

folha de rosto

Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação

A Influência da Gestão do Conhecimento Para a Geração de Resultados no Mundo Empresarial

Paula Pinheiro da Nóbrega
Ariluci Goes Elliott

ARTIGO

Resumo

O presente artigo propõe uma análise sobre a gestão do conhecimento na perspectiva do mundo empresarial, caracterizando-se como uma revisão bibliográfica interdisciplinar. Todavia, configura-se um espaço de representação de segmentos sociais, no qual todos os envolvidos tornam-se interlocutores e produtores de sentidos, contribuindo para a formação de uma sociedade cada vez mais atuante. A metodologia utilizada foi constituída através de uma pesquisa bibliográfica mediante o estudo de textos de vários autores que abordam o assunto. Conclui-se que o profissional de hoje deve ter uma gama de conhecimentos para sua sobrevivência no negócio em que estiver engajado.

Palavras-chave: Gestão da Informação. Gestão do Conhecimento. Empresa.

The Influence of Knowledge Management for the Generation of Results in the Business World

Abstract

This article proposes an analysis on the management of knowledge from the perspective of the business world, characterizing itself as an interdisciplinary bibliographical review. Nevertheless, a space of representation of social segments is configured, in which all the involved ones become interlocutors and producers of senses, contributing for the formation of an increasingly active society. The methodology used was constituted through a bibliographical research through the study of texts of several authors that approach the subject. It is concluded that today's professional should have a range of expertise for his survival in the business in which he is engaged.

Keywords: Information Management. Knowledge management. Company.

1 Introdução

Com os avanços da tecnologia torna-se evidente o surgimento de informações em diversos campos do conhecimento. Essas, por sua vez, se não receberem um tratamento adequado, não atenderão a quem as busca. O índice de revocação aumenta, necessitando haver precisão no momento de se organizar informações. Tal precisão acontecerá quando for praticada uma gestão nos sistemas de informação, ocorrendo uma administração nos conhecimentos gerados, trazendo para o ambiente corporativo, cujo espaço existe para produzir ou prestar serviços, um "olhar" mais criterioso, já que, as organizações precisam ficar atentas a vários fatores.

O primeiro deles é o fato de que a empresa está inserida em um mercado competitivo e para se manter nele, garantindo sua sustentabilidade, urge que se criem estratégias para atingir seus objetivos, metas, para que sejam alcançados os resultados

esperados. Para tanto, o planejamento, outro aspecto crucial à organização, deve ser eficiente e eficaz, e busque traçar uma direção ao futuro, visando enfrentar situações advindas tanto da ambiência interna, como da externa.

Contudo, quando se constrói o planejamento estratégico de uma organização, deve existir uma equipe competente e que tenha habilidades para lidar com diversas situações, sejam circunstâncias provocadas pelo contingente interno, considerados, por exemplo, como pontos fracos, ou até mesmo a influência do ambiente externo à corporação, como no caso da economia, política, ecologia, os quais atingem os negócios.

Mas, o *staff* de uma empresa, no mundo hodierno, de acordo com a percepção de muitos teóricos, não pode ser interpretado apenas como meros colaboradores. Seu potencial precisa ficar evidenciado, ou seja, os funcionários passam a ser considerados capital intelectual. Já que, com o seu conhecimento incrementarão os processos de trabalho de uma organização.

Assim, a óptica atual é a de que funcionários não são tão somente “recursos humanos”, mas sim, detêm conhecimentos importantes a serem investidos dentro das empresas. Por isso alguns líderes mantêm uma escuta ativa e treinam seu pessoal, organizam sistemas de informação, oferecem capacitações, treinamentos e desenvolvimentos por meio de cursos, bem como implementam universidades corporativas.

A partir da mudança de paradigma nas formas de trabalho, saindo do sistema meramente capitalista de produção, e entrando no século XXI, onde vivemos a denominada “sociedade do conhecimento”, é que as empresas, mais do que nunca, devem refletir sobre sua prática de trabalho e o que ela pode acarretar como consequência ao destino da organização.

Enquanto o sistema capitalista promoveu ao longo dos anos a ação automática do trabalhador em linhas de produção, sem ocorrer reflexão, a sociedade vigente, dita do conhecimento, apesar de ainda ter forte influência do regime capitalista, oportuniza aos funcionários, diretores, demais *stakeholders*, o entendimento do seu papel por meio da junção de saberes, teorias alinhadas à prática, almejando uma práxis que beneficie a empresa e a sociedade como um todo.

Daí vê-se a preocupação em debater temas que, antes, não eram discutidos, como a questão ambiental, por exemplo. E, atualmente, mesmo as empresas visando, ainda, ao lucro, tornam-se socialmente responsáveis, pois se preocupam não somente com seus resultados, mas como podem beneficiar a sociedade e sua sustentabilidade.

O objetivo deste artigo é investigar a Gestão do Conhecimento a partir de um diálogo entre áreas das Ciências Sociais, voltada para o alcance dos objetivos organizacionais e ampliação de sua visibilidade na sociedade. No momento que se amplia essa discussão, reflete-se sobre a perspectiva não só da Gestão do Conhecimento mas, da gestão da informação como um processo sistemático e articulado, tendo o propósito de buscar a excelência nas organizações, adquirindo assim vantagens competitivas.

Diante do exposto, para o crescimento de uma organização, se faz evidente a atualização de informações, seja de produtos, de processos, níveis administrativos, tecnológicos, já que, vivemos em uma era dita digital. Porém, para que isso aconteça, é necessária a aquisição do conhecimento e, automaticamente, a sua gestão.

Quem absorve e transmite o conhecimento são as pessoas, ativos intelectuais que detêm competências que poderão ajudar a organização no momento da tomada de decisões. E, no caso dos profissionais da informação, como bibliotecários, arquivistas, que lidam dia a dia com o conhecimento, poderão contribuir com a empresa, fornecendo a informação eficiente para cada ocasião que a organização necessitar, desde simples dados para auxiliar em relatórios, até informações mais complexas sobre o mercado.

2 Evolução do Conhecimento

Antes de adentrar em conceitos sobre a história do conhecimento e sua gestão, é interessante compreender, primeiramente, a evolução do conhecimento em si, bem como estudar os modos de produção do trabalho, no decorrer dos séculos, para que se possa entender a sociedade atual, dita do conhecimento, com ênfase digital, e o importante papel que o gerenciamento dessas produções intelectuais dispõe para o mundo, em especial, o empresarial, cuja ação contribui para promover o funcionamento eficiente e eficaz das organizações.

Mesmo de modo empírico, desde os primórdios, vê-se o homem em busca do saber sobre o mundo no qual vive e também uma tentativa de se autoconhecer. A história relata que, mesmo o ser humano sem falar, procurava meios para se comunicar e um deles ocorreu a partir da descoberta do fogo. Gupta (2009, p. 17) relata um fato curioso a respeito disso, quando ele fala que o homem pode ter despertado para a existência do fogo por conhecer a natureza, sendo confirmado quando diz: “Devem ter observado fogo provocado por relâmpagos, aquecimento solar e erupções vulcânicas. Podem até ter observado fogo quando atiravam alguma pedra que produzisse faíscas ao embater com outra pedra”.

Interessante é que, a partir do conhecimento do fogo, o homem conseguiu ampliar sua percepção referente às coisas em sua volta, desde o controle do próprio fogo, até a questão de ele poder iluminar as noites, esquentar sua comida e, automaticamente, inventar vestimentas, criar instrumentos que oferecessem mais segurança, como é o caso do arco, da flecha e também objetos de metal.

Prosseguindo com a vontade de conhecer sempre e discernir seu cotidiano, o homem iniciou a escrita, que, a princípio, era representada por desenhos rupestres que relatavam cenas vividas por ele, todavia, embasado no conhecimento da natureza, extraiu da terra argila e gerou outro conhecimento, a escrita cuneiforme, esta, por sinal, revolucionou a existência no planeta.

A escrita cuneiforme contribuiu para a humanidade registrar sua história e a evidência em relação a esse cuidado está na existência da primeira biblioteca do mundo que, segundo Nascimento, Pinto e Vale (2013, p. 2):

Na Mesopotâmia, Assurbanipal II, que governou a Assíria no século VII a.C. organizou na cidade de Nínive uma biblioteca com cerca de 25 mil placas. [...] Cerca de 30.000 tábuas gravadas em cuneiforme foram catalogadas sob o reinado de Assurbanipal.

A afeição pelo conhecimento foi estímulo para o aperfeiçoamento dos suportes de escrita, emergindo, então, o papiro. Os egípcios saíram à frente com seu invento e o confeccionavam a partir de uma planta cognominada *cyperus papyrus*. O vegetal era abundante no rio Nilo. O papiro era organizado em rolos e a Biblioteca de Alexandria, considerada a maior biblioteca da antiguidade, mantinha uma coleção de mais de 30.000 obras, contidas em 700.000 rolos de papiro (SAMPAIO, 2009). No entanto, a evolução dos meios de comunicação do conhecimento avançou do papiro, ao pergaminho, que, de acordo com Araújo (1986, p. 39):

Ainda à Antiguidade se deve uma invenção capital: o códice (*codex*), que suplantou rapidamente, a partir do século II d.C., a velha forma de apresentação do texto em rolo (*volumen*). Com isso, expandiu-se também um novo veículo de transmissão dos escritos, o pergaminho, em que páginas de couro, mais resistentes que as de papiro [...] eram costuradas de modo a formar cadernos, em geral de três ou quatro folhas, via de regra numeradas no reto, o que constituiu outra grande novidade [...].

A informação ganhou um novo aporte: o papel. No final da Idade Média, especificamente, na China, ele foi criado e composto por algodão ou linho. (BEZERRA, 2006). Após o advento do papel, no ano de 1450, um vultoso acontecimento mudou o curso do conhecimento, a invenção da imprensa, com o alemão Gutenberg. O evento proporcionou mais democracia por disponibilizar informações a pessoas do mundo todo, bem como propiciou reprodução ilimitada de textos e imagens.

Depreendendo-se do parágrafo acima que, com a imprensa, vislumbra-se a intenção, ainda que incipiente, do homem exercitar a globalização, quando começa a se comunicar e compartilhar o conhecimento com diversos indivíduos ao redor do planeta.

A globalização, de fato, vem consolidar-se nos anos 50, quando à época, os Estados Unidos, por intermédio do Ministério de Defesa (ARPA), querendo reaver a supremacia armamentista, desenvolveu novas tecnologias. Nos anos 60, precisamente em 1969, o país conseguiu erguer a ARPANET, uma rede que interligava quatro computadores de universidades da Califórnia a uma linha telefônica. Essa rede expandiu-se em 1973, devido ao protocolo TCP/IC, nascendo, finalmente, a rede mundial de computadores: internet (KOLB; ESTERBAUER; RECKENBAUER, 2001).

3 Os Modos de Produção do Trabalho: do comunismo primitivo ao comunismo/socialismo

Ao abordar o assunto conhecimento, especificamente no que concerne o campo do trabalho, necessário se faz o entendimento sobre o conceito de modo de produção, porém, tudo que se produz houve um esforço antes para conhecer e empreender, seja na fabricação de bens ou na prestação de serviços. Por isso, os pensadores Karl Marx e Engels explicaram modo de produção como um mecanismo que “permite compreender a maneira pela qual a sociedade produz seus bens e serviços, como os utiliza e os distribui” (SECRETARIA NACIONAL..., 2016, p. 2).

Se for realizar uma análise, mesmo simples, na definição acima de Karl Marx e Engels, pode ser constatada implicitamente que, ao produzir, há um conhecimento prévio de quem o faz, como também são descobertos novos conhecimentos no momento da produção e, mais, vários sujeitos usarão o conhecimento diversificadamente. Karl Marx e Engels classificaram em sete, os modos de produção presentes na história da humanidade: comunismo primitivo; modo de produção asiático; escravidão clássica; feudalismo; capitalismo; socialismo e comunismo.

De acordo com Souza (2016) Marx e Engels interpretaram os modos de produção como: comunismo primitivo, sendo as pessoas iguais, pois não havia estado e mercado. Quanto ao segundo modelo de produção, escravatura, os filósofos supracitados afirmavam que existia a exploração do homem pelo homem, isto é, o senhor vivia à custa do escravo, explorando-o a ponto de não oferecer comida. No modo asiático, apesar da baixa tecnologia, aconteciam decisões em comunidade.

Ainda para Souza (2016) o quarto modo de produção, denominado feudalismo, era um sistema em que os camponeses, mesmo em suas propriedades, trabalhavam para os senhores fundiários, repartindo o que conseguiam produzir. Depois, veio o capitalismo, regime este ainda vigente no presente século e que, estabelece uma relação entre patrão e empregado, o capital pertence a alguns, no caso, o dono do negócio, e os funcionários recebem um salário, como forma de vender seu trabalho. E os últimos modos que Marx e Engels apontam: socialismo e comunismo, dizem respeito a uma etapa futura, a qual aponta do socialismo, que é marcado pela igualdade dos países, para o comunismo, chegando à ausência do Estado e das classes sociais.

4 Conceitos de Conhecimento

Após o homem percorrer sua busca em conhecer o mundo no qual faz parte e criar suas formas de comunicação e disseminação da informação, atrelado a isso, também almejou, na Antiguidade, entender o que realmente significa conhecimento e para que aplicá-lo.

A primeira conceitualização vem dos filósofos Aristóteles e de seu discípulo Platão. Eles achavam que só se adquire conhecimento quando alguém admite a própria ignorância. Questionavam se seria possível o conhecimento absoluto. Platão aumentou o debate quando despertou para o modo de como se deve buscar aquilo que está sendo ignorado, sendo a assertiva clara no discurso de Platão, no ano 380 a.C.: “Como buscará Sócrates, aquilo que absolutamente ignoras? E das coisas que ignora, da qual farás objeto de investigação? E se por acaso a encontrares, como saberás que é exatamente a que buscavas, se não a conhecias?” (ALVARES; BATISTA, 2016).

Pelos dizeres de Platão, subentende-se a natureza do ser sempre disposta a conhecer o que já existe, para que haja a compreensão da realidade e se fomentem mais conhecimento. Daí, abrindo aqui um adendo, na época de hoje, quanto ao campo empresarial, cabe muito bem a discussão aberta por Platão, no tocante ao conhecimento, porque afinal, para uma empresa subsistir às mudanças do presente século, precisa inovar e isso só ocorre quando se tem conhecimento.

Retomando os conceitos de conhecimento, no século XV, o cardeal Nicolau de Cusa escreveu a Teoria do Conhecimento, enfatizando o saber humano e sua divisão, relacionando os conhecimentos: intelectual e racional. A sensibilidade, em uma óptica humanista, foi considerada como forma de conhecimento (ROBLE, 2009).

Com a Teoria do Conhecimento, as empresas podem usufruir bastante, pois nos três níveis da Administração: planejamento, tático e operacional, devem ser empregados o conhecimento oportuno para cada ocasião. Como no caso do planejamento, o raciocínio lógico para construir estratégias é imprescindível. Em nível tático, a intelectualidade torna-se aliada aos gestores, todavia, eles necessitam de formação e conhecimento geral. O operacional deve ter sensibilidade em executar suas tarefas, estando atento ao fluxo de trabalho.

Na Idade Média, Thomas Morus idealiza o conhecimento, pela primeira vez, como um sistema de produção, onde sua proposta é o homem trabalhar e ser agradável, bem como as horas laborais devem ser menores, para que ele possa ter um tempo livre para estudar. Thomas Morus considera importante o aperfeiçoamento das ciências (OLIVEIRA, 2002).

Voltando ao âmbito dos negócios, essa concepção de Thomas Morus cabe ao contexto atual, por ser competitivo, as organizações necessitam desenvolver políticas de coleta de conhecimentos, e uma das medidas para isso é praticando capacitações, treinamentos, fortalecendo sistemas, centros, canais de informações dentro da empresa, para preservação e produção de conhecimentos.

Mais tarde, John Locke, considerado o “pai” do liberalismo, resgatando as origens do conhecimento, escreveu uma obra chamada “Ensaio acerca do entendimento humano”, discorrendo,

[...] as ideias inatas, o processo do conhecimento, a linguagem e o valor do conhecimento. O objetivo principal do livro consiste em descobrir os elementos que constituem o conhecimento, suas origens e processo de formação, bem como sua extensão (BRITO, 2011, p. 206).

Dentre os estudiosos do conhecimento e seu significado, apresenta-se Emanuel Kant, o qual consegue dividir o conhecimento em quatro espécies, formado por um par de distinções relacionadas, ou seja, a primeira distinção se dá entre os conhecimentos *a priori* e *a posteriori*. O conhecimento, *a priori*, não deriva de experiências, enquanto o conhecimento, *a posteriori*, emerge das experiências (DUDLEY, 2013). Também Dudley (2013, p. 22) explica que a segunda dessemelhança acontece entre os julgamentos analítico e sintético. Portanto,

Kant define julgamento analítico como aquele em que a mera análise de conteúdo implícito no sujeito é suficiente para determinar que o predicado possa ser atribuído a ele [...]. Julgamentos sintéticos, em contraste, conectam sujeitos aos predicados que não são inerentes a eles.

Finalmente, chega-se à ciência moderna, nos séculos XVI e XVII. A humanidade celebra o conhecimento científico e avança com o surgimento do método. Destacam-se três grandes estudiosos: Francis Bacon, Galileu Galilei e René Descartes. Bacon, na Inglaterra, entende que os preconceitos e os erros precisam ser criticados e os fenômenos e suas causas devem ser investigados por observação e formação de hipóteses, assim, cria o método indutivo.

Em seguida, na Itália, Galileu aborda e acrescenta à ciência, a experimentação. Já na França, Descartes anuncia o método matemático-dedutivo, consolidando o racionalismo. Esse pensamento abriu a discussão em torno da matemática e da filosofia, fundamentando o conhecimento na razão humana, teoria marcada pelo axioma “penso, logo existo” (RAMPAZZO, 2002).

Após a consolidação da ciência e do método, saindo do nicho europeu e adentrando nas Américas, precisamente nos Estados Unidos, outro viés sobre o conhecimento é encontrado, sendo, dessa vez, na área da Administração, que, em 1911, Frederick W. Taylor organizou os princípios da Administração Científica. O pensamento de Taylor, devido à questão da expansão industrial e a necessidade de se alcançar a produtividade, estava embasado na obtenção da eficiência em relação à realização das tarefas (QUEVEDO, 2007).

Dando continuidade ao conhecimento no âmbito das empresas, Taylor, Fayol e também Weber, em suas concepções concernentes à Administração Clássica, compreendiam as organizações por seus processos. Entretanto, na década de 1930,

isso começa a mudar, porque devido a alguns teóricos, o indivíduo trabalhador não poderia ser visto apenas como “máquina”, mas sim, um agente que pode mudar realidades e pode influenciar os resultados de uma corporação. Entre os estudiosos estavam Elton Mayo, responsável pela investigação a respeito do comportamento, bem como Abraham Maslow, autor da Teoria da Motivação, baseada nas Necessidades humanas (TELLES, 2008).

No século XIX, Alfred Marshall começa a despertar nas pessoas o fato de que o conhecimento não serve só para a produção em organizações, contudo, ele coopera para o desenvolvimento da empresa e sua sustentabilidade na sociedade. Corroborando, Kerstenetzky (2004, p. 375) afirma: “A importância atribuída por Marshall à organização e ao conhecimento explica a sua maneira de compreender a competição e o funcionamento dos mercados como variedade e complexidade”.

Outro aspecto crucial que uma empresa deve entender trata-se do valor que os conhecimentos tácito e explícito têm. Definidos por Polanyi como prático e teórico, respectivamente, e Ikujiro Nonaka e Hirotaka Takeuchi, enxergando a relevância da interação entre os dois conhecimentos, despertam para a geração de novos conhecimentos por meio do explícito e a integração social através do tácito. Esses autores fizeram com que aparecesse o conceito de sociedade pós-industrial ou sociedade da informação, ou ainda, sociedade do conhecimento (ALVARES; BATISTA, 2016).

5 Gestão do Conhecimento e o Ambiente Empresarial

Iniciando pelo conceito de gestão do conhecimento, este é compreendido como uma área dentro da empresa que está diretamente ligada à informação. Confirmando tal assertiva, Siqueira (2005, p. 136) diz que,

[...] gestão do conhecimento é uma coleção de processos que induz à criação, disseminação e utilização do conhecimento englobando os processos de gestão de informação, que estão ligados diretamente à consecução dos objetivos estratégicos de uma organização.

Quanto à sua história, a gestão do conhecimento tem seu início na era pós-industrial, nos anos 1990, onde a compreensão sobre “chão de fábrica”, ou seja, a corrida ávida pela produção cede lugar à concepção de que os opostos se completam, como é o caso do conhecimento tácito e explícito, sendo assim, o conhecimento passa a ser encarado pelas organizações como responsável por capacitá-las, no sentido de ajudá-las a se transformarem em mais competitivas (TAKEUCHI; NONAKA, 2008).

E tal capacitação das empresas acontece a partir do momento em que todos que fazem parte dela, compartilham informações entre si, no entanto, sabe-se que em relação ao repasse do conhecimento tácito, é mais difícil e complexo, já que ele está intrínseco ao sujeito, à sua expertise e experiência de vida.

Porém, segundo narrativa de Batista (2016) a engenheira Ikuko Tanaka vislumbrou o conceito e relevância do conhecimento tácito, de forma prática, cuja engenheira, ao flagrar um problema em um *software* que estava desenvolvendo para a Empresa Panasonic, cujo sistema iria operar uma máquina doméstica de produzir pão, decidiu ir a campo.

Na ocasião, Tanaka resolveu participar da experiência de conviver com um chefe do Osaka International Hotel, no Japão, e descobriu a forma pela qual o padeiro fazia a massa dos pães. O *know how* do chefe identificou, ali, o conhecimento tácito e, a partir de então, ajudou a somar o conhecimento explícito de Tanaka, que é aquele adquirido por meio das teorias, ciência, auxiliando, então, a engenheira na solução do bom funcionamento da máquina, evitando que esta não mais queimasse ou deixasse os pães crus.

Ikuko Tanaka, durante o convívio com o padeiro, o observou, o imitou e praticou o que aprendeu com ele, e implicitamente, evidenciou a presença e a relação direta entre os dois conhecimentos, inclusive, lembra que, mesmo convivendo com o padeiro, a maneira de fazer o pão de cada um era diferente, ou seja, as duas pessoas têm seus valores próprios, bem como acumularam culturas e saberes diversos, constatando-se mais uma vez que, tanto a engenheira como o padeiro, apresentam conhecimentos tácitos diferentes, isso pode ser notado nas palavras expressas por Ikuko Nanaka:

No início, tudo era surpresa. Após vários fracassos, comecei a questionar as diferenças entre o padeiro e eu. Não acredito que se possa compreender ou aprender essa habilidade sem realmente praticá-la. O pão fabricado por ele e o pão feito por mim eram muito diferentes, embora usássemos os mesmos ingredientes. Perguntei por que nossos produtos eram tão diferentes e tentei refletir essa diferença em nossa habilidade em misturar a massa (NONAKA; TAKEUCHI, 2008, p. 116).

Pôde-se perceber nos relatos acima que, além da visão ampla de Tanaka e o reconhecimento a respeito da troca de informações, a empresa conseguiu êxito em seu produto porque aliou os dois conhecimentos: tácito e explícito, promovendo, assim, a inovação.

A gestão do conhecimento é uma ferramenta crucial para a empresa estar preparada para as mudanças que ocorrem no mercado, bem como pode ajudar na criação, tomada de decisões, inovação de produtos, processos, etc. Contudo, para Davenport e Prusak (2003, p. 15): “Hoje, as empresas necessitam de qualidade, valor, bom atendimento, inovação e velocidade de chegada ao mercado para que possam ter sucesso, e esses fatores serão ainda mais críticos no futuro”.

A importância da gestão do conhecimento no século XXI é notória para as organizações, mas para que ela seja eficiente, as empresas devem valorizar quem constrói o conhecimento: o ser humano, considerado um ativo que faz parte do capital intelectual. Para tanto, de acordo com Lara (2001, p. 22):

Gestão do conhecimento não é somente a criação de um banco de dados central que contenha de alguma forma a repetição das experiências e informações que os trabalhadores conhecem ou dos sistemas de informação como um todo. Gestão do conhecimento supõe a adoção de uma diversidade de fontes de conhecimento, a utilização de banco de dados internos e externos (inclusive *know-how* e expertise dos funcionários), de parceiros (fornecedores, clientes, entre outros) e de medidas que venham incentivar esse conhecimento [...].

Percebe-se, então, que os colaboradores com um nível intelectual mais elevado, terão mais chances de administrar o conhecimento, para que possam promover melhorias dentro das empresas que trabalham, pois conforme Paiva (2016, p. 7),

[...] o conhecimento, principal matéria-prima e produto do capital intelectual, é encontrado na competência dos profissionais, na capacidade de inovação, na geração de soluções criativas, todas estas consideradas manifestações do conhecimento, e também representa a base de sustentação das estruturas interna e externa das organizações.

Contudo, além do potencial dos funcionários, para que ocorra, de fato, a gestão do conhecimento, todo o fluxo de informações dentro de uma empresa deve ser compartilhado e essa assertiva tem a corroboração de Stewart (1998 apud FERRAZ; DERISIO; CRISPIM, 2016),

[...] indivíduos inteligentes não necessariamente geram empresas inteligentes, pois talentos individualmente destacados, mas trabalhando isoladamente, não geram resultados organizacionais. Assim, faz-se necessário compartilhar e transmitir conhecimentos entre os membros da organização de modo a transformar o conhecimento dos funcionários em um ativo da empresa, possibilitando assim a consecução dos objetivos organizacionais. Para isso, ativos intelectuais estruturais como sistemas de informação, inteligência competitiva e de mercado, conhecimentos dos canais de mercado e foco gerencial são necessários para transformar o know-how individual em propriedade do grupo.

Os conhecimentos organizacionais são gerados a partir das experiências, competências e habilidades encontradas nos indivíduos, que facilitam o uso da gestão da informação em um ambiente empresarial para a tomada de decisões.

6 Considerações Finais

No decorrer da história, observa-se que, em sua forma de produzir, o homem sempre buscou o conhecimento, e na era atual, devido a vários fatores, tais como: globalização e avanço desenfreado da tecnologia, as pessoas necessitam gerenciar tal conhecimento, pois a cada momento, surgem novas descobertas, e no ambiente corporativo não é diferente.

As empresas detêm o grande desafio de terem em seu quadro de pessoal, profissionais que detectem, disseminem e produzam conhecimentos. Para tanto, necessitam estar atentos às mudanças do mercado e discernam que o conhecimento é crucial para planejar, traçar estratégias que mantenham as organizações em destaque no mercado.

Outro ponto salutar é que os funcionários precisam ter em mente que todo conhecimento que circula dentro do ambiente corporativo pertence à empresa, mas não apenas isso, os colaboradores podem e devem ser beneficiados por aquele conhecimento.

A partir daí é importante a observação do seguinte aspecto: o gerenciamento do conhecimento acontece de forma efetiva quando existe o compartilhamento das práticas que ocorrem dentro da empresa e, principalmente, quando cada indivíduo dá sua contribuição e é reconhecido pela empresa.

O ser humano é quem pode discernir o cotidiano das empresas, não só em grandes corporações, mas até em novos modos de trabalho, já que, as transformações do mundo atual são tão acentuadas e não param, onde se fala nos dias atuais em outras tendências, como os *coworkings*, ou seja, escritórios em casa, todavia, para profissionais prestarem serviços a quem quer que seja, devem ter uma gama de conhecimentos, ser autodidatas, estudar, garantindo com isso, a sobrevivência do negócio em que estiver engajado.

Referências

- ALVARES, Lilian; BATISTA, Fábio Ferreira. Ciência da informação e gestão do conhecimento: a convergência a partir da sociedade da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. **Anais...** Salvador: [s.n.], 2007. Disponível em: <http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT1--072.pdf> Acesso em: 20 fev. 2016.
- ARAÚJO, Emanuel. **A construção do livro**. 2. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.
- BATISTA, Fábio Ferreira. **Casoteca**: práticas de gestão do conhecimento. [S.l.]: IPEA, 2015. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/observatorio/casoteca/105-casoteca/casos-de-gestao-do-conhecimento/132-a-criacao-do-conhecimento-organizacional-o-caso-da-matsushita-electric-industrial-company> Acesso em: 16 jul. 2016.
- BEZERRA, Benedito Gomes. **Do manuscrito ao livro impresso**: investigando o suporte. In: EVENTO DO PG LETRAS, 2006. [S.l.]. **Anais...** [S.l.: s.n.], 2006.
- BRITO, Queith Rebouças Meneses. Descartes e Locke: possibilidades, limites e alcance do conhecimento humano. **Revista Pandora Brasil**, n. 34, p. 198-211, set. 2011.
- DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. 14. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- DUDLEY, Will. **Idealismo alemão**. Petrópolis: Vozes, 2013.
- FERRAZ, Silmara; DERISIO, Diana Patrícia Leôn; CRISPIM, Sérgio Feliciano. Capital humano: fonte de vantagem competitiva?: a visão de duas organizações do setor farmacêutico. In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, 1., Natal. **Anais...** Natal: [s.n.], 2007. Disponível em: https://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&ved=0ahUKEwi2lrStqfnNAhUHDpAKHbn1A34QFghJMAc&url=http%3A%2F%2Fwww.anpad.org.br%2Fdiversos%2Ftrabalhos%2FEnGPR%2Fengpr_2007%2F2007_ENGPR396.pdf&usq=AFQjCNEoUpUclALrNHxzEs9jkuz3QLjilw Acesso em: 16 jul. 2016.
- GUPTA, Praven. **Inovação empresarial no século XXI**: versão executiva. Porto: Vida Económica, 2009.
- KERSTENETZKY, Jaques. Organização empresarial em Alfred Marshall. **Estudos Econômicos**, São Paulo, v. 34, n. 2, p. 369-392, abr./jun. 2004.
- KOLB, Anton; ESTERBAUER, Reinhold; RECKENBANER, Hans-Walter (Org.). **Cibernética**: responsabilidade em um mundo interligado para rede digital. São Paulo: Edições Loyola, 2001.
- LARA, Consuelo Rocha Dutra de. **A atual gestão do conhecimento**: a importância de avaliar e identificar o capital intelectual nas organizações. São Paulo: Nobel, 2001.
- NASCIMENTO, Lucia Lima do; PINTO, Valdir Batista; VALE, Helena Cristina Pimentel. O livro, a biblioteca e leitura: conhecer o passado para entender a revolução tecnológica. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013. Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: [s.n.], 2013. Disponível em: <https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1423/1424> Acesso em: 23 dez. 2016.
- NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação do conhecimento na empresa**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- OLIVEIRA, Bernardo Jefferson de. A ciência nas utopias de Campanella, Bacon, Comenius e Glanvill. **Kriterion: Revista de Filosofia**, Belo Horizonte, v. 43, n. 106, p. 42-59, dez. 2002.
- PAIVA, Simone Bastos. Gestão do capital intelectual ancorada à gestão do conhecimento. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS, 14., João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: [s.n.], 2007. Disponível em: <https://www.google.com.br/search?q=capital+intelectual&newwindow=1&biw=931&bih=432&ei=udGKV7mSNcKuwgTURl6YAg&start=10&sa=N#> Acesso em: 16 jul. 2016.
- QUEVEDO, Mariana (Org.). **Turismo na era do conhecimento**. Florianópolis: Pandion, 2007.

RAMPAZZO, Lino. **Metodologia científica para alunos de graduação e pós-graduação**. 3. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2002.

ROBLE, Oelon. **Conhecimento do homem, da natureza e da sociedade**. Curitiba: IESDE Brasil, 2009.

SAMPAIO, Adovaldo Fernandes. **Letras e memórias: uma breve história da escrita**. São Paulo: Alelie Editorial, 2009.

SECRETARIA NACIONAL DE FORMAÇÃO POLÍTICA DO PARTIDO COMUNISTA BRASILEIRO. **Curso de iniciação partidária: modos de produção**. [S.l.], [20--]. Disponível em: <http://www.pcb.org.br/portal/docs/modosdeproducao.pdf> Acesso em: 20 fev. 2016.

SIQUEIRA, Marcelo Costa. **Gestão estratégica da informação**. Rio de Janeiro: Brasport, 2005.

SOUZA, Luiz Gonzaga. **Artigos de economia**. [S.l.]: Eumed.net, [20--]. Disponível em: https://books.google.com.br/books?id=Shl2LRIF39UC&pg=PT2&pg=PT2&dq=SOUZA,+Luiz+Gonzaga.+Artigos+de+economia.++Eumed.net&source=bl&ots=ls8t60GpZR&sig=CY_yfeHU9tMb2XuJwyOCxUKBEOw&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahÜKEwjp-PCVulfLAhVHvJAKHUrWDwcQ6AEISDAH#v=onepage&q=SOUZA%2C%20Luiz%20Gonzaga.%20Artigos%20de%20economia.%20%20Eumed.net&f=false Acesso em: 20 fev. 2016.

TAKEUCHI, Hirotaka; NONAKA, Ikujiro. **Gestão do conhecimento**. Tradução Ana Thorell. Porto Alegre: Bookman, 2008. Tradução original Hitotsubashi on knowledge management.

TELLES, Renato. **Clusters e redes de negócios**. Curitiba: IESDE Brasil, 2008.

Dados dos autores

Paula Pinheiro da Nóbrega

Mestranda em Ciência da Informação, pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Graduada em Biblioteconomia, pela UFC. Especialista em Gestão de Sistemas Locais de Saúde e em Metodologia do Ensino e Pesquisa, pela Escola de Saúde Pública do Ceará (ESP/CE). É bibliotecária do Museu da Indústria do Ceará.

ppnjc@hotmail.com

Link para o lattes: <http://lattes.cnpq.br/7485497876734881>

Ariluci Goes Elliott

Professora Adjunta do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Cariri (UFCA); Doutora em Ciência da Informação, pela Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (UNESP/Marília); Mestre em Ciência da Informação, pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB); Especialista em Educação de Jovens e Adultos, pela Universidade de Brasília (UnB); Bacharel em Biblioteconomia, pela Universidade Federal do Ceará (UFC).

ariluci.goes@ufca.edu.br

Link para o lattes: <http://lattes.cnpq.br/9873581625743462>



Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Curso de Biblioteconomia

Este periódico é uma publicação do Curso de Biblioteconomia da [Universidade Federal do Cariri](http://www.ufca.edu.br) em formato digital e periodicidade semestral.