

MASSUQUETO, Kamila; SANTOS, Nayla Kedma de Carvalho. **A GESTÃO DO CONHECIMENTO COMO RECURSO VALORATIVO NAS AÇÕES DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.** Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.10, n.1, p.01-14, TRI I 2016. ISSN 1980-7031.

A GESTÃO DO CONHECIMENTO COMO RECURSO VALORATIVO NAS AÇÕES DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

MASSUQUETO, Kamila¹
SANTOS, Nayla Kedma de Carvalho²

RESUMO

Aborda a Gestão do Conhecimento como recurso valorativo nas ações das bibliotecas universitárias, por se tratar de uma instituição social cuja atuação visa suprir as necessidades informacionais dos usuários por meio de intervenções administrativas, técnicas e diferenciadas. Desta forma, aponta o percurso da Informação ao Conhecimento, apresenta o conhecimento como sendo um insumo organizacional, mostra a Biblioteca Universitária como uma organização social e apresenta o Conhecimento como Capital Estratégico. Por fim, demonstra a aplicabilidade da gestão do conhecimento nas bibliotecas universitárias. Em termos metodológicos, trata-se de pesquisa bibliográfica, a partir da consulta em fontes especializadas e complementares, que permitem a confirmação dos pressupostos de forma integral.

Palavras-chave: Gestão do Conhecimento. Biblioteca Universitária. Capital Estratégico.

ABSTRACT

Approach the Knowledge Management as evaluative feature in the actions of university libraries, because it is a social institution whose work aims to meet the information needs of users through administrative, technical and special interventions. Thus, pointing Information to Knowledge course presents knowledge as an organizational input, shows the University Library as a social organization and introduced the Knowledge as a Strategic Capital. Finally, demonstrates the applicability of knowledge management in university libraries. In methodological terms, it is about literature, from the query into specialized and complementary sources that allow confirmed the assumptions in full.

Keywords: Knowledge Management. University Library. Strategic Capital.

¹ Graduada em Administração de Empresas, Especialista em Controladoria, Mestranda em Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação **UFPR**. Avaliadora e Orientadora de TCC do Centro Universitário UNINTER. E-mail: kamila.massuqueto@gmail.com

² Bacharel em Biblioteconomia, graduada na Universidade Estadual do Piauí (UESPI) e MBA em Administração e Gestão do Conhecimento no Centro Universitário UNINTER. Bibliotecária da **UFPI**.

1 INTRODUÇÃO

Desde a década de 40, notórios avanços proporcionados pela revolução da informática, impactaram os procedimentos e os comportamentos organizacionais. Assim, houve a transição da Sociedade da Informação para a Sociedade do Conhecimento. No decorrer dessa transição, os processos organizacionais sofreram grandes influências das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs). Desse modo, o conhecimento passou a ser visualizado como um ativo organizacional. Em decorrência disso, a Gestão do Conhecimento (G.C) tem sido questão de estudo, debates e reflexões.

De forma similar, as unidades de informação (Bibliotecas, Centros e Sistemas de Informação e Documentação) também acompanharam e moldaram suas atuações a fim de atender as demandas do meio em que estavam inseridas. Essas unidades são constituídas por instituições com enfoques complexos, que divergem e convergem, simultaneamente. Possuem ainda, direcionamentos distintos quanto aos serviços e produtos. No entanto, todas as instituições obedecem ao percurso da aquisição, processamento, armazenamento e disseminação da informação, cada qual com o modus operandi específico. Nesse contexto, a Biblioteca Universitária (B.U) apresenta-se como um setor dinâmico que visa à prestação de serviços e obter como lucro a utilização dos seus produtos em aspectos qualitativos e quantitativos.

Para tanto, a execução dos processos e a elaboração dos serviços e produtos, suscita do Bibliotecário: postura estratégica, gerencial e inovadora. Logo, o tema realiza uma abordagem da Gestão do Conhecimento como recurso valorativo nas ações das bibliotecas universitárias, por se tratar de uma instituição social cuja atuação visa suprir as necessidades informacionais dos usuários por meio de intervenções administrativas, técnicas e diferenciadas. Afinal, conforme as demais organizações, as bibliotecas universitárias acompanham a dinâmica do ambiente em que estão inseridas. E por conta disso, é primordial ao bibliotecário refletir sobre suas práticas de gestão e buscar adequar os produtos e serviços da biblioteca de acordo com o perfil e interesse do usuário, motivado pela visão de que a compreensão da gestão do

MASSUQUETO, Kamila; SANTOS, Nayla Kedma de Carvalho. **A GESTÃO DO CONHECIMENTO COMO RECURSO VALORATIVO NAS AÇÕES DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.** Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.10, n.1, p.01-14, TRI I 2016. ISSN 1980-7031.

conhecimento é capaz de agregar valor às suas práticas, seja através dos processos como dos serviços dessa unidade de informação.

A partir do exposto, esta abordagem objetiva apontar o percurso da Informação ao Conhecimento como sendo um insumo organizacional, a gestão do conhecimento como processo, mostrar a biblioteca universitária como uma organização social, apresentar o conhecimento como capital estratégico. E por fim, demonstrar a aplicabilidade da gestão do conhecimento nas ações das

bibliotecas universitárias.

O presente trabalho ascende à seguinte questão que norteia a pesquisa:

É possível utilizar a gestão do conhecimento como recurso valorativo nas ações das bibliotecas universitárias?

Conforme o exposto, este trabalho tem como objetivo geral:

Apresentar as vantagens competitivas que a gestão do conhecimento proporciona aos processos organizacionais.

A execução deste objetivo maior depreende os seguintes objetivos operacionais:

- Detectar os elementos que estruturam o conhecimento como insumo organizacional;
- Apresentar a gestão do conhecimento como recurso capaz de agregar valor às ações realizadas nas bibliotecas universitárias.

Tais objetivos orientam à formulação de determinados pressupostos, que estão passíveis de serem comprovados ou refutados ao longo do estudo, a saber:

- O conhecimento pode ser considerado um insumo organizacional;
- A gestão do conhecimento é capaz de agregar valor às ações realizadas nas bibliotecas universitárias.

Portanto, o presente artigo visa demonstrar que essa unidade de informação, atuando como gestora do estoque informacional acumulado pela compra e produção científica da universidade, possui o potencial para constituir-se numa rede social, com condição de incentivar a criação do conhecimento, estimular a atitude científica entre os estudantes e fortalecer o

MASSUQUETO, Kamila; SANTOS, Nayla Kedma de Carvalho. **A GESTÃO DO CONHECIMENTO COMO RECURSO VALORATIVO NAS AÇÕES DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.** Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.10, n.1, p.01-14, TRI I 2016. ISSN 1980-7031.

espírito da pesquisa, mediante parceria entre os seguintes componentes da instituição: Biblioteca – Corpo Docente e Biblioteca – Corpo Administrativo.

2 DA INFORMAÇÃO AO CONHECIMENTO

Ao observar a evolução dos modelos de gestão é possível afirmar que, grandes impactos sociais, econômicos e culturais ocorreram a partir da Revolução Industrial, que proporcionou as bases para as revoluções posteriores. Visto isso, não há como compreender algo sem antes conhecer a história ou o porquê veio a ser, como defendia Hobsbawn (2004).

Assim, a Revolução Industrial, que compreendeu o período de 1750 a 1970, dividiu-se em 3 fases, conforme consta no quadro 1.

Diante deste contexto, surge a Informação visualizada como um produto, uma ferramenta capaz de desenvolver e propiciar lucros às organizações, ou seja, a explosão informacional e a evolução das tecnologias informacionais e de comunicação estimulou o aumento da produção e revolucionou a circulação do conhecimento.

Para Caiçara Júnior (2011) o uso da informação consiste na sua utilização estratégica a qual permite que a organização alcance vantagens competitivas em relação à concorrência e a possibilidade de gerar novos negócios. Assim, ao considerar essa diretriz é possível visualizar que a revolução informacional proporcionou espaço à Sociedade do Conhecimento a partir do momento que a geração do saber se deu a partir dos saberes já existentes. Desse modo, equivale ao Conhecimento a completude de informações, dados e relações.

Portanto, diante de tantas transformações, a fim de garantir que o conhecimento seja um ativo organizacional, a Gestão do Conhecimento tem ocupado grande espaço e suscitado inúmeros estudos.

2.1 GESTÃO DO CONHECIMENTO COMO PROCESSO

Certa vez, Luiz Quel (2006, p. 17) afirmou que “O estudo do conhecimento é um dos maiores desafios do homem, desde os primórdios de sua existência consciente”. E de fato isso

MASSUQUETO, Kamila; SANTOS, Nayla Kedma de Carvalho. **A GESTÃO DO CONHECIMENTO COMO RECURSO VALORATIVO NAS AÇÕES DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.** Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.10, n.1, p.01-14, TRI I 2016. ISSN 1980-7031.

é verdade, pois ao considerar que o contexto social, religioso e político do indivíduo interferem no modo como o conhecimento é construído e exteriorizado através de suas práticas e ações.

Tão logo, é este o grande diferencial do trabalhador na sociedade contemporânea: aquele que consegue desenvolver habilidades e executar ações junto ao ambiente em que está inserido. Para isso, é necessário que o indivíduo ou a organização na qual ele pertença, opere de forma aberta, com o compartilhamento de dúvidas e diagnosticando as demandas do ambiente que se pretende alcançar. Desse modo, Quintans e Quelhas (2012, p.10) pontuam que: “[...] o âmago do processo de criação do conhecimento organizacional ocorre no nível da equipe, mas a organização oferece os contextos ou dispositivos organizacionais que facilitam as atividades do grupo”, como também a criação e o acúmulo do conhecimento no nível individual.

Desta forma, surgiu a necessidade de gerenciar esse ativo. Assim,

[...] a gestão do conhecimento pode ser entendida como um processo de recuperação, disseminação e utilização do conhecimento para se atingir metas da organização. Compreende-se o conhecimento como a informação interpretada, o que ela significa, e o que pode causar com o seu uso. Ela pode ser usada para tomada de decisões e ações, com o objetivo de obter vantagens, antever cenários e formular propostas, etc. (OLIVEIRA, 2012, p. 1)

Visto isso, é nítido o potencial que o conhecimento gerenciado pode garantir à organização melhorias na prestação de serviços e produtos. Consequentemente, assegura a elas o potencial competitivo, em outras palavras, a Gestão do Conhecimento é caracterizada como um instrumento que possibilita o estudo dos mapeamentos dos processos para geração do conhecimento (QUINTANS; QUELHAS, 2012).

Após apresentar a definição do conhecimento, a importância da sua gestão e como a aplicabilidade confere diferencial competitivo entre as empresas. Emerge o seguinte questionamento: A Gestão do Conhecimento como um processo, depende do reconhecimento e entendimento do conhecimento para se obter um produto/resultado final?

Luiz Quel (2006) desenvolveu a Pirâmide da estrutura do conhecimento em organizações, por meio dela é possível detectar os elementos que permitem definir o conhecimento como um insumo organizacional, observada na figura 1.

No nível A verifica-se a qualificação dos indivíduos. Esses devem possuir competência e habilidades específicas, e às empresas cabe o dever de incentivar e favorecer o

MASSUQUETO, Kamila; SANTOS, Nayla Kedma de Carvalho. **A GESTÃO DO CONHECIMENTO COMO RECURSO VALORATIVO NAS AÇÕES DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.** Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.10, n.1, p.01-14, TRI I 2016. ISSN 1980-7031.

aperfeiçoamento dos trabalhadores. O nível B é o momento do direcionamento, pois ao passo que a empresa olha para si e se avalia, ela estabelece os objetivos e metas que almeja alcançar. É a etapa da delimitação da sua atuação. No nível C, compete à empresa disponibilizar o conhecimento adquirido a toda estrutura, o apresentando como fonte para operacionalizar, renovar e favorecer a formação de novos conhecimentos, tecnologias e ações.

Portanto, para que uma organização ou setor alcance o resultado final almejado, é preciso que esteja estrategicamente estruturada e principalmente, que estabeleça formas de reconhecer e valorizar o conhecimento e os indivíduos que o detém.

3 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: UMA INSTITUIÇÃO SOCIAL?

Ribeiro (2013) relata que dentro de uma organização social os indivíduos são livres para tomar decisões e realizar escolhas tendo como referencia as normas dadas pela estrutura social, concordando ou não com os valores grupais, com as convenções. Da mesma forma ocorre com a Biblioteca Universitária (B.U), afinal ela equivale a uma parte de uma estrutura maior, a Universidade, que possui missão, objetivos e normas que são refletidos nas intervenções que visam oferecer suporte ao ensino, pesquisa e extensão.

Tão logo, a “[...] biblioteca universitária como instituição social deve atuar na perspectiva de fortalecer o significado social do conhecimento, subsidiando a geração de novas informações [...]” (VARELA; BARREIRA; BARBOSA, p.11) e como potenciais incrementadores das atividades acadêmicas. Visualizada desse modo, essa unidade de informação por estar inserida em ambientes de ensino, espera-se que ela acompanhe a dinâmica da sala de aula e reflita constantemente sobre suas práticas e aplique inovações nos produtos e serviços que irão oferecer aos seus usuários.

Em outros termos, que incentive e auxilie na busca por informações que irão gerar conhecimentos e proporcionar novas inquietudes e exigências que nortearão à equipe da biblioteca a produzirem novos instrumentos e serviços facilitadores no processo de pesquisa, aprendizado e criação.

MASSUQUETO, Kamila; SANTOS, Nayla Kedma de Carvalho. **A GESTÃO DO CONHECIMENTO COMO RECURSO VALORATIVO NAS AÇÕES DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.** Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.10, n.1, p.01-14, TRI I 2016. ISSN 1980-7031.

3.1 O CONHECIMENTO COMO CAPITAL ESTRATÉGICO

Em face do contexto marcado pela dinamicidade, em todas as esferas do fazer humano, fomentada com o uso das novas tecnologias da informação e comunicação, as bibliotecas universitárias são impulsionadas a estabelecerem planos estratégicos que priorizem a formação continuada de seu corpo técnico e administrativo, a fim de possibilitar a realização de suas atividades meio e fim cada vez mais eficiente e eficaz (OLIVEIRA, et. al., 2010). Em suma, a biblioteca universitária corresponderá plenamente aos anseios de seus usuários a partir do momento que o recurso humano que a integra, entender que serão as ações e atitudes provocadas por eles, que farão o diferencial, assim a busca e o aperfeiçoamento do conhecimento equivalem a uma linha estratégica no qual o uso e gestão do conhecimento dos colaboradores da biblioteca será um recurso valorativo nas ações do setor.

Em virtude disso, novas perspectivas estão sendo alimentadas para uma prática administrativa de excelência e de um atendimento de qualidade ao usuário, seja na atuação, na inovação dos processos de trabalho, nas metodologias de treinamento e na gestão da informação. Portanto, conforme afirma Varela, Barreira e Barbosa (2012) cabe à figura do mediador, no caso o Bibliotecário, direcionar ou promover as seguintes atitudes:

- Acolher o outro;
- Compreender o processo de construção do conhecimento;
- Propiciar mudanças na relação com o conhecimento;
- Fomentar o processo de reflexão;
- Criar diferentes estratégias de disseminar o conhecimento;
- Ter coerência entre discurso e atitude;
- Contribuir para a formação de pessoas proativas;
- Usar estratégias para atingir a inteligência do sujeito;
- Criar condições de desenvolver valores culturais específicos, éticos e estéticos;
- Permitir deslocamentos e alternativas de posições momentâneas entre receptores e emissores, por meio da mediação e dialogicidade.

MASSUQUETO, Kamila; SANTOS, Nayla Kedma de Carvalho. **A GESTÃO DO CONHECIMENTO COMO RECURSO VALORATIVO NAS AÇÕES DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.** Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.10, n.1, p.01-14, TRI I 2016. ISSN 1980-7031.

Apresentada dessa forma, a biblioteca universitária é visualizada aqui, além de um espaço de estudo e consulta. Logo, o conhecimento reconhecido e aperfeiçoado pelo Bibliotecário possui a potencialidade de se transformar no Capital Estratégico da biblioteca.

3.2 A APLICABILIDADE DA GESTÃO DO CONHECIMENTO NAS AÇÕES DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Conforme foi exposto anteriormente, a natureza da biblioteca universitária é ser a parte de um todo. Nessa perspectiva, Maciel e Mendonça (2013, p. 2) afirmam que: [...] as bibliotecas universitárias não são organizações autônomas, e sim organizações dependentes de uma organização maior – a Universidade, portanto estão sujeitas a receberem influências externas e internas do ambiente que as cercam.

No entanto, uma organização não pode estar estabelecida na absoluta inconstância. É necessário haver formalidade estrutural e padrões que sejam, simultaneamente, simples e flexíveis para encarar todas as incertezas de modo acertado. Assim, o planejamento surge como um instrumento facilitador, pois à medida que “[...] o profissional da informação analisa, de uma perspectiva estratégica, as ameaças e oportunidades do ambiente externo e interno, estará definindo objetivos com mais segurança [...]” (ALMEIDA, 2005, p. 3). E a partir disso, o profissional poderá aplicar seus conhecimentos na elaboração de ações personalizadas, ou seja, que correspondam às demandas dos usuários da organização, que na maioria dos casos são compostos por: Alunos, Docentes e Técnicos Administrativos.

Ainda de acordo com Almeida (2005) é importante ressaltar que, de um modo geral, em bibliotecas e serviços de informação, encontra-se: políticas gerais e específicas, relativas às diversas áreas de atuação e que estas políticas são guias de raciocínio que orientam a tomada de decisão e a ação, ou seja, equivalem a regras e procedimentos, são guias para fazê-lo. Em outras palavras, há teorias que orientam o bibliotecário a estruturar formalmente o setor, no entanto não são formulas prontas e fechadas, o profissional pode acrescentar seus conhecimentos na criação de documentos, processos e ações completamente voltados para os usuários e demandas da instituição. Afinal, [...] "o planejamento estratégico e o conhecimento da capacidade produtiva de uma biblioteca universitária serão determinantes para a geração de

MASSUQUETO, Kamila; SANTOS, Nayla Kedma de Carvalho. **A GESTÃO DO CONHECIMENTO COMO RECURSO VALORATIVO NAS AÇÕES DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.** Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.10, n.1, p.01-14, TRI I 2016. ISSN 1980-7031.

resultados positivos, no que diz respeito à satisfação de seus usuários". (SILVA; SCHONS; RADAS, 2006, p. 1).

Em um passado não muito distante, as bibliotecas universitárias eram visualizadas como o espaço destinado a guarda dos livros, o ambiente de estudo e consulta que possuía como ação de destaque o empréstimo domiciliar. Contudo, as mudanças e exigências impactaram todos os envolvidos: o ambiente social e tecnológico evoluiu, as organizações se adaptaram, os profissionais buscaram adquirir competências e habilidades. Considerando que, “por se tratar de uma biblioteca com estrutura voltada para oferecer acesso à busca informacional de uma elite da sociedade brasileira em termos educacionais, a B.U necessita gerenciar mais do que acervo.” (SILVA; SCHONS; RADAS, 2006, p. 3).

As organizações esperam que o bibliotecário desenvolva ações: serviços e produtos que estimulem o uso e proporcione vida, dinamicidade à biblioteca. Nesse momento, emerge o recurso individual denominado Conhecimento, como sendo o agregador de valor. O bibliotecário detentor de conhecimentos será capaz de aplicá-lo de várias formas e de reconhecer e gerenciar os conhecimentos, o que há de melhor nos indivíduos que compõe sua equipe. Portanto, engana-se àqueles que defendem que o uso de recursos tecnológicos em espaços gerenciados por indivíduos sem formação acadêmica será suficiente para manter uma biblioteca dentro dos padrões atuais, na qual a contribuição do bibliotecário (profissional graduado em Biblioteconomia) excede o processamento técnico de Catalogação, Classificação e Monitoramento do acervo.

Apesar de que, “toda vez que um bibliotecário desenvolve catálogos, classifica e distribui o acervo, ele está gerenciando conhecimentos, amplificando o acesso e agregando valor.” (SILVA; SCHONS; RADAS, 2006, p. 3). Portanto, é válido afirmar que a gestão e direcionamento do conhecimento é um recurso capaz de agregar valor às ações realizadas nas bibliotecas universitárias. No quadro 2 é possível visualizar a aplicabilidade de algumas ações.

É preciso reinterar que as ações expostas são apenas algumas ações, uma vez que elas estão atreladas e são decorrentes do conhecimento individual, que a partir dele é possível a geração de novos conhecimentos em forma de ações. Dessa forma, os gestores das bibliotecas universitárias devem buscar entender os comportamentos dos usuários, quais são suas demandas e expectativas, pois os processos relativos à prestação do serviço podem ser ajustados e alinhados de acordo com as necessidades deles, ou seja, o usuário irá atribuir identificação de

MASSUQUETO, Kamila; SANTOS, Nayla Kedma de Carvalho. **A GESTÃO DO CONHECIMENTO COMO RECURSO VALORATIVO NAS AÇÕES DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.** Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.10, n.1, p.01-14, TRI I 2016. ISSN 1980-7031.

valor àquela ação efetuada (SILVA; SCHONS; RADAS, 2006). Paralelo às ações em forma de serviços ou produtos é necessário à divulgação, tendo em vista que “[...] é importante lembrar que a promoção não acontece no vácuo. Ela é a parte da implementação de ações estratégicas” (AMARAL, 2001, p. 120).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Vimos nesse artigo à potencialidade e o impacto positivo que o conhecimento gerenciado pode causar nas organizações. Notamos também, o perfil da Biblioteca Universitária na contemporaneidade. A partir disso, foi demonstrado o percurso da Informação ao Conhecimento e o modo como a Gestão do Conhecimento pode ser relevante quando aplicada ao contexto da Biblioteca Universitária.

Desta feita, conceituação e estudos teóricos, foram determinantes para comprovar que a Biblioteca Universitária é uma unidade de informação e que compõe parte de uma organização e como tal, interage com o ambiente na qual está inserida. Assim sendo, a gestão do conhecimento emerge como uma ferramenta capaz de agregar valor às iniciativas realizadas pela biblioteca universitária.

Retornando a proposta dos objetivos expostos na parte introdutória, verifica-se que as informações utilizadas com base no referencial sobre os tópicos que constituem a temática – Gestão do Conhecimento como recurso valorativo nas ações das Bibliotecas Universitárias – permitem confirmar, totalmente, os seus respectivos pressupostos, quais sejam:

- O conhecimento pode ser considerado um insumo organizacional;
- A gestão do conhecimento é capaz de agregar valor às ações realizadas nas bibliotecas universitárias.

A priori, em se tratando da pressuposição – **O conhecimento pode ser considerado um insumo organizacional** – foi totalmente comprovada. Os estudos realizados permitiram detectar os elementos que definem o conhecimento como um insumo organizacional, ou seja, cada um dos elementos envolvidos interage de forma a alcançar o resultado final almejado.

MASSUQUETO, Kamila; SANTOS, Nayla Kedma de Carvalho. **A GESTÃO DO CONHECIMENTO COMO RECURSO VALORATIVO NAS AÇÕES DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.** Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.10, n.1, p.01-14, TRI I 2016. ISSN 1980-7031.

Em se tratando da segunda pressuposição – **A gestão do conhecimento é capaz de agregar valor às ações realizadas nas bibliotecas universitárias** – foi totalmente comprovada. Nessa perspectiva cabe à organização proporcionar os recursos e incentivos necessários e ao Bibliotecário reconhecer e gerenciar os conhecimentos que ele e os outros membros da equipe detêm, a fim de que sejam transformados em ações que correspondam às expectativas e necessidades do ambiente no qual a Biblioteca universitária está inserida.

Por fim, reitera - se que o conhecimento seja visualizado como um ativo organizacional e que os profissionais acompanhem os inúmeros estudos e a aplicabilidade da Gestão do Conhecimento no ambiente organizacional.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. *Planejamento de bibliotecas e serviços de informação*. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2005. 144 p.

AMARAL, Sueli Angélica do. *Promoção: o marketing visível da informação*. Brasília: Brasília Jurídica, 2001. 168 p.

CAIÇARA JÚNIOR, Cícero. *Sistemas integrados de gestão – ERP: uma abordagem gerencial*. 4. ed. Curitiba: Ibpex, 2011. 197 p.

EVOLUÇÃO DOS MODELOS DE GESTÃO. Disponível em: <http://gestao-de-conhecimento.info/mos/view/Evolu%C3%A7%C3%A3o_dos_Modelos_de_Gest%C3%A3o/index.html>. Acesso em: 28 de dez. 2012.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. *A função gerencial na biblioteca universitária*. Disponível em: <<http://www.ndc.uff.br/repositorio/A%20fun%E7%E3o%20gerencial%20na%20Biblioteca%20universit%E1ria.pdf>>. Acesso em: 16 abr. 2013.

OLIVEIRA, Jacqueline Pawlowski, et al. *Potencialidade de novas ferramentas para execução das atividades meio em bibliotecas universitárias*. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16, Rio de Janeiro, 2010. [Anais eletrônicos]..., Rio de Janeiro, RJ: UFRJ, 2010. Disponível em: <http://www.gapcongressos.com.br/eventos/z0070/trabalhos/final_084.pdf>. Acesso: 17 abr. 2012.

OLIVEIRA, Luiz Eduardo Bustamante de. *Gestão do conhecimento na administração de recursos humanos: a informação para gerenciamento de pessoas*. Disponível em: <<http://meuartigo.brasilecola.com/administracao/gestao-conhecimento-na-administracao-recursos-humanos-.htm>>. Acesso em: 07 jan. 2013.

MASSUQUETO, Kamila; SANTOS, Nayla Kedma de Carvalho. **A GESTÃO DO CONHECIMENTO COMO RECURSO VALORATIVO NAS AÇÕES DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.** Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.10, n.1, p.01-14, TRI I 2016. ISSN 1980-7031.

QUEL, Luiz Felipe. *Gestão de conhecimentos e os desafios da complexidade nas organizações.* São Paulo: Saraiva, 2006. 116 p.

QUINTANS, Benjamin Salgado; QUELHAS, Osvaldo. *A gestão do conhecimento como elemento facilitador para melhoria de processos em serviços de saúde: um estudo de caso.* Disponível em:
http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg8/anais/T12_0554_2898.pdf.
Acesso em: 12 dez. 2012.

RIBEIRO, Paulo Silvino. *O que é organização social.* Disponível em: <
<http://www.brasilecola.com/sociologia/o-que-organizacao-social.htm>>. Acesso em: 14 abr. 2013.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da; SCHONS, Claudio Henrique; RADOS, Gregório Jean Varvakis. *Gestão de serviços em bibliotecas universitárias: proposta de modelo.* Informação & Informação, Londrina, v. 11, n. 2, jul./dez. 2006.

VARELA, Aínda Varela; BARREIRA, Maria Isabel de Jesus Sousa; BARBOSA, Marilene Lobo Abreu. *Bibliotecas universitárias: integrando saberes, potencializando a atitude científica.* In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 13, Rio de Janeiro, 2012. Anais..., Rio de Janeiro: Revista Cultura e Cidadania, 2012.

Quadro 1 – Fases da Revolução Industrial

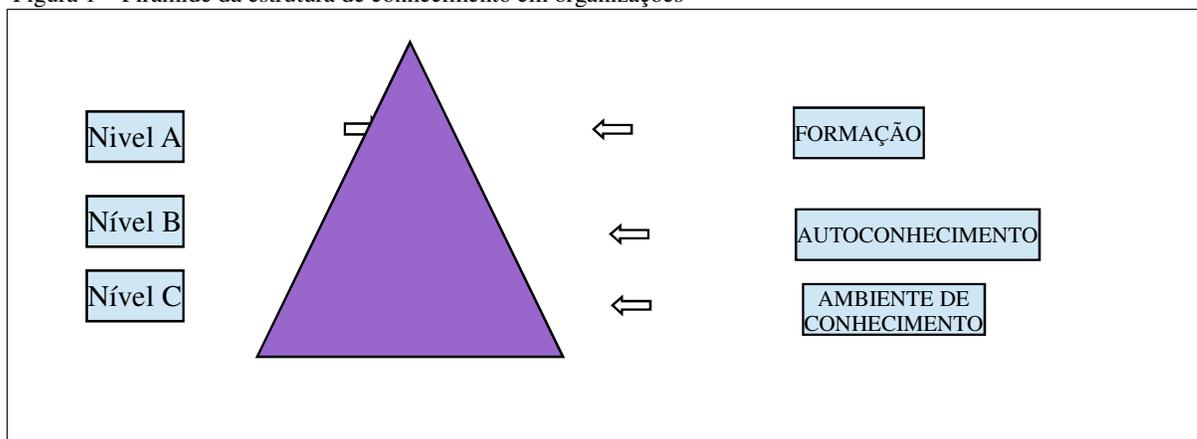
A Era da Produção em Massa	Modelo baseado na administração científica e nas relações humanas. A atenção era exclusivamente voltada para a produtividade e a empresa não se preocupava com o cliente. O objetivo era produzir o máximo de produtos para baixar os custos de produção.
A Era da Eficiência	A eficiência, ponto central, estaria relacionada à busca da

MASSUQUETO, Kamila; SANTOS, Nayla Kedma de Carvalho. **A GESTÃO DO CONHECIMENTO COMO RECURSO VALORATIVO NAS AÇÕES DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.** Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.10, n.1, p.01-14, TRI I 2016. ISSN 1980-7031.

	excelência profissional e burocratização da gestão.
A Era da Qualidade	Percebe-se que a era da qualidade e da competitividade estão interligadas. Havia a busca da satisfação do cliente, treinando e motivando os profissionais para atendê-los da melhor forma e também aumentar os resultados da empresa.

Adaptação da Fonte: EVOLUÇÃO..., 2012, não paginado.

Figura 1 – Pirâmide da estrutura de conhecimento em organizações



Adaptação da Fonte: QUEL, 2006, p. 50.

Quadro 2 – Valor agregado aos serviços nas bibliotecas universitárias

AÇÕES	SERVIÇOS / PRODUTOS COM VALOR AGREGADO
Empréstimo Domiciliar	Quando efetuado de modo totalmente automatizado, possibilita que a renovação e reserva do material seja feita pela internet.
Comutação Bibliográfica	Viabiliza o recebimento do material desejado pelo usuário, quando este se encontra em uma biblioteca de outra região.
Alerta Bibliográfico	Através do perfil do usuário em banco de dados relacional. Enviar email informando a chegada dos materiais que corresponda ao perfil de interesse do usuário.
Lista de novas aquisições	Informações no site ou no mural da instituição com as novas aquisições da biblioteca.
Relação de Websites no site da Biblioteca	Viabilização da compilação dos sites relevantes, ou seja, das fontes de informação específicas de cada área do conhecimento, devendo o bibliotecário ficar atento à mudança constante dos endereços existentes

MASSUQUETO, Kamila; SANTOS, Nayla Kedma de Carvalho. **A GESTÃO DO CONHECIMENTO COMO RECURSO VALORATIVO NAS AÇÕES DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.** Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.10, n.1, p.01-14, TRI I 2016. ISSN 1980-7031.

	na web.
Serviço de Referência	Levantamento bibliográfico e suporte para normalização de trabalhos acadêmicos.
Disseminação Seletiva da Informação	Divulgar informações: artigos, eventos, concursos etc., de acordo com a área de atuação ou estudo do usuário.
Velocidade do Atendimento	Envolve competência, habilidades técnicas e interpessoais dos colaboradores no momento de resposta da demanda.
Cordialidade	Atender os usuários com atenção, compreender suas necessidades e apontar caminhos.
Ambiente Convidativo	Oferecer espaços delimitados: estudo em grupo, estudo individual, acervo geral, acervo de referência, acervo de periódicos, áreas bem sinalizadas, iluminadas e temperatura confortável de acordo com a região.
Flexibilidade	Equipe com capacidade de mudar rapidamente a operação devido às necessidades dos usuários. Sem ferir os padrões estruturantes: normas internas ou hierárquicas.
Condução de Pesquisas	Propiciar o acompanhamento e realizar diálogos com o usuário.
Serviço de Seleção e Aquisição da Informação	Comissão composta por bibliotecário, representante dos docentes e representantes dos alunos, a fim de que os materiais a serem comprados tenham usabilidade e relevância dentro da instituição.
Serviço de Tratamento da Informação (Triagem do material informacional, Registro, Verificação, Catalogação, Classificação)	São ações que determinarão a facilidade com que os usuários irão resgatar o registro de determinada obra através do sistema de gerenciamento do acervo. Cabe ao bibliotecário utilizar esses instrumentos com cuidado, pois por meio deles será possível inserir, descrever e identificar o conteúdo temático dos materiais.
Visitas Orientadas	Deve ser realizada com o propósito de instruir a comunidade acadêmica sobre os procedimentos e requisitos necessários para usufruir os serviços/ produtos que a biblioteca tem a oferecer.
Ações Culturais	Desenvolver eventos, palestras, exposições pontuais, a fim tornar a biblioteca um espaço de efervescência cultural e esclarecedor.

Adaptação da Fonte: SILVA; SCHONS; RADOS, 2006, p.4.