acima vemos então resumidamente que o conhecimento tácito é pessoal, específico ao contexto e, assim, difícil de ser formulado e comunicado. É aquele conhecimento que as pessoas possuem, mas não está escrito em lugar nenhum, residindo apenas em suas cabeças. Já o conhecimento explícito é transmitido em linguagem formal e sistemática; é aquele que está registrado de alguma forma e, assim, disponível para as demais pessoas.

Nonaka e Takeuchi (1997, p. 68) apresentam os quatro modos de processos de conversão entre o conhecimento tácito e explícito (ver Quadro 03).

- a) Socialização que seria a conversão do conhecimento tácito em tácito;
- b) Externalização, a conversão do conhecimento tácito e explícito;
- c) Combinação, a conversão de conhecimento em conhecimento explícito;
- d) Internalização, de conhecimento explícito para tácito.

| | | DESTINO | |
|----------------------------|-----------|----------------|----------------|
| | | TÁCITO | EXPLÍCITO |
| O R I G E M | Tácito | Socialização | Externalização |
| | Explícito | Internalização | Combinação |

Quadro 3 – Modos de conversão do conhecimento

Fonte: Nonaka e Takeuchi, 1997.

Não é tarefa fácil transformar conhecimento tácito em explícito, pois os conhecimentos das pessoas são diretamente relacionados às suas vivências, experiências, valores e princípios individuais, Hommerding (2001).

A explicação sobre a criação do novo conhecimento resume-se a conversão do conhecimento tácito em conhecimento explícito. Ter uma idéia ou palpite pessoal tem pouco valor para a organização, a não ser que o indivíduo possa convertê-lo em conhecimento explícito, permitindo assim que seja compartilhada com outros indivíduos da organização. (TARAPANOFF, 2001, p. 137)

O fundador da SBGC - Sociedade Brasileira de Gestão do conhecimento – Jayme Teixeira Filho — afirma que para transformar dados em informação

precisamos de ferramentas, mas para transformar informações em conhecimento precisamos de tempo onde o conhecimento seria um conjunto formado por experiências, valores, informação de contexto, criatividade aplicada e avaliação de novas experiências e informações. (TEIXEIRA FILHO, 1999, p. 21).

Para se trabalhar a Gestão da Informação é necessário que a sociedade esteja aberta ao conhecimento e ao compartilhamento de informações, onde os profissionais com perfil adequado possam atuar em áreas de Gestão da Informação. Buscando conhecer o perfil profissional necessário para atuar em áreas de Gestão da Informação, o autor realizou uma pesquisa com profissionais atuando em áreas de Gestão da Informação em uma empresa de tecnologia da informação.

De acordo com o autor, o Perfil Profissional (2006) do profissional atuando em Gestão da Informação foi desenvolvido, nos diz que no Brasil a atividade de Gestão da Informação não possui a devida importância. Para o autor a área tem ganhado importância que são ocupadas tanto por pessoas da área de administração, engenharia e outras áreas. É na Universidade Federal de Pernambuco que se encontra a primeira instituição de ensino de Gestão da Informação no Brasil, a Universidade Federal de Pernambuco, através do curso de Gestão da Informação, criado em 2006.

A gestão da informação é o processo de identificar, coletar, organizar, armazenar e disseminar a informação, visando a melhoria da qualidade dos serviços e a criação de valor para a organização. A gestão da informação envolve a criação de políticas, procedimentos e ferramentas para a gestão da informação, bem como a implementação e a manutenção dessas ferramentas.

5 PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO E A GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

5.1 O Gestor da informação e sua atividade profissional

Para se trabalhar a Gestão da Informação no contexto de uma sociedade baseada na informação e no conhecimento as organizações estão começando a exigir profissionais com perfil e compatibilidades para trabalhar na área de informação. Buscamos conhecer que perfil este profissional deve ter, qual a sua área de formação e se podemos considerar o bibliotecário como apto a trabalhar com a gestão de informações.

Leonardo Costa di Clemente (2006) no seu artigo intitulado, o Gestor da Informação ainda é desconhecido, nos diz que no Brasil a atividade de Gestão da Informação é nova, todavia, não tira sua devida importância. Para o autor a área tem várias especializações que são ocupadas tanto por pessoas da área de administração, informática e outras áreas. É na Universidade Federal do Paraná que existe a graduação em Gestão da Informação. Sobre o que faz o gestor da informação Leonardo Costa di Clemente (2006) nos diz que “[...] o gerenciamento das informações irá dar suporte às decisões estratégicas, táticas e operacionais de forma precisa e útil”.

Conforme Marchiori (2002, p.05),

o gestor da informação deve localizar e disseminar a informação de qualidade e criar consciência estratégica para a capacitação de informação de interesse; priorizar informações relevantes para o usuário e/ou grupos de usuários; utilizar ferramentas de modelagem e apresentação da informação – adaptando o estilo, vocabulário e ênfase –, visando tornar a informação atraente; administrar com a tecnologia da informação, analisando criticamente seu custo, qualidade e complexidade”.

Para Marchiori (2002, p. 05) Para se conquistar sucesso e atingir os objetivos "O gestor da informação deve pensar e planejar estrategicamente, estruturar articulações políticas e analisar mercados e contextos". E para Leonardo Costa di Clemente (2006) a tarefa de um Gestor da Informação concentra-se em buscar, identificar, classificar, processar e preparar o uso das informações para outros profissionais. Tem por objetivo fazer com as informações cheguem para as pessoas que necessitam delas para tomar decisões e organizar tarefas. O gestor da informação tem também por objetivo encontrar modos para a organização da informação, e classifica - lá para então ser armazenada no intuito de conservar intacta a verdade dos dados mantendo estes acessíveis às pessoas que precisam.

A respeito da Gestão da Informação dentro das organizações, Leonardo Costa di Clemente (2006, p. 02) nos diz que grande parte dos empresários nem sabem do que se trata a Gestão da Informação.

É importante lembrar que esta é uma nova função que vem se desenvolvendo na área da informação. Principalmente no Brasil ainda não existe o conhecimento por parte dos empresários do que é a GI e quais os benefícios que ela proporciona. Ainda não é uma cultura difundida nas empresas que ainda não vêem como uma atividade importante tal como contas a receber, contabilidade, marketing, etc.

Contudo, baseado no pensamento de Tarapanoff, Suaiden e Oliveira (2002, p.7) o papel do profissional Gestor da Informação é o de ser:

- a) Visionário, estrategista e esclarecedor;
- b) Ter a visão geral da organização e de suas necessidades;
- c) Ser facilitador da captação e uso produtivo dos recursos de informação e de conhecimento necessários às atividades organizacionais, tendo em vista o seu posicionamento estratégico.

5.2 O Bibliotecário e a Gestão da Informação

Conforme a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) do Ministério do Trabalho, que foi atualizada em 2002, o bibliotecário é identificado como profissional da informação. A CBO é um documento normalizador do reconhecimento, nomeação e da codificação dos títulos e conteúdos das ocupações do mercado de trabalho brasileiro e funciona tanto como uma classificação enumerativa quanto uma classificação descritiva, ou seja, codifica empregos e trabalhos para fins estatísticos e detalha suas atividades, requisitos, condições de trabalho e experiências. A CBO fala sobre tudo o que o um bom profissional da informação deve saber fazer e, também, atribuições comuns de um bibliotecário bem formado; tanto que, na classificação, os sinônimos para bibliotecário são: cientista de informação, consultor de informação, especialista de informação, gerente de informação, gestor de informação.

Foi no ano de 1993, com a nova Lei de Diretrizes e Bases para a Educação (LDB) que iniciou-se um debate nacional que resultou em um documento denominado de Diretrizes Curriculares para a área de Biblioteconomia, que tem por objetivo tornar mais dinâmico e ágil, flexibilizando a estrutura curricular dos cursos formadores do profissional da informação, atendendo os anseios da sociedade brasileira.

As competências e habilidades mínimas na formação dos profissionais na área de biblioteconomia conforme as Diretrizes Curriculares Nacionais do Ministério da Educação (2001) são apresentadas no quadro abaixo:

| Competências e Habilidades dos Graduados em Biblioteconomia | |
|--|---|
| G E R A I S | <ul style="list-style-type: none"> · gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los; · formular e executar políticas institucionais; · elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos; · utilizar racionalmente os recursos disponíveis; · desenvolver e utilizar novas tecnologias; · traduzir as necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação; · desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar, prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres; · responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo. |
| E S P E C I F I C A | <ul style="list-style-type: none"> · interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente; · criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação; · trabalhar com fontes de informação de qualquer natureza; · processar a informação registrada em diferentes tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação; · realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação. |

Quadro 4: Competências e Habilidades dos Graduados em Biblioteconomia

Fonte: MEC-CNE -Diretrizes Curriculares Nacionais - Biblioteconomia, aprovado em 03/04/2001.

Sendo assim, Tarapanoff, Suaiden e Oliveira (2002, p. 06) nos falam sobre o trabalho do bibliotecário, como um profissional que lida com a informação, onde este profissional atualmente é recrutado para trabalhar em “[...] escritórios de advocacia, agências de publicidade, hospitais, associações de classe, organizações não governamentais, além de colaborar na construção de sites e portais. Ou seja, trabalhar em qualquer empresa, que lide com informação”.

Conforme Stewart (1998, p.31) na organização voltada para o conhecimento, os ativos intelectuais passam a substituir os ativos físicos. Deve-se ressaltar que, nos últimos tempos, o conhecimento tornou-se uma das ferramentas mais relevantes dentro do contexto organizacional, passando a ser matéria-prima essencial nas organizações. Em síntese, a tendência da nova organização é a criação do conhecimento visando atingir uma maior competitividade, ou seja, valorizar o capital intelectual na organização.

Blattmann e Rados (2000, p. 48) mencionam que os bibliotecários necessitam trabalhar dentro das equipes nas organizações. Evitando isolar os que pensam daqueles que executam (o que acontecia no taylorismo).

As novas estruturas de relações estão conectadas a novos agenciamentos, isto é, na relação do usuário que interage com as novas tecnologias, em uma organização que permanece em sinergia para com seus membros internos e externos.

É um usuário que está no outro lado da tela do computador, ele necessita de serviços informacionais dinâmicos, interativos e imediatos. Esse ambiente circundado pelas redes de computadores, possibilita que as características de cada usuário sejam similares quanto ao distanciamento geográfico e quanto ao utilizarem ao mesmo tempo os serviços desse ambiente virtual. Algumas necessidades informacionais podem ser diferentes quanto ao propósito e ao uso mas, se assemelham justamente devido estarem virtualmente. Neste caso, cada biblioteca precisa de planejamento, no qual o bibliotecário deve saber pensar e agir tanto no ambiente local bem como no global, utilizando as novas tecnologias da informação.

As mudanças nesses sistemas organizacionais, vistos sob o prisma dos processos na organização, precisam ser analisadas para entendermos os impactos na estrutura organizacional no relacionamento das pessoas. No desenvolvimento e tratamento das coleções, ao lidar com os novos suportes informacionais (novas fontes de publicações eletrônicas/digitais), ao compreender o fluxo do processo de

comunicação e do acesso da informação *online* (produção do texto, funcionamento das bases de dados e elaboração de produtos multimídia).

Essas mudanças têm trazido implicações na adoção e na reformulação de políticas e diretrizes sobre o fluxo da informação eletrônica/digital, no treinamento e capacitação de pessoas, visando alcançar questões específicas sobre o acervo (disponibilidade, acesso, armazenamento, preservação e disseminação) que envolve novas políticas de informação, de editoração, de direitos autorais, de licenciamento e uso de informações registradas, de *copyright* e etc.

Os gestores de bibliotecas estão reconhecendo as novas mudanças de paradigmas³, oriundas dos impactos causados pelas redes de computadores, incorporando inovações na estrutura organizacional, na gestão dos processos, de produtos e serviços informacionais e no suporte da informação.

5.3 Bibliotecários e a Gestão do Conhecimento

Muitos bibliotecários e profissionais da informação já se tornaram profissionais do conhecimento, é o que dizem autores como Davenport e Prusak (1999), é importante que a empresa contrate um profissional que esteja ali presente na equipe de Gestão do Conhecimento, este profissional seria então o bibliotecário, por caber a ele a função de tratamento, organização, recuperação, melhor disponibilização da informação.

³ A crescente criação de situações e ambientes altamente informatizados está gerando tamanha quantidade de atividades eletrônicas em todas as esferas da vida humana, cujo conjunto pode ser classificado como uma nova dimensão da nossa sociedade contemporânea. O fenômeno da globalização contribui fortemente para a criação de laços econômicos, sociais, culturais e outros, estreitando relacionamentos que até a pouco tempo atrás não existiam. Sem dúvidas a Tecnologia da Informação aliada aos avanços das telecomunicações constitui uma espécie de infra-estrutura necessária ao desenvolvimento de uma nova concepção de globalização. A forte dependência das tecnologias para a própria sobrevivência da estrutura da sociedade nos revela que há sinais do surgimento de uma sociedade cada vez mais virtualizada.

De acordo com Teixeira (2000) a Gestão do Conhecimento engloba várias atividades, algumas atividades cabem muito bem nas atividades executadas por bibliotecários.

No entanto, a Gestão do Conhecimento não se dá através de uma única equipe, ela deve fazer parte da rotina de todos os membros da organização, pois o conhecimento está em cada um dos funcionários e a proposta é transformar o conhecimento individual em conhecimento disponibilizado por toda a empresa. Neste sentido Davenport e Prusak (1998) destacam que são poucos os funcionários capazes de estruturar o seu conhecimento, os que têm tempo para colocar este conhecimento em um sistema de Gestão do Conhecimento. Portanto, as empresas precisam de pessoas capazes de facilitar o fluxo de informação, para que o conhecimento de outras pessoas (funcionários e colaboradores) possa ser estruturado, aprimorado, transferido e disseminado dentro da organização.

A emergência da empresa inteligente e o predomínio de trabalhadores do conhecimento como criadores de riqueza oferecem aos bibliotecários uma oportunidade única de se reinventarem como profissionais de valor agregado. Muito mais do que se tornarem gerentes do conhecimento, editores ou analistas e sobreviver com baixos salários dentro da hierarquia da organização – a oportunidade esta nas mãos dos bibliotecários para se transformar em navegadores do conhecimento bem pagos (HOMMERDING 2001, p. 108).

Neves e Longo (*apud* DUARTE; SILVA; ZAGO 2006, p. 133) explicam que

O bibliotecário, assim como outros profissionais da informação, detêm os requisitos necessários para atuar como gestor do conhecimento, quais sejam: trabalhar com o ciclo de vida da informação [e] administrar a quantidade imensurável de dados disponíveis a fim de transformá-los em informações relevantes para produção de conhecimento novo.

Conforme Hommerding (2001, p. 109):

Hoje, o compartilhamento da informação dentro das organizações é sinônimo de vantagem competitiva, e os bibliotecários estão sendo

treinados para trabalhar tanto com informação como com conhecimento, numa variedade de formatos. Os bibliotecários podem entender as diferenças entre informação e conhecimento, e têm antecedentes, conhecimentos técnicos e habilidades para tomar a liderança na criação da empresa inteligente.

Hommerding (2001, p.109) faz uma reflexão sobre alguns aspectos, afirmando que o profissional da informação pode assumir funções de liderança na Gestão do Conhecimento dentro das organizações, como exemplo cita o caso norte americano: "A literatura norte-americana traz inúmeros exemplos de casos nos quais bibliotecários assumem papéis de líderes de equipes ou projetos; no entanto, tal realidade está diretamente relacionada com a formação acadêmica destes". A mesma autora conclui dizendo que com base na leitura da bibliografia, especialmente a internacional, podemos afirmar que o profissional da informação daquele país está apto a assumir responsabilidades quanto aos processos de desenvolvimento e implantação de Gestão do Conhecimento.

O bibliotecário têm condições de liderar, participar e formar equipes de colaboradores com o objetivo de gerir inteligentemente a informação e o conhecimento, para que ele possa assim contribuir com seu potencial inovador, criatividade, postura profissional pro ativa para que ele possa conquistar mais espaço que é lhe devido.

6 METODOLOGIA DA PESQUISA

Este capítulo tem como finalidade a apresentação da metodologia da pesquisa que será utilizada no estudo, para que se possam atingir os objetivos anteriormente definidos.

6.1 Caracterização do método

O presente estudo se caracteriza por tratar - se de uma pesquisa de campo, cuja natureza é exploratória. De acordo com Lakatos (1992), entende-se por pesquisa de campo aquela que objetiva obter informações e/ou conhecimento acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira confirmar, ou ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles.

A pesquisa de caráter qualitativa exploratória propôs-se a caracterizar a Gestão da Informação e a Gestão do Conhecimento, como também ter uma idéia de quem são as pessoas que trabalham a Gestão da Informação e a Gestão do Conhecimento na instituição, tendo em vista que, as tendências do mercado que exige um novo perfil do profissional da informação. Os procedimentos técnicos utilizados num trabalho também determinam o tipo de pesquisa em questão.

Assim, o presente estudo se constitui uma pesquisa bibliográfica, porque nela se procurou na literatura a fundamentação teórico - metodológica, através do estudo de temas relacionados ao objeto de estudo, Gil (1991) explica que a pesquisa bibliográfica esta embasada em material já elaborado, tal como livros e artigos escritos.

Conforme Bryman (1992) a pesquisa quantitativa toma como base as base às considerações previas sobre o caso estudado, enquanto que a qualitativa, busca o que é importante para a população que atua no universo pesquisado, sendo

assim, a maior diferença reside no fato de que esta última, a qualitativa, dá maior importância à perspectiva da pessoa que está sendo pesquisada.

6.2 Técnicas de pesquisa utilizadas

Para melhor redirecionar os aspectos metodológicos quanto à obtenção dos resultados, dividiu-se a pesquisa em duas etapas. A primeira etapa foi à busca na literatura dos conceitos de Gestão da Informação e Gestão do conhecimento, no contexto da Sociedade da Informação e do Conhecimento, como também do perfil e formação profissional dos profissionais que trabalham nestas duas áreas e as relações entre Bibliotecários e Gestão da Informação e Gestão do conhecimento.

Após o estudo bibliográfico, partiu-se para a segunda etapa que foi a pesquisa de campo, através de entrevista aberta via e-mail com professores das áreas de Administração, Ciência da Informação e/ou Biblioteconomia e Gestão da Informação de alguns estados do Brasil.

Alem desta pesquisa de campo procurou-se obter, também via internet, a visão geral das disciplinas de cursos de Administração, Ciência da Informação e/ou Biblioteconomia e Gestão da Informação.

Depois de coletados tais informações, estabeleceu-se uma correlação entre o perfil demandado entre a literatura e a visão dos especialistas, que serão abordados na análise e discussão dos dados.

7 ANÁLISES E DISCUSSÃO DOS DADOS

7.1 GI E GC: Conceitos e Observações de Especialistas da Área

Aborda-se neste capítulo as concepções de alguns autores sobre a GI e a GC, conforme foi pesquisado por meio de entrevista aberta, a fim de que possamos finalmente esclarecer a distinção entre tais conceitos.

Para Maria Inês Tomaél⁴, que para que se desempenhe a Gestão da Informação e/ou do Conhecimento dentro de uma organização é necessário uma equipe interdisciplinar. Nessa equipe devem participar profissionais da área de "biblioteconomia/ciência da informação", "tecnologia da informação", "administração" e outras áreas, da organização, envolvidas com os processos de informação e de documentação.

Do ponto de vista curricular, depende muito do local de formação do profissional. Por exemplo, o profissional bibliotecário formado pela Universidade Estadual de Londrina – UEL (a partir do ano de 2005) tem muito mais condições de atuar no âmbito da Gestão da Informação e/ou do conhecimento do que o administrador formado pela mesma universidade.

Porém, na parte de sistemas de informação (tecnologia da informação-TI) o administrador tem mais condições de entendimento, por ter um maior número de disciplinas voltadas a TI do que a Biblioteconomia. Mas, esta deve ser uma questão que requer discussão mais ampla, porque entra neste escopo o aproveitamento e bagagem do aluno em todo o decorrer de sua formação acadêmica.

⁴ Doutora em Ciência da Informação pela Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (ECI/UFMG) e atualmente é Professora da graduação (curso de Biblioteconomia) e da pós-graduação Lato Sensu no Departamento de Ciência da Informação da UEL. Pesquisa realizada via internet:

<http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.jsp?id=K4701549U5&dataRevisao=> Acesso em: 17 jun. 2007 e TOMAÉL, Maria Inês. Publicação on-line [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por lucianizinha@hotmail.com em 14 Jun. 2007.

A professora considera que esta seja a realidade da maior parte dos currículos das escolas de Biblioteconomia e de Administração, e que a atuação profissional está cada vez mais deixando de ter limites bem delineados. Para ela a junção de competências, habilidades e conhecimentos de diferentes áreas correlatas/complementares é o principal elemento para um bom resultado profissional.

Na opinião de Danielle Thiago Ferreira⁵, o bibliotecário pode, perfeitamente, e deve atuar também na área de GI, visto que as transformações por que passam o mundo do trabalho e também as novas formas de atuação desse profissional passaram a exigir essa competência, o que implica na sua introdução, de maneira forte e mais profunda, na formação desse profissional.

Patrícia Zeni Marchiori⁶ é muito citada em diversos trabalhos, inclusive é uma das autoras escolhidas para a discussão teórica desta monografia, por ser pesquisadora com um produção científica relevante na área de GI, e a grande mentora da criação do Curso de Gestão da Informação na Universidade Federal do Paraná (UFPR), criado em 1998, na campo das Ciências da Informação (CI), já tendo passado por uma profunda reformar curricular e cuja repercussão tem gerado polêmicas, principalmente para a área mais conservadora e voltada para a legislação profissional.

⁵ Graduação em Biblioteconomia - PUC-Campinas (1999), mestrado em Biblioteconomia e Ciência da Informação - PUC-Campinas (2002), Doutorado em Ciência da Informação pela ECA/USP (2007) é profissional da informação do Sistema de Bibliotecas da Universidade Estadual de Campinas e foi professor da Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Pesquisa realizada via internet: <http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.jsp?id=K4766393P5>. Acesso em: 17 jun. 2007 e FERREIRA, Danielle Thiagos. Publicação on-line [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por lucianizinha@hotmail.com em 14 Jun. 2007.

⁶ Possui graduação em Biblioteconomia e Documentação pela Universidade Federal do Paraná (1986), especialização em Knowledge Organisation For Water Sciences pela Vrije Universiteit Brussel (1998), especialização em Eco Turismo pelo Instituto Brasileiro de Pesquisa e Extensão (2001), mestrado em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (1992) e doutorado em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo (1998). Atualmente é professor adjunto IV da Universidade Federal do Paraná. Pesquisa realizada via internet: <http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.jsp?id=K4792044A9>. Acesso em 17 jun. 2007 e MARCHIORI, Patrícia Zeni. Publicação on-line [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por lucianizinha@hotmail.com em 12 Jun. 2007.

Marchiori, em vários de seus trabalhos, tem observado que há necessidade de uma formação mais específica em GI de modo a preparar adequadamente o bibliotecária como gestor de informação, visto que já há uma demanda alta nas organizações de médio e grande porte no cenário Nacional. De acordo com Marchiori o novo desenho curricular do referido Curso de GI da UFPR contempla disciplinas cuidadosamente orientadas para habilitar o estudante nesse área do campo das CI. Contudo, ela revela que tem conhecimento de cursos de especialização em Gestão do Conhecimento que são mais completos, justamente pela abordagem única que, necessariamente, inclui a GI.

Helena de Fátima Nunes Silva⁷ é tão enfática quanto Marchiori na defesa de uma formação mais específica do profissional da informação (denominação do bibliotecário pelas competências pessoais do Ministério do Trabalho, que indica várias competências, incluindo a de Gestão da Informação) como a do Curso oferecido pela UFPR.

Quanto aos conceitos GI, Helena Silva define como um conjunto de atividades com aplicação dos princípios de administração na aquisição, organização, controle, disseminação e uso de informação relevante que sustente a operação efetiva de organizações de diferentes tipos. Por informação a Autora entende todos os tipos de recursos informativos com valor agregado, que tenham origem no interior da organização ou fora dela – inclui recursos de dados, registros e arquivos (provindos de diferentes fontes) relacionados às funções da organização, tais como recursos humanos, marketing, inteligência competitiva.

⁷ É bacharel em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Santa Catarina (1978), mestre em Educação pela Universidade Federal do Paraná (1996) e Dr^a. em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (2004). Atualmente, ela chefia o Departamento de Ciência e Gestão da Informação UFPR). (possui graduação em Bacharel Em Lingüística pela Universidade Estadual de Campinas (1973), graduação em Letras Português pela Faculdade de Filosofia Nossa Senhora Medianeira (1975), mestrado em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo (1982) e doutorado em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo (1989). Atualmente é Professor Doutor da Pontifícia Universidade Católica de Campinas). Pesquisa realizada via internet: <http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.jsp?id=K4775155H0> Acesso em 17 jun. 2004 e SILVA, Helena de Fátima Nunes. Publicação on-line [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por lucianizinha@hotmail.com em 12 Jun. 2007.

O Gerenciamento da informação engloba conceitos como qualidade, valor, posse, uso e segurança de informação, no contexto de desempenho da organização, especialmente para tomada de decisão.

A Gestão do Conhecimento, por outro lado, é um processo que engloba organizar as principais políticas, processos e ferramentais gerenciais e tecnológicas à luz de uma melhor compreensão dos processos de geração, identificação, validação, disseminação, compartilhamento e uso dos conhecimentos estratégicos para gerar resultados (econômicos) para a organização bem como benefícios para os colaboradores.

Fátima Tálamo⁸, ao considerar que não tem conhecimento suficiente sobre a grade curricular dos cursos de graduação em Administração para opinar sobre as competências e habilidades de seus egressos, busca contribuir com a polêmica entre competências e profissionais da GI e da GC argumentando que o profissional formado pelos cursos de graduação, fortemente vinculados aos preceitos teóricos (acrescentaria técnicos e tecnológicos) das Ciências da Informação (acrescentaria Biblioteconomia) tem condições efetivas de participar dos processos de Gestão do Conhecimento nas organizações em que se inclui uma de suas especialidades, a Gestão da Informação. No currículo da área fica fácil as disciplinas que dão suporte aos processos de Gestão do Conhecimento, tais como Organização da Informação, Organização do Conhecimento, Indexação, Sistema de Recuperação da Informação, Disseminação da Informação, Sistemas Especialistas, entre outras, por preparar especificamente com um perfil adequado o profissional capaz de fazer frente a essa atividade da área, bastante demandada no cenário atual.

⁸ possui graduação em Bacharel Em Lingüística pela Universidade Estadual de Campinas (1973), graduação em Letras Português pela Faculdade de Filosofia Nossa Senhora Medianeira (1975), mestrado em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo (1982) e doutorado em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo (1989) . Atualmente é Professor Doutor da Pontifícia Universidade Católica de Campinas, do Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo, Consultor do Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior e LIVRE do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais. Pesquisa realizada via internet: <http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.jsp?id=K4793442A9> Acesso em: 17 jun. 2007 e TÁLAMO, Maria de Fátima Gonçalves Moreira. Publicação on-line [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por lucianizinha@hotmail.com em 11 Jun. 2007.

A professora lembra ainda que a Ciência da Informação, como uma das ciências da nova e atual configuração da economia, responde pela produção, distribuição e acesso à informação, considerados o núcleo fundante dessa nova ordem. A alteração terminológica da Sociedade da Informação para sociedade do conhecimento sinaliza que o conteúdo e não só a tecnologia constitui o desafio a ser enfrentado pela sociedade na busca pela produção do conhecimento. Este conteúdo é então tema específico da Ciência da Informação.

Leilah Santiago Bufrem⁹ contribui com o estudo no que se refere ao conceito de Gestão da Informação como um conjunto de atividades voltadas à seleção, tratamento, organização e transferência de informações relevantes para uso de pessoas, grupos ou empresas, decorrente de uma política coerente com as finalidades das ações pessoais, organizacionais ou sociais que se utilizarão de seus resultados.

Quanto à Gestão do Conhecimento, como a professora fez análise da teoria do conhecimento para encontrar seus fundamentos, considera precoce defini-la, pois o conhecimento é um processo derivado de subjetividade e organizado como tal pelo ser humano, a partir de suas atividades práticas e que, embora construído coletivamente, isso é, em meio à intersubjetividade, pertence ao reino da subjetividade.

⁹ Possui graduação em Licenciatura em Filosofia pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (1965), graduação em Filosofia pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (1964), graduação em Biblioteconomia e Documentação pela Universidade Federal do Paraná (1963), mestrado em Educação pela Universidade Federal do Paraná (1981) e doutorado em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo (1991). Atualmente é Professora Titular do Curso de Gestão da Informação e do Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Federal do Paraná. Pesquisa realizada via internet: <http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.jsp?id=K4791249J9> Acesso em: 17 jun. 2007 e BUFREM, Leilah Santiago. Publicação on-line [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por lucianzinha@hotmail.com em 05 Jun. 2007.

Henrique Flávio Rodrigues da Silveira¹⁰ colabora com a discussão temática desta pesquisa ao argumentar que a Gestão da Informação em uma organização é tarefa de todos, mas falando especificamente da "gestão do processo", esta deve ficar a cargo de uma equipe multidisciplinar, envolvendo profissionais de Ciência da Informação (bibliotecários, arquivologistas e pós-graduados na área) e profissionais de outras disciplinas (com destaque para Administração e Informática). Essa composição é necessária porque é preciso, ao mesmo tempo, entender do "negócio" e entender como tratar a informação, lógica e fisicamente.

Para Açyr Seleme¹¹, tanto o profissional ligado à área de informação (de bibliotecários até profissionais de informática e comunicação) por se tratar de uma área especializada.

De forma sucinta, Luiz Carlos Murakami¹² têm a mesma concepção de Alcyr Seleme. Para ele, sejam bibliotecários ou administradores, qualquer um dos cursos capacita o aluno a trabalhar com Gestão da Informação. pois os cursos fornecem ferramentas, o caminho o aluno é que deve construir.

¹⁰ Graduação em Processamento de Dados pela Universidade Federal do Ceará (1986), especialização em Informática (1989) e em Marketing (1994), mestrado em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília (2001) e doutorado em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília (2005). Atualmente é analista do Banco Central do Brasil, com atuação na área de Planejamento, Orçamento e Custos, e professor universitário na área de Administração). Pesquisa realizada via internet: <http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.jsp?id=K4775540D6> Acesso em: 17 jun. 2007 e SILVEIRA, Henrique Flávio Rodrigues da. Publicação on-line [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por lucianizinha@hotmail.com em 08 Jun. 2007.

¹¹ Mestrado em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina (1988) e doutorado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (2003). Pesquisa realizada via internet: <http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.jsp?id=K4780307P2&dataRevisao=null> Acesso em 22 jun. 2007 e SELEME, Açyr. Publicação on-line [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por lucianizinha@hotmail.com em 19 Jun. 2007.

¹² Possui, Graduação em Ciências Econômicas pela USP, mestrado e doutorado em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas - SP. Atualmente é professor da Faculdade de Economia, Administração, Atuárias e Contábeis da UFC - Universidade Federal do Ceará. Pesquisa realizada via internet: <http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.jsp?id=K4773855E8> Acesso em: 21 jun. 2007 e MURAKAMI, Luiz Carlos. Publicação on-line [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por lucianizinha@hotmail.com em 21 Jun. 2007.

7.2 Currículos: Visão Geral das Disciplinas dos Cursos de Administração, Biblioteconomia e Gestão da Informação

O objetivo principal desta subseção é trazer informações sobre as disciplinas que estão sendo ofertada para os alunos dos cursos de Administração, Biblioteconomia e Gestão da Informação (UFPR), Universidade escolhida para pesquisa por oferecer um curso específico em Gestão da Informação e que foi concebido no âmbito do antigo curso de Biblioteconomia da referida universidade. O objetivo foi identificar na estrutura curricular de tais curso disciplinas mais relacionadas com os conceitos e/ou o que preceitua a Gestão da Informação, especialmente os que oferecem uma disciplina específica em GI. A intenção é, de certa forma, determinar quais cursos oferecem melhor formação para a atividade específica de GI ou se todos eles têm esse viés na formação que oferece. O capítulo aborda, também, informações sobre os cursos de Gestão da Informação que estão sendo ofertados em nível de especialização.

Na Universidade Federal do Paraná (UFPR) o curso de graduação em Gestão da Informação foi implantado em 1998 e, de acordo com sua estrutura curricular, oferece as seguintes disciplinas, das quais se fez destaque, em negrito, aquelas consideradas relativas à Gestão da Informação.

| | | |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> a) História da cultura e dos registros do conhecimento b) Normalização documentária c) Princípios de administração d) Informação e comunicação e) Fundamentos de análise da informação f) Usuários/clientes de informação g) Informática básica h) Fontes de informação em ciências humanas e sociais i) Linguagens de classificação j) Serviços de informação k) Administração de Recursos e Serviços de Informação l) Informática aplicada | <ul style="list-style-type: none"> m) Fontes de informação em ciências exatas n) Indexação e condensação da informação o) Análise e Representação Descritiva da Informação p) Gerência em informação q) Redes de informação r) Fontes de informação em ciências biológicas s) Gerenciamento de acervos informacionais t) Monitoramento da informação u) Consultoria em informação v) Laboratório de bases de dados w) Fontes de informação em ciências jurídicas | <ul style="list-style-type: none"> x) Planejamento de unidades e serviços de informação y) Laboratório de linguagens documentárias e terminológicas I z) Metodologia da pesquisa em informação aa) Estágio supervisionado bb) Projeto de Pesquisa em informação cc) Avaliação de unidades de informação dd) Pesquisa em informação II |
|--|---|---|

Quadro 5 – Disciplinas do Curso de Gestão da Informação da UFCPR

Fonte: www.ufpr.br

O Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Ceará (UFC) foi criado pela Resolução nº 153 de 17 de fevereiro de 1964 e instalado em 1965. Em sua integralização curricular atual com implantação iniciada em 2005, o curso oferece as seguintes disciplinas:

| | | |
|--|---|---|
| <p>a) Introdução à Filosofia</p> <p>b) Introdução à Sociologia</p> <p>c) Introdução à Biblioteconomia</p> <p>d) Int. à Pesq. Documentária</p> <p>e) História dos Registros do Conhecimento</p> <p>f) Tecnologias da Informação</p> <p>g) Informática Aplicada a Biblioteconomia e à Ci. Informação</p> <p>h) Fund. Teóricos BIB CI</p> <p>i) Teoria e prática da leitura</p> <p>j) Editoração</p> <p>k) Tecnologias da Informação</p> <p>l) Teorias da Inf. e da Com.</p> <p>m) Controle dos Reg. Conhec.</p> <p>n) Fontes Gerais de Informação</p> <p>o) Mét. qtivos Bibliot. e CI</p> <p>p) Met. do Trabalho Científico</p> <p>q) Cultura e Mídia</p> <p>Representação Temática da Informação: Indexação</p> | <p>r) Met. do Trabalho Científico</p> <p>s) Cultura e Mídia</p> <p>Representação Temática da Informação: Indexação</p> <p>t) Fontes Esp. de Informação</p> <p>u) Formação e Dês. de Acervos</p> <p>v) Met. Pesq. Bibliot. e CI</p> <p>w) Gestão Unidades de Informação</p> <p>x) Gestão de Pessoas</p> <p>y) Linguagens Documentárias Alfanuméricas CDD</p> <p>z) Informação e Sociedade</p> <p>aa) Representação Descritiva II</p> <p>bb) Estágio Supervisionado I</p> <p>cc) Representação Descritiva da Informação I</p> <p>dd) Informática Documentária</p> <p>ee) Estudo de Comunidades e de Usuários</p> | <p>ff) Linguagens Documentárias Alfanuméricas – CDU</p> <p>gg) Geração e Uso de Bases de Dados para Unid. de Informação</p> <p>hh) Recuperação da Informação</p> <p>ii) Monografia I</p> <p>ii) Estágio Supervisionado II</p> <p>jj) Gestão de Informação</p> <p>kk) Planejamento de Unidades de Informação</p> <p>ll) Organização Sistemas e Métodos em Unidades de Informação</p> <p>mm) Serviços de Informação</p> <p>nn) Linguagens Documentárias Alfabéticas</p> <p>oo) Estágio Supervisionado III</p> <p>pp) Monografia II</p> <p>qq) Monografia III</p> |
|--|---|---|

Quadro 6 – Estrutura Curricular do Curso de Biblioteconomia da UFC

Fonte: www.dci.ufc.br

O desenho curricular do curso de Administração de Empresas da UFC:

| | | |
|--|--|---|
| <p>a) Cálculo e Geometria Analítica I</p> <p>b) Computação Aplicada</p> <p>c) Teoria Geral da Administração</p> <p>d) Filosofia Aplicada a Administração</p> <p>e) Português Instrumental</p> <p>f) Cálculo e Geometria Analítica II</p> <p>g) Instituições de Direito</p> <p>h) Processo Administrativo</p> <p>i) Introdução a Sociologia</p> <p>j) Introdução a Psicologia</p> <p>k) Álgebra linear</p> <p>l) Legislação Comercial e Tributária</p> <p>m) Comportamento Organizacional</p> <p>n) Estatística Aplicada a Negócios I</p> <p>o) Contabilidade Geral</p> | <p>p) Métodos Quantitativos</p> <p>q) Administração da Produção I</p> <p>r) Estatística Aplicada a Negócios II</p> <p>s) Matemática Financeira</p> <p>t) Contabilidade de Custos</p> <p>u) Metodologia do Trabalho Científico</p> <p>v) Legislação Trabalhista e Previdenciária</p> <p>w) Organização Sistemas e Métodos</p> <p>x) Administração da Produção II</p> <p>y) Análise Microeconômica</p> <p>z) Administração de Sistemas de Informação</p> <p>aa) Administração Mercadológica I</p> <p>bb) I</p> <p>cc) Análise Macroeconômica</p> <p>dd) Adm. Material e Patrimônio</p> | <p>ee) Administração e Análise Financeira e Orçamentária I</p> <p>ff) Administração de Recursos Humanos I</p> <p>Estágio Supervisionado</p> <p>gg) Administração de Recursos Humanos II</p> <p>hh) Administração e Análise Financeira e Orçamentária II</p> <p>ii) Administração Mercadológica II</p> <p>jj) Estágio Supervisionado II</p> <p>kk) Teoria da Decisão</p> <p>ll) Administração e Elaboração de Projetos</p> <p>mm) Mercado de Capitais</p> <p>nn) Análise de Investimentos</p> <p>oo) Administração Estratégica</p> <p>pp) Gestão Empresarial</p> <p>qq) Monografia em Administração</p> |
|--|--|---|

Quadro 7 – Estrutura Curricular do Curso de Administração da UFC

Fonte: http://www.feaac.ufc.br/grade_administraco_diurno

O curso de Administração da Universidade Estácio de Sá oferece especialização em Gestão da Informação e Inteligência Competitiva (GIIC) com o objetivo de propiciar aos participantes competências e habilidades de reflexão e atuação GIIC, assim como congregar e integrar pessoas que exerçam atividades de inteligência competitiva, profissionais da informação e gestores no nível estratégico ou tático das organizações, para proporcionar-lhes atualização permanente e

integração com o mercado, tendo como responsável Cláudio Starec, doutor em Ciências da Informação .

Nesta especialização qualquer pessoa que tenha nível superior poderá fazer, todavia, o público alvo são executivos, empresários, empreendedores, diretores, gerentes, consultores, administradores, agentes de segurança pública e privada, economistas, empresários, jornalistas, militares, publicitários, profissionais da informação, profissionais de marketing. As disciplinas ofertadas são:

- a) Gestão da Informação e da Comunicação Corporativa
- b) Metodologia da Pesquisa
- c) Fundamentos da Administração Moderna
- d) Planejamento Estratégico
- e) Ferramentas para a Tomada de Decisão
- f) Inteligência Competitiva
- g) Cenários
- h) Gestão de Recursos Humanos e Aprendizagem
- i) Segurança da Informação
- j) Economia da Informação
- k) Sistemas de Informação Corporativa
- l) Tópicos Especiais em Inteligência Competitiva

A faculdade da cidade de Salvador oferece, em nível de especialização, o curso de Gestão da Informação e Novos Recursos Tecnológicos. Seu público alvo são profissionais que gerenciam unidades e sistemas de informação e que atuam com organização e recuperação dos diversos tipos de informação registrada em qualquer suporte.

As disciplinas ofertadas no curso são:

- a) Metodologia da Pesquisa
- b) Políticas Públicas no Gerenciamento da Informação
- c) Preservação e Conservação de Acervos

- d) Administração e Informação para Negócios
- e) Planejamento em Sistemas de Documentação e Informação
- f) Gerenciamento das Informações
- g) Didática do Ensino Superior
- h) Tecnologia da Informação I e II
- i) Organização de Arquivos Especiais

Outro curso de especialização em Gestão da Informação é oferecido pelo Núcleo de Informação Tecnológica e Gerencial (NITEG), localizado na Escola de Ciência da Informação da UFMG. O curso foi implantado 1998 com o objetivo de capacitar profissionais para o gerenciamento estratégico de ferramentas, produtos e serviços de informação na definição de estratégias, identificação de mercados, tomadas de decisão, proporcionando conhecimentos nas áreas de Inteligência Competitiva e Gestão do Conhecimento. O curso oferece as seguintes disciplinas:

- a) Fundamentos Teóricos da Informação
- b) Princípios de Tecnologia e Sistemas de Informação
- c) Introdução à Gestão da Informação
- d) Sistemas de Informação Organizacionais
- e) Diagnóstico de Usos da Informação
- f) Metodologia de Pesquisa e Construção de Projetos
- g) Serviços e Produtos de Informação para Empresas
- h) Gestão de Arquivos e Documentação Eletrônica
- i) Gestão da Inovação
- j) Inteligência Competitiva
- k) Gestão do Conhecimento
- l) Estratégia e Informação

Mais um curso de Especialização em Gestão Estratégica do Conhecimento, da Informação e da Tecnologia é oferecido pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR). O curso tem como proposta principal o desenvolvimento de uma visão sistêmica e integral para a Gestão do Conhecimento,

da informação, da tecnologia e da inovação tecnológica nas organizações atuais. Curso é semi presencial e tem o seguinte conteúdo programático:

- a) Aprendizagem Organizacional
- b) Educação Corporativa
- c) Engenharia de Organizações
- d) Engenharia do conhecimento
- e) Epistemologia
- f) Estratégia Empresarial
- g) Ética
- h) Gerência de Projetos
- i) Gestão da Tecnologia e da Inovação Tecnológica
- j) Gestão de Competências
- k) Gestão do Capital Intelectual
- l) Gestão Estratégica de Operações
- m) Gestão Estratégica do Conhecimento
- n) Metodologia Científica
- o) Redes de Cooperação Universidade-Empresa
- p) Sistema de Informação Empresarial
- q) Tecnologias da Informação e Comunicação

Recorrendo-se a reflexões anteriores, encontra-se, por exemplo, a distinção entre Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento, aceitando-se a primeira como a atividade cujo foco é a informação em função do negócio da organização e cuja ação é restrita aos fluxos formais. Por sua vez, a Gestão do Conhecimento teria como foco o capital intelectual e ação voltada aos fluxos informais [...] (VALENTIM, 2003), envolvendo a primeira, GI, assim como a gestão de tecnologias de informação e dos recursos materiais e de infraestrutura.

A Gestão da Informação lida com o conhecimento explícito, ou seja, a informação registrada nos mais diversos suportes físicos e acessada por meios materiais e virtuais. Já a Gestão do Conhecimento trata do conhecimento tácito e da inteligência competitiva, além de trabalhar nos dois âmbitos, caracteriza-se como um

processo, adquirindo sua especificidade por estabelecer relações e interconexões entre as duas formas de gestão.

A Gestão do Conhecimento agrega outras áreas como à Gestão da Informação, de tecnologias de informação e de pessoas, com os níveis de percepção que cada uma delas pode oferecer (Quadro 6). Em ambas as áreas, os pontos em comum são o dos fluxos de informação e de análise apoiados em tecnologias e pessoas (SVEIBY, 2002 apud CANONGIA; PEREIRA; MENDES, *et al.* 2006, p.4)

| Gestão do Conhecimento | |
|--|---|
| Áreas do conhecimento | 2 Níveis de percepção |
| <i>Gestão da Informação:</i> tecnologia e ciência da informação - construção da base de conhecimento. | <i>Perspectiva individual:</i> aspirações e talentos de cada indivíduo. |
| <i>Gestão de pessoas:</i> filosofia, psicologia, sociologia e administração - entendimento da dinâmica do processo de criação de conhecimento. | <i>Perspectiva organizacional:</i> competências básicas e recursos organizacionais. |

Quadro 8 – Gestão do Conhecimento - áreas e percepções

Fonte: CANONGIA *et. al.* 2006

Logo, a Gestão do Conhecimento, pode ser definida como um conjunto de conhecimentos, habilidades, técnicas e ferramentas que permitem identificar, analisar e administrar, de forma estratégica e sistêmica, o ativo intelectual da empresa e seus processos associados, os quais incluem a Gestão da Informação.

Com relação ao profissional que pode trabalhar a Gestão do Conhecimento e a Gestão da Informação, observou-se que o bibliotecário está mais preparado para a GI, devendo ser o gestor desta área específica que deve compor a que na organização é responsável pela Gestão do Conhecimento. O profissional já tem a formação necessária para organizar e disponibilizar informações. No momento em que os teóricos conhecidos usam termos como criação, disseminação e

utilização de informações, abrem um determinado espaço para a atuação do Bibliotecário, pois se tratando de um repositório de conhecimento, ou seja, um conjunto de informações pode e deve ser gerenciado pelo profissional habilitado para isto, como os profissionais formados pela Universidade Federal do Paraná, do curso de Gestão da Informação, inclusive os bibliotecários, pois essas atribuições vão ao encontro dos perfis do bibliotecário, definido pelo Conselho Federal de Biblioteconomia e pelas competências pessoais do Ministério do Trabalho.

A democratização do conhecimento é essencial para o desenvolvimento político e social das nações. Formas de integração do cidadão, canais facilitadores de ações colaborativas e mais flexíveis de comunicação e de produção são fundamentais nos dias atuais. O mundo interconectado, informatizado, globalizado, continua a exigir soluções para as necessidades humanas. Nesse contexto o bibliotecário é um profissional qualificado para interagir com o processo de transferência da informação e dos registros do conhecimento – desde a geração ao uso, participando da interpretação crítica da realidade, condição essencial para o exercício da cidadania (CFB, 2004, p. 1.).

8 CONCLUSÃO

O trabalho contextualizou as organizações inseridas nas Sociedades da Informação e do Conhecimento, objetivando analisar quais as relações entre a Gestão da Informação e a Gestão do Conhecimento. Percebe – se então que cada vez mais as organizações encontram-se em competitividade, sendo assim o fator que lhe garantirá vantagem competitiva será a informação, desde que esta seja bem gerenciada e explorada. A informação, relevante, clara, precisa quando empregada de forma correta, ajudará a organização na qual está inserida a melhorar seus produtos e serviços. Portanto, as informações têm que ser bem administrada, e para isso, há a necessidade de gerencia-la como um ativo de agregação de valor.

O presente trabalho explanou a respeito da Gestão da Informação e a Gestão do Conhecimento, e em alguns tópicos abordados foram apresentados seus conceitos, de modo que ficasse claro as suas diferenças. Observou – se então que a Gestão da Informação precisa de estrutura para ser empregada, a informação deve ser administrada com responsabilidade e por profissionais capacitados para realização deste trabalho.

Sobre a Gestão do Conhecimento, percebe – se que a implantação da Gestão do Conhecimento, não é um processo simples, também não depende somente de investimento em tecnologias. A Gestão do Conhecimento engloba estratégias de identificação, coleta, armazenagem, catalogação, disponibilização e uso das informações que se encontram nas mentes das pessoas. A Gestão do Conhecimento necessita, principalmente, de uma equipe de profissionais qualificados que pode ser muito bem composta por profissionais de várias áreas, inclusive Biblioteconomia e/ou Ciência da Informação. Observa-se, assim, que trabalhar com Gestão do Conhecimento é uma nova demanda no mercado de trabalho para o bibliotecário.

A pretensão maior desta monografia verificou que os profissionais formados em Biblioteconomia e Gestão da Informação tiveram formação que incluiu

disciplinas específicas e/ou relacionadas com a GI, tendo conhecimentos e habilidades para trabalhar com o gerenciamento de informações.

De modo mais conclusivo do estudo em si, embora não irretorquível do ponto de vista investigativo acerca de tema muito polêmico, percebeu-se que as entidades responsáveis pela formação dos profissionais da informação estão atualizadas quanto à evolução, expansão, transformação e inovação ocorridas nos campos de trabalho e no ambiente organizacional. Estes passaram a demandar trabalhos biblioteconômicos de gerenciamento da informação, cabendo, contudo, aos bibliotecários, monitorar a evolução dos acontecimentos da Sociedade da Informação, estar atento ao fluxo da informação e os caminhos que percorre para chegar a o usuário final, deslumbrando espaços profissionais que estão emergindo e que têm como fator-chave a informação tratada e agregada de valor, parte de suas atividades específicas.

O trabalho contextualizou as organizações inseridas nas Sociedades da Informação e do Conhecimento, objetivando analisar, a partir das abordagens teóricas revista na literatura atual sobre o tema, no discurso dos professores do Curso de Gestão da Informação da UFPR e da observação das disciplinas ofertadas nos curso de Gestão da Informação da UFPR, dos cursos de Biblioteconomia e Administração de algumas universidades selecionas, identificar as relações entre a Gestão da Informação e a Gestão do Conhecimento.

Percebeu-se que cada vez mais as organizações se encontram em um ambiente cuja competitividade tem por base o conhecimento e o acesso a informação estratégicas, cuidadosamente tratadas, sendo estas o fator determinante para garantir vantagem competitiva. Para tanto, a informação precisa ser bem gerenciada e explorada para ser relevante, clara, precisa, empregada de forma correta para ser fator diferencial para a organização em termos de melhoria de produtos e serviços. Portanto, as informações devem ser bem administradas, e para isso, há a necessidade de ser gerida como um ativo de agregação de valor.

Com respeito à polêmica entre Gestão da Informação e a Gestão do Conhecimento, foi possível explicitar em vários tópicos da abordagem teórica os conceitos de modo que ficassem claras as suas diferenças. Observou-se que a Gestão da Informação precisa de estrutura de processamento e de unidade e de sistema de informação, característica mais próxima da formação de bibliotecários e/ou gestores da informação.

Sobre a Gestão do Conhecimento, percebeu-se que sua implantação não é um processo simples, também não depende somente de investimento em tecnologias, englobando estratégias de identificação, coleta, armazenagem, catalogação, disponibilização e uso das informações que se encontram tanto no que se denomina capital intelectual, especialmente localizado nas mentes das pessoas, como no conhecimento explicitado em patente, projetos, instruções, normas, produções científicas e tecnológicas, infra-estrutura e recursos humano, materiais e tecnológicos, abrangendo a própria Gestão da Informação. No currículo de Biblioteconomia é interessante se perceber que a formação do profissional da informação tem um conjunto de matérias tanto relativa à GI quanto à GC, muito embora seja mais forte na Gestão da Informação.

Todavia, nos discursos dos professores e na análise da literatura, percebeu-se que tanto a GI, quanto a CG são áreas que dependem de uma equipe multidisciplinar para alcançar as próprias proposições e objetivos centrais e gerir a informação e o conhecimento com fins específicos e gestão estratégica de negócios, serviços, produtos etc. Os especialistas são principalmente profissionais das áreas de Gestão da Informação, Biblioteconomia, Ciência da Informação, Administração, Informática, Teleinformática

Uma descoberta importante para a Biblioteconomia e Ciência da Informação foi a de que a área de Gestão da Informação se apresenta sem dúvida alguma como um campo de trabalho, se não específico, preferencial para o Profissional da Informação.

A pretensão maior desta monografia verificou que os profissionais formados em Biblioteconomia e Gestão da Informação possuem habilidades para trabalhar com o gerenciamento de informações, pois a sua formação acadêmica contribui para este fim.

De modo conclusivo, percebemos que cabe aos profissionais monitorar a evolução dos acontecimentos da sociedade da informação, estar atento ao fluxo da informação e os caminhos que percorre para chegar a o usuário final

REFERÊNCIAS

- ALCARÁ, Adriana Rosecler; TANZAWA, Elaine Cristina Liviero; Di CHIARA, Ivone Guerreiro. Et al. As redes sociais como instrumento estratégico para a inteligência competitiva. **Transinformação**, Campinas, v. 18, n. 2, p. 143-153, maio/ago. 2006.
- BEAL, Adriana. **Gestão estratégica da informação**: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2004, 137p.
- BLATTMANN, Ursula; RADOS, Gregório Jean Varvakis. **Bibliotecários na sociedade da informação**: mudança de rótulos, funções ou habilidades? Rev. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, v. 5, n.5, p. 42-54, 2000.
- BORGES, Maria Alice Guimarães. A Compreensão da Sociedade da Informação. **Ciência da Informação**. v. 29, n.3, p. 25-32, set/ dez. 2000.
- BORGES, Mônica Erichsen Nassif. A informação como recurso gerencial das organizações na sociedade do conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 2, p. 181-188, maio/ago. 1995.
- BRAGA, Ascensão. Gestão da Informação. **Milleniun**. N. 19, jun./2000. Disponível em: http://www.ipv.pt/milleniun/19_arq1.htm. Acesso em: 20 fev.2007.
- BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Diretrizes curriculares para os cursos de biblioteconomia. Parecer n.º: CNE/CES 492/2001, aprovado em: 03/04/2001.
- BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Classificação Brasileira de Ocupações 2002**. Brasília: MTE, 2002. _____. **Classificação Brasileira de Ocupações**: CBO. Disponível em: <http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/doc/otros/cla_ocu.htm> Acesso em: 23 mar. 2007.
- BRYMAN, Alan; CRAMER, Duncan. **Análise de dados em Ciências Sociais**: introdução às técnicas utilizando o SPSS. Oeiras: Celta, 1992. 365p.
- CALAZANS, Angélica Toffano Seidel. Conceitos e uso da informação organizacional e informação estratégica. **Transinformação**, Campinas, v. 18, n. 1, p. 63-70, jan./abr., 2006.
- CANONGIA, Claudia; PEREIRA, Maria de Nazaré F.; MENDES, Cristina d'Urso de Souza. et. al. Encontros-bibli, Santa Catarina. n. 1, ed. especial. Jan./Jun.,2006
- CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003. 425p.

CARDOSO, Luiz Henrique; PEREIRA, Edmeire Cristina. Teoria do caos e Gestão da Informação: uma integração na complexidade dos negócios e dos sistemas de informação. **Transinformação**. v. 17, n. 3, p. 221-233, set./dez. 2005.

CARVALHO, Isabel Cristina Louzada; KANISKI, Ana Lúcia. A Sociedade do conhecimento e o acesso à informação: para que e para quem? **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 33-39, set./dez. 2000.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 2. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. São Paulo: McGraw-Hill, 1994. 562p.

CHIAVENATO, Idalberto. **Os novos paradigmas**: como as mudanças estão mexendo com as empresas. São Paulo: McGraw-Hill, 2000. 562p.

CYSNE, MARIA DO ROSÁRIO DE FÁTIMA PORTELA. O CRISTAL DA INTELIGÊNCIA HUMANA. In: _____. **TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO ENTRE A UNIVERSIDADE E A INDÚSTRIA: UMA ANÁLISE NACIONAL. PARTE II, CAP. 2**. 2003

DANTAS, Marcos. **A lógica do capital - informação**: monopólios e a monopolização dos fragmentos num mundo de comunicações globais. Rio de Janeiro: Contraponto, 1996.

DAVENPORT, T. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998. 316p.

DAVENPORT, Thomas H., PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

DIAS, Maria Matilde Kronka; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. **Gestão da informação em ciência e tecnologia sob a ótica do cliente**. Bauru, SP: EDUSC, 2003. 186p.

DI CLEMENTE, Leonardo Costa. O Gestor da Informação ainda é desconhecido. **Webinsider**, 2006. Disponível em: <http://novo-mundo.org/informare/o-gestor-da-informacao-ainda-e-desconhecido>. Acesso em: 29 mar. 2007.

DRUCKER, Peter Ferdinand. **Administrando em tempos de grande mudança**: os anos 90 e a virada do século. 4. ed. São Paulo, Pioneira, 1997, p. 43-45.

Drucker, Peter Ferdinand. **Desafios gerenciais para o século XXI**. São Paulo: Pioneira, 1999.

DRUCKER, Peter Ferdinand. **Sociedade pós-capitalista**. Rio de Janeiro: Campus, 1993. 208p.

DUARTE, Emeide Nóbrega; SILVA, Expedito Pedro; ZAGO, Célia Cristina. Gestão do Conhecimento: Revelações da Produção Científica. **Informação e Sociedade**, v. 14, n. 2, maio/jul. 2004.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Minidicionário da Língua Portuguesa**. 2. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3a ed. São Paulo: Atlas, 1991. 159p.

GONZÁLEZ DE GOMEZ, M. N. As relações entre ciência, estado e sociedade: um domínio de visibilidade para as questões da informação. **Ciência da informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 60-76, jan./abr. 2003.

HOMMERDING, Nádia Maria dos Santos. **O Profissional da informação e a Gestão do Conhecimento nas empresas**: um novo espaço para atuação, com ênfase no processo de mapeamento do conhecimento e disponibilização por meio da intranet. 2001. 210f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Informação e documentação). Universidade de São Paulo, São Paulo.

KRAEMER, Lígia Bartz; MARCHIORI, Patrícia Zeni. Curso de Gestão da Informação. In: **Tercer Encuentro de Directores y Segundo de Docentes de das Escuelas de Bibliotecología del Mercosur, 1998**. Santiago: Universidad Tecnológica Metropolitana, 1998. Disponível em: < <http://www.utem.cl/deptogestinfo/29.doc> >. Acesso em: 10 abril 2007.

LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1992. 249p.

LUCCI, Elian Alabi. **A era pós-industrial**: a sociedade do conhecimento e a educação para o pensar.

MARCHIORI, Patrícia Zeni. A ciência e a Gestão da Informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ciência da informação**, Brasília, v. 31, n. 2, p. 72-79, maio/ago. 2002.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Introdução à administração**. 5. ed. São Paulo, 2000.

MCGEE, James V; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento Estratégico da Informação**: Aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Rio de Janeiro: Campus, 1994. 244p.

MORESI, E. Gestão da Informação e do conhecimento. In: TARAPANOFF, K. (Org.). **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília: UnB, 2001.

MORESI, Eduardo Amadeu Dutra. Delineando o valor do sistema de informação de uma organização. **Ciência da informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 14-24, jan./abr. 2000.

MOURA, Maria Aparecida. Leitor-bibliotecário: interpretação, memória e as contradições da subjetividade. **Perspect. Ciên.Inf.**, Belo Horizonte, v.9, n.2, p.158-169, jul./dez. 2004. p.163.

NEVES, E.C.; LONGO, R.M.J. Atuação do profissional da informação na Gestão do Conhecimento. **Revista Brasileira de Biblioteconomia**, Brasília, v.23, p.161-172, 1999. Edição Especial.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 1997. 376p.

NUNES, Paulo. **Gestão: conceito de organização**. 2005. disponível em http://www.notapositiva.com/trab_professores/textos_apoio/gestao/03conc_organizacao.htm Acesso em 12 fev. 2007.

PEREIRA, Edmeire Cristina. Metodologias para a Gestão da Informação. **Transinformação**. v. 15, n. 3, p. 313-318, set./ dez. 2003.

PEREIRA, Edmeire Cristina; OLIVEIRA, Ângela Maria. Os bibliotecários e os profissionais independentes em informação à luz da nova classificação brasileira de ocupações (cbo 2002). **Enc. Bibli.**, Florianópolis, n.18, jul./dez.,2004

SANTOS, Alexandre Rodrigues. **A Criação de vantagens competitivas através da gestão estratégica da informação**. 2006 Disponível em: http://www.administradores.com.br/membros.jsp?pagina=membros_espaco_aberto_corpo&idColuna=2303&idColunista=9613

SANTOS, Milton; SOUZA, Maria Adélia de; SILVEIRA, Maria Laura. **Território: globalização e fragmentação**. 4.ed. São Paulo: Hucitec, 1998.

SENGE, Peter M.. **A quinta disciplina: arte, teoria e pratica da organização de aprendizagem**. São Paulo: Best Seller, 1990. 352p.

SETZER VW. **Dado, Informação, Conhecimento e Competência** Disponível em < URL:<http://www.ime.usp.br/~vwsetzer/dado-info.html> > acesso em 15 mar. 2007.

SILVA FILHO, Antônio Mendes da. Gestão do Conhecimento: sobre a importância da extração da informação. **Revista espaço acadêmico**. n. 59, abr./2006

SILVA, Sergio Luis da. Gestão do conhecimento: uma revisão crítica orientada pela abordagem da criação do Conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 143-151, maio/ago. 2004.

SILVEIRA, Henrique. Gestão da Informação em organizações virtuais: uma nova questão para a coordenação interorganizacional no setor público. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 2, p. 70-80, maio/ago. 2005.

STEWART, Thomas A. **Capital intelectual: a nova vantagem competitiva das empresas**. Rio de Janeiro: Campus, 1998. 237 p.

TARAPANOFF, K.; SUAIDEN, E.; OLIVEIRA, C. L. Funções sociais e oportunidades para profissionais da informação. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v.3, n.5, out. 2002. Disponível em: <http://www.dgzero.org/out02/F_I_art.htm>. Acesso em: 12 de nov. 2002.

TARAPANOFF, Kira (org.) **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília, 2001.344p.

TARAPANOFF, KIRA; IBICT; UNESCO. **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília, DF: IBICT, 2006. 453p.

TEIXEIRA FILHO, Jaime. **Qual é o futuro dos profissionais da informação?** 1999. Disponível em: <<http://www.informal.com.br/artigosa20091999001.html>>. acesso em 15 maio 2007.

TEIXEIRA, Maria do Rocio Fontoura. **Bases de conhecimento como instrumento de Gestão do Conhecimento**. Porto Alegre: Revista de Biblioteconomia e comunicação. v. 8. p. 11-22, jan./dez.2000.

TERRA, J. C. C. **Gestão do conhecimento**: o grande desafio empresarial. São Paulo: Negócio, 2000. 283p.

VALENTIM, M. L. P. Cultura organizacional e Gestão do Conhecimento. **InfoHome**, Londrina, 2003. 2p. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/colunaicgc_mv_0303.html>. Acesso em: 29 set. 2006.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim; GELINSKI, João Vítor Vieira. Gestão do conhecimento como parte do processo de inteligência competitiva Organizacional. **Informação e sociedade**. v. 15, n. 2, p. 1-12, maio/jul. 2005.

VALENTIM, Marta Pomim (Org.) **Profissional da informação**: formação, perfil e atuação profissional. São Paulo: Polis 2000.

LITERATURA CONSULTADA

BUFREM, Leilah Santiago. Levantando significações para significantes: da Gestão do Conhecimento a organização do saber. **Enc. Bibli**, Florianópolis, n.1, jan./jun., 2004.

CASTRO César Augusto, RIBEIRO, Maria Solange Pereira. Sociedade da informação: dilema para o bibliotecário. **Transinformação**, Campinas, v. 9, n. 1, p.17-25, jan./abr. 1997.

EDVINSSON, Leif; Malone. Michael. S. **Capital intelectual**: descobrindo o valor real de sua empresa pela identificação de seus valores internos. São Paulo: Makron Books, 1998.214p.

FERREIRA, Danielle Thiago. Profissional da informação: perfil de habilidades demandadas pelo mercado de trabalho. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 42-49, jan./abr. 2003.

FERREIRA, J.M. Carvalho. et. al. **Psicologia das Organizações** Alfragide: McGraw-Hill, 1996.

FRADE, Ana Cristina Morado Nascimento; NASCIMENTO, Denise Morado; TOMAÉL, Maria Inês. Gestão estratégica da informação: a distribuição da informação e do conhecimento. **Informação e sociedade**. v. 13, n. 2, p. 1-12, maio/jul. 2003.

GOODE, W. J. & HATT, P. K. **Métodos em pesquisa social**. 3. ed., São Paulo: Cia. Editora Nacional, 1969.

MASUDA, Yoneji. **A sociedade da informação como sociedade pós-industrial**. Rio de Janeiro: Ed. Rio, 1982. 210p.

MATURANA, H. R; VARELA, F. J. **A árvore do conhecimento**: as bases da compreensão humana. São Paulo: Palas Athena, 2001. 283p.

MILLER, J. P. **O milênio da inteligência competitiva**. Porto Alegre: Bookman, 2002. 293p.

MIRANDA FILHO, Nildo Leite. **Conversando sobre Gestão estratégica**. 2002.

MORIN, E. **O método 3**: o conhecimento do conhecimento. Porto Alegre: Sulina, 1999. 288p.

SHIGUNOV NETO, Alexandre; ANDRADE, Teixeira, Alexandre. Sociedade do conhecimento e ciência administrativa: reflexões iniciais sobre a Gestão do Conhecimento e suas implicações organizacionais. **Perspectivas em ciências da informação**, Belo Horizonte, v.11 n.2, p. 220 -232, mai./ago. 2006.

TAYLOR, F. W. **Princípios da administração científica**. São Paulo: Atlas, 1970.

TOFFLER, Alvin. **A terceira onda**. 22.ed., São Paulo: Record, 1990.

VON KROGH, G.; ICHIJO, K.; NONAKA, I. **Facilitando a criação de conhecimento**: reinventando a empresa com o poder da inovação contínua. Rio de Janeiro: Campus, 2001. 350p.

WERTHEIN, Jorge. **A sociedade da informação e seus desafios**. Brasília, v. 29, n. 2, p. 71-77, maio/ago. 2000.

WURMAN, R. S. **Ansiedade de informação**: como transformar informação em compreensão. 5.ed. São Paulo: Cultura Editores, 1995. 380p.