

# RESUMOS – TESES E DISSERTAÇÕES

---

SILVA, Irlene Soares da. *Disseminação de conhecimento: um estudo sobre o papel dos gatekeepers em uma organização bancária*. 2007. 184f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade de Brasília - UNB, Brasília, 2007.

---

## RESUMO

Na era da informação as organizações, para serem bem-sucedidas, precisam reconhecer a necessidade de contínua geração de conhecimentos, o que se dá por meio de pessoas bem treinadas, que se organizam em redes e com capacidade de se auto-gerir. Essa lógica de redes é necessária para lidar, com flexibilidade, com questões inesperadas, que são a força motriz da inovação. Os recursos imateriais ou intangíveis - capital social - presentes nas redes sociais, envolvem um complexo de interações sociais que catalisam os processos de inovação e difusão da informação. Além disso, em função da racionalização, da globalização e do surgimento do trabalho intensivo em conhecimento, as redes sociais tornaram-se características marcantes das organizações, que podem ser vistas como constituídas por “redes invisíveis”, em que os *gatekeepers* desempenham papel de destaque no processamento humano da informação e nos fluxos de informação organizacionais. Esses *gatekeepers* são pessoas que se destacam como facilitadoras do fluxo de informação e disseminação de conhecimentos nas organizações, por terem habilidades de obter informações tanto dentro como fora da organização, competência técnica e atitude voluntária na disseminação de conhecimentos. Este estudo busca compreender o papel dessas pessoas no desempenho da diretoria de controladoria de uma organização bancária, identificar os fatores que limitam a comunicação e sugerir ações que possam aproveitar o potencial dessas pessoas.