



EIXO TEMÁTICO:
Compartilhamento da Informação e do Conhecimento

ANÁLISE DOS CONCEITOS SOBRE GESTÃO DO CONHECIMENTO NO ÂMBITO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E BIBLIOTECONOMIA

ANALYSIS OF THE CONCEPTS OF KNOWLEDGE MANAGEMENT IN THE CONTEXT OF INFORMATION SCIENCE AND LIBRARY SCIENCE

Luana Calcete Vaz Tenório - luanacalcete@hotmail.com

Marta Lígia Pomim Valentim - valentim@marilia.unesp.br

Resumo: A informação e o conhecimento são fundamentais para que a gestão do conhecimento funcione de fato na prática, uma vez que ambos os elementos propiciam as condições necessárias para o compartilhamento de dados, informação e conhecimento no ambiente organizacional, influenciando em comportamentos colaborativos, para o cumprimento dos objetivos organizacionais. Objetiva-se analisar os conceitos sobre gestão do conhecimento presentes na literatura nacional e estrangeira da área de Ciência da Informação e Biblioteconomia. Como procedimentos metodológicos, destaca-se que a pesquisa é de natureza qualitativa, do tipo bibliográfica. A gestão do conhecimento atua diretamente junto aos sujeitos organizacionais, no intuito de desenvolver competências e habilidades individuais e coletivas, bem como comportamentos positivos voltados à apropriação da informação e ao compartilhamento e disseminação de parte do conhecimento construído por meio de experiências. A gestão do conhecimento é essencial para organizações que necessitam de criatividade e inovação.

Palavras-chave: Gestão do Conhecimento. Conceitos. Correntes Teóricas. Modelos.

Abstract: Information and knowledge are essential for knowledge management really work in practice, since both elements provide the necessary conditions for the sharing of data, information and knowledge in the organizational environment, influencing collaborative behavior for compliance with organizational objectives. The objective is to analyze the concepts of knowledge management present in the national and international literature of Information Science and Library Science areas. As methodological procedures, it is emphasized that the research is qualitative, the bibliographical type. Knowledge management is directly involved with the organizational individuals, in order to develop competencies and skills individual and collective and positive behaviors focused on information appropriation and sharing and dissemination of the knowledge built through experiences. Knowledge management is essential for organizations that require creativity and innovation.

Keywords: Knowledge Management. Concepts. Theoretical Currents. Models.

1 INTRODUÇÃO

Antes de abordamos a gestão do conhecimento (GC) serão destacados alguns aspectos sobre informação e conhecimento, de maneira a propiciar uma melhor compreensão sobre estes dois elementos fundamentais para a gestão do

conhecimento, entretanto é importante ressaltar que, tanto a informação quanto o conhecimento possuem múltiplos conceitos advindos de distintas áreas do conhecimento.

A informação é insumo e elemento chave do fazer organizacional, bem como para qualquer outro tipo de atividade no ambiente em que o sujeito está inserido. O conhecimento também é fundamental para as organizações contemporâneas, principalmente, no âmbito da tomada de decisão, planejamento e definição de estratégias de ação (VALENTIM, 2008).

O conhecimento é um bem reutilizável no contexto organizacional e cujo valor é determinado pelo próprio sujeito organizacional conforme sua necessidade informacional para a resolução de um problema, a execução de uma atividade ou a tomada de decisão (MATTERA, 2014).

O papel da informação no âmbito da gestão do conhecimento é justamente possibilitar ao sujeito organizacional em um primeiro momento, a apropriação de informações disseminadas no ambiente interno e externo à organização e, em um segundo momento, após construir conhecimento, explicitá-lo ao coletivo organizacional e, para tanto, é necessário converter o conhecimento tácito [conhecimento] em conhecimento explícito [informação]. O conhecimento compartilhado em um determinado ambiente organizacional é fruto tanto do conhecimento individual quanto do conhecimento coletivo e, portanto, depende de um mecanismo dual entre apropriação e explicitação.

A partir da apropriação de uma informação o indivíduo por gerar conhecimento que, por sua vez, é um recurso renovável e, assim, cresce à medida que é explorado (HOFFMANN, 2009), ou seja, à medida que o sujeito cria conhecimento, por meio de informação adquirida e apropriada, pode disponibilizá-lo explicitando parte do que construiu, propiciando que o conhecimento construído seja utilizado por outros sujeitos organizacionais e para outros fins, gerando mais conhecimento.

O conhecimento gerado na organização, conforme mencionado anteriormente, pode gerar criatividade e inovação, propiciando novas oportunidades e novos caminhos, bem como o cumprimento dos objetivos organizacionais que precisam ser alcançados no curto, médio e longo prazo. É essencial que o compartilhamento de conhecimento possa tornar o ambiente organizacional mais dinâmico, pois todos podem colaborar de alguma maneira com o desenvolvimento da organização.

A gestão do conhecimento se refere à aplicação de métodos, técnicas e

instrumentos que auxiliem a desenvolver uma cultura positiva nos sujeitos organizacionais para a apropriação, criação, compartilhamento/socialização e aplicação do conhecimento, por meio de ações sistemáticas voltadas aos sujeitos organizacionais. A gestão do conhecimento também estuda o comportamento das pessoas em relação à informação e ao conhecimento, nos ambientes em que são implantados processos de comunicação, fluxos de informação e de conhecimento, bem como tecnologias de informação e comunicação (TIC).

Evidencia-se que a gestão do conhecimento trabalha com dois tipos de conhecimento, são eles: a) o conhecimento explícito que de alguma maneira foi codificado e estão inseridos em sistemas de informação informatizados; b) e o conhecimento tácito, sendo conteúdos internos e únicos, mas que precisam ser socializados e/ou externalizados para que possam ser conhecidos e apropriados por outros sujeitos organizacionais.

Não é todo tipo de conhecimento que será útil para a organização. Nesse sentido, é preciso selecionar informações que possam de fato propiciar um diferencial para a organização, gerando assim conhecimento útil de modo a subsidiar os sujeitos organizacionais para a tomada de decisão, visando atender um determinado contexto ou situação.

Nessa perspectiva, evidencia-se que no ambiente organizacional é essencial que não ocorra ambiguidade, ou seja, é essencial que não haja diferentes interpretações sobre um mesmo problema ou situação, amenizar a ambiguidade propicia maior consenso sobre uma determinada questão e, assim, se revela uma ação importante no contexto da gestão do conhecimento. Tornar algo relevante e com valor agregado para uma parcela expressiva de determinada organização, necessita fundamentalmente de ações que atuem na redução da ambiguidade.

2 GESTÃO DO CONHECIMENTO

O ser humano é o único indivíduo que pode se apropriar de informação e, a partir disso, construir 'novo' conhecimento que possa ser útil e valioso para uma determinada organização, e quando se trata de adquirir conhecimento no contexto empresarial, a gestão do conhecimento tem papel essencial para que os sujeitos organizacionais compartilhem o conhecimento gerado, no intuito de cumprir com as metas e objetivos que a organização deseja alcançar.

O conhecimento produzido no contexto organizacional é a matéria prima para a GC, pois é elaborado pelos próprios sujeitos organizacionais e, uma vez compartilhados aos demais membros da organização, tornam o conhecimento individual em conhecimento coletivo, gerando uma dinâmica organizacional alinhada à missão, visão, objetivos e metas organizacionais.

A GC não atua sozinha, ela está relacionada a outros estudos como, por exemplo, a gestão da informação, uma vez que ambas têm relação direta e uma alimenta a outra tanto em termos teóricos quanto aplicados. Se por um lado o conhecimento tácito reside na mente dos conhecedores, o conhecimento explícito é formal, porquanto é aquele que de alguma forma foi explicitado em algum suporte, ou seja, está registrado em documentos impressos, eletrônicos e digitais.

A gestão do conhecimento atua enfocando o conhecimento não registrado, aquele que é compartilhado e socializado, por meio de conversas informais, de um 'cafezinho com os colegas', nos corredores, antes das reuniões etc.

O conhecimento só é conhecimento quando o indivíduo tem a percepção dele, isto é, os indivíduos não têm a percepção de tudo o que sabem/conhecem. Para tanto, é necessário que o indivíduo desenvolva algumas competências para perceber, extrair e compartilhar o que sabe/conhece, por essa razão transformar o conhecimento tácito em conhecimento explícito (informação) torna-se tão importante, pois é por meio dessa ação que o indivíduo percebe o que de fato sabe/conhece.

Pode-se considerar o processo de construção de conhecimento como um ciclo, pois o conhecimento que reside na mente humana, uma vez transmitido para outras mentes e/ou suportes, podem gerar novos conhecimentos quando outros indivíduos fazem uso daquele conhecimento e, assim, novos conhecimentos serão gerados em um ciclo sem fim.

O conhecimento só pode ser construído a partir da percepção do indivíduo em relação a um determinado objeto ou fenômeno, caso contrário o processo cognitivo não se inicia, ou seja, se não há a percepção e, portanto, a apropriação de um determinado objeto/fenômeno, não há como o sujeito cognoscente construir conhecimento. Nessa perspectiva, é necessário que o indivíduo desenvolva algumas competências para perceber, apropriar, construir e compartilhar, este último é extremamente importante para que o indivíduo possa conhecer o que de fato sabe/conhece, por essa razão transformar o conhecimento tácito em conhecimento explícito (informação) torna-se tão importante, pois é por meio dessa ação que o indivíduo percebe o que de fato sabe/conhece.

Conhecimento tácito e conhecimento explícito são conhecimentos complementares, um não existe sem o outro. Por meio de uma conversa informal, o indivíduo que captura determinado conhecimento compartilhado, pode transformá-lo em conhecimento formal, ou seja, conhecimento explícito. Do mesmo modo, o conhecimento registrado em algum suporte, caso seja lido por um indivíduo, uma vez que compreenda e se aproprie dele, o indivíduo poderá gerar novos conhecimentos.

É necessário que a organização perceba o que está ocorrendo no ambiente externo, ou seja, precisa interagir com o seu entorno, pois assim poderá observar os movimentos do mercado e desenvolver diferenciais competitivos. Além da interação com o ambiente externo é importante, também, que a organização capture informações do ambiente externo e saiba interpretá-las, mas somente àquelas que são relevantes para a organização (CHOO, 2003). Segundo Choo (2003, p. 28) “[...] novos conhecimentos permitem à organização desenvolver novas capacidades, criar novos produtos e serviços, aperfeiçoar os já existentes e melhorar os processos organizacionais”.

Uma organização do conhecimento deve sempre estar disposta a aprender, buscar novos desafios visando a inovação. Nesse contexto, o bem maior da organização é saber usar eficientemente a informação (CHOO, 2003).

No ambiente organizacional as informações e os conhecimentos compartilhados pelos sujeitos organizacionais, geram novas informações e conhecimentos para a organização. Além de a GC melhorar o bom relacionamento entre os sujeitos organizacionais, também pode propiciar novos conhecimentos, visto que o compartilhamento de informações, ideias e experiências ocorrem de um modo dinâmico, assim, é possível gerar novos conhecimentos que são úteis para a organização tanto no presente quanto no futuro.

Um aspecto importante da GC se refere ao fato de que nos processos que envolvem o compartilhamento de conhecimento e informação, o sujeito organizacional que transmite seu conhecimento não o está perdendo, ou seja, o conhecimento não é dividido ou subtraído, pois continua com o sujeito que o compartilhou.

O foco da GC volta-se para os sujeitos organizacionais, trabalhando em ações sistematizadas para desenvolver competências cognitivas que contemplem desde a percepção, apropriação, construção, compartilhamento de conhecimento, de maneira que possam transmitir parte do conhecimento individual que possuem e, assim, contribuir para o crescimento da organização, pois os objetivos organizacionais

precisam ser cumpridos em um determinado espaço de tempo, sendo assim, a GC pode ser um fator determinante para realizar tal intuito (ALVARENGA NETO, 2008).

Para que a gestão do conhecimento ocorra é preciso um ambiente organizacional adequado, ou seja, um ambiente em que os sujeitos organizacionais tenham a possibilidade de uma boa convivência, cuja comunicação entre todos seja dinâmica e, principalmente, que a interação entre eles seja algo natural.

A gestão do conhecimento, nos seus vários aspectos, é um processo demorado, custoso e difícil, “Mas é um caminho trilhado para o sucesso, pois apesar de exigir muito, entrega muito mais” (SCHARF, 2007, p. 99).

A gestão do conhecimento promove o trabalho em equipe, em que todos podem expor seus conhecimentos, ideias e experiências, podendo gerar novos conhecimentos para a organização.

A gestão do conhecimento está relacionada aos processos que são desenvolvidos pelos sujeitos organizacionais, bem como às competências e habilidades que possuem para desenvolverem as atividades da organização (CORSATTO; HOFFMANN, 2013).

A GC propicia o desenvolvimento da criatividade nos sujeitos organizacionais, porquanto na troca e compartilhamento de conhecimento e informação, surgem novas ideias para serem aplicadas na organização. Evidencia-se que o compartilhamento de conhecimento e informação é fundamental para que a organização tenha total controle dos processos inovativos, fator determinante para que obtenha a competitividade necessária para atuar no mercado do qual faz parte.

Além de a GC melhorar o bom relacionamento entre os sujeitos organizacionais, também pode propiciar novos conhecimentos, visto que o compartilhamento de informações, ideias e experiências ocorrem de um modo dinâmico, assim, é possível gerar novos conhecimentos que são úteis para a organização no presente e no futuro.

Um aspecto importante da GC refere-se ao fato de que nos processos que envolvem o compartilhamento de conhecimento e informação, o sujeito organizacional que transmite seu conhecimento não está perdendo-o, ou seja, o conhecimento não é dividido ou subtraído, pois continua com o sujeito que o compartilhou.

As organizações precisam motivar os sujeitos organizacionais a compartilharem seus conhecimentos, mas isso por si só é muito difícil, pois envolve mitos e crenças que não são favoráveis a esse tipo de comportamento organizacional.

Nessa perspectiva, é fundamental que a organização utilize métodos, técnicas e instrumentos que auxiliem os processos de GC.

O uso da tecnologia contribui de maneira positiva, tanto para a implementação da GC, quanto para colocá-la em prática. Nessa perspectiva, ressalta-se que a cultura organizacional deve propiciar valores positivos, no que tange ao uso das tecnologias de informação e comunicação que são implantadas na organização, ajudando no compartilhamento e na disseminação de conhecimento e experiências, atingindo um maior número de sujeitos organizacionais de maneira rápida e eficiente (ÁLVARES; BAPTISTA; ARAÚJO JÚNIOR, 2010).

A gestão do conhecimento não envolve somente os processos, atividades e tarefas organizacionais, envolve também aspectos culturais e comunicacionais que, por sua vez, são determinantes para sua real efetividade.

O tipo de relação humana existente na organização proporciona ambientes estáveis ou instáveis que, por sua vez, são determinantes para se implantar a gestão do conhecimento (VALENTIM, 2008). Nesse contexto, a cultura organizacional/cultura informacional deve ser trabalhada para que a gestão do conhecimento possa ocorrer obtendo resultados eficazes (VALENTIM, 2008).

Conforme foi mencionado anteriormente as TIC contribuem significativamente para que a gestão do conhecimento funcione, de modo que a organização se desenvolva e possa cumprir com os objetivos que necessitam ser alcançados, bem como o aprendizado de os sujeitos organizacionais seja contínuo. Assim, ressalta-se que a cultura organizacional/informacional também faz parte do processo de GC, tornando-o mais eficaz para os objetivos organizacionais.

Evidencia-se que, apesar de as TIC contribuírem para a GC, elas não podem substituir o indivíduo, isto é, é evidente que a utilização das tecnologias de informação e comunicação são importantes, mas só o ser humano é capaz de perceber e interpretar as informações que serão necessárias para construir conhecimento para o uso e desenvolvimento da organização.

Uma das vantagens das TIC é que elas podem contribuir significativamente para que a organização possa criar diferenciais competitivos para atuar em um determinado mercado. Nessa perspectiva, as organizações precisam ser inovadoras e, para tanto, é necessário que criem espaços em que os sujeitos organizacionais possam gerar e compartilhar conhecimento.

A GC demanda a implantação de atividades específicas, de maneira que

propicie sistematicamente o compartilhamento de conhecimento e práticas inovadoras que possibilitem o desenvolvimento organizacional. É importante que a organização aplique modelos e técnicas que proporcionem à gestão do conhecimento e à inteligência organizacional as condições ideais para sua efetividade.

Além disso, a GC propicia o desenvolvimento da criatividade nos sujeitos organizacionais, porquanto na troca e compartilhamento de conhecimento e informação, surgem novas ideias para serem aplicadas à organização. Evidencia-se que o compartilhamento de conhecimento e informação é fundamental para que a organização tenha total controle dos processos inovativos, fator determinante para que obtenha a competitividade necessária para atuar no mercado do qual faz parte.

A gestão do conhecimento está relacionada aos processos que são desenvolvidos pelos sujeitos organizacionais, sendo assim, é essencial que a organização tenha total consciência sobre as competências e habilidades necessárias para desenvolverem as atividades e tarefas de modo eficiente, pois os processos estão vinculados à produção de bens e serviços na organização (CORSATTO; HOFFMANN, 2013).

Pode-se considerar que a gestão do conhecimento é um assunto relativamente novo na área de Ciência da Informação, e apresenta várias possibilidades de implementação e uso pelas organizações. Envolvendo a compreensão de processos complexos, pois o conhecimento pode ser descrito como a transformação de uma nova informação somada às experiências anteriores, vivenciadas pelo sujeito organizacional (CORSATTO; HOFFMANN, 2013).

Vale ressaltar que a GC ao se alinhar as estratégias definidas pelos gestores principais, no intuito de direcionar os investimentos e ações de longo prazo, propiciam as condições necessárias para gerar diferenciais competitivos e, portanto, inovação. No entanto, vale lembrar que estudos demonstram que os sistemas aplicados à GC envolvem outros aspectos, quais sejam, os humanos e os organizacionais, que independem da tecnologia, mas sim das condições de aprendizagem que a organização proporciona e da capacidade de compreensão dos sujeitos organizacionais.

A gestão do conhecimento visa a melhoria contínua do ambiente organizacional, mudar situações que podem prejudicá-la e propiciar um ambiente que desperte o interesse dos sujeitos organizacionais em trazer melhorias para a organização.

A gestão do conhecimento refere-se à aplicação de métodos, técnicas e instrumentos que auxiliem a desenvolver uma cultura positiva nos sujeitos organizacionais para a apropriação, criação, compartilhamento/socialização e aplicação do conhecimento, por meio de ações sistemáticas voltadas aos sujeitos organizacionais. A gestão do conhecimento também estuda o comportamento das pessoas em relação à informação e ao conhecimento, nos ambientes em que são implantados processos de comunicação, fluxos de informação e de conhecimento, bem como tecnologias de informação e comunicação (TIC).

Segundo Amarante (2015, p. 26), “[...] as práticas de gestão do conhecimento devem estar alinhadas a missão, a visão de futuro e as estratégias organizacionais”. A GC funciona de maneira a atingir os objetivos organizacionais, e enfoca o crescimento contínuo. Sendo assim, a GC deve funcionar de maneira que ela esteja relacionada a todos os fatores organizacionais, ou seja, deve estar de acordo com a missão, a visão, os objetivos e metas da organização.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa de natureza qualitativa é do tipo bibliográfico, assim, foi realizado um levantamento de textos relevantes para uma melhor compreensão dos conceitos sobre GC. Para tanto, verificou-se 25 (vinte e cinco) periódicos nacionais das áreas de Ciência da Informação e Biblioteconomia. Além disso, ainda em âmbito nacional pesquisou-se nas bibliotecas de teses e dissertações de instituições que possuem programas de pós-graduação em Ciência da Informação. Finalizando, o contexto nacional também foi pesquisado na Biblioteca da Faculdade de Filosofia e Ciências (FFC) e, por último, foram pesquisados textos nacionais e internacionais na rede Internet.

No âmbito da literatura internacional pretende-se pesquisar o Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) que reúne e disponibiliza as instituições de ensino e pesquisa no Brasil a produção científica internacional.

4 RESULTADO E DISCUSSÃO

Os estudos sobre gestão do conhecimento em ambientes organizacionais são

recorrentes, ao contrário do que ocorre nas áreas de Ciência da Informação e Biblioteconomia, cujas pesquisas existentes na literatura nacional da área sobre GC são escassas. Nos ambientes acadêmicos, observa-se que as iniciativas de pesquisa sobre GC são raras, pois as discussões, reflexões e estudos de caso são realizados em sua maioria em ambientes empresariais, conforme anteriormente mencionado.

As autoras Bem e Coelho (2003) destacam que as bibliotecas estão desenvolvendo estudos sobre GC no que se refere ao compartilhamento de conhecimento por meio da *Web 2.0*. Desse modo, o papel do bibliotecário não deve ser focado nos fazeres tradicionais de uma biblioteca, mas ao contrário buscar outros recursos e mecanismos para a disseminação e socialização do conhecimento que envolve ações voltadas à GC. Nessa perspectiva, ressalta-se que os fazeres bibliotecários são multidisciplinares, fator que propicia a este profissional uma atuação ampla em vários ambientes e contextos.

Existe a necessidade de as tecnologias de informação e comunicação, para que o processo de gestão do conhecimento se torne uma atividade mais dinâmica, envolvendo todos os sujeitos organizacionais, de modo que possam melhorar o ambiente organizacional, bem como atender adequadamente as necessidades existentes.

Miranda, Fachin e Santos (2009, p. 256) realizaram uma pesquisa na base de dados *Library and Information Science Abstracts (LISA)*, no intuito de identificarem estudos e pesquisas sobre GC. Observaram que há estudos sobre GC com enfoque nas bibliotecas e outros tipos de organizações, disponíveis no ambiente da *Web 2.0*, destacando o compartilhamento de conhecimento através da rede Internet, e o uso de banco de dados e outros tipos de tecnologias de informação e comunicação.

A gestão do conhecimento é relevante para qualquer campo científico, segmento econômico e contexto organizacional, sendo assim, a Ciência da Informação necessita realizar mais estudos sobre essa temática, de modo a contribuir para a construção de conhecimento nesse âmbito.

Ressalta-se que a Biblioteconomia, também, deve incentivar a discussão sobre esse tema, de modo que os bibliotecários possam implementar a GC nas unidades de informação, bem como possam trocar experiências com outros profissionais, visando melhorar produtos e serviços voltados ao público usuário.

5 CONSIDERAÇÕES PARCIAIS

A todo momento as organizações constroem conhecimento, fortalecendo seu espaço no mercado em que atuam, bem como tornam a prática do compartilhamento da informação e do conhecimento mais produtiva e inovadora.

A partir deste estudo, observa-se que há distintas abordagens e conceitos relacionados à gestão do conhecimento, evidenciando como a GC pode tornar as organizações (privadas ou públicas), em um ambiente propício para que os sujeitos organizacionais alinhem a construção de conhecimento aos objetivos e crescimento da organização.

Em relação as abordagens e conceitos sobre GC, observa-se que são compreendidos de uma maneira ampla e, cuja aplicação, pode ocorrer em qualquer tipo de organização, não apenas em ambientes empresariais, inclusive em bibliotecas, arquivos e museus.

A gestão do conhecimento é uma atividade que visa desenvolver nos sujeitos organizacionais competências para que possam apropriar informação, compartilhar e socializar o conhecimento construído, colaborando com a organização em distintos níveis e estratégias de ação.

A partir deste estudo, evidenciou-se que existem distintas abordagens, correntes teóricas e conceitos sobre gestão do conhecimento em ambientes organizacionais no que diz respeito na literatura nacional.

Em relação a literatura internacional, ainda em fase de verificação, não foi possível evidenciar de que maneira a gestão do conhecimento é estudada no âmbito da Ciência da Informação e da Biblioteconomia.

REFERÊNCIAS

ALVARENGA NETO, R. C. D. **Gestão do conhecimento em organizações: proposta de mapeamento conceitual**. São Paulo: Saraiva, 2008. 236p.

ÁLVARES, L.; BAPTISTA, S. G.; ARAÚJO JÚNIOR, R. H. de. Gestão do conhecimento: categorização conceitual. **Em Questão**, Porto Alegre, v.16, n.2, p.235-252, jul./dez. 2010. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/15124/10437>>. Acesso em: 17 jan. 2015.

AMARANTE, E. P. **O impacto das práticas de gestão do conhecimento no desempenho organizacional: um estudo em uma empresa do setor público de**

tecnologia da informação. 2015. 56f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento – Faculdade de Ciências Empresariais, Universidade FUMEC, Belo Horizonte, 2015. Disponível em: <<http://www.fumec.br/revistas/sigc/article/view/2910/1790>>. Acesso em: 5 set. 2015.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento:** Como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac São Paulo, 2003. 425p.

CORSATTO, C. A.; HOFFMAAN, W. A. M. Gestão do conhecimento e inteligência competitiva: delineamento de estratégias de competitividade e inovação para pequenas empresas. **Encontros Bibli:** Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, v.18, n.38, p.19-36, set./dez., 2013. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2013v18n38p19/25955>>. Acesso em: 2 mar. 2015.

HOFFMANN, W. A. M. **Gestão do conhecimento:** desafios de aprender. São Carlos: Compacta, 2009. 188p.

MATTERA, T. C. Gestão do conhecimento na prática. In: SOUTO, L. F. (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento:** práticas e reflexões. Rio de Janeiro: Interciência, 2014. 293p.; p.199-220.

MIRANDA, A. C. D.; FACHIN, G. R. B.; SANTOS, R. N. M. dos. Gestão do conhecimento e temas relacionados: uma análise através da base Library and Information Science Abstracts – LISA. **Biblos:** Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação, Rio Grande (RS), v.23, n.1, p.247-258, 2009. Disponível em: <<http://www.seer.furg.br/biblos/article/view/1281/575>>. Acesso em: 24 nov. 2013.

SCHARF, E. R. **Gestão do conhecimento aplicada ao marketing:** como usar conhecimento e ações orientadas para o mercado no desenvolvimento de vantagens competitivas sustentáveis. Florianópolis: Visual Books, 2007. 254p.

VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação.** São Paulo: Polis; Cultura Acadêmica, 2008. 268p.