

GUIA DE GESTÃO DE FLUXOS INFORMACIONAIS EM COOPERATIVA DE CRÉDITO



KAYO THALYS

MEDEIROS DOS SANTOS

São Cristóvão-SE

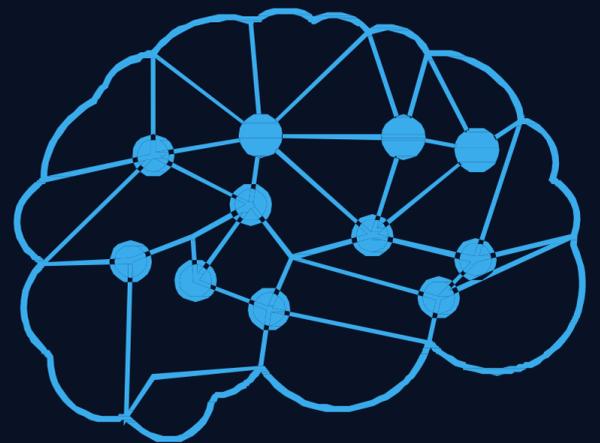
2023



GUIA DE GESTÃO DE FLUXOS INFORMACIONAIS EM COOPERATIVA DE CRÉDITO

KAYO THALYS MEDEIROS DOS SANTOS





DISCENTE:

KAYO THALYS MEDEIROS DOS SANTOS

ORIENTADORA: PROFA. DRA. TELMA DE CARVALHO

**PROJETO ORIUNDO DA DISSERTAÇÃO: "GESTÃO DA
INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO EM COOPERATIVA DE**

**CRÉDITO: PRODUÇÃO DE UM GUIA PARA GESTÃO DOS
FLUXOS INFORMACIONAIS."**

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA

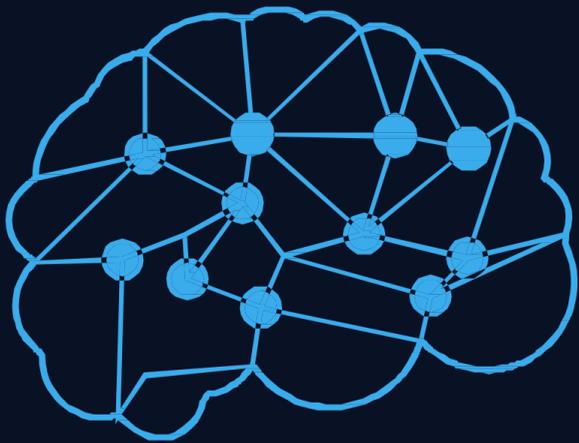
INFORMAÇÃO

MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO

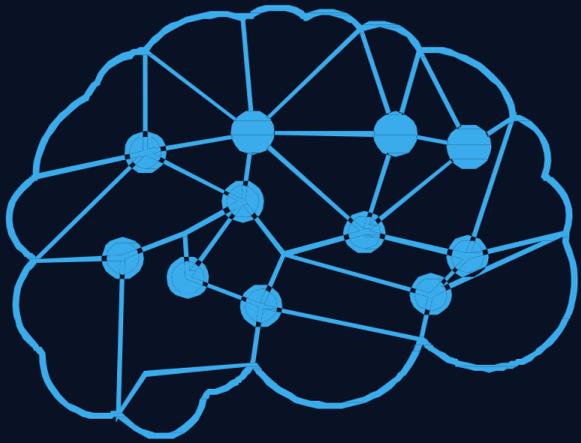
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE

ELABORAÇÃO: KAYO MEDEIROS

ORIENTAÇÃO: DRA. TELMA DE
CARVALHO



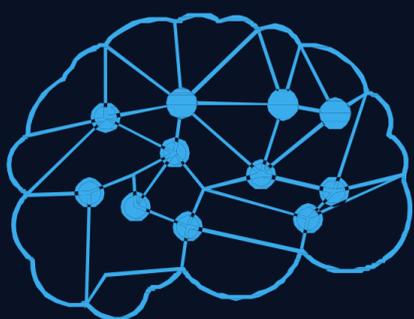
CONTATOS:
KAYOTHALYS@ACADEMICO.UFS.



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

Gestão da informação e conhecimento baseada em cooperativas de crédito	9
DADOS, INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO	11
SICREDI ARACAJU	20
MISSÃO, VISÃO, VALOR	22
FUNÇÕES DO PROCESSO DE GESTÃO DE INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO EM COOPERATIVAS	23
PROPOSTA DE CONTROLE DO FLUXO INFORMACIONAL NA COOPERATIVA SICREDI	25
PASSO A PASSO PROJETO DE CONTROLE DO FLUXO INFORMACIONAL	29
FORMS E SUA ARQUITETURA ESTRUTURAL DE INFORMAÇÕES	32
ARQUITETURA INFORMACIONAL DO LASERFICHE	34
REFERÊNCIAS	37



APRESENTAÇÃO

A Sicredi Aracaju, da cidade de Aracaju, Sergipe, tem como objetivo fomentar o desenvolvimento local e regional e desenvolver projetos de expansão social e financeira; é uma instituição cooperativa e financeira com mais de 4 milhões de associados em todo o Brasil, com atuação em 23 estados e no Distrito Federal. Atua com a livre admissão e com o setor do cooperativismo de crédito, disponibilizando todos os serviços de uma instituição financeira particular, tais como depósito à vista, depósito a prazo, empréstimos e recebimentos de fichas de compensação, entre outros.

Localiza-se na capital sergipana e em alguns interiores do estado de Sergipe, como: Aquidabã; Arauá; Areia Branca; Barra dos Coqueiros; Capela; Carira; Carmópolis; Cristinápolis; Estância; Frei Paulo; Indiaroba; Itabaiana; Itabaianinha; Itaporanga d’Ajuda; Japaratuba; Lagarto; Laranjeiras; Macambira; Maruim; Muribeca; Neópolis; Nossa Senhora das Dores; Nossa Senhora da Glória; Nossa Senhora do Socorro; Pacatuba; Pedrinhas; Pirambu; Poço Verde; Porto da Folha; Propriá; Riachão do Dantas; Riachuelo; Ribeirópolis; Rosário do Catete; Salgado; Santa Luzia do Itanhy; Santo Amaro das Brotas; São Cristóvão; Simão Dias; Tobias Barreto e Umbaúba. Em Aracaju, a sede encontra-se situada na Rua José Carvalho, 280 - Galeria Aracaju Boulevard, Jardins.

Projetada para criar uma interação maior entre os associados, a unidade oferece uma estrutura confortável e com disponibilidade de acesso a tecnologias como múltipla rede de canais de conveniência (aplicativo mobile e internet banking, redes de autoatendimento e a conta digital Woop Sicredi), como também acesso a informações necessárias para garantir a qualidade dos serviços prestados da melhor forma, pensando em toda essa estrutura e na quantidade de informações produzidas diariamente e na necessidade de um controle dos fluxos informacionais da cooperativa, como o uso do conhecimento sobre a gestão da informação, para alinhar processos que podem causar ruídos administrativos em seu organograma funcional, como a necessidade de aplicação de novos métodos de controle dos fluxos informacionais da cooperativa, facilitando o acesso a informações de forma precisa para os colaboradores e associados.

Pensando em oferecer uma melhoria no acesso e na gestão das informações da cooperativa, este guia tem o intuito de fomentar aos colaboradores informações sobre o fluxo informacional da organização e sobre a metodologia encontrada na literatura da Ciência da Informação no que diz respeito à atuação do profissional de Gestão da Informação e do Conhecimento em cooperativas de crédito. Assim, a organização poderá economizar tempo em tomadas de decisão importantes para sua existência administrativa, além de considerar o uso da tecnologia uma ferramenta poderosa a favor da otimização dos processos.

APRESENTAÇÃO

O objetivo deste guia é ser um meio de disseminação de informações no âmbito da Gestão da Informação e do Conhecimento e do gerenciamento de fluxos de informação em cooperativas de crédito.

Trata-se de um produto desenvolvido a partir da relação da Ciência da Informação e da Gestão de Fluxos informacionais oriundo do Mestrado Profissional em Gestão da Informação da Universidade Federal de Sergipe (PPGCI/UFS).

Decorrente de estudos analisados e do planejamento e da seleção de tecnologias mais apropriadas para obtenção da pesquisa, deparei-me com o assunto após consulta a autores da informação que disseminam o assunto no tocante ao gerenciamento dos fluxos informacionais e a digitalizações de informações para geração de informação e conhecimentos como combustíveis de conhecimento organizacional.

O assunto interessou-me, pois a temática é uma área de importante domínio para profissionais bibliotecários, arquivistas, gestores de TI, entre outros que se interessem por Gestão da Informação e do Conhecimento. Foram utilizadas para pesquisa tecnologias de maneira adaptável, atendendo as necessidades informacionais da cooperativa de crédito e de seus usuários, possibilitando, por meio do produto desenvolvido, a disseminação de informações e conhecimentos.

Por fim, agradeço, de maneira singela, aos colaboradores do GED e da Controladoria da Sicredi Aracaju, que auxiliaram no andamento e na aplicação da pesquisa, sendo participativos e proativos.

E à minha orientadora, Telma de Carvalho, que abraçou a pesquisa, bem como as devidas colaborações dos membros da banca por seus apontamentos de melhoria para pesquisa, em especial a Dra. Barbara Coelho, a qual foi minha orientadora do TCC e por quem tenho enorme admiração.

APRESENTAÇÃO

Este guia é um produto que, além de ajudar os colaboradores da cooperativa, vai possibilitar a economia informacional e o acesso para os associados. Ele é resultado da pesquisa de dissertação de Mestrado Profissional em Gestão da Informação da Universidade Federal de Sergipe (UFS) para obtenção do título de Mestre por parte do autor do trabalho.

O guia foi organizado a partir do andamento da pesquisa e da aplicação das ferramentas de t.i a favor do controle e otimização dos fluxos documentais na cooperativa Sicredi. Sua estrutura foi baseada em etapas de acordo com o passo a passo exemplificado mais a frente em partes separas por processos e tipos de software utilizado.

Este guia é resultante da adaptação de uma palnilha eletrônica Forms e Laserfiche, sendo eles um fator diferencial e inovador para atender as necessidades informacionais de qualquer organização que assim deseje aplicar o conhecimento.

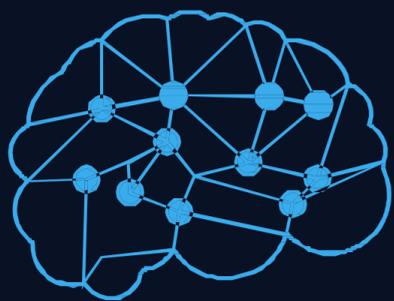
Para tanto, a primeira etapa metodológica constituiu-se de pesquisa bibliográfica acerca das temáticas que sustentam a discussão teórica da pesquisa, o que tem permitido entender melhor o objeto e os fenômenos investigados e construir um corpus teórico sobre a Gestão da Informação e do conhecimento. O trabalho resultante da fase de exploração da literatura pode ser visto nas seções anteriores desta dissertação, fornecendo subsídios para a construção dos instrumentos de coleta de dados. A elaboração e adaptação dos instrumentos e ferramentas para a coleta de dados caracteriza o início da segunda fase da pesquisa, que compreende ainda a aplicação dos instrumentos, a análise de dados e a apresentação de resultados. Como terceira fase foi feita um análise documental sobre os resultados da pesquisa e a construção do guia e o armazenamento no banco de dados da organização, para facilitar a disseminação do conhecimento e servir de referência para futuras pesquisa no campo da Ciência da Informação.

A devida Pesquisa mostrou exelentes resultados afetando de forma positiva os processos documentos da cooperativa de crédito Sicredi, assim como otimizou na tomada de decisões de gestores e auxiliou os auditores em processos de análise documental.

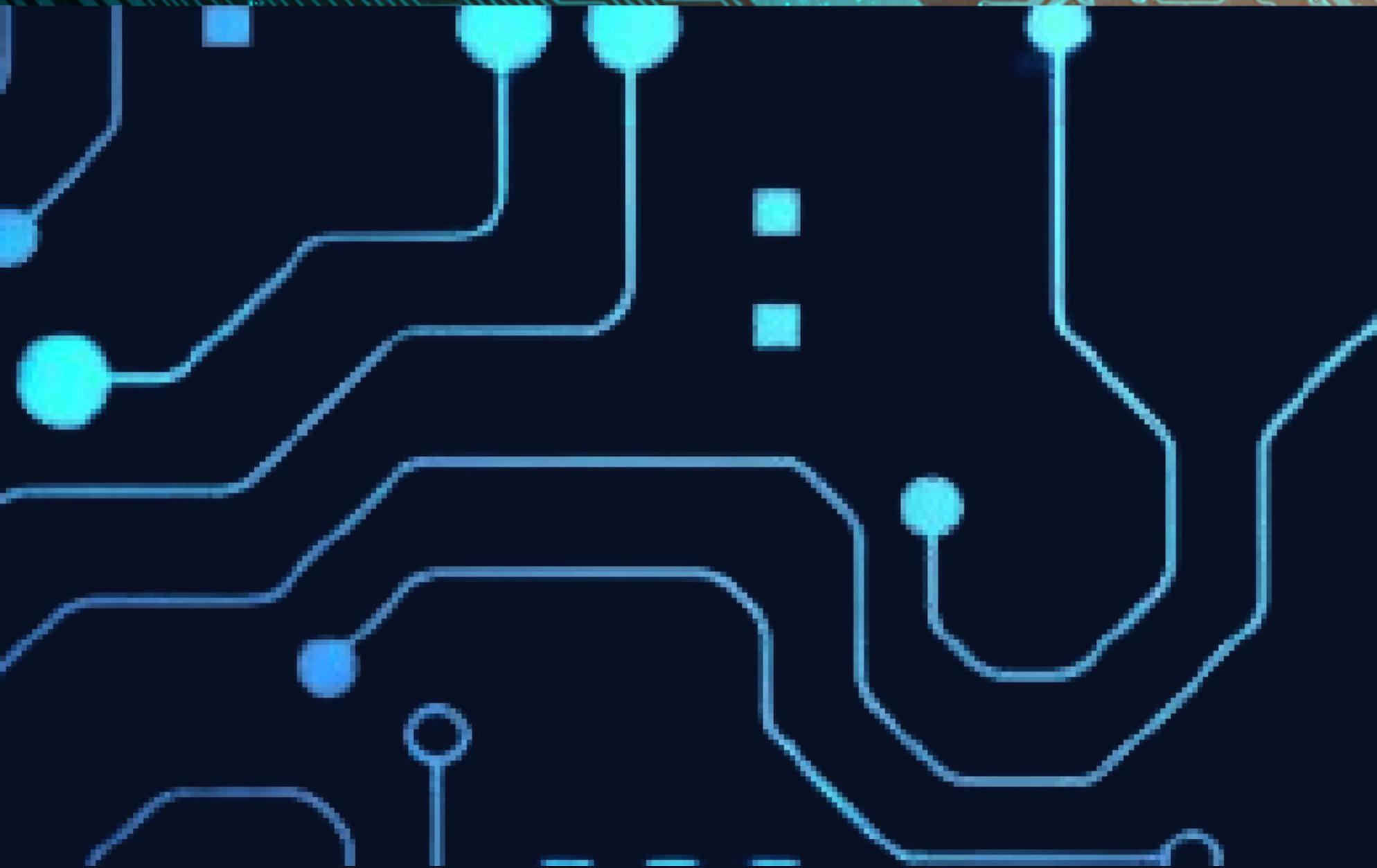
O estudo requer uma abordagem exploratória na tentativa de conectar construtos práticos que não foram suficientemente explorados pela cooperativa, assim como um todo estudo da literatura anteriormente a sua aplicação. A investigação qualitativa procura, portanto, captar as perspectivas das pessoas envolvidas, refletindo significado dos dados reais, baseando-se nas experiências de observação da pesquisa estudados e abordando dentro de condições contextuais (sociais, institucionais, ambientais), na organização.

Portanto, o estudo é realizado em formato qualitativo exploratorio e documental para constituir uma abordagem mais adequada o estudo da atuação das cooperativas de crédito explora a relação entre elementos de gestão da informação e do conehecimento, voltados à otimização e controle dos fluxos informacionais, com o objetivo de atender as necessidades informacionais da Cooperativa Sicredi e relaciona o conhecimento inovadores aplicados no campo da Ciência da Informação.

"Os dados são raízes que juntas formam um tronco de informações que geram frutos como conhecimento." (Kayo Medeiros)



**Gestão da
informação e
conhecimento
baseada em
cooperativas de
crédito**



Gestão da informação e conhecimento baseada em cooperativas de crédito

No presente guia, será abordada a base conceitual que fundamenta pontos essenciais da pesquisa qualificados como intervenientes a partir das informações extraídas de áreas como Biblioteconomia, Arquivologia, Administração e outras subsequentes à Ciência da Informação, permitindo uma melhor definição no planejamento dos fluxos informacionais em cooperativas de crédito. Além disso, será evidenciado o entendimento da gestão da informação e do conhecimento em ambiente cooperativo. Enseja-se que o embasamento teórico permita o entendimento da pesquisa e a afirmação dos processos, que serão explanados em sequência ao tópico referente à estrutura conceitual.

A introdução tem como objetivo a construção de conceitos que embasem a pesquisa no seu objetivo final: apresentar de maneira teórica e avaliar o respectivo tema e o processo de gestão de informação e do conhecimento em cooperativas de crédito, identificando pontos que foram avaliados na pesquisa, como o planejamento dos fluxos informacionais e a digitalização de documentos físicos, gerando subsídios referentes aos resultados da pesquisa.

• Dados, Informação e Conhecimento

Conceitua-se dado como uma representação de um código ou sinal, expressa em unidade padronizada, podendo ser observada e medida em um processo automático; já informação é um conjunto de dados relevantes, contextualizados e interligados que juntos formam a informação. Com essas afirmações, é possível serem encontradas características importantes na construção conceitual: o relacionamento entre dado e informação permite análises organizacionais, facilitando um maior entendimento estrutural administrativo, bem como facilita o planejamento da informação de maneira sistêmica. Esse embasamento podemos correlacionar aos trabalhos de Castro e Mills (2004) e Setzer (1999), que mostram o alinhamento de seus pensamentos definidos aqui inicialmente, fortalecendo assim os conceitos de dado e informação.

Gestão da informação e conhecimento baseada em cooperativas de crédito

O conhecimento possui uma abordagem multidisciplinar com diversas pesquisas em diversas áreas do saber humano. Meadow (1992), Nonaka e Takeuchi (1997), Davenport (1998), entre outros, podem ser grandes referenciais para esta pesquisa. Davenport e Nonaka e Takeuchi observam e definem o conhecimento como conjunto obtido pela informação e o reconhecimento do ambiente e de sistemas no qual foi agrupada e composta a informação, bem como a maneira como esse sistema atua nas organizações, além da noção de processos e funções sistematizados que se somem na construção dos conceitos instigantes da pesquisa. Entre alguns trabalhos a serem discutidos com maior detalhamento, podemos destacar Nonaka e Ichijo (2000) e Biosot e Canais (2003), entre outros que exploram a composição de suas literaturas quanto ao processo da gestão como uma abordagem e objeto da pesquisa.

Podemos notar a discussão sobre o conceito de conhecimento, perceptível em estudos de Mintzberg, Ahlstrand e Lampel (2000), Wersig (1992), entre vários outros que explanam, no corpo de sua composição literária, a sua aplicação organizacional e a resolução decisória para melhorias no desenvolvimento organizacional. Tal fato se reflete na motivação da presente pesquisa em observar e avaliar os processos informacionais de uma cooperativa de crédito, tornando-se o acervo da organização sistematizada e organizada, contribuindo no acesso a informações e na definição de processos, observando os fluxos informacionais e a produção de conhecimento como algo aplicado e objetivado pela organização. Assim, ao trabalhar com esses elementos, podemos observar que, através dos dados, a informação é gerada, e a partir deles surge o conhecimento sobre uma realidade ou necessidade informacional, fato encontrado nos estudos de Drucker (1998), Akbar (1998) e Choo (1998), estudos esses que revelam a intenção de colaborar com as relações de acervos e dados na construção da informação e do conhecimento no ambiente organizacional. Ressaltam-se, pelo autor Jamil (2001), a percepção do contexto informacional e o entendimento do seu funcionamento e dos sistemas informacionais que compõem os dados de uma pesquisa, fato elementar que será mais detalhado adiante por ter repercussões na forma de conversões de informações em conhecimento dentro de ambientes cooperativistas.



Cabe notar que dado, informação e conhecimento são elementos distintos, mas complementares pelas ações integradoras do processo de gestão decorrentes das necessidades informacionais da cooperativa em transcurso. Com essas necessidades surge a necessidade de imprimir na organização mudanças significativas e que apresentem resultados na tomada de decisões e na economia do tempo do usuário ou associado. A pesquisa tem como um elemento indispensável analisar através da observação dos dados os resultados de implementação dos processos e fluxos informacionais, os quais são considerados indispensáveis para sobrevivência, competitividade e desempenho organizacional, ações que podem ser vistas nos trabalhos de Davenport (1997), Nonaka e Takeuchi (1997), Davenport e Prusak (1998), entre outros. Diante dos fatos, os processos de gestão da informação e do conhecimento e a gestão dos fluxos informacionais através do planejamento e uso de tecnologias mais adaptáveis à realidade da cooperativa foram escolhidos como alvo da presente pesquisa, avaliando em caráter exploratório como eles se encontram em cooperativas de crédito.

• **Processo de Gestão da Informação e do Conhecimento**

O presente guia enfatiza a gestão da informação e do conhecimento e os processos informacionais como estruturas para obtenção do registro, do armazenamento e da disseminação, valorizando o controle dos fluxos e atendendo as necessidades de associados na tomada de decisões, além de avaliar a usabilidade e adequação de tecnologias existentes em prol da organização informacional cooperativista. Tais processos serão avaliados a partir da revisão de literatura e de análises dos registros resultantes da pesquisa. Essa abrangência sobre os processos organizacionais pode ser encontrada em vários autores como Terra (2001), Davenport e Prusak (1998), Drucker (1996), autores que são referência de citação na área de estudo. Segundo Gonçalves (2000, p. 9):



As empresas estão procurando se estruturar em processos para terem maior eficiência na obtenção de produtos e serviços, melhor adaptação à mudanças, melhor integração de seus esforços e maior capacidade de aprendizado [...] A importância dos processos essenciais na gestão das empresas vai da identificação e definição desses processos, passa pelo seu aperfeiçoamento pela priorização deles na gestão da empresa como um todo e chega até a redefinição da estrutura organizacional e do funcionamento da empresa em função dos seus processos básicos.

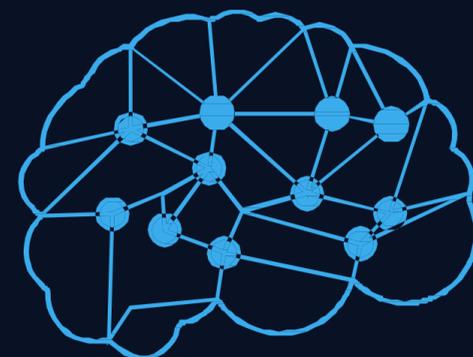
Gestão da informação e conhecimento baseada em cooperativas de crédito

O autor percorre conceitos de outros autores como Davenport e Quinn e Dennis sobre a relação organizacional e os fatores até aqui explanados como atividades relacionadas às tecnologias de informação e aos sistemas mais apropriados que facilitam as funções da gestão da informação.

A gestão da informação, de acordo com Alle (1997, p. 9), discorre sobre a gestão da informação e do conhecimento de forma “codificada” e avalia seus tipos e formatos de maneira a possibilitar o registro de um acervo para ser utilizado em outros processos informacionais. Nonaka e Takeuchi (1997) definem a criação, codificação e aplicação do conhecimento para inovar produtos e serviços, atentando-se às questões culturais da organização e da composição dos processos, servindo assim como referência para a devida pesquisa.

Choo (1998) apresenta os fenômenos informacionais por meio de um modelo de compreensão com o intuito de explicar os processos decisórios e as ações empresariais. Avalia que as organizações estão em uma constante busca pelo entendimento de tudo o que está acontecendo ao seu redor, gerando um apoio nas decisões, estabelecendo uma base no entendimento e envolvimento relacionado a questões de armazenamento, recuperação, disseminação e aplicação em funções organizacionais.

Dessa forma, afirma-se o objetivo do guia em verificar o processo de gestão de informação e conhecimento na cooperativa de crédito, decorrente das atividades ali realizadas, e apresentar um modelo de gestão do fluxo informacional com base na literatura, uma avaliação documental a partir dos registros produzidos e o desenvolvimento de uma estrutura que pondere os resultados desejados da organização. O detalhamento do modelo se inicia por meio da avaliação de seus componentes ou dos sujeitos que compõem o processo do fluxo informacional até o seu usuário ou associado final.

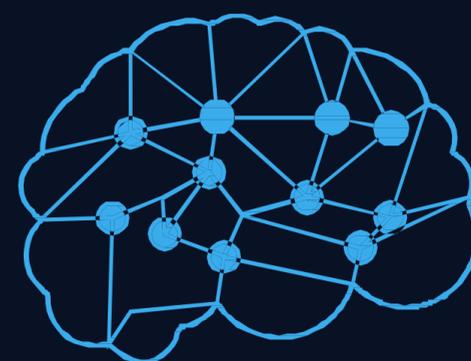


Gestão da informação e conhecimento baseada em cooperativas de crédito

Pode ser verificada em Choo (1998) e em Mintzberg, Ahlstrand e Lampel (2000) a importância da gestão informacional e como ela pode se tornar um fator de melhoria na tomada de decisão e no apoio junto ao cenário estratégico e competitivo. Temas como inteligência competitiva, planejamento estratégico e outras áreas do conhecimento e planejamento estratégico são exploradas por autores como: Kaplan e Norton (1997), Kotler (1999) e Kroll, Parnell e Wright (2000). Os mesmos autores demonstram a necessidade informacional e como os acervos serão explorados dentro dos processos organizacionais de forma estratégica, percebendo o quanto o assunto é abrangente e crítico para o sucesso das empresas, motivando, assim, a presente pesquisa.

A questão do fluxo da informação e da gestão da informação e do conhecimento em nível estratégico emerge, portanto, como vetor de estudo para a pesquisa ao se considerar, entre as áreas da gestão e aplicar o uso de informação e conhecimento para processos de tomada de decisões, a elaboração estratégica, conforme pode ser observado em Porter (1986), Nonaka e Takeuchi (1997), Davenport e Prusak (1998) e Sveiby (1998). Assim, verificam-se ações como as que são propostas para o processo de gestão da informação, com o intuito de minimizar erros nos processos de decisão dos gestores envolvidos na organização, tornando-se um apoio para eles e incluídos como função a ser estudada.

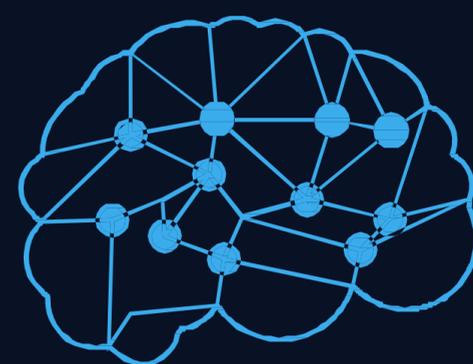
A informação e o conhecimento no nível estratégico das organizações, entretanto, sugerem uma análise de como surge o registro a partir do ambiente organizacional. Dadas as mudanças de mercado, notamos uma formação de redes empresariais e uma grande interação na troca de informações e conhecimentos, estimulando assim as relações e a maneira de agir diante de um mercado competitivo.



Tal fato encontra fundamento nos trabalhos de Tapscott, Ticoll e Lowy (2001) e Tallman *et al.* (2004), entre outros. A produção e obtenção de informação e conhecimento representada em como uma organização percebe e obtém seus acervos no ambiente informacional por meio das comunicações internas e externas, sendo possível verificar as oportunidades de gerar conhecimento e disseminar informações, contribuindo para o desenvolvimento da Ciência da Informação.

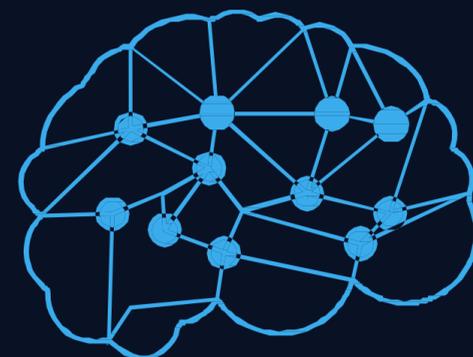
Choo (1998, p. 3) afirma que “as organizações usam informação para encontrar mudanças e desenvolvimentos no seu ambiente externo”, fortalecendo as relações entre informação e conhecimento, o que contribui para melhoria dos processos de gestão. Davenport e Prusak (1998, p. 52) dizem que “À medida que interagem com seus ambientes, as organizações absorvem informação para, então, transformá-las em conhecimento e agir com base neste conhecimento e na sua combinação com suas experiências, valores e regras internas”.

O subprocesso e a relação com os acervos a serem tratados na cooperativa e o processo de relação do registro e da adaptação de tecnologias no processo de organização dos conteúdos, sendo este último proposto para análise como componente individualizado. Nesse tratamento será observada, principalmente, a forma de registrar o dado, a informação e o conhecimento em ambiente organizacional cooperativo, e os demais subprocessos, sob a ótica de uma inclusão geral do processo. O subprocesso de registro é, portanto, alvo de análise, integrando o processo de gestão, uma vez que se avalia seu relacionamento com outras funções, como é pretendido na afirmação inicial da gestão de informação e do conhecimento.



Com relação às tecnologias da informação, temos uma grande disponibilidade de recursos disponíveis no mercado, ao mesmo tempo que a escolha incorreta de uma tecnologia pode colocar todo processo a perder, ou seja, sem um planejamento adequado e implantado pela percepção de um processo de gestão de informação e conhecimento que atenda as reais necessidades informacionais não se conduz a resultados desejados, conforme Lloyd-Williams (1997), Santos (1989), Jamil (2001a), Tuomi (2000), Phoha (2001), Kearns e Lederer (2003) e Marques e Lazzarini Neto (2002). Em análise do seu devido estudo, verifica-se que a parte tecnológica terá, entre suas funções típicas, a de integração do esforço na produção de informação e conhecimento, permitindo o compartilhamento e a disseminação da informação, como se encontra em Marion e Simon (1996), Bock e Marca (1995) e Jamil (2001). Esses recursos também terão o objetivo de registrar rotinas e processos em forma de bases de dados, sistemas de armazenamento adaptados para necessidade de informação (como Forms) e de documentação eletrônica (GED) para implementações organizacionais. Entretanto, vê-se em Nonaka e Takeuchi (1997), Smithson (1994), Lloyd-Williams (1997) e Davenport e Prusak (1998), Netches *et al.* (1991), entre outros autores que embasam essas ações, que elas não são triviais, apenas consequentes da facilidade das ferramentas tecnológicas. Dessa forma, a análise de como essas ferramentas são incluídas no processo no âmbito organizacional cooperativo inclui seus impactos nas funções de obtenção, registro e compartilhamento de informação e conhecimento.

Ao analisar o trabalho de Oliveira Jr. *et al.* (2001), no qual são analisadas o fluxo de informações e conhecimento no aprendizado e na disseminação de práticas organizacionais utilizadas nos processos das empresas, nota-se que tal pesquisa incita não só a pesquisa do subprocesso e sua aplicação em acervos em nível estratégico, mas também o entendimento das demais funções do processo, como a escolha e inclusão de ferramentas tecnológicas e a construção de estruturas organizacionais e de absorção, como já apresentado na introdução deste tópico.

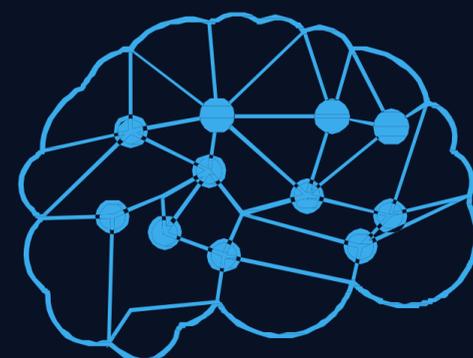


Gestão da informação e conhecimento baseada em cooperativas de crédito

Os estudos nas organizações sobre o processo de gestão de informação e do conhecimento constituem-se um desafio para pesquisadores da informação em consequência da necessidade informacional delas, como encontrado em alguns trabalhos como Choo (1998) e Bouthillier e Shearer (2002), abordando a caracterização do valor informacional agregado em redes produtivas de conhecimento, como a gestão da inovação tecnológica, entre outros, que traga soluções e propostas de modelos informacionais e definições de sistemáticas do conhecimento. Além desse fato, há a constatação das características dos processos como alvo de pesquisa em casos particulares, como determinados tipos de cooperativa ou setores organizacionais empreendidos nas situações estudadas.

A interdisciplinaridade na pesquisa é necessária para a condução de estudos com tal abrangência. Além disso, observam-se áreas da tecnologia da informação como base teórica ainda instável, necessitando de uma contribuição de maior constância no meio acadêmico. Temos assim o campo da Ciência da Informação como principal elemento para a realização desta pesquisa em função das necessidades informacionais existentes em cooperativas e a expressão dos fluxos informacionais e sua aplicação a modelos de trabalhos anteriores, de metodologia exploratória e estudo de caso, que alcançaram seus objetivos de formas similares ao desejado na pesquisa, com análise de processos organizacionais como a informação e o conhecimento. A Ciência da Informação é um campo científico meramente novo que apresenta variadas perspectivas de estudo e flexibilidade com outros campos científicos, conversando de maneira expansiva na construção do conhecimento, favorecendo a realização de trabalhos interdisciplinares – Wersig (1992), Vakkari (1994), Cardoso (1996) e Cristóvão (1997) – e tornando possível os objetivos aqui pretendidos.

A citação referente a Cardoso (1996, p. 74), “armazenagem, processamento e circulação de dados”, reporta à possível colaboração de outros campos, como o da Tecnologia da Informação, para aprimorar as avaliações dos fenômenos analisados. Contribuições efetivas que enriquecem esse pensamento, tornando-o fundamento para este trabalho, são apresentadas em Borko (1968), Saracevic (1991) e Cristóvão (1997).



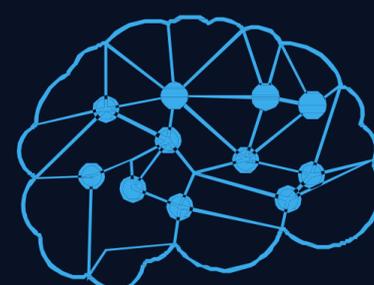
Gestão da informação e conhecimento baseada em cooperativas de crédito

A Ciência da Informação como possibilidade na recepção de contribuições por profissionais diversos de outros campos científicos, afirmadas pelas considerações de Saracevic (1996), que define que estudos sobre informações "não podem ser abordados por uma única área de atividade científica", permite que a interdisciplinaridade resulte na construção da plataforma que se pretende para a pesquisa em curso. Freire e Araújo (2001, p. 3) expressam:

Wersig deixa claro que seu ponto de vista é o da ciência da informação, mas reconhece que, ao tomar como perspectiva o novo papel do conhecimento na sociedade contemporânea, pode parecer que tenha adotado a perspectiva da "filosofia da ciência" - quem sabe uma "filosofia do conhecimento", que estaria muito próxima das novas ciências pós-modernas. Ele considera que, sendo bastante direcionado pela necessidade de lidar com problemas, o trabalho desse novo tipo de ciência não se restringiria a enunciados e conceitos, mas se ampliaria até a proposição de estratégias para lidar com problemas.

Trata-se da escolha de uma perspectiva conceitual que, de forma clara e prevista na abordagem anterior, possibilite uma abordagem de conceitos predeterminados para o andamento da pesquisa. Essas afirmativas são observadas em várias publicações do campo científico, como encontrado em Martins (2002) e Vasconcelos e Araújo (2002), entre vários outros, ensejando uma abordagem para o desenvolvimento do presente estudo. Atenta-se ainda ao fato de ser uma área de contribuição relativamente nova e com bastante conteúdo a ser explorado, fundamentado em metodologia e técnicas de pesquisa que se baseiam nos procedimentos expostos nos pontos anteriores e com uma produção destacada para o segmento.

O objetivo da pesquisa realizada visa o entendimento da ocorrência de processos de gestão de informação e conhecimento em organização na cooperativa Sicredi Aracaju através de metodologia de observação dos fatos, a ser definida posteriormente. Esta pesquisa foi proposta usando-se um modelo de análise documental que deu suporte para a avaliação dos fenômenos informacionais da cooperativa, sendo tal modelo construído a partir dos subprocessos e fundamentado na literatura da área da Ciência da Informação e nas ações de aplicação do uso de tecnologias para atender as necessidades informacionais dos associados ou colaboradores.

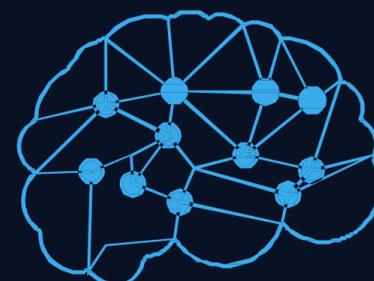


Gestão da informação e conhecimento baseada em cooperativas de crédito

Isso é afirmado e definido, em caráter introdutório, em conceitos fundamentais no processo e na gestão informacional como um fator de geração de conhecimento alvo do estudo e elementos constituintes desse processo que fundamentarão a composição do guia proposto como modelo. Visa-se avaliar a situação do processo de gestão de informação e conhecimento como componentes de um processo no qual a extensão do modelo analítico proposto facilite o objetivo final da cooperativa escolhida.

Este estudo destinou-se, portanto, a responder a questão básica: como ocorre a gestão de informação e do conhecimento na organização da cooperativa Sicredi Aracaju? A pesquisa se desenvolve através de pesquisa documental e de observação, desenvolvidas com base no levantamento de literatura da área, auxiliadas pelo uso de tecnologias e um modelo analítico também composto com base e realizado em cooperativa de crédito, onde também será firmada a amostra da pesquisa mais adiante.

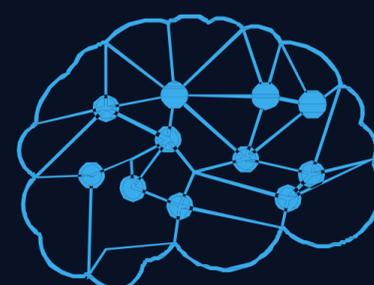
Reitera-se, portanto, para fins deste estudo, que não se restringiu que a organização da empresa-alvo da análise tivesse identificações explícitas de nomes ou representações da forma aqui estabelecida na etapa de apresentação dos processos ou subprocessos, percebendo-se que tais fatos e ações ocorrem, em grau variado, em qualquer organização, como apresentado na introdução e será tratado a seguir, detalhando-se a partir da revisão de literatura.



Gestão da informação e conhecimento baseada em cooperativas de crédito

O desenvolvimento deste guia prosseguirá, primeiramente, com a construção de um referencial teórico em que, por meio da revisão da literatura, se constrói uma base conceitual que permitiu a fundamentação da pesquisa, como na elaboração de um guia explicitando o processo de gestão de informação e do conhecimento e o controle do fluxo informacional em cooperativa de crédito em Sergipe como produto final associado a esse fim. Nos próximos capítulos, apresenta-se a formação da base conceitual literária, possibilitando perceber a construção dos processos de gestão de informação e do conhecimento quanto aos subprocessos, como o processo de controle dos fluxos informacionais relacionados de maneira integrada, bem como a avaliação do processo propriamente dito, constituindo a base de pesquisa.

A seguir, será discutida a metodologia de pesquisa a ser utilizada com base nos métodos de estudos de caso, conforme Yin (1994), aplicando-se em organizações reais para avaliação das condições do processo de gestão em cada caso. Os resultados dessas avaliações são expressos no capítulo seguinte, com a aplicação da ferramenta conceitual e do modelo analítico. Por último, este trabalho apresenta as conclusões alcançadas com o estudo e a avaliação de possíveis desdobramentos desta pesquisa.





SICREDI ARACAJU



A Sicredi, além de ter o princípio cooperativo como um direcionador e possibilitar a interação entre seus associados, necessita de um profissional da Informação que venha somar o conhecimento e consiga resolver possíveis falhas informacionais dentro dos processos administrativos, sendo necessário o acesso sistematizado em tempo hábil.

Levando em consideração esses fatos, a necessidade de implementar um controle no fluxo informacional da cooperativa se fez relevante, possibilitando a modernização de processos anteriormente mecanizados para formatos eletrônicos. Com a GED (Gestão Eletrônica de Documentos), foi possível tanto preservar documentos originais em seu respectivo arquivo quanto facilitar a comunicação entre as regionais da Sicredi. A GED possibilitou a modernização em relação ao suporte e aos formatos, agora sendo possível de serem arquivados em bancos de dados da cooperativa. Além disso, podem ser usados para auditorias e reuniões da diretoria, tendo acesso de forma remota, sem ser necessário haver o deslocamento ou a solicitação ao setor. A gestão de documentos é o fator primordial para a ordem de informações em formatos físicos e o conhecimento gerado a partir dessas informações. A gestão do conhecimento funciona como uma válvula para interações entre os colaboradores e associados. Dessa forma, este guia tem como evidenciar todo o conhecimento nele para gerar novos conhecimentos e assim levar a novas possibilidades de desenvolvimento organizacional. A Sicredi em Aracaju encontra-se situada na Rua José Carvalho, 280, Galeria Aracaju Boulevard, Jardins. Tem como propósito levar serviços financeiros de forma cooperativa aos seus associados, possibilitando o retorno aos resultados.



SICREDI ARACAJU



Diante disso, este guia foi elaborado com o intuito de subsidiar o profissional bibliotecário e arquivista como profissionais de áreas correlacionadas – que no futuro o terão como ferramenta de entendimento e esclarecimento de novas possibilidades de gestão informacional. O guia possibilita um colaborador ter o entendimento do funcionamento da informação desde a sua criação até o processo de guarda permanente ou sua total eliminação. Vale salientar que, para o desenvolvimento deste guia, foi necessário seguir a doutrina literária sobre Gestão da Informação e do Conhecimento como processos da Gestão Eletrônica de Documentos (GED), além das recomendações da Central em relação ao uso e à padronização das informações e do acesso para que não se exponham dados pessoais de seus associados.



MISSÃO, VISÃO, VALOR

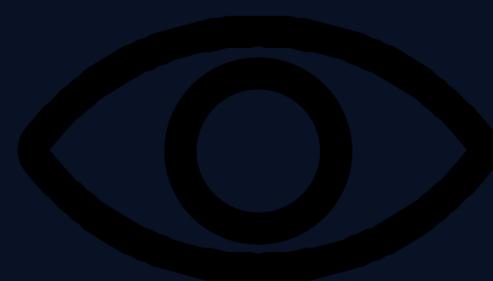


Abordando a Sicredi Aracaju, tendo em vista sua missão, sua visão e seus valores, é necessário acompanhar todo o processo de desenvolvimento social e tecnológico, estabelecendo ações para o acesso facilitado às informações e ao conhecimento na cooperativa.

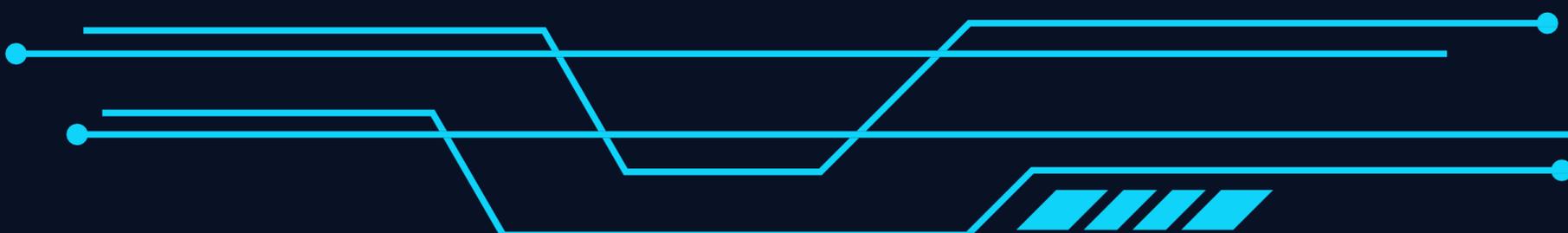


Tem como missão promover a satisfação das necessidades econômico-financeiras de seus cooperados com qualidade, credibilidade, segurança e responsabilidade socioambiental.

Tem como visão ser a instituição financeira preferencial de seus associados, garantindo-lhes conforto, informação e satisfação.

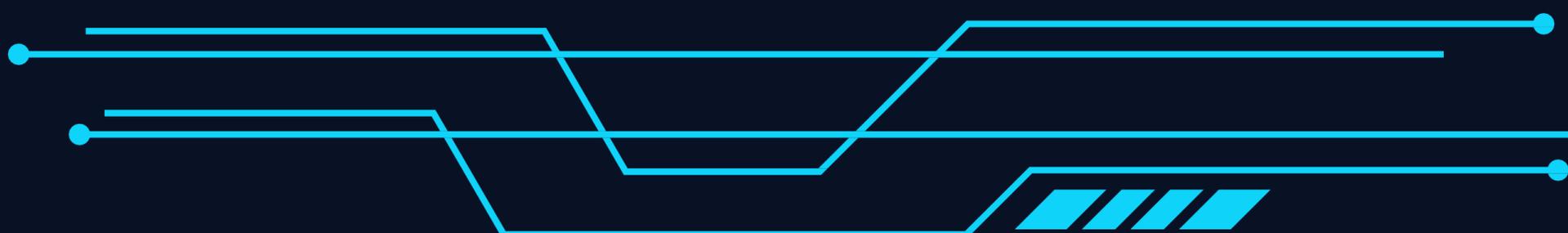


Valores: ética, segurança, comprometimento, responsabilidade e transparência administrativa.





FUNÇÕES DO PROCESSO DE GESTÃO DE INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO EM COOPERATIVAS



Obtenção



A organização percebe e obtém informação e conhecimento para uso em seus processos;

Registro

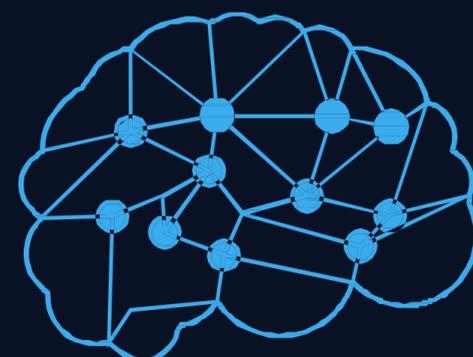


Acervos gerados e registrados em ambiente digital tornam-se disponíveis para recuperação e uso;

Monitoração de uso estratégico

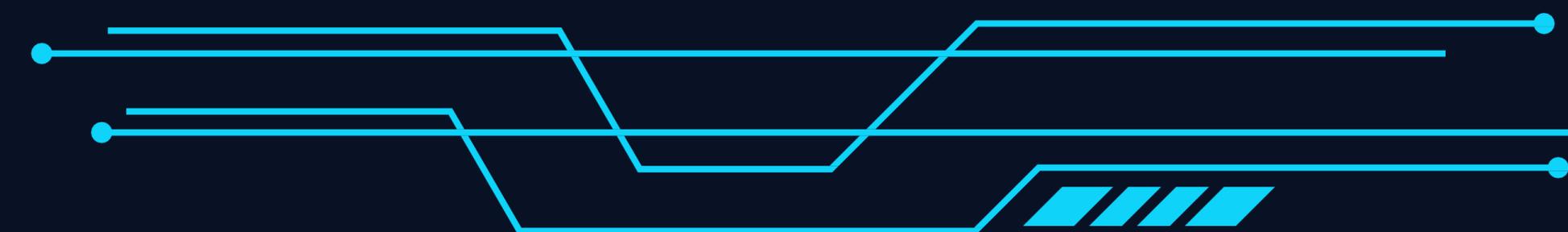


Aplicação de informação e conhecimento de forma específica em processos estratégicos;





FUNÇÕES DO PROCESSO DE GESTÃO DE INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO EM COOPERATIVAS



Compartilhamento



Comunicação e disseminação de informação e construção de conhecimento em processos organizacionais e cooperativos;

Valorização

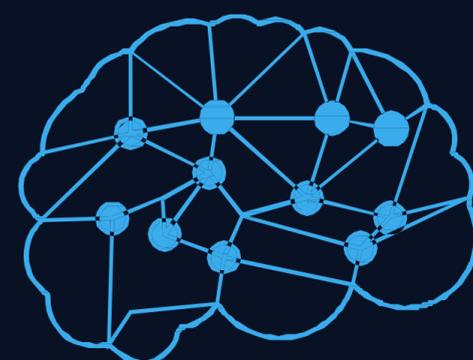


Atribuição de valor às funções e aplicações de informação e conhecimento em processos. Produção de capital intelectual;

Uso da Tecnologia da Informação



Uso de tecnologias no processo de gestão da informação e do conhecimento.



Proposta de controle do fluxo informacional na cooperativa de crédito Sicredi

Tendo em vista o quantitativo de documentos produzidos, a crescente de documentos criados na cooperativa e o controle do fluxo informacional por meio de tecnologias existentes, promove:



INOVAÇÃO

Segurança

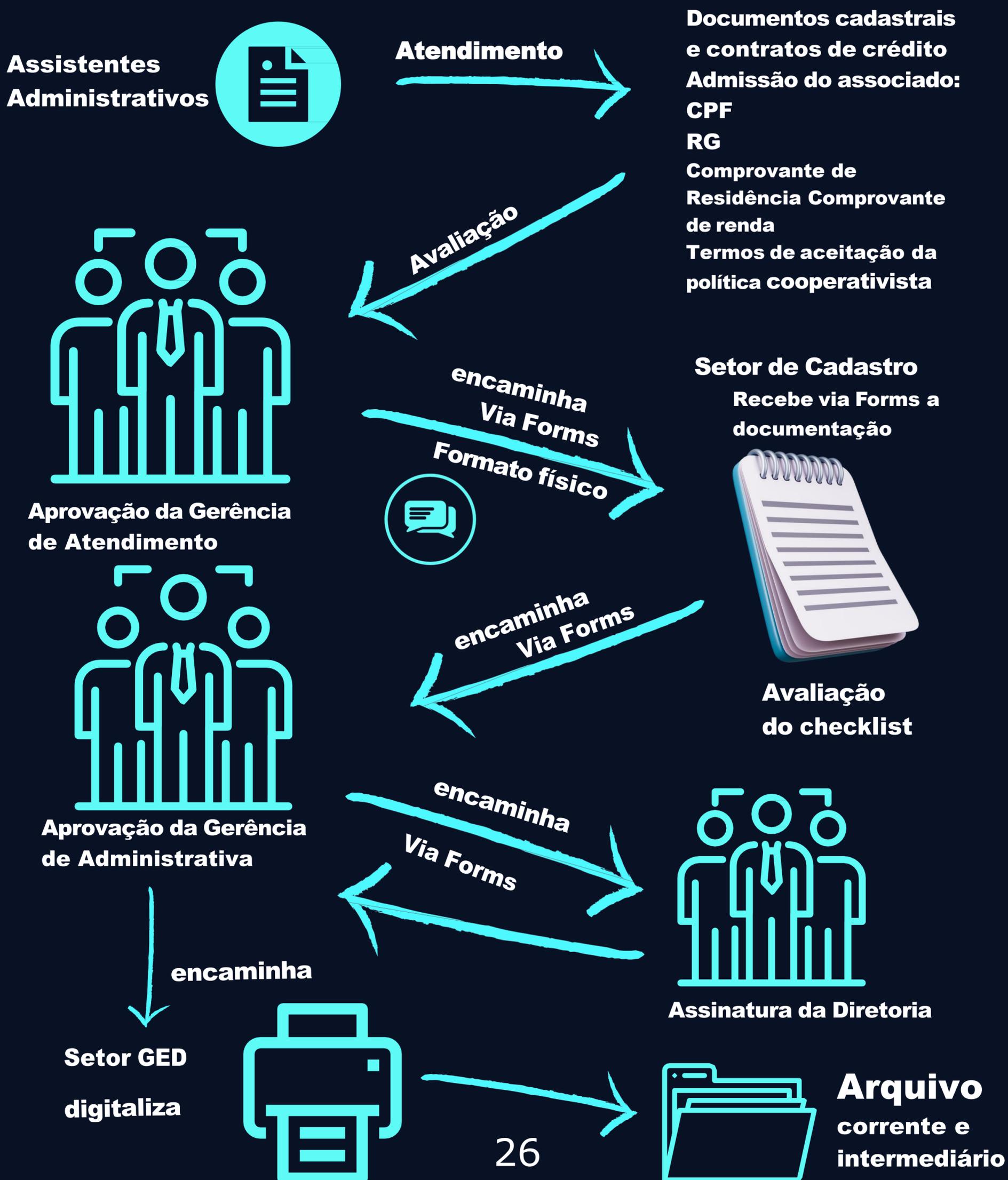


Acesso

Organização



Processo de controle do fluxo informacional na cooperativa de crédito Sicredi



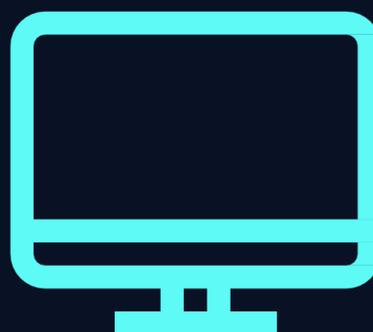
Processo de controle do fluxo informacional na cooperativa de crédito Sicredi

Tendo em vista o uso de tecnologias existentes para otimização e controle dos fluxos informacionais a partir do Forms, este, por meio de planilha eletrônica, possibilita:



Controle e solicitações de documentos

Planilhas de consultas de atendimento eletrônico

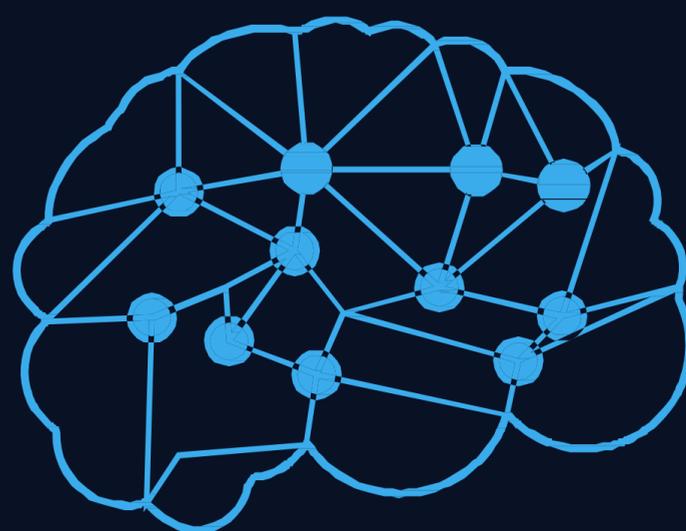
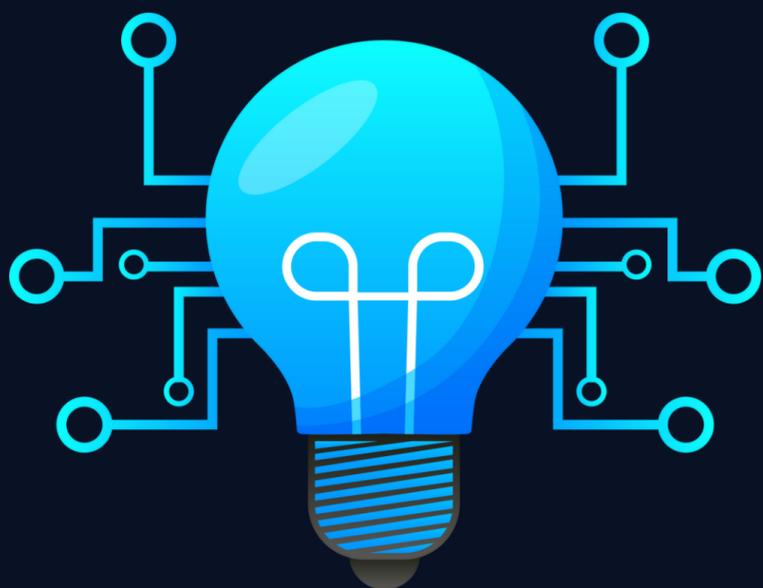


Conservação digital



Processo de controle do fluxo informacional na cooperativa de crédito Sicredi

Sendo assim, veremos, a seguir, os passos básicos para controle dos fluxos informacionais a partir de tecnologias existentes na cooperativa. Este guia será acessível a todos por plataforma institucional e tem como intuito auxiliar os colaboradores e associados nos processos informacionais da Sicredi.





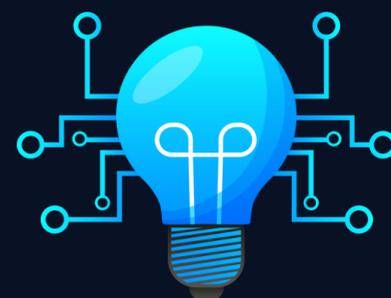
PASSO A PASSO DO PROJETO DE CONTROLE DO FLUXO INFORMACIONAL

O produto de intervenção foi a elaboração de um guia para gestão dos fluxos informacionais e do conhecimento, tendo por finalidade a disseminação dos conhecimentos sobre os aspectos da Gestão da Informação (GI) e da Gestão do Conhecimento (GC) nos fluxos de informação a partir da utilização de tecnologias existentes para o processo de recuperação, tratamento e interoperabilidade dos dados informacionais na organização.

- O primeiro passo para elaborar o projeto acessível é capacitar os colaboradores profissionais envolvidos no processo de áreas não afins, ligadas à Ciência da Informação; profissionais como administradores, contadores, economistas, engenheiros de produção, analistas de sistemas e programadores, fazendo com que sejam minimizados ruídos informacionais, tendo assim o trabalho em conjunto desses profissionais.
- O segundo passo é observar as limitações do fluxo informacional e entender desde a criação do documento até a sua total destruição ou guarda permanente, criando um projeto sem ruídos informacionais e se atentando para o acúmulo de processos e possíveis burocracias e limitações informacionais.
- O terceiro passo é desenvolver o projeto considerando critérios de políticas institucionais obedecendo a princípios cooperativistas de trabalho em equipe e mútuo, considerando as necessidades informacionais de cada colaborador ou associado.
- O quarto passo é entrar em contato com profissionais de desenvolvimento ou programadores de sistema para externalizar os ruídos informacionais do fluxo de documentos e, a partir das tecnologias existentes, fazer possíveis atualizações, adequando à realidade tecnológica para a realidade de necessidade informacional.

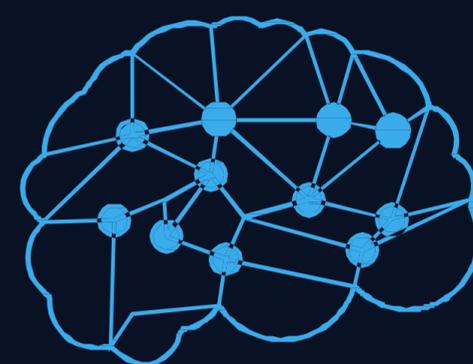
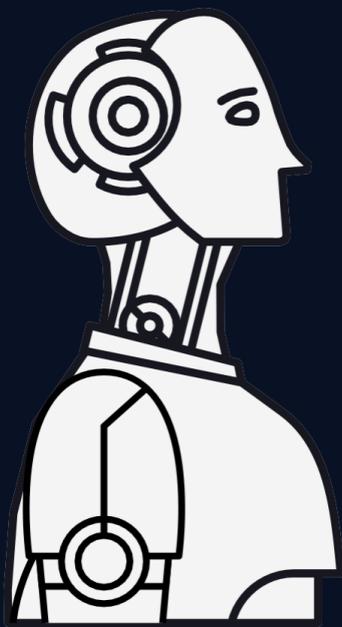
PASSO A PASSO DO PROJETO DE CONTROLE DO FLUXO INFORMACIONAL

- O quinto passo é aplicar as atualizações tecnológicas à realidade dos fluxos informacionais da cooperativa, colocando em prática a facilidade e o controle de tramitação de informações via Forms e Laserfiche, capacitando os colaboradores na usabilidade da ferramenta para o controle do fluxo de informações da cooperativa.
- O sexto passo é observar o processo de adaptação tecnológica dos colaboradores com a nova ferramenta, observando possíveis falhas no processo para devidas atualizações do sistema.
- O sétimo passo é observar as melhorias e o caminhar do fluxo das informações passíveis de erros do sistema Forms, acompanhando todo o processo do documento desde o atendimento até o setor de Arquivamento e Digitalização.
- O oitavo passo é organizar o acervo documental utilizando conceitos da Ciência da Informação e sua aplicação aos documentos da organização, conceitos como classificação, indexação, catalogação e métodos encontrados na Gestão da Informação e do Conhecimento. Observar e respeitar o processo de arquivamento anterior e estabelecer o método mais adequado para o acervo. No caso da Sicredi, o método foi o alfanumérico, sendo utilizado para etiquetas na recuperação da informação e adotado pelo número de conta, CPF, número de operação, data e nome do associado. É importante ressaltar que deve ser realizado um detalhamento em todo o acervo arquivado, evidenciando possíveis erros de arquivamento, como identificar pastas degradadas pelo uso e assim substituí-las por outras de melhor qualidade e durabilidade.



PASSO A PASSO DO PROJETO DE CONTROLE DO FLUXO INFORMACIONAL

- O nono passo é digitalizar através do Laserfiche todo o acervo arquivado e o que chega diariamente dos setores de cadastro e contrato. A digitalização visa prolongar o ciclo de vida útil dos documentos, assim como facilitar o acesso às informações via solicitação no Forms.
- O décimo passo é desenhar uma arquitetura informacional dentro do Laserfiche que possibilite o acesso às informações armazenadas no banco de dados da cooperativa; esse processo visa estabelecer mecanismos ágeis para disseminação da informação de maneira adequada, assim como possibilitar a economia de tempo do usuário com relação a tomadas de decisão e a economia de recursos materiais como o papel, gerando menor gasto em operações financeiras dentro da cooperativa.
- O décimo primeiro e último passo é disponibilizar as informações com uma qualidade desejada pelos colaboradores, diretores, e associados, informações essas que devem respeitar a lei de acesso a informações bancárias da cooperativa. Fornecer planilhas para administração de controles do fluxo informacional, assim como gerenciar, por meio das tecnologias utilizadas nesta pesquisa, o conhecimento gerado, possibilitando a interação dos colaboradores com os associados da melhor forma possível.



FORMS E SUA ARQUITETURA ESTRUTURAL DE INFORMAÇÕES

FORMS:

- Setor GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos)

Solicitações de documentos eletrônicos:

- Cadastro – número de conta – ou nome do Associado;
- Contrato – número de operação – ou nome do Associado.



Solicitações de documentos físicos:

- Cadastro – número de conta – ou nome do Associado;
- Contrato – número de operação – ou nome do Associado;
- Documentos administrativos (atas, portarias, documentos contábeis, documentos com valor cultural, documentos de Gestão de Pessoas recuperados por número de conta, CPF, data, valores, nome do associado).

Solicitações de documentos de caixa:

- Data da movimentação – número de caixa operador – tipo de documento solicitado, identificado por número de conta e valores da transação.

SETOR DO ATENDIMENTO:

- Cadastro – tipo de atendimento – número de conta – ou nome do Associado;
- Contrato – tipo de atendimento – número de operação – ou nome do Associado.

FORMS E SUA ARQUITETURA ESTRUTURAL DE INFORMAÇÕES

FORMS:

SETOR DO CADASTRO:

- Cadastro – tipo de atendimento – número de conta – ou nome do Associado.

SETOR DE GESTÃO DE PESSOAS:

- Tipo de atendimento – tipo de documento solicitado – número de conta e nome do Associado.

SETOR DE GERÊNCIA ADMINISTRATIVA:

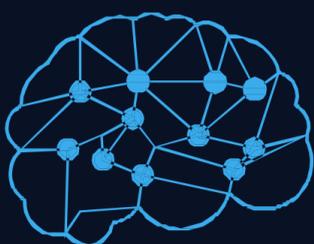
- Tipo de atendimento – tipo de documento solicitado – número de conta e nome do Associado.

SETOR DE DIRETORIA:

- Tipo de atendimento – tipo de documento em avaliação – número de conta e nome do Associado.

SETOR DE COBRANÇA:

- Tipo de atendimento – tipo de documento solicitado – número de conta e nome do Associado.



ARQUITETURA INFORMACIONAL DO LASERFICHE

LASERFICHE:

A Laserfiche fornece gerenciamento de conteúdo inteligente e automação de processos de negócios, com solidez e estratégia adequada para organização como:

- Aplicativos Empacotados
- Pesquisa
- Gerenciamento do Ciclo de Vida
- Recursos de Desenvolvedores
- Ferramentas de Design/Desenvolvimento de Aplicativos
- Modelo Comercial
- Extração Inteligente de Documentos

A Laserfiche oferece uma abordagem de nuvem para gerenciamento de conteúdo empresarial, que inclui:

- Uma plataforma flexível e extensível para uma ampla gama de necessidades de automação de processos;
- Formulários eletrônicos e recursos de automação de processos de negócios, incluindo captura inteligente baseada em meio eletrônico;
- Ferramentas de baixo código e sem código, bem como modelos de solução disponíveis no Laserfiche;



ARQUITETURA INFORMACIONAL DO LASERFICHE

LASERFICHE:

- Integrações com aplicativos corporativos, com suporte de fornecedores de plataforma de integração como serviços digitais;
- Gerenciamento de registros com liderança no setor, trilhas de auditoria e segurança para governança da informação.

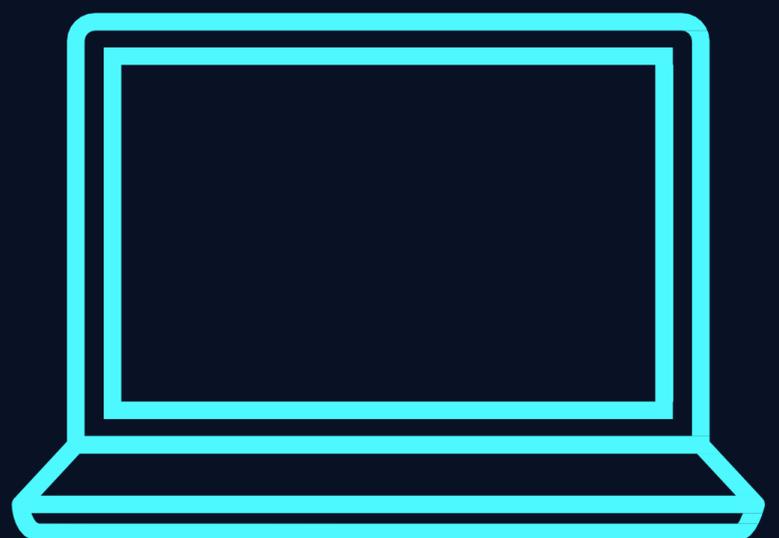
Sicredi Aracaju

Documentos administrativos:

- Atas;
- Termos;
- Conferências;
- Pautas de reuniões.

Documentos contábeis (Conpag):

- IRPF;
- Impostos;
- Tributos;
- Contas da cooperativa (energia, luz e outros).



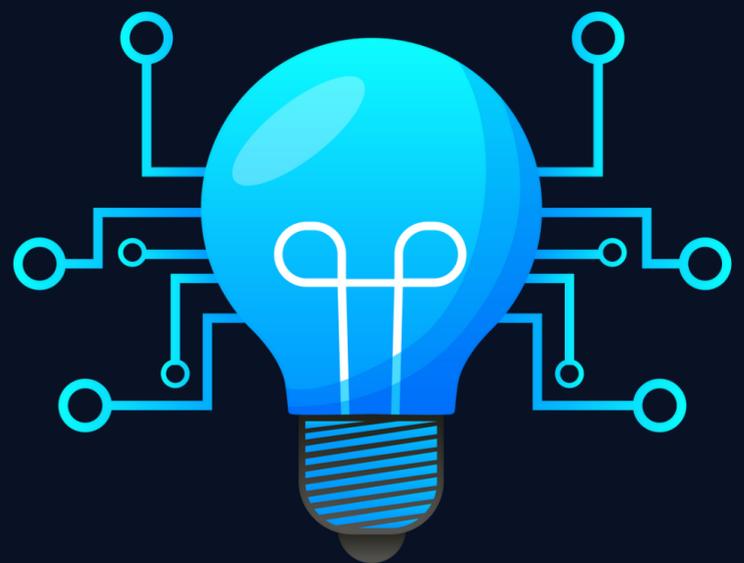
ARQUITETURA INFORMACIONAL DO LASERFICHE

LASERFICHE:

- Documentos de Operações de Crédito:
 - Número de operação;
 - Data de transação;
 - Valor da operação.
- Documentos cadastrais:
 - Número de conta;
 - Nome do Associado;
 - CPF
- Documentos de gestão de pessoas:
 - Contracheque;
 - Contrato de admissão empregatícia;
 - Relatório de estagiários;
 - Controle de horário de chegada e saída.

Movimentos de caixa:

- Cheques;
- Boletos;
- Termos de Transferência;
- Número de operador de caixa



REFERÊNCIAS

ABRAMS, L. C.; CROSS, R.; LESSER, E.; LEVIN, D. Nurturing inter-personal trust in knowledge sharing networks. *Academy of management executive*, v. 17, n. 4, p. 64-77, 2003.

ACKOFF, R. L. From Data to Wisdom. *Journal of Applied Systems Analysis*, v. 16, n. 1, p. 3-9, 1989.

AGOSTINI, A.; ALBOLINO, S.; BOSELI, R.; MICHELIS, G. de; PAOLI, F. de; DONDI, R. Simulating knowledge discovery and sharing. *ACM Journal of Groupware*, v. 2, n. 1, p. 248-257, nov. 2003.

AHN, J. H.; CHANG, S. G. Accessing the contribution of knowledge to business performance. *Journal of decision support systems*, v. 36, p. 403-416, 2004.

AHUJA, K. Thinking of building a web-ready data warehouse? *Information Strategy*, v. 1, n. 1, p. 26-35, spring 2004.

AKBAR, H. Knowledge Levels and their Transformation: Towards the Integration of Knowledge Creation and Individual Learning. *Journal of Management Studies*, v. 8, n. 40, p. 1999-2020, dez. 2003.

AL-SAYED, R.; AHMAD, K. Special languages and shared knowledge. *Electronic Journal of knowledge management*, v. 1, issue 2, p. 1-16, 2003.

ALLEE, V. *The Knowledge Evolution: Expanding Organizational Intelligence*. Newton: Butterworth-Heinemann, 1997.

ALLEN, B. *Information tasks: Toward a user-centered approach to information systems*. San Diego: Academic Press, 1996.

ALLIX, N. M. Epistemology and Knowledge Management Concepts and Practices. *Journal of knowledge management practice*, v. 1, n. 3, jul. 2003. Disponível em: <http://www.kmp.com>. Acesso em: 9 fev. 2023.

ALWIS, S. M.; HIGGINS, S. E. Information as a tool for management decision making: a case study of Singapore. *Information Research*, v. 7, n. 1, paper 114. Disponível em: <http://InformationR.net/ir/7-1/paper114.html>. Acesso em: 6 mar. 2023.

AMARAL, F. C. N. *Data mining: técnicas e aplicações para o marketing direto*. São Paulo: Berkeley, 2001.

BAÊTA, A. M. C.; BAÊTA, F. M. C.; MARTINS, A. M. R. A gestão do conhecimento e vantagens competitivas: análise de metodologias de implantação. *Revista Gestão e Tecnologia*, Pedro Leopoldo, v. 1, n. 1, p. 77-89, 2002.

BAFOUTSOU, G.; MENTZAS, G. Review and functional classification of collaborative systems. *International Journal of information management*, v. 1, n. 22, p. 281-305, 2002.

BARBOSA, R. R. Acesso e necessidade de informação de profissionais brasileiros: um estudo exploratório. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 2, n. 1, p. 5-25, 1997.

BARRET, W.; LAU, M. S.; DEW, P. Facilitating Knowledge transfer in an R&D environment: a case study. p. 147-169, 2000.

BARRETO, A. A. Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. *Revista Ciência da Informação*, UNB, Brasília, v. 27, n. 2, p. 122-127, maio-ago. 1998.

BELLINGER, G.; CASTRO, D.; MILLS A. Data, Information, Knowledge, and Wisdom. *Systems thinking*. Disponível em: <http://www.systemsthinking.org/dikw/dikw.htm>. Acesso em: 9 mar. 2023.

BERGERON, P. Information resources management. *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*, v. 31, p. 263-300, 1996.

- BOCK, G.; MARCA, D. *Designing groupware*. Boston: Mc Graw Hill, 1995.
- BOISOT, M.; CANAIS, A. Data, information and knowledge: have we got it right? Trabalho aprovado para publicação em fevereiro de 2004 pelo Internet Interdisciplinary Institute. Disponível em: [//www.uoc.edu/in3/dt/20388/index.html](http://www.uoc.edu/in3/dt/20388/index.html). Acesso em: 5 maio 2023.
- BONTIS, N.; DRAGONETTI, N.; JACOBSEN, K.; ROOS, G. A review of the tools available to measure and manage intangible resources. *European Management Journal*, v. 17, n. 4, p. 391-402, 1999.
- BORKO, H. Information science: what is? *American Documentation*, v. 19, n. 1, p. 3-5, 1968.
- BOUTHILLIER, F.; SHEARER, K. Understanding knowledge management and information management: the need for an empirical perspective. *Information Research*, n. 1, v. 8, paper 141. Disponível em: <http://InformationR.net/ir/8-1/paper141.html>. Acesso em: 8 jan. 2023.
- BREEN, M. Informação não é conhecimento: teorizando a economia política da virtualidade. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 6, n. 2, p. 157-171, jul./dez. 2001.
- BRENNAN, N.; CONNEL, B. Intellectual capital: current issues and policy implications. *Journal of intellectual capital*, v. 1, n. 3, p. 206-240, 2000.
- BROWN, J. S.; DUGUID, P. *A vida social da informação*. São Paulo: Makron Books, 2001.
- BUCKLAND, M. *Information and Information Systems*. New York: Ed. Praeger, 1995.
- BYRD, T. A.; TURNER, D. E. Measuring the flexibility of information technology infrastructure: exploratory analysis of a construct. *Journal of management information systems*, n. 1, v. 17, p. 167-208, 2000.

CARDOSO, A. M. P. Pós-modernidade e informação: conceitos complementares? *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, n. 1, v. 1, p. 63-79, 1996.

CARRILLO, P.; ROBINSON, R.; ANUMBA, C.; AL-GHASSANI, A. IMPaKT: A Framework for Linking Knowledge Management to Business Performance. *Journal of knowledge management*, v. 1, n. 1, p. 1-12, 2003.

CARVALHO, R. B. *Aplicações de softwares de gestão do conhecimento: tipologia e uso*. (Dissertação de Mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação, Belo Horizonte, 2000.

CARVALHO, K. Disseminação de informação e informação de inteligência organizacional. *Datagrama Zero*, v. 2, n. 3, jun. 2001. Disponível em: www.dgz.org.br.

CASTELLS, M. *A sociedade em rede*. São Paulo. Paz e Terra, 2000.

CHAUÍ, M. *Convite à Filosofia*. 12. ed. São Paulo: Ática, 2001.

CHOO, C. W. *The Knowing Organization: How organizations use information to construct meaning, create knowledge and make decisions*. New York: Oxford University Press, 1998.

CHOO, C. W. *Web Work: Information seeking and knowledge work on the world wide web*. New York, Kluwer Academic Publisher, 2000.

CHOO, C. W. Environmental scanning as information seeking and organizational learning. *Information Research*, v. 7, n. 1 paper 112, set. 2001. Disponível em: <http://InformationR.net/ir/7-1/paper112.html>. Acesso em: 9 out. 2023.

CLEGG, S. R.; HARDY, C. Organização e estudos organizacionais. In: CALDAS, M.; FACHIN, R.; FISCHER, T. *Handbook de estudos organizacionais*. São Paulo: Ed. Atlas, 1997. p. 27-57.

COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. *Métodos de pesquisa em administração*. Porto Alegre: Bookman, 2003.

CORNACHIONE JR., E. B. *Sistemas integrados de gestão: Arquiteturas, métodos e implantação*. São Paulo: Editora Atlas, 2000.

CRISTÓVÃO, H. T.; BRAGA, G. Ciência da informação e sociologia do conhecimento científico: a intertematicidade plural. *Transinformação*, Campinas, v. 9, n. 3, p. 33-45, set./dez. 1997.

DAVENPORT, T. *Ecologia da Informação*. São Paulo: Futura, 1998.

DAVENPORT, T.; PRUSAK, L. *Working Knowledge*. Boston: Harvard Business School Press, 1998.

DEARSTYNE, B. Strategic Information management. *The information management journal*, v. 2, n. 1, p. 28-39, mar./abr. 2004.

DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*, v. 21, p. 5-33, 1986.

DESLANDES, S. F. A construção do projeto de pesquisa. *In: MINAYO, M. C. S. Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis: Vozes, 1998. p. 31- 50.

DIAKOULAKIS, I.; GEORGOPOULOS, G.; KOULOURIOTIS, D.; EMIRIS, D. Towards a holistic knowledge management model. *Journal of knowledge management*, v. 8, n. 1, p. 32-46, 2004.

DIAS, E. W. Biblioteconomia e ciência da informação: natureza e relações. *Perspectivas em ciência da informação*, Belo Horizonte, v. 5, n. Especial, p. 67-80, jan./jul. 2000.

DRUCKER, P. *Sociedade Pós-Capitalista*. São Paulo: Livraria Pioneira, 1993.

DRUCKER, P. The coming of a new organization. *Harvard business review on knowledge management*, Boston: Harvard Press, p. 1-19, 1996.

DUGUID, P.; BROWN, J. S. Estrutura e Espontaneidade: Conhecimento e Organização. *In: FLEURY, M. T.; OLIVEIRA JR., M. M. (Orgs.). Gestão Estratégica do Conhecimento: Integrando aprendizagem, conhecimento e competências*. São Paulo: Ed. Atlas, 2001.

EDVINSSON, L.; MALONE, M. S. *Capital Intelectual*. São Paulo: Makron Books, 1998.

ELLIS, D.; ALLEN, D.; WILSON, T. Information science and information systems: conjunct subjects, disjunct disciplines. *Journal of the American society for information science*, v. 50, n. 12, p. 1095-1107, 1999.

ELMASRI, R.; NAVATHE, S. B. *Fundamentals of Database Systems*. Menlo Park: Addison Wesley, 1994.

ETZEL, M.; WALKER, B.; STANTON, W. *Marketing*. São Paulo: Makron Books, 2001.

FERREIRA, M. A. T.; VASCONCELOS, M. C. L. R. O processo de aprendizagem e a gestão do conhecimento em empresas mineiras de vanguarda. *Revista Gestão e Tecnologia*, Pedro Leopoldo, v. 1, n. 1, p. 51-75, 2002.

FLETCHER, P. T.; KATZER, J. The information environment of managers. *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*, v. 27, p. 227-261, 1992.

FLEURY, A.; FLEURY, M. T. *Aprendizagem e inovação organizacional*. São Paulo: Atlas, 1995.

FLEURY, A. C. C.; FLEURY, M. T. L. *Estratégias Empresariais e Desenvolvimento de Competências*. São Paulo: Ed. Atlas, 2000.

FRANCINI, W. S. A Gestão do conhecimento: conectando a estratégia e valor para a empresa. *RAE Eletrônica*, v. 1, n. 1, jul./dez. 2002.

FREIRE, I. M.; ARAÚJO, V. R. M. H. Tecendo a rede de Wersig com os indícios de Ginzburg. *Datagrama Zero*, v. 1, n. 6. Disponível em: www.dgz.org.br. Acesso em: 8 maio 2023.

FREITAS, H.; MOSCAROLA, J. Da observação à decisão: Métodos de pesquisa e Análise quantitativa e qualitativa dos dados. *RAE Eletrônica*, v. 1, n. 1, jul./dez. 2002.

GARCIA, C. C. *A problemática da implantação do teletrabalho*. UFMG - Escola de Ciência da Informação, Belo Horizonte, julho de 1998.

- GARVIN, D. Building a learning organization. *Harvard business review on knowledge management*, Boston: Harvard Press, p. 47-80, 1996.
- GÓMEZ, M. N. G. Metodologia de pesquisa no campo da ciência da informação. *Datagrama zero*, v. 1, n. 6, dez. 2000. Disponível em: www.dgz.org.br. Acesso em: 9 maio 2004.
- GONÇALVES, J. E. Processo? Que processo? *Revista de Administração de Empresas*, v. 40, n. 4, p. 8-19, 2000.
- GORDON, C.; TERRA, J. C. C. *Portais corporativos: a revolução na gestão do conhecimento*. São Paulo: Negócio Editora, 2002.
- HARIHARAN, A. Knowledge management as a strategic tool. *Journal of knowledge management practice*, dez. 2002.
- HARRISSON, E. F. Inter-disciplinary models of decision-making. *Management Decision*, v. 31, n. 8, p. 27-33, 1993.
- HAUSER, J.; KATZ, G. Metrics: you are what you measure! *European Management Journal*, v. 16, n. 5, p. 517-528, 1998.
- HICKS, B.; CULLEY, S.; ALLEN, R., MULLINEUX, G. A framework for the requirements of capturing, storing and reusing information and knowledge in engineering design. *International journal of information management*, v. 1, n. 22, p. 263-280, 2002.
- HITT, M.; IRELAND, R.; HOSKISSON, R. *Administração Estratégica*. São Paulo: Thomson, 2002.
- HOFSTEDE, G. Culture's Consequences. *In: PHEYSEY, D. C. Organizational Cultures - Types and Transformations*. Londres: Routledge, 1993.
- HÜTTENEGER, G. Knowledge management system building blocks. *Electronic journal on knowledge management*, v. 1, n. 2, p. 65-76, 2003.

IRANI, Z.; LOVE, P. E. D. The propagation of technology management taxonomies for evaluating investments in information systems. *Journal of Management Information Systems*, v. 17, n. 3, p. 161-177, 2001.

JAMBEIRO, O. Gestão e Tratamento da Informação na Sociedade Tecnológica. *São Paulo em perspectiva*, 1998.

JAMIL, G. L. Repensando a TI na empresa moderna. Rio de Janeiro: Axcel Books do Brasil, 2001a.

JAMIL, G. L. Informações em excesso. *Widebiz by Widesoft*. Disponível em: <http://www.widebiz.com.br/gente/jamil/infoexcesso.htm> I. Acesso em: 7 dez. 2001.

JAMIL, G. L. Absorvendo conhecimento pelo projeto de sistemas. *Revista Eletrônica Developer's Magazine*, Rio de Janeiro: Axcel Books do Brasil. Disponível em: <http://www.axcelbooks.com.br>. Acesso em: 6 fev. 2004.

JÄRVELIN, K.; WILSON, T. D. On conceptual models for information seeking and retrieval research. *Information research*, v. 9, n. 1, paper 163, outubro/2003. Disponível em: <http://InformationR.net/ir/9-1/paper163.html>. Acesso em: 5 jan. 2004.

JOIA, L. A. Measuring intangibles corporate assets: Linking business strategy with intellectual capital. *Journal of Intellectual Capital*, v. 1, n. 1, p. 68-84, 2000.

JOIA, L. A. Medindo o Capital Intelectual. *Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 41, n. 2, p. 54-63, abr./jun. 2001.

KAHANER, L. *Competitive Intelligence: How to gather, analyse, and use Information to move your business to the top*. New York; Touchstone Books, 1998.

KAPLAN, R. S.; NORTON, D. *A estratégia em Ação*. Balanced Scorecard. São Paulo: Ed. Campus, 1997.

KATZER, J.; FLETCHER, P. The information environment of managers. *Annual Review of Information Science and Technology*, Medford: Learned Information, Inc., p.227-263, 1992.

KEARNS, G. S.; LEDERER, A. A resource-based view of strategic IT alignment: How knowledge sharing creates competitive advantage. *Journal of decision sciences*, v. 34, n. 1, winter 2003.

KERLINGER, F. *Foundations of behavioral research*. 2nd edition. New York: Holt, Rinehart e Winston, 1973.

KHULTHAU, C. C. Inside the search process: Information seeking from user's perspective. *Journal of the American society for information science*, v. 42, n. 2, p. 361-371, 1991.

KIMBALL, R. *The data warehouse toolkit*. New York: John Wiley and Sons, 1996.

KOCK, N.; McQUEEN, R.; CORNER, J. *The Nature of Data, Information and Knowledge Exchanges in Business Processes: Implications for Process Improvement and Organizational Learning*. *The Learning Organization*, v. 4, n. 2, p. 70-80, 1997.

KOLEKOFSKI, K. E.; HEMINGER, A. Beliefs and attitudes affecting intentions to share information in an organizational setting. *Information and management*, n. 40, p. 521-532, 2003.

KOTLER, P. *Marketing para o século XXI*. São Paulo: Ed. Futura, 1999.

KOTLER, P. *Administração de Marketing*. 10. ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2002.

KROLL, M.; PARNELL, J.; WRIGHT, P. *Administração estratégica – conceitos*. São Paulo: Ed. Atlas, 2000.

KUHLTHAU, C. C. Inside the search process: information seeking from the user's perspectiva. *Journal of the american society for information science*, v. 42, n. 5, p. 361-371, 1991.

KULONDA, D.; ARIF, M.; LUCE, J. Legacy Systems: must history repeat itself? *Journal of knowledge management practice*, v. 1, n. 2, dez. 2003.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. *Metodologia científica*. 3. ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2000.

LASTRES, H. M. M.; ALBAGLI, S. *Economia da informação, do conhecimento e do aprendizado*. Informação e globalização na era do conhecimento. São Paulo, Campus, 1999. p. 26-57.

LEIDNER, D. E. Executive information systems: their impact on executive decision making. *Journal of management information systems*, v. 10, n. 3, p. 139-155, winter 1994.

LEITHBRIDGE, T. C. *Practical techniques for organizing and measuring knowledge*. Universidade de Ottawa - School of Graduate Studies and Research, Ottawa, Canadá, 1994.

LEONIDAS, G. Information design: the missing link in information management? *International journal of information management*, v. 20, n. 1, p. 73-76, 2000.

LEVIN, I.; HUNEKE, M.; JASPER, J. D. Information processing at successive stages of decision making: need for cognition and inclusion – exclusion effects. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, v. 82, n. 2, p. 171-193, jul. 2000.

LLOYD-WILLIAMS, M. Discovering the hidden secrets in your data – the data mining approach to information. *Information research*, v. 2, n. 3, 1997. Disponível em: <http://informationr.net/ir/3-2/paper36.html>. Acesso em: 9 mar. 2023.

LOWY, A.; TAPSCOTT, D.; TICOLL, D. *Capital digital*. São Paulo: Makron Books, 2001.

LYLES, M. A. Aprendizagem Organizacional e transferência de conhecimento em joint ventures internacionais. In: FLEURY, M. T.; OLIVEIRA, M. M. O. (Orgs.). *Gestão Estratégica do Conhecimento*. São Paulo: Ed. Atlas, 2001. p. 273-293.

MALHOTRA, N. *Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada*. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001. 720 p.

MALHOTRA, Y. *Measuring knowledge assets of a nation: knowledge systems for development*. Research paper para a conferência do Advisory Council of Social Affairs da divisão de administração pública e gestão de desenvolvimento da ONU, setembro de 2003. Disponível em: www.brint.com. Acesso em: 5 fev. 2023.

MALONE, J. D. Shooting the past: an instructional case of knowledge management. *Journal of information systems*, v. 17, n. 2, p. 41-49, set./dez. 2003.

MARCHAND, D. Managing information quality. In: WORMELL, I. *Information quality: definitions and dimensions*. London: Taylor Graham, 1990. p. 7-17.

MARQUES, M.; LAZZARINI NETO, S. Capital humano e TI gerando vantagem competitiva. *RAE Eletrônica*, v. 1, n. 2, jul./dez. 2002. Disponível em: <http://www.rae.com.br/eletronica/index.html>. Acesso em: 6 maio 2023.

MARION, W.; SIMON, A. *Workgroup computing*. Boston: Mc Graw Hill, 1996.

MATTAR, F. N. *Pesquisa de Marketing*. São Paulo: Ed. Atlas, 1992.

McGARRITY, J. Implementing a knowledge management solution: from scattered, Individual Tools to a shared, fully-stocked workshop. *Proceedings of the 29th Annual ACM SIGUCCS conference on User services*, out. 2001.

MEADOW, C. T. *Text information retrieval systems*. San Diego: Academic Press, 1992.

MILLER, F. J. $I = 0$ – information has no intrinsic meaning. *Information Research*, v. 8, n. 1, paper 140. Disponível em: <http://InformationR.net/ir/8-1/paper140.html>. Acesso em: 7 out. 2002.

MILLER, S. Competitive Intelligence - an overview. *Competitive Intelligence Magazine*, v. 14, n. 3, p. 43-55, mar. 2001. Disponível em: <http://www.sci.org/library/overview.pdf>. Acesso em: 6 out. 2023.

- MINAYO, M. C. S. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. São Paulo: Ed. Hucitec, 1994.
- MINTZBERG, H. RAISINGHANI, D.; THÉORÊT, A. The structure of "unstructured" decision processes. *Administrative Science Quarterly*, v. 21, n. 2, p. 246-275, jun. 1976.
- MINTZBERG, H.; AHLSTRAND, B.; LAMPEL, J. Todas as partes do elefante. *L'expansion Management Review*, p. 6-16, mar. 1986.
- MINTZBERG, H.; AHLSTRAND, B.; LAMPEL, J. *Safári de Estratégia*. Porto Alegre: Bookman, 2000.
- MOTTA, F. C. P.; CALDAS, M. Introdução: cultura organizacional e cultura brasileira. In: MOTTA, F. C. P.; CALDAS, M. (Orgs.). *Cultura organizacional e cultura brasileira*. São Paulo: Ed. Atlas, 1997. p. 15-22.
- MOURITSEN, J.; LARSEN, H.T.; BUKH, P. N. D. Intellectual capital and the capable firm: narrating, visualizing and numbering for managing knowledge. *Accounting, Organization and Society*, n. 26, Elsevier Science, p. 735-762, 2001.
- MOUTIAN, S.; HAMA, T. *Teoria da abrangência: um conhecimento inédito de transformação e mudança nas organizações*. São Paulo: Ed. Cultrix, 2001.
- NEGROPONTE, N. *A vida digital*. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.
- NETCHES, R.; FILKES, R.; FININ, T.; GRUBER, T.; PATIL, R.; SENATOR, T.; SWARTOUT, W. Enabling technologies for knowledge sharing. *Artificial Intelligence Magazine*, v. 12, n. 3, p. 12-26, 1991.
- NICKERSON, J. A.; SILVERMAN, B. S. Intellectual capital management strategy: the foundation of successful new business. *Journal of knowledge management*, v. 1, n. 4, p. 320-331, jun. 1998.
- NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. *Criação de conhecimento na empresa: Como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação*. 5. ed. São Paulo: Campus, 1997.

- NORRIS, D. M.; MASON, J.; ROBSON, R.; LEFRERE, P.; COLLIER, G. A revolution in knowledge sharing. *ACM Education Review*, set./dez. 2003.
- OLIVEIRA, D. P. R. *Excelência na administração estratégica*. São Paulo: Ed. Atlas, 1999.
- OLIVEIRA, D. P. R. *Planejamento Estratégico*. São Paulo: Ed. Atlas, 2000.
- OLIVEIRA, D. P. R. *Sistemas de Informações Gerenciais*. São Paulo: Ed. Atlas, 2002.
- OLIVEIRA, M. A pesquisa científica na ciência da informação: análise da pesquisa científica financiada pelo CNPQ. *Revista Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 6, n. 3, p. 143-156, jul./dez. 2001.
- OLIVEIRA, JR. *et al.* Transferência do conhecimento e “best practices” em redes corporativas globais. *Anais do Enanpad*, 2001.
- OLIVEIRA JR., M. M.; SOMMER, P.; COLOMBINI, F.; IKEBE, N. Transferência de Conhecimento e 'Best Practices' em Redes Corporativas Globais. *Anais do Enanpad*, 2001.
- PAIM, I.; NEHMY, R. M. Q. Questões sobre a avaliação da informação: uma abordagem inspirada em Giddens. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 81-95, jul./dez. 1998.
- PAPMEHL, A. Accounting for knowledge. *CMA Management*, p. 26-30, 2004.
- PETTY, R.; GUTHRIE, J. Intellectual capital literature review: measurement, reporting and management. *Journal of intellectual capital*, v. 1, n. 2, 2000.
- PFEFFER, J. SUTTON, R. I. Turning knowledge into action: The knowing-doing gap. Boston: Harvard Business School Press, 2000. p. 243-263.
- PHEYSEY, D. C. *Organizational Cultures - Types and Transformations*, Londres: Routledge, 1993.
- PHOHA, V. V. An Interactive Dynamic Model for Integrating Knowledge Management Methods and Knowledge Sharing Technology in a Traditional Classroom. *Proceedings of SIGCSE*, p. 144-148, 2001.

PLOSKER, G. The information strategist. *Information Today*, p. 48-50, mar./abr. 2004.

PONZI, L.; KOENIG, M. Knowledge management: another management fad? *Information Research*, v. 8, n. 1, paper 145. Disponível em: <http://InformationR.net/ir/8-1/paper145.html>. Acesso em: 8 out. 2002.

PORTER, M. *Vantagem competitiva: Criando e sustentando um desempenho superior*. Rio de Janeiro: Campus, 1986a.

PORTER, M. *Estratégia Competitiva*. São Paulo: Campus, 1986b.

PRESSMAN, R. *Software Engineering*. Boston: Makron Books, 1999.

REA, L. M.; PARKER, R. A. *Metodologia de pesquisa: do planejamento à execução*. Trad. Nivaldo Montigelli Jr. São Paulo: Pioneira, 2000.

REAGANS, R.; McEVILY, B. Network structure and knowledge transfer: the effects of cohesion and range. *Administrative Science Quarterly*, v. 48, p. 240-267, 2003.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. Alinhamento do Planejamento Estratégico da Tecnologia da Informação ao Empresarial – análise preliminar de um modelo na prática de grandes empresas brasileiras. *Anais do Enanpad*, 2001.

RICARDO, F. *Hypertext and knowledge management*. Proceedings of the second international conference on Information and knowledge management, dez. 2001.

RICHARDS, D. *Dissemination of information*. Handbook of special librarianship. London: ASLIB, 1992.

RODRIGUES, S. De fábricas a lojas de conhecimento: As universidades e a desconstrução do conhecimento sem cliente. In: FLEURY, M. T.; OLIVEIRA, M. (Orgs.). *Gestão estratégica do conhecimento*. São Paulo: Atlas, 2001. p. 86-117.

ROOS, G.; BAINBRIDGE, A.; JACOBSEN, K. Intellectual capital analysis as a strategic tool. *Strategy and leadership*, p. 21-26, abr. 2001.

- RYLATT, A. Measuring Know-How. *Information Today*, p. 36-39, jul. 2003.
- SANTOS, B. L. Information systems: similarities and differences across organizations. *Omega Journal of management Science*, v. 17, n. 1, p. 9-20, 1989.
- SANTOS, R. N. M.; BERAQUET, V. S. M. Informação estratégica e empresa: o discurso à prova dos fatos. *Datagrama zero*, v. 2, n. 3, jun. 2001. Disponível em: <http://www.dgz.org.br>. Acesso em: 9 abr. 2023.
- SANTOS, P. L. V. A. C.; SANT'ANNA, R. C. G. Transferência da Informação: análise para valorização das unidades de conhecimento. *Datagrama zero*, v. 3, n. 2, abr. 2002. Disponível em: <http://www.dgz.org.br>. Acesso em: 9 abr. 2004.
- SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, 1996.
- SAVIC, D. Evolution of information resource management. *Journal of librarianship and information science*, v. 24, n. 3, set. 1992.
- SCHEIN, E. Organizational culture and leadership. In: FLEURY, A.; FLEURY, M. T. *Aprendizagem e inovação organizacional*. São Paulo: Ed. Atlas, 1995.
- SELLTIZ, C.; WRIGHTSMAN, L.; COOK, S.; KIDDER, L. *Métodos de Pesquisa nas Relações Sociais*. São Paulo: EPU, 1985.
- SERVA, L. *Jornalismo e desinformação*. São Paulo: Senac, 2001.
- SETZER, V. Dado, Informação, conhecimento e Competência. *Datagrama Zero*, v. 10, n. 1, dez. 2001. Disponível em: www.dgz.org.br. Acesso em: 7 fev. 2004.
- SHARMA, R. K. Understanding Organizational Learning Through Knowledge Management. *Journal of Information & Knowledge Management*, v. 2, n. 4, p. 343-352, 2003.

SILVA, S. L. Informação e competitividade: a contextualização da gestão do conhecimento em processos organizacionais. *Revista Ciência da Informação*, Brasília: UNB, v. 31, n. 2, p. 142-151, maio/ago. 2002.

SIMON, A.; MARION, W. *Workgroup Computing: Workflow, Groupware and messaging*. New York, 1996.

SMITH, M. K. "Communities of practice". The encyclopedia of informal education. Disponível em: www.infed.org/biblio/communities_of_practice.htm. Acesso em: 9 jan. 2023.

SMITH, P. A. C.; McLAUGHLIN, M. Knowledge management: people are important! *Journal of knowledge management practice*, v. 2, n. 1, jan. 2004.

SMITHSON, S. Information retrieval evaluation in practice: a case study approach. *Information processing and management*, v. 30, n. 2, p. 205- 221, 1994.

SOLE, D.; APPLGATE, L. *Knowledge sharing practices and technology use norms in dispersed development teams*. Proceedings of the twenty first international conference on Information systems, dez. 2000, p. 581-587.

SOMMERVILLE, I. *Engenharia de Software*. São Paulo: Makron Books, 2002.

SOUZA, K. de. Knowledge management barriers: Why technology imperative seldom works. *Business horizons*, p. 24-29, jan./fev. 2003.

SPYER, M. A.; BARROS, B. T. *O estilo brasileiro de administrar*. Sumário de um modelo de ação cultural brasileiro com base na gestão empresarial.

STAMOULIS, D.; KANELIS, P.; KANELIS, G.; MARTAKOS, D. An approach and model for assessing business value of e-banking distribution channels: evaluation as communication. *International Journal of information management*, v. 1, n. 22, p. 247-261, 2002.

STEWART, T. *Capital Intelectual*. São Paulo: Campus, 1998.

STIGLITZ, J. E. *A globalização e seus malefícios*. São Paulo: Futura, 2002.

SUGGAR, W. User centered perspective of information retrieval research and analysis methods. *Annual Review of Information Science and Technology*, v. 30, p. 77-109, 1995.

SVEIBY, K. E. *A nova riqueza das organizações*. São Paulo: Campus, 1998.

TALLMAN, S.; JENKINS, M.; HENRY, N.; PINCH, S. Knowledge, clusters and competitive advantage. *Academy of Management Review*, v. 29, n. 2, p. 258-271, fev. 2004.

TAVARES, M. C. *Gestão Estratégica*. São Paulo: Atlas, 2000.

TAYLOR, R. S. Information values in decision contexts. *Information Management Review*, v. 1, p. 47-55, 1985.

TEECE, D. J. Strategies for managing knowledge assets: the role of firm structure and industrial context. *Long range planning*, v. 33, p. 35-54, 2000.

TOFFLER, A. *A terceira onda*. Rio de Janeiro: Record, 1995.

TUGGLE, F.; GOLDFINGER, W. A methodology for mining embedded knowledge from process maps. *Human systems management*, v. 1, n. 23, p. 1-14, 2004.

TUOMI, I. Data is more than knowledge: Implications of the reversed knowledge hierarchy for knowledge management and organizational memory. *Journal of Management Systems*, v. 16, n. 3, p. 103-117, winter 2000.

VAKKARI, P. Library and Information Science: its content and scope. *Advances in Librarianship*, v. 18, p. 1-55, 1994.

VAN ECK, W. F. V. V. Quality of information. *Management Datamatics*, p. 11-18, 1980.

VANDERBOSH, B.; HUFF, S. Searching and scanning: how executives obtain information from executive information systems. *Management information science quarterly*, v. 21, n. 1, p. 81-107, mar. 1997.

VASCONCELOS, M. C. R. L. *Cooperação universidade/empresa na pós-graduação: contribuição para a aprendizagem, a gestão do conhecimento e a inovação na indústria mineira.* (Tese de Doutorado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciências da Informação, Belo Horizonte, 2000.

VERA, D.; CROSSAN, M. Strategic leadership and organizational learning. *Academy of management review*, v. 29, n. 2, p. 222-240, 2004.

VINAS, T. Surviving information overload. *Industry Review*, p. 22-29, abr. 2003.

VON KROGH, G.; NONAKA, I.; ICHIJO, K. *Facilitando a Criação de Conhecimento: Reinventando Empresa com Poder*, Campus, 2001.

WARNER, J. What should we understand by information technology (and some hints at other issues)? *Aslib proceedings*, v. 52, n. 9, p. 350- 370, out. 2000.

WATSON, H. J. Determining information requirements for an EIS. *Management information systems quarterly*, v. 17, n. 3, p. 255-269, set. 1993.

WERSIG, G. Information Science: The study of postmodern knowledge usage. *Information Processing and Management*, v. 29, n. 2, p. 229-239, 1992.

YIN, R. K. *Estudos de caso: Planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman, 1994.

YU, C. M. Socialising information management: the influence of the opinion leader. *Journal of knowledge management practice*, dez. 2002.

