



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ  
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DO BAIXO TOCANTINS  
FACULDADE DE ENGENHARIA INDUSTRIAL  
GRADUAÇÃO DE BACHARELADO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

**ALESSANDRA DIAS ROCHA**

**ANÁLISE DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE  
ABAETETUBA-PA E A RELEVÂNCIA DA GESTÃO DO CONHECIMENTO NO  
EXERCÍCIO DE SUA FUNCIONALIDADE**

Abaetetuba – PA  
2022

ALESSANDRA DIAS ROCHA

ANÁLISE DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE  
ABAETETUBA-PA E A RELEVÂNCIA DA GESTÃO DO CONHECIMENTO NO  
EXERCÍCIO DE SUA FUNCIONALIDADE

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade de Engenharia Industrial da Universidade Federal do Pará, Campus Universitário do Baixo Tocantins, como requisito final para a obtenção do grau de Bacharel em Engenharia de Produção, sob orientação do Prof. Dr. Harley dos Santos Martins.

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) de acordo com ISBD  
Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Pará  
Gerada automaticamente pelo módulo Ficat, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)**

---

R672a Rocha, Alessandra Dias.  
Análise das atividades desenvolvidas na biblioteca municipal de  
Abaetetuba - PA e a relevância da gestão do conhecimento no  
exercício de sua funcionalidade / Alessandra Dias Rocha. — 2022.  
60 f. : il. color.

Orientador(a): Prof. Dr. Harley dos Santos Martins  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade  
Federal do Pará, Campus Universitário de Abaetetuba, Curso de  
Engenharia Industrial, Abaetetuba, 2022.

1. Eficiência. 2. Gestão do conhecimento. 3. Usuários. 4.  
Biblioteca. I. Título.

CDD 610.73068

---

ALESSANDRA DIAS ROCHA

ANÁLISE DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE  
ABAETETUBA-PA E A RELEVÂNCIA DA GESTÃO DO CONHECIMENTO NO  
EXERCÍCIO DE SUA FUNCIONALIDADE

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado e aprovado, para obtenção do título de Bacharel em Engenharia de Produção pelo corpo docente da Faculdade de Engenharia Industrial – FEI, da Universidade Federal do Pará, Campus Universitário do Baixo Tocantins.

Abaetetuba, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 2022.

---

Prof. Dr. Harley dos Santos Martins

UFPA

Orientador

---

XXXX

XXXX

Examinador

---

XXXX

XXXX

Examinador

## DEDICATÓRIA

À minha família com todo amor.

## **AGRADECIMENTOS**

A gratidão nos faz enxergar as bênçãos que recebemos de Deus e fortalece a fé no que haveremos de ser.

Sou grata a minha mãe Maria das Graças Dias Dias, que me ensina a ser persistente e saber que minha raiz está firmada nas águas e florestas e o campo é onde renovamos a força da vida.

Meus sogros, agradeço pelo apoio quando em minhas ausências apoiaram meu lar.

Sou grata a meu esposo Misael Brabo dos Santos que me demonstra seu amor me permitindo a liberdade por sua confiança e cumplicidade.

Minha herança do Senhor Diogo Rocha dos Santos e David Rocha dos Santos, obrigada por compreenderem o meu jeito de amar.

Jamais deixarei de agradecer meus avós pela bela infância que me proporcionaram.

A minhas irmãs que sempre me fizeram ser firme pois seguem meus passos.

Dizer obrigada a todos meus amigos que me ensinaram na escola da vida e ao meu orientador que me conduz a vida acadêmica que nunca se encerra.

A minha cunhada quero agradecer pelo cuidado dispensado a meus filhos em minhas ausências nos momentos de meu estudo.

*A primeira e melhor vitória é conquistar a si mesmo.*

Platão

## RESUMO

Este trabalho tem como objetivo, analisar as atividades desenvolvidas na biblioteca municipal de Abaetetuba-Pa, utilizando como referência a gestão do conhecimento. Sendo assim busca-se averiguar como são realizadas as atividades e de que maneira elas podem ser melhoradas utilizando a gestão do conhecimento, uma vez que ao utilizar a gestão do conhecimento ganha-se qualidade nos serviços oferecidos e eficiência. Na construção do trabalho, a metodologia utilizada consistiu em uma abordagem dos fundamentos teóricos sobre gestão do conhecimento, a fim de identificar e avaliar os pontos essenciais da atividade, evitando atividades desnecessárias, alinhando os processos de atividade de maneira objetiva, para aumentar o foco no usuário da biblioteca, assim também como aplicação de questionário aos funcionários, por meio da plataforma digital Google forms, o que possibilitou a obtenção da realidade da organização, prática e direcionamentos da biblioteca. Assim, identificou-se que a biblioteca pública municipal Miguelina Bitencourt carece de uma organização sistemática em suas práticas fundamentada na gestão do conhecimento.

**Palavras-chave:** Eficiência. Gestão do conhecimento. Usuários. Biblioteca



## **ABSTRACT**

This work aims to analyze the activities developed in the municipal library of Abaetetuba-Pa, using knowledge management as a reference. Thus, it seeks to find out how the activities are carried out and how they can be improved using knowledge management, since by using knowledge management, quality and efficiency in the services offered is gained. In the construction of the work, the methodology used consisted of an approach to the theoretical foundations of knowledge management, in order to identify and assess the essential points of the activity, avoiding unnecessary activities, objectively aligning the activity processes, to increase the focus on the library user, as well as the application of a questionnaire to employees, through the digital platform Google forms, which made it possible to obtain the reality of the organization, practices and directions of the library. Thus, it was identified that the municipal public library Miguelina Bitencourt lacks a systematic organization in its practices based on knowledge management.

**Keywords:** Efficiency. Knowledge management. Users. Library

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> – Triangulação Metodológica .....	37
<b>Figura 2</b> - Pirâmide hierárquica (dados até a ação) .....	17
<b>Figura 3</b> – Divisão do conhecimento .....	18
<b>Figura 4</b> – Espiral do conhecimento .....	22
<b>Figura 5</b> – Ciclo do conhecimento.....	24
<b>Figura 6</b> – Elementos construtivos da gestão do conhecimento.....	25
<b>Figura 7</b> – Características dos serviços .....	28
<b>Figura 8</b> – Fatores de qualidade dos serviços .....	30
<b>Figura 9</b> - Funções da biblioteca .....	32

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Modelos de conversão do conhecimento.....	23
Tabela 2 – Elementos da gestão do conhecimento .....	26
Tabela 3 – Atividades desenvolvidas pela biblioteca Miguelina Bitencourt ....	41

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	13
1.1	JUSTIFICATIVA.....	13
1.2	OBJETIVO GERAL.....	14
1.3	ESPECÍFICOS.....	15
1.4	ESTUTURA DO TRABALHO.....	15
2	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA .....	16
2.1	DEFINIÇÕES E DIVISÕES DO CONHECIMENTO .....	16
2.1.1	Divisões do conhecimento.....	18
2.2	GESTÃO DO CONHECIMENTO: DEFINIÇÕES E MODELOS.....	20
2.2.1	Modelos de gestão do conhecimento no ambiente organizacional.....	22
2.3	SERVIÇOS: CONCEITOS E CARACTERÍSTICAS.....	27
2.3.1	Características dos serviços.....	27
2.3.2	Qualidade dos serviços .....	29
2.4	BIBLIOTECAS: ORIGENS, DEFINIÇÕES E APLICAÇÃO DA GESTÃO DO CONHECIMENTO.....	31
2.5	CONCLUSÃO DO CAPÍTULO .....	34
3	METODOLOGIA .....	36
3.1	A ABORDAGEM METODOLÓGICA DA PESQUISA .....	36
3.2	ELEMENTOS DA COLETA DE DADOS .....	37
3.3	A COLETA DE DADOS.....	38
3.4	OS QUESTIONÁRIOS E ANÁLISE DE CONTEÚDO COMO ANÁLISE DE DADOS	
	38	
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES .....	40
4.1	A BIBLIOTECA PÚBLICA PROFESSORA MIGUELINA BITTENCOURT DE ARAÚJO.....	40
4.1.1	Atividades técnicas realizadas na biblioteca professora Miguelina Bitencourt ..	41

4.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	41
4.3 ANÁLISE E INFERÊNCIA DOS DADOS COLETADOS.....	42
4.3.1 O termo consentimento .....	42
4.3.2 Como são planejadas e realizadas as atividades da biblioteca pública .....	42
4.3.3 Descrição e caracterização das tarefas realizadas no seu setor de atuação na biblioteca .....	43
4.3.4 Ter conhecimento sobre gestão do conhecimento .....	45
4.3.5 Relevância da gestão do conhecimento na vida profissional .....	46
4.3.6 Utilização da gestão do conhecimento no dia a dia .....	47
4.3.7 Existência de material elaborado de acordo com cada área de atuação na biblioteca, com a finalidade de preparar o funcionário em sua função.....	47
4.3.8 Vantagens da aplicação da gestão do conhecimento na área de atuação na biblioteca .....	49
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	51
REFERÊNCIAS.....	52
APÊNDICES.....	58

## 1 INTRODUÇÃO

O desenvolvimento social, cultural e intelectual de cada município agrega diversos fatores e diversas áreas, suas relações são intrínsecas, interdependentes de modo que o bem de um favorece o bom funcionamento do outro. Esse tripé está presente de maneira inerente à biblioteca pública, por meio de sua funcionalidade.

Assim, pode-se dizer a biblioteca pública, proporciona por meio de suas atividades, o incentivo ao desenvolvimento intelectual, favorecendo que o conhecimento seja disseminado, considerando a cultura local, e tendo um espaço físico como referência de pesquisa, divulgação e organização do conhecimento.

Para que haja êxito em suas funcionalidades práticas, a biblioteca pública necessita de alguns elementos que deem suporte e contribua de maneira efetiva com a mesma. Sobre isso, tem-se a necessidade de uma infraestrutura pensada e organizada para o público, com o acervo atualizados e em todos os níveis de ensino, unido a isso devem existir projetos do caráter social, desenvolvida pela própria biblioteca. Desse modo, a biblioteca consegue se contextualizar com as necessidades oriundas da comunidade em que está inserida.

No entanto, sem uma gestão que considere o conhecimento um processo dinâmico, contextualizado nas novas tecnologias da informação e inovação e que visa a interatividade das pessoas com o conhecimento e das pessoas entre si, dificilmente a biblioteca pública conseguirá se tornar uma agente relevante no mundo atual.

Nesse sentido, toda e qualquer organização pública ou privada necessita ampliar sua capacidade de aprendizado, somente assim serão capazes de criar, recriar e transferir conhecimento. Isso se dará por meio de um processo de utilização de novos conhecimentos, proporcionando novos processos e organizações de suas práticas. Nesse ponto, é pertinente considerar a gestão do conhecimento como um valioso e fundamental recurso estratégico para as organizações, no caso particular, a biblioteca pública municipal de Abaetetuba-Pa.

### 1.1 JUSTIFICATIVA

As bibliotecas públicas dependem de usuários. O acervo e os serviços prestados são consequências lógicas do atendimento a estes usuários, os quais constituem-se na razão de ser da biblioteca. Porém, se o acervo e os serviços da

biblioteca não atenderem os usuários, esta deixa de exercer seu papel fundamental. A preocupação deve, portanto, centrar-se no atendimento das necessidades e no conforto das pessoas que utilizam a mesma.

Nesse sentido, toma-se algumas justificativas que fundamentam a elaboração do trabalho, como por exemplo a necessidade de sintonia entre o planejamento e as ações da biblioteca pública, para que o conhecimento seja efetivamente direcionado aos que buscam. Também, por meio da gestão do conhecimento a biblioteca pode organizar mudanças do ponto de vista estrutural e interpessoal, possibilitando que frentes mais inovadoras de ações estejam de acordo com sua filosofia de existência.

Outro justificativa a ser considerada se dá em meio ao processo da aquisição da gestão do conhecimento, pois serão incorporados mais colaboradores que prezem pela qualidade do serviço oferecido, que maneira que seja estimulante e contextualizada.

Uma última justificativa, não menos relevante, se refere a riqueza do trabalho de engenharia de produção em uma instituição pública, a qual pode propiciar novos conhecimentos e atitudes, que ao serem inseridos na instituição venham favorecer a obtenção de êxito de suas práticas inerentes de biblioteca.

Questões como conhecimento e gestão sempre estiveram presentes em todas as organizações, para essa verificação basta observar o contexto histórico das sociedades e seu processo de construção da vida social, cultural e econômica. No entanto, ao fazer essa análise é observável que as mesmas não estão relacionadas de maneira orgânica e interdependentes, essa ligação entre as duas é bem recente, segundo Alvesson e Karreman (2001).

A naturalidade de como as duas estão relacionadas hoje e como são entendidas fizeram criar a expressão “gestão do conhecimento”. No entanto, por ser novo esse entendimento, observa-se muitas pluralidades de entendimentos sobre os conceitos e a forma prática de exercê-la (SAITO, 2007).

## 1.2 OBJETIVO GERAL

Analisar as atividades desenvolvidas na biblioteca municipal de Abaetetuba-Pa, utilizando como referência a gestão do conhecimento.

### 1.3 ESPECÍFICOS

- Conhecer as atividades da biblioteca pública;
- Mapear as tarefas de cada setor;
- Caracterizar as tarefas de cada setor;
- Verificar as técnicas de gestão do conhecimento em cada atividade desenvolvida na biblioteca.

### 1.4 ESTUTURA DO TRABALHO

Para uma melhor compreensão, o referente trabalho encontra-se estruturado em cinco capítulos. O capítulo 1 apresenta a introdução, objetivos, justificativa e estrutura do trabalho. Em seguida no capítulo 2, verifica-se o referencial teórico que aborda os tópicos da gestão do conhecimento, modelos de gestão, serviços, qualidades de serviços e gestão de bibliotecas. Já no capítulo 3, apresenta-se a metodologia. No capítulo 4 Resultados e discussões, onde se tem-se o estudo de caso da biblioteca pública professora Miguelina Bitencourt, análise dos resultados obtidos através do questionário e análise de conteúdo. Por fim, no capítulo 5, são tomadas as considerações gerais.



## 2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Neste capítulo serão apresentadas as definições de conhecimento, suas vertentes, a gestão do conhecimento e seus modelos de gestão, de acordo com a visão de alguns estudiosos da área. Será abordada também o conceito e características da qualidade dos serviços, além do conceito de gestão de bibliotecas.

### 2.1 DEFINIÇÕES E DIVISÕES DO CONHECIMENTO

O conhecimento é um fenômeno complexo e multidimensional, sendo ao mesmo tempo, elétrico, químico, psicológico, existencial, espiritual, cultural, linguístico, lógico, social e histórico. Derivado de uma atividade cognitiva, determina uma competência de ação, constituindo-se assim, no saber que faz intermédio de ambos os processos (MORIN,1999).

Na visão de Garcia (1988), se destaca como um produto do intelecto humano, moldado e utilizado por indivíduos como uma espécie de ferramenta de compreensão do mundo que os cercam. Dessa maneira, permite o desenvolvimento de técnicas que otimizam o ambiente em que vivem.

Do ponto de vista de Probst et al., (2008, p.29) o conhecimento:

O conjunto total desses fatores, incluindo cognição e habilidades que os indivíduos utilizam para resolver problemas, incluindo a teoria e a prática, as regras e as instruções de como agir, baseando-se em dados e informações, estando ligado às pessoas, sendo construídos pelos indivíduos de acordo com suas crenças.

Ao analisar a perspectiva apresentada acerca do assunto, nota-se que o conhecimento se constitui como um conjunto global, pois, abrangendo tanto o campo teórico quanto o prático, dispõe da capacidade de inclusão das cognições e habilidades individuais para auxiliarem em resoluções de problemas e tomadas de decisões. O autor ainda reforça que, por estar conectado as pessoas, constrói-se a partir das crenças destes.

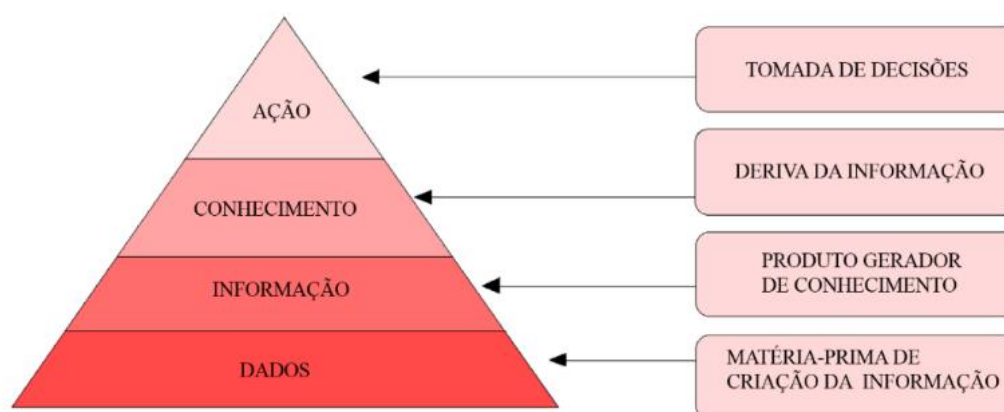
Mussak (2003) o caracteriza o conhecimento como a informação com significado, capaz de elaborar movimento, alterar fatos, localizar caminhos e construir utilidades. Denominado de protagonista desta nova era, volta-se para os novos tipos de informações e tecnologias que em uma velocidade jamais vista, se alteram a todo instante.

Da perspectiva de Terra e Gordon (2002), diferentemente de um bem ou recurso, o conhecimento apresenta-se como um conceito de difícil entendimento, classificação e mensuração. Por caracterizar-se como invisível, intangível, imaterial, sua compreensão torna-se uma tarefa árdua, tendo em vista a dificuldade de lidar com o algo de natureza abstrata.

Para Davenport e Prusak (1998), a definição do conhecimento torna-se possível através de sua distinção dos conceitos de dado, informação. Portanto, o dado se caracteriza como uma mera observação do mundo, a informação compreende os dados relevantes e de propósito definido, enquanto isso, o conhecimento abrange a experiência, o contexto histórico e a reflexão.

Como menciona Gariba Júnior (2011), para diversos autores, ao contrário da informação, encontra-se relacionado e conduzindo a ação. O ato de agir ou tomar determinada decisão, corresponde com o destino que lhe é atribuído. Observa-se na Figura 2, a hierarquia estabelecida para esses elementos.

**Figura 1-** Pirâmide hierárquica (dados até a ação)



Fonte: Adaptado de Bellinger et al (2004).

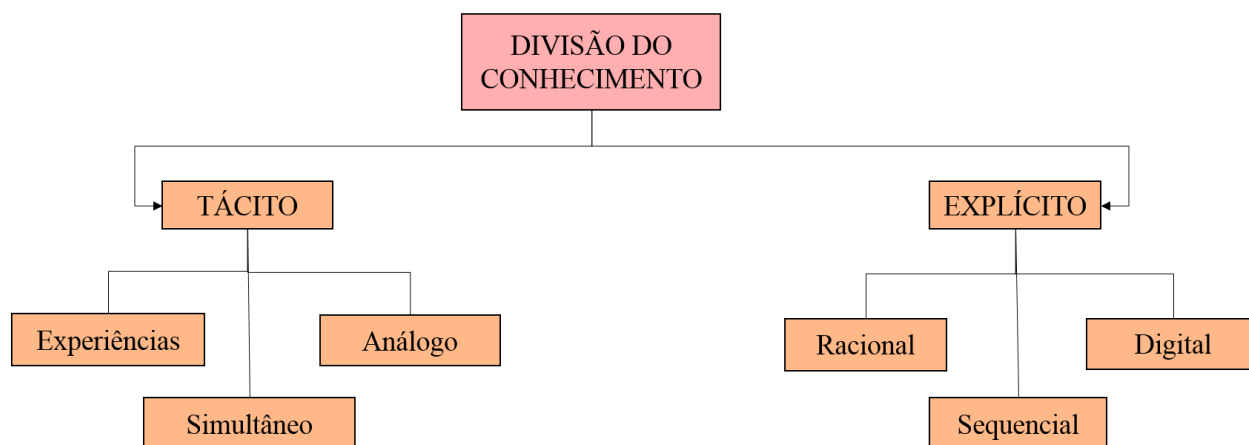
Na base da pirâmide da Figura 2, encontra-se a matéria-prima capaz de criar informação (dados), enquanto isso, acima nota-se o fator responsável pela concepção do conhecimento (informação). A partir disto, na penúltima camada, o conhecimento derivado da informação é direcionado para o topo, onde ocorrem as tomadas de decisões (ação).

### 2.1.1 Divisões do conhecimento

No ambiente organizacional o conhecimento é mensurado como um ativo invisível, acumulado gradualmente ao decorrer do tempo. Representa o pilar responsável por sustentar a história e cultura da organização, portanto, torna-se incapaz de ser negociado ou copiado por seus concorrentes (MORESI, 2001).

Para De Alencar & Da Fonseca (2015), o conhecimento humano encontra-se classificado em duas linhas de pensamento: tácito e explícito. Estas, são tidas como unidades estruturais básicas que complementam o processo de interação entre eles. O diagrama da Figura 3 apresenta a divisão do conhecimento e suas respectivas características.

**Figura 2 – Divisão do conhecimento**



Fonte: Nonaka e Takeuchi (1998).

Ao analisar a Figura 3, verifica-se que o conhecimento tácito se constitui por vivências particulares (experiências individuais), pelo dever de ocorrer no exato momento de sua concepção (simultâneo) e, pela necessidade de dominar a prática (conhecimento análogo). Já o conhecimento explícito, caracteriza-se por ser intrínseco a mente das pessoas (racional), por sua capacidade de codificação para um maior número de pessoas (sequencial) e, por ser detentor do conhecimento teórico (digital).

A seguir, com base nas argumentações de alguns autores, as respectivas classificações do conhecimento serão descritas detalhadamente a seguir.

## **(I) Conhecimento tácito**

O conhecimento tácito é definido por Polanyi (1983), como pessoal, específico a determinado contexto, difícil de ser elaborado e difundido. Sua representação ocorre por duas maneiras: por modelos mentais individuais e pelos saberes técnicos relacionados as capacidades inerentes durante a realização de uma ação.

Para Luchesi (2012), trata-se de algo pessoal, incorporado à experiência individual tendo capacidade de englobar diversos fatores intangíveis, dentre esses destacam-se: crenças pessoais, perspectivas, sistema de valor, intuições, emoções, habilidades. Só pode ser avaliado por meio da ação.

Na visão de Wille et al. (2012), o conhecimento tácito abrange os elementos cognitivos e técnicos. De acordo com o autor, os elementos cognitivos através de modelos, paradigmas, esquemas, perspectivas e crenças, tendem a auxiliar o indivíduo na percepção e definição do mundo que o cerca.

## **(II) Conhecimento explícito**

Na visão de Nonaka e Takeuchi (1997), o conhecimento explícito caracteriza-se por sua capacidade de mensuração em números e palavras. É facilmente comunicado e compartilhado sob a forma de dados, procedimentos codificados e fórmulas científicas, processados por um computador, transmitidos de maneira eletrônica ou armazenados em bancos de informações.

Segundo Martius (2007), compreende o modelo capaz de exteriorizar ou transmitir suas regras através de informações, valendo-se dos cinco sentidos humanos, seja por som, escrita, imagens, tato, olfato ou paladar. O autor ressalta que essa vertente de conhecimento sempre faz uso de algum tipo de mídia ou tecnologia, destituindo-se da presença física de quem o detém.

Para Sarpa & Golin (2010), o conhecimento explícito é traduzido sob um conjunto de políticas, diretrizes, normas, manuais, relatórios, estratégias, metas, competências e infraestrutura de tecnologia da informação. Corresponde ao conhecimento já codificado e documentado em um formato capaz de difundi-lo e distribuí-lo internamente na organização.

## 2.2 GESTÃO DO CONHECIMENTO: DEFINIÇÕES E MODELOS

A gestão do conhecimento ainda gera um intenso debate acerca de seu significado, aplicação e abrangência. Entretanto, diversos estudiosos de sistemas práticas e modelos associados à gestão organizacional reconhecem o seu potencial e ao mesmo tempo sua natureza complexa multidimensional e evolutiva (COELHO, 2004). É compreendida por Angeloni (2003), como o conjunto de atividades responsáveis pela capacidade de criação, armazenamento, disseminação e utilização efetiva do conhecimento nas organizações. Para tanto, faz-se necessário observar seu aspecto estratégico, elemento fundamental que se encontra presente no segmento empresarial contemporâneo.

Seguindo essa linha de pensamento, Salmazo (2004) destaca que tais atividades, englobam metodologias, técnicas, processos, ferramentas e tecnologias, essenciais para assegurar o compartilhamento dos ativos do conhecimento e contribuir para geração de ideias, soluções de problemas e tomadas de decisões.

Murray (1996) define a gestão do conhecimento como a estratégia que proporciona através dos bens intelectuais da organização (informações registradas e talentos de seus colaboradores), o alcance de maior produtividade, estabelecimento de novos valores, além do aumento da competitividade. Do ponto de vista de Levinson (2008):

[...] é o processo pelo qual uma organização gera valor de recursos baseados em conhecimento e intelectualidade. Geralmente a geração de valor destes recursos envolve a codificação do conhecimento de colaboradores, parceiros, clientes e o compartilhamento destas informações entre colaboradores, departamentos e também outras empresas com o intuito de desenvolver as melhores práticas (LEVINSON, 2008, p.1).

De acordo com Levinson (2008), diferentemente de outros tipos de processos, a gestão do conhecimento gera valor de recursos tendo por base o conhecimento e a intelectualidade. Ressalta ainda que, sua efetividade parte da capacidade de codificação do conhecimento inerente de seus colaboradores, parceiros e clientes, bem como da disseminação dessas informações a outros departamentos e empresas concorrentes, objetivando desenvolver as melhores práticas.

No entendimento de Bhatt (2001), a gestão do conhecimento ultrapassa as etapas de captura, estocagem, e transferência de informações. Encontra-se somada as percepções, interpretações e organizações da informação e do conhecimento em

divergentes perspectivas, tais como os processos de elaboração, validação, apresentação, disseminação e aplicação. Para Wunram et al (2002), corresponde as medidas desenvolvidas e aplicadas no direcionamento, controle e efetivação de recursos do conhecimento tangível e intangível, fazendo uso dos recursos interno e externo da organização, para conceber novos conhecimentos, contribuir para a inovação e promover aperfeiçoamentos.

Segundo Hackett (2002), a gestão do conhecimento é uma vertente sistemática e integrada que procura identificar, gerir e compartilhar todos os ativos de informação presentes na organização (bases de dados, documentos, políticas e procedimentos, conhecimento prévio não estruturado e experiências individuais). Caracteriza-se sobretudo, por disponibilizar a informação coletiva e vivência organizacional, individualmente a cada um de seus colaboradores.

Melo (2003) destacou que a gestão do conhecimento tem por objetivo promover a democratização do acesso ao conhecimento obtido por indivíduos, organizando, classificando e desenvolvendo dispositivos que o disseminem segundo o interesse e finalidade de um grupo. Sendo assim, uma organização que deseja funcionar mais produtivamente converte as informações em conhecimento, incorporando e beneficiando o processo de aprendizagem. De maneira geral não existe uma definição propriamente dita sobre gestão do conhecimento. Assim,

Definir a gestão do conhecimento não é uma questão simples. Não é tecnologia, embora a tecnologia deva ser explorada como um facilitador. Não é um direcionador, embora a liderança estratégica seja imperativa para o sucesso da gestão do conhecimento. Não é estratégia de negócio, embora um alinhamento entre ela e os princípios de gestão do conhecimento deva existir. Exige uma cultura que promova a confiança de compartilhamento e pensamento coletivo. Mas a cultura por si só não irá processar a prática vital da gestão do conhecimento (FUKUNAGA, 2017, p. 2).

Para Fukunaga (2017), a gestão do conhecimento é mais identificável em suas relações diretas com os vários elementos que a envolvem do que ser identificável por meio de sua definição. Neste caso, existe a dificuldade conceitual do que venha ser a gestão do conhecimento, a qual esbarra em sua natureza intangível e por estar relacionada com a mente humana não é possível defini-la diretamente.

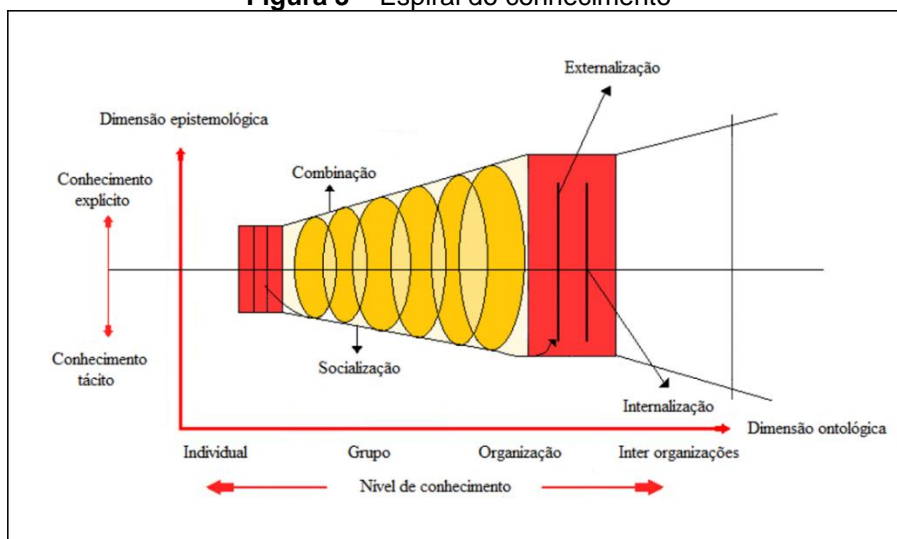
## 2.2.1 Modelos de gestão do conhecimento no ambiente organizacional

Sendo a gestão do conhecimento complexa e multidisciplinar, possui diferentes modelos desenvolvidos a partir das perspectivas autores renomados. Ao analisar cada um, verifica-se o papel de destaque que é dado as principais etapas de criação do conhecimento (criação, captação, compartilhamento e uso), além de notar a comunicação e complementação estabelecida entre cada modelo, buscando construir o conhecimento organizacional (MARTINS, 2015). A seguir serão apresentados os modelos desenvolvidos por autores conceituados como: Nonaka & Takeuchi (1997), Choo (2003) e Probst et al., (2008) que difundem suas metodologias acerca da empregabilidade da gestão do conhecimento no ambiente organizacional.

### (I) Modelo de Nonaka & Takeuchi (1997)

A teoria proposta por Nonaka e Takeuchi (1997) fundamenta-se na epistemologia para desenvolver a distinção entre conhecimento tácito e explícito. O processo de conversão de ambos é fundamental para geração e ampliação de novos tipos de conhecimento. As dimensões do conhecimento utilizadas nessa teoria encontram-se na Figura 4.

**Figura 3 – Espiral do conhecimento**



Fonte: Adaptado de Nonaka e Takeuchi (1997).

Observa-se na Figura 4 uma dimensão epistemológica e outra ontológica. A primeira transforma conhecimento tácito em explícito, enquanto a segunda, no nível individual, concebe e expande os conhecimentos tácitos e explícitos para uma escala

maior, sendo experimentados por um grupo que os convertem novamente, neste caso, para toda a organização, passando a compartilhá-lo também.

Os modelos de conversão do conhecimento (socialização, externalização, combinação e internalização) que se encontram no gráfico da Figura 4 serão descritos na Tabela 1 segundo a visão de Nonaka & Takeuchi (1997).

**Tabela 1** – Modelos de conversão do conhecimento

<b>MODELOS DE CONVERSÃO DO CONHECIMENTO</b>	
<b>SOCIALIZAÇÃO</b>	Realiza a conversão do conhecimento tácito para tácito por meio do compartilhamento de experiências como modelo mestre/aprendiz.
<b>EXTERNALIZAÇÃO</b>	Converte o conhecimento de tácito para tácito com o auxílio de metáforas, hipóteses, analogias, conceitos ou modelos, como por exemplo, a escrita que um indivíduo faz de um documento para um meio digital.
<b>COMBINAÇÃO</b>	É a conversão do conhecimento explícito para explícito com o auxílio de documentos, computadores ou reuniões, ou seja, qualquer meio como que as pessoas possam se comunicar.
<b>INTERNALIZAÇÃO</b>	Converte o conhecimento explícito para tácito através da absorção do mesmo como por exemplo, a leitura.

Fonte: Nonaka & Takeuchi (1997).

Ao analisar a Tabela 1, verifica-se que a socialização através da interação social permite a troca de experiências, garantindo a conversão do conhecimento tácito em tácito. A externalização utilizando analogias, metáforas, hipóteses e modelos, transforma conhecimento tácito em explícito. Enquanto isso, a combinação converte conhecimento explícito em explícito com a combinação de diferentes conjuntos deste. Já a internalização empregando a metodologia de aprender fazendo, concebe conhecimento tácito a partir do explícito.

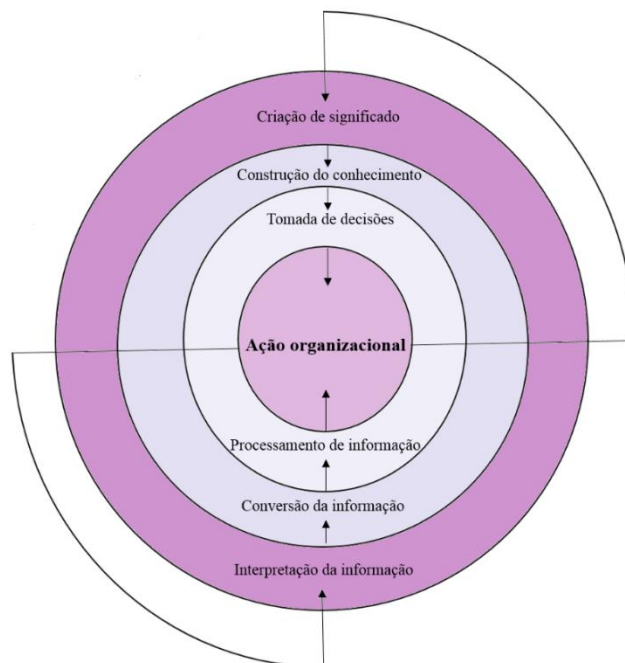
## **(II) Modelo de Choo (2003)**

O modelo de gestão do conhecimento proposto por Choo (2003) parte do pressuposto de que o conhecimento organizacional é concebido a partir da integração de procedimentos que se relacionam com a utilização da informação. Esse modelo é constituído por três processos fundamentais: (I) criação de significado, (II) construção



do conhecimento e (III) tomada de decisões. Na Figura 5 encontram-se esses processos, bem como seus detalhamentos.

**Figura 4 – Ciclo do conhecimento**



Fonte: Adaptado de Choo (2006).

No primeiro processo fundamental observado na Figura 5, a criação de significado ocorre por intermédio da capacidade perceptiva da organização diante do ambiente e contexto que se encontra inserida. Durante este, com base em experiências passadas, ocorre um processo de filtragem e interpretação das informações que a instituição julga necessária.

Enquanto isso, a construção do conhecimento ocorre a partir do momento em que a organização se torna capaz de criar, organizar e processar todo tipo de informação através de um processo de aprendizado, proporcionando desta forma, novos conhecimentos.

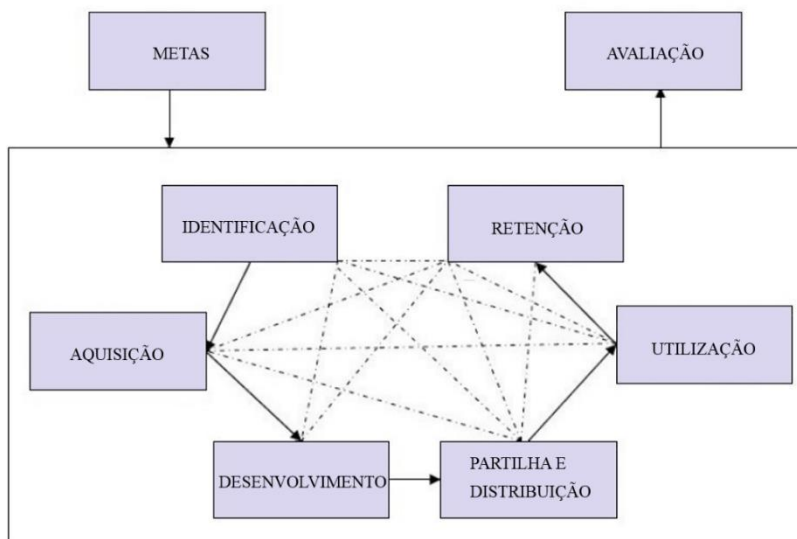
No que compreende a utilização da informação, o processo de tomada de decisões é tratado como sendo estratégico, tendo em vista, que todo exemplo de ação praticada por parte da organização acaba por resultar nesta com base no uso do conhecimento que corrobora tal decisão.

### (III) Modelo de Probst et al., (2008)

Na visão de Probst et al., (2008), o primeiro desafio enfrentado por uma organização que deseja desenvolver em seu espaço os conceitos de gestão do conhecimento é ter bem definido a quantidade de conhecimento que possui, visando aplicar estratégias baseadas em suas competências. Nesse modelo, tem-se um ciclo constituído por oito elementos: (I) identificação, (II) aquisição, (III) desenvolvimento, (IV) partilha e distribuição (V) utilização, (VI) retenção, (VII) metas e (VIII) avaliação.

No diagrama da Figura 6 verifica-se uma representação gráfica de cada um dos oito elementos construtivos que segundo a visão dos autores constituem a gestão do conhecimento.

**Figura 5** – Elementos construtivos da gestão do conhecimento



Fonte: Adaptado de Probst et al., (2008).

Ao analisar o diagrama da Figura 6, através das linhas tracejadas, observa-se em seu interior o sequenciamento das fases empregadas no desenvolvimento da gestão do conhecimento. Nota-se também que, as metas e a avaliação localizam-se na parte exterior, pois, tem o papel de demonstrar a necessidade de gerenciar o processo como um todo.

Já na Tabela 2, são apresentadas de forma mais detalhada as respectivas definições de cada um dos respectivos elementos apresentados anteriormente na Figura 6.

**Tabela 2 – Elementos da gestão do conhecimento**

<b>ELEMENTOS DA GESTÃO DO CONHECIMENTO</b>	
<b>IDENTIFICAÇÃO</b>	Localiza o conhecimento interno e externo da organização, que deve estar visível ao indivíduo. Por isso alguns recursos como mapas de conhecimento e páginas amarelas favorecem o acesso a esse conhecimento.
<b>AQUISIÇÃO</b>	Possibilita a aquisição do conhecimento através de clientes, fornecedores e outros especialistas.
<b>DESENVOLVIMENTO</b>	É a aquisição do conhecimento gerado através de ideias, habilidades e criatividade dos funcionários.
<b>PARTILHA E DISTRIBUIÇÃO</b>	É o aperfeiçoamento do conhecimento do indivíduo e sua socialização na organização.
<b>UTILIZAÇÃO</b>	Tem como objetivo permitir que o conhecimento existente na organização seja utilizado produtivamente.
<b>RETENÇÃO</b>	Nesse caso, necessita que a organização promova a informação, por isso requer <u>gestão para que nenhuma competência seja descartada.</u>
<b>METAS</b>	É o instante em que organização estabelece as habilidades e ocasiões que serão desenvolvidas, essenciais para o momento e futuro.
<b>AVALIAÇÃO</b>	Fase em que o conhecimento é avaliado, bem como a forma que é realizado.

Fonte: Probst et al., (2008)

Na Tabela 2 nota-se os elementos que compõe a gestão do conhecimento segundo a visão do autor. O primeiro, responsabiliza-se por localizar os conhecimentos interno e externo da organização, dispondo para isso de algumas ferramentas (mapas de conhecimento e páginas amarelas), enquanto isso, a aquisição absorve o conhecimento através do contato com clientes, fornecedores e especialistas.

A fase de desenvolvimento é tratada como a incorporação dos conhecimentos extraídos das ideias, habilidades e criatividade dos funcionários da organização. Na partilha e distribuição, ocorre a fomentação e disseminação do conhecimento obtido individualmente, entre todos as partes constituintes do espaço organizacional. Já a fase de utilização, possibilita que todo conhecimento da organização seja utilizado em prol do aumento de produtividade.

No processo de retenção, para que a organização promova todo exemplo de informação, assegura-se a empregabilidade da gestão com intuito de não descartar nenhum tipo de competência. As metas correspondem ao instante em que são estabelecidas pela instituição as habilidades e ocasiões em que o conhecimento será desenvolvido em um momento futuro. Por último tem-se a avaliação, fase em ocorre a avaliação do conhecimento e forma como este será utilizado.

## 2.3 SERVIÇOS: CONCEITOS E CARACTERÍSTICAS

Os serviços são definidos como um conjunto de atividades desenvolvidas através de inúmeras interações entre os referentes partes: clientes, estrutura, recursos humanos, bens e sistemas de fornecedores. Seu objetivo é direcionado ao atendimento das necessidades de seus clientes (OLIVEIRA ET AL, 2009).

Para Chesbrough & Spohrer (2006), tal denominação originou-se na década de 1930, a partir da classificação dos setores econômicos em: agricultura, manufatura e serviços, realizada pelo Departamento de Comércio e Indústria norte americano, uma vez que o setor não se enquadrava aos demais.

Na visão de Dias (2003, p.106) é definido como “O produto intangível, podendo ser entendido como uma ação ou um desempenho que cria valor por meio de uma mudança desejada no cliente ou em seu benefício”.

Ao analisar a visão de Dias (2003), verifica-se que o autor classifica o serviço como um exemplo de produto. No entanto, diferentemente de um produto comum, caracteriza-se por ser de natureza intangível, ou seja, algo que não pode ser sentido ou tocado. Destaca ainda que, a criação de valor deste ocorre por intermédio das mudanças requeridas em benefício da satisfação de seus clientes.

Na compreensão de Las Casas (2000), são a transação realizada por uma organização ou indivíduo, cuja finalidade não se encontra ligada a transferência de determinado bem, isto é, fundamentando-se em um ato, ação, esforço ou desempenho.

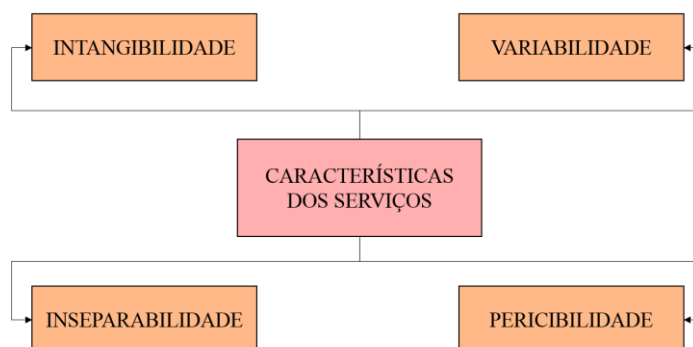
É o que ressalta Moura et al. (2007), os serviços abrangem as atividades, benefícios ou experiências que são postos à venda ou que possibilitam a venda de bens de forma agregada. O serviço é qualquer ato ou eficiência, essencialmente intangível oferecido de uma parte a outra.

### 2.3.1 Características dos serviços

Os serviços são atividades, benefícios ou experiências disponíveis aos consumidores. São intangíveis e consumidos ao mesmo tempo de sua produção. Por serem perecíveis, não podem ser armazenados, requerendo alto controle quanto a sua qualidade, credibilidade e adaptação (SOARES & ZAMBERLAN, 2004).

No entendimento de Toledo et al. (2005), tal segmento destaca-se por abranger quatro características básicas: intangibilidade, (II) inseparabilidade, (III) variabilidade e (IV) perecibilidade. O diagrama da Figura 7 apresenta as características referentes.

**Figura 6 – Características dos serviços**



Fonte: Adaptado, Toledo et al. (2005).

A primeira característica (intangibilidade), apresentada na Figura 7, destaca que diferente de um produto (bem físico), os serviços não podem ser visualizados, sentidos ou provados antes de serem adquiridos. Dessa forma, o contato do cliente com o serviço dar-se somente ao final da prestação deste.

Na segunda, inseparabilidade, menciona-se que os bens físicos podem ser produzidos, armazenados e distribuídos, e então consumidos. Por sua vez, os serviços, não separa o processo de produção e consumo, ou seja, ambos ocorrem simultaneamente.

A terceira característica, variabilidade, refere-se as modificações que os serviços se encontram sujeitos. Um mesmo serviço, moldado para ser executado de determinada forma, pode apresentar mudanças em termos de qualidade entre dias, horários e funcionários diferentes.

Já na perecibilidade, ocorre a incapacidade de estocagem dos serviços, isto é, devem ser consumidos imediatamente. Por exemplo, uma empresa que trabalha com salas de cinemas não pode guardar assentos vazios de uma sessão para outra, assim como da mesma forma, os médicos não podem estocar um horário de consulta não utilizado por um de seus pacientes.

Segundo Fitzsimmons & Fitzsimmons (2005), a separação entre produto e serviços é tida como uma tarefa difícil, levando em consideração que o ato da compra de determinado produto, geralmente possui algum tipo de serviço de apoio, por exemplo, uma instalação.

Na visão de Paladini (1995), não se deve fazer confusão entre o setor de serviços e a área de suporte aos produtos. O primeiro, oferece suporte aos clientes através de facilidades que são disponibilizadas pelas empresas. Enquanto que o segundo, evidencia a qualidade do produto, ou seja, o bem tangível.

### **2.3.2 Qualidade dos serviços**

A qualidade é uma excelente vantagem competitiva para empresas prestadoras de serviços que buscam proporcionar um comportamento diferencial aos seus clientes. Isto ocorre através da agregação de valor e distinção de seus serviços em relação as concorrentes (VIEIRA, 2007).

De acordo com Gimenez (2012), constantemente o termo é destacado como uma meta interna que não possui uma explícita indicação ao significado pretendido para a qualidade dos serviços. Na literatura, verifica-se que a designação dada a qualidade de um produto ou serviço em particular, compreende algo que o cliente tenha a percepção de que seja.

No entendimento de Paladini (1995, p.26), os conceitos de qualidade:

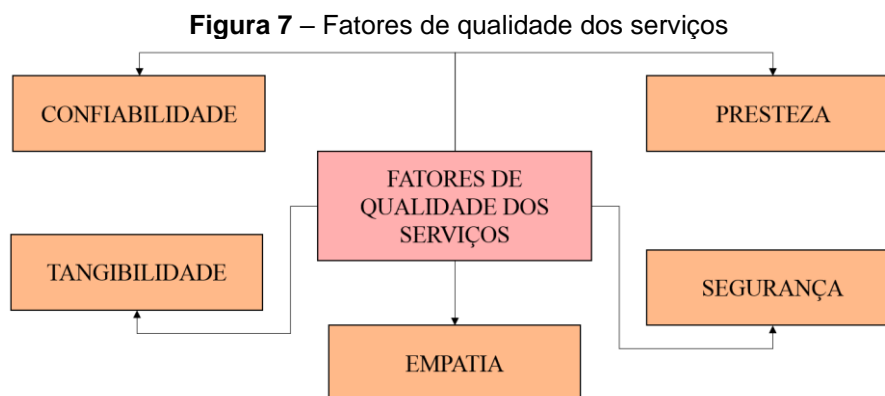
Sofreram mudanças consideráveis ao longo do tempo. De simples conjunto de ações operacionais, centradas e localizadas em pequenas melhorias do processo produtivo, a qualidade passou a ser vista como um dos elementos fundamentais no gerenciamento das organizações, tornando-se o fator crítico para a sobrevivência não só das empresas, mas, também, de produtos, processos e pessoas. Esta nova perspectiva do conceito e da função básica da qualidade decorre, diretamente, da crescente concorrência que envolve os ambientes em que atuam pessoas e organizações. Como se percebe, a perspectiva estratégica da qualidade não apenas cria uma visão ampla da questão, mas, principalmente, atribui a ela um papel de extrema relevância no processo gerencial das organizações.

Segundo a visão apresentada por Paladini (1995), a essência do conceito de qualidade ao longo dos tempos sofreu diversas modificações em decorrência da alta competitividade entre empresas e pessoas. Em um primeiro instante, de um conjunto de medidas operacionais voltadas para a otimização dos processos produtivos, passou a ser encarada como peça fundamental do gerenciamento das organizações.

Para Grönroos (2003), do ponto de vista do cliente, a qualidade possui duas vertentes: uma dimensão técnica ou de resultado e uma dimensão funcional ou relacionada a processo. As percepções dos clientes a partir das interações com a empresa é de extrema importância para eles e também para sua avaliação.

De acordo com Soares & Zamberlan (2004), dificilmente a avaliação dos serviços acontecem antes de efetuar a compra. A avaliação da qualidade é realizada durante o processo de efetivação ou, em alguns casos, após o conhecimento do resultado. O autor ressalta que esse processo ocorre através da comparação feita entre a expectativa do cliente com sua percepção do serviço prestado.

Na percepção de Kerin et al (2007) as diferenças entre as expectativas e experiências por parte dos clientes são identificadas através da “análise de hiatos”, exigindo do consumidor a avaliação de suas expectativas e experiências acerca das dimensões de qualidade. Na Figura 8 apresentada a seguir constam as dimensões que tangem a qualidade dos serviços.



Fonte: Adaptado, Kerin et al (2007).

Ao visualizar a Figura 8 nota-se as seguintes dimensões da qualidade dos serviços: (I) confiabilidade, (II) tangibilidade, (III) presteza, (IV) segurança e (V) empatia. A primeira dimensão, encontra-se relacionada com a habilidade de realização de maneira confiável e com precisão do serviço prometido ao cliente. Já tangibilidade, compreende a estado de aparência em que se encontra as instalações físicas, funcionários e materiais de comunicação.

Na dimensão da presteza faz-se referência à disposição imediata que os funcionários prestadores de um serviço são capazes de oferecer aos seus clientes. Enquanto isso, a segurança diz respeito ao conhecimento, cordialidade e o grau de confiabilidade e segurança que os funcionários transmitem. Por último, tem-se a dimensão da empatia, relacionada com o cuidado e a atenção individualizada disponibilizada aos clientes.

## 2.4 BIBLIOTECAS: ORIGENS, DEFINIÇÕES E APLICAÇÃO DA GESTÃO DO CONHECIMENTO

A etimologia do termo biblioteca tem suas origens na forma latinizada da palavra grega *bibliotheca* (*biblio*: livro e *theke*: estojo ou compartimento), onde os rolos de papiro e pergaminho eram armazenados, estendendo-se a estante e, finalmente ao local de estantes reservado para que continham livros (LEMOS, 1998).

De acordo com Martins da Silva (2014), as origens desses espaços remontam ao período de surgimento da escrita. A partir do momento que o ser humano passou a registrar os diversos fatos que ocorriam ao seu redor, sentiram a necessidade de resguardá-los.

No entendimento de Arruda (2000), as bibliotecas são um lugar de memórias e de extrema relevância, tendo em vista que, além de possuírem um papel de contribuição na organização e disseminação dos documentos, são fonte de memórias coletivas das experiências de natureza existencial, cultural e científica.

Na percepção de Anna (2016), são estruturas constituídas por pessoas, tecnologia, informação e diversos tipos de recursos. São impulsionadas pelo fluxo de informação e trabalho que, através de indivíduos, possibilitam a realização de diferentes exemplos de atividades, tendo em vista o alcance dos objetivos estabelecidos previamente.

Segundo Cunha & Cavalcanti (2008), as bibliotecas além de serem detentoras da organização e disponibilização dos registros da informação, são responsáveis por suprirem e atenderem as necessidades de informação, pesquisa, educação e recreação dos seus usuários.

A gestão de bibliotecas do ponto de vista de Faria & Pericão (2008), é definida como a parte da biblioteconomia responsável por estabelecer, organizar e administrar de maneira racional as bibliotecas. São caracterizadas como as operações que são orientadas a execução dos objetivos estabelecidos previamente.

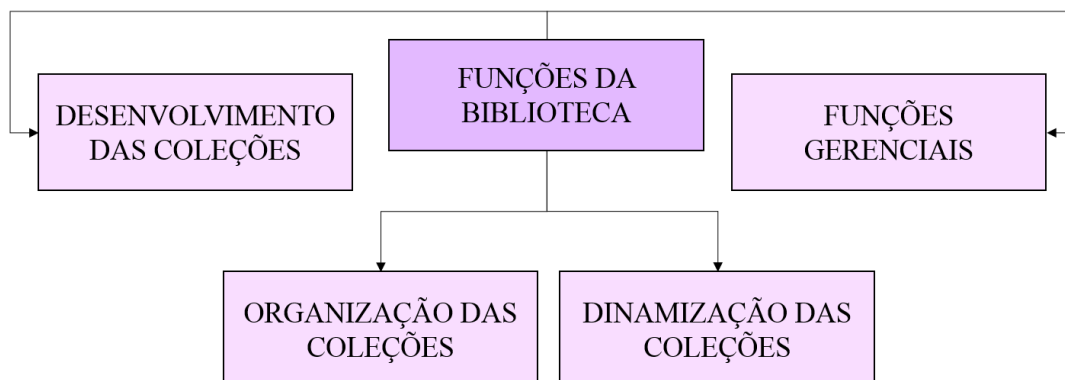
Para Dziekaniak (2008), a funcionalidade desses espaços é a junção de elementos materiais, humanos, financeiros e tecnológicos que permitem o fluxo das atividades e resultados efetivos. Além disso, o profissional da área deve ter conhecimento dos princípios administrativos que são direcionados a prática da gestão.

Como destacado por Maciel & Mendonça (2006), as atividades básicas que são de responsabilidade dos bibliotecários podem ser classificadas em quatro funções: (I)



desenvolvimento das coleções, (II) organização das coleções, (III) dinamização das coleções e (IV) funções gerenciais, como apresentada na Figura 9.

**Figura 8-** Funções da biblioteca



Fonte: Adaptado de Maciel & Mendonça (2006)

A primeira função analisada na Figura 9 é o desenvolvimento das coleções. Nesta etapa encontram-se os procedimentos da área administrativa responsáveis pela aquisição dos materiais que se tornaram parte do acervo, contatos com fornecedores, pagamentos, notas fiscais e demais documentos decorrentes das transações.

Já a segunda, organização das coleções, faz referência as atividades de processamento técnico: catalogação, indexação e classificação que ocorrem logo após a compra dos materiais. Ao término do processo os novos exemplares são inseridos na estante e vinculados ao sistema.

Na terceira, dinamização das coleções, são englobados os serviços de referências (atendimento ao público). É de responsabilidade desta função a execução das atividades de controle e prestação de assistência aos usuários, seja na utilização do sistema, do acervo ou na disponibilização de obras para empréstimo.

Enquanto isso, na quarta, funções gerenciais, têm-se as atividades de monitoramento, ou seja, abrange a administração das demais seções, que promove os ajustes e intervenções necessárias nas atividades e nos colaboradores, no sentido de direcioná-los ao alcance da excelência nas atividades realizadas.

#### **2.4.1 Gestão do conhecimento em bibliotecas**

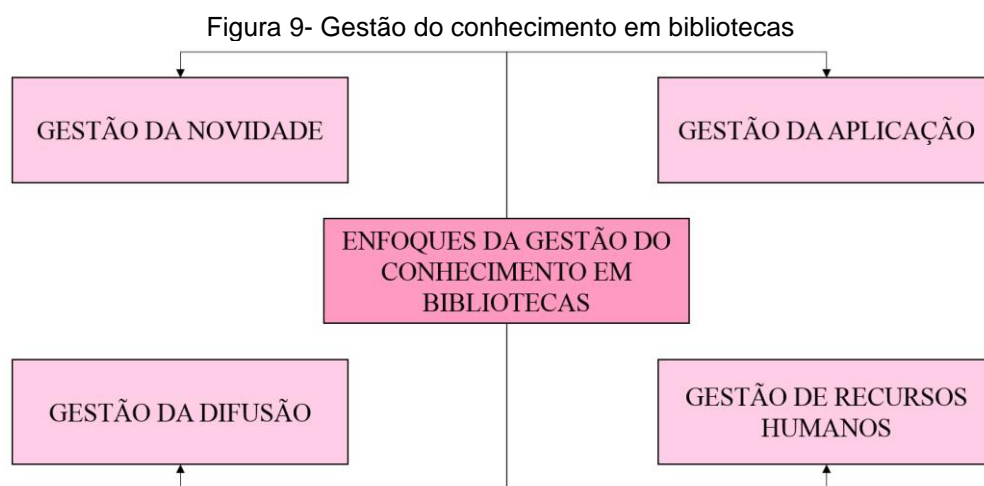
A Gestão do Conhecimento por ser propícia a construção do conhecimento, é encarada atualmente como uma necessidade sociedade fazendo-se cada vez mais presente nas organizações, a exemplo das bibliotecas. Ao empregá-la tem-se a concepção de novas nomenclaturas e atribuições a esses espaços (DE BEM & AMBONI,2013).

Segundo Townley (2001), sua utilização nesses ambientes visa o compartilhamento interno do conhecimento, intensificação das habilidades inovadoras, aumento do entusiasmo e viabilização da aprendizagem. Dessa forma, contribui para a otimização do conhecimento na execução de tarefas, além de transformar as bibliotecas em organizações da aprendizagem.

Na visão de Dong (2008), a gestão do conhecimento encontra-se divide-se em dois níveis: (I) conversão de conhecimento e (II) capacidade de acesso. O primeiro, faz referência a conversão do conhecimento tácito em explícito com intuito de viabilizá-lo e disseminá-lo em toda a biblioteca. Já o segundo, através de coleta, preservação e disponibilização faz uso do conhecimento e recursos da instituição, estendendo-os a outros indivíduos.

De acordo com Gandhi (2004), a empregabilidade desse modelo de gestão se faz necessária para exploração do denominado conhecimento comum, isto é, o tipo de saber intrínseco dos funcionários desta área (bibliotecários). Sendo assim, desenvolvem a memória coletiva dos serviços de referência nas bibliotecas.

No entendimento de Shanhong (2000), os enfoques principais quanto a empregabilidade da gestão do conhecimento em bibliotecas perpassa por quatro segmentos.



Fonte: Adaptado de Shanhong (2000)

O diagrama da Figura 10 apresenta os referentes segmentos mencionados pelo autor. Ao verificar o diagrama da Figura 10, nota-se os quatro enfoques da gestão do conhecimento utilizados para gerenciamento das bibliotecas. São esses: (I) gestão da novidade, (II) gestão da difusão, (III) gestão da aplicação e (V) gestão de recursos humanos.

O primeiro enfoque, gestão da novidade, destaca a ampliação que ocorre nos campos investigativos teóricos das áreas da biblioteconomia e ciência da informação, as melhorias técnicas e as inovações organizacionais. Enquanto que o segundo, gestão da difusão, tem-se a capacidade criativa dos próprios recursos da biblioteca, possibilitando o aumento na qualidade dos produtos e serviços.

No terceiro enfoque, gestão da aplicação, ocorre a disponibilidade de serviços que servem de base para a aquisição de conhecimento tanto por parte dos bibliotecários quanto de seus usuários. Por último, tem-se a gestão de recursos humanos, responsável por investir em indivíduos que detenham talento e competência para realizarem o processo de revitalização do ambiente das bibliotecas.

Conforme descrito por Lankes (2016), tanto as bibliotecas quanto os bibliotecários são responsáveis por facilitarem a concepção do conhecimento, trabalhando para tornar mais inteligentes os indivíduos da comunidade. Isto ocorre de quatro maneiras: fornecimento do acesso, oferecimento de capacitação, segurança no ambiente e motivação no processo de aprendizagem.

Nas palavras de Sousa (2017), tais práticas proporcionam uma criação de cultura interna de aprendizagem contínua, pois contribuem para o desenvolvimento das competências de aprendizado, exposição e debate. Além disso, valorizam a interação entre os indivíduos e os processos da biblioteca, seja qual for seu enfoque ou classificação.

Durante o desenvolvimento desse capítulo visou-se a agregação da maior quantidade possível de informações acerca dos tópicos apresentados no decorrer deste. Para tal, fez-se necessário a averiguação de diferentes trabalhos de autores da área, para alcance desta finalidade. Portanto, tornou-se possível o enriquecimento dos referentes tópicos, assegurando dessa forma, o êxito no propósito estipulado inicialmente.

## 2.5 CONCLUSÃO DO CAPÍTULO

Com base em tudo que foi estudado, se evidencia que a gestão do conhecimento é relevante, uma vez que o ambiente de trabalho, público ou privado, que haja transferência de conhecimento de maneira natural e sistemática possibilitará em benefícios grandiosos para as mesmas, isso por que ao identificar, criar,

compartilhar e disseminar conhecimento, a instituição estará propensa a alcançar suas metas e estará de maneira competitiva no mercado.

Em relação à biblioteca, sua principal relevância consiste em dar suporte aos alunos, professores e pesquisadores, incrementando e fortalecendo a procura pelo conhecimento que já estão sistematizados em livros, físicos ou ebooks, permitindo a interação do conhecimento com os mesmos, dentro de um espaço apropriado.

Desse modo, como a gestão do conhecimento quanto a biblioteca apresenta uma relação inerente no que se refere ao conhecimento e pesquisar de que forma isso acontece, por meio de um estudo de caso, será possível a compreensão da relevância da gestão do conhecimento dentro da biblioteca.

### 3 METODOLOGIA

Neste tópico são apresentados os procedimentos metodológicos utilizados nesta pesquisa. Encontra-se dividido em quatro subtópicos. O primeiro refere-se à abordagem metodológica da pesquisa, considerando alguns autores para o embasamento teórico da mesma. O segundo faz uma abordagem dos elementos da coleta de dados, observação (que se deu por meio do estágio), pesquisa bibliográfica e aplicação de entrevista. O terceiro subtópico se refere a coleta de dados em si, que ocorreu utilizando questionários por meio da plataforma digital Google Forms e o quarto subtópico se refere a análise de conteúdo como ferramenta muito útil nesse contexto.

#### 3.1 A ABORDAGEM METODOLÓGICA DA PESQUISA

Este trabalho é classificado como pesquisa do tipo exploratória e descritiva de natureza qualitativa. Esse tipo de pesquisa proporciona o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições, garantindo maior familiaridade com o problema, a fim de torná-lo mais explícito (GIL, 2010). Sendo realizada especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil formular hipóteses precisas e operacionalizáveis sobre ele. Nesse contexto, esse estudo realiza uma pesquisa aplicada, onde há a necessidade de explorar o conhecimento da pesquisa básica para aplicação de seus resultados, com o objetivo de contribuir para fins práticos, visando à solução dos problemas encontrados.

Por meio da pesquisa bibliográfica, observações realizadas “*in loco*” e aplicação de questionários foi possível obter o maior número de informações possíveis, que serviram como alicerce para o estudo. Para Marconi e Lakatos (2010), o primeiro passo de qualquer pesquisa científica é o levantamento de dados de variadas fontes, que pode ser feita através de pesquisa documental (fontes primárias) e pesquisa bibliográfica (fontes secundárias).

Detectou-se a pesquisa bibliográfica no momento em que se fez uso de materiais já elaborados como livros e artigos científicos em relação ao tema, na busca e alocação de conhecimento sobre conceitos relacionados com os assuntos tratados, correlacionando tal conhecimento com abordagens já trabalhadas por outros autores. A utilidade desse material-fonte está em trazer conhecimentos que servem de suporte

ao campo de interesse, além de evitar possíveis duplicações e/ou esforços desnecessários, e ainda sugerir possíveis problemas e orientar para outras fontes de coleta (MARCONI; LAKATOS, 2010).

### 3.2 ELEMENTOS DA COLETA DE DADOS

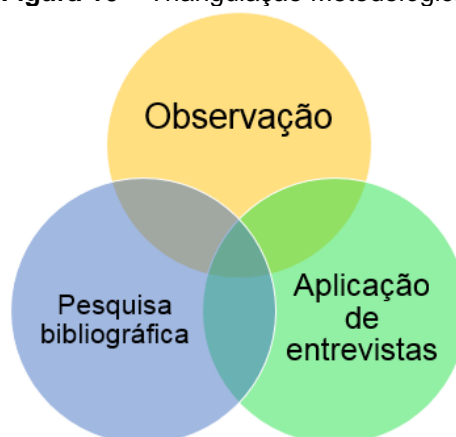
O trabalho foi desenvolvido considerando o seguinte tripé: Observação (por meio do estágio), Pesquisa bibliográfica e aplicação de entrevista. Sob esse enfoque, o trabalho se enquadra como triangulação metodológica, já que possibilita “combinação e cruzamento de múltiplos pontos de vista, a realização de pesquisas quantitativas e qualitativas e o emprego de uma variedade de técnicas de coleta de dados que acompanha o trabalho de investigação (MINAYO, 2010, p. 28-29).

Sob o enfoque dos três pontos de vista acima citado, a triangulação metodológica possibilita estruturar o trabalho de maneira que haja coesão e coerência na pesquisa, sem a fuga do tema. Nas palavras de Duarte (2015), citando Figaro (2009):

O termo triangulação é proveniente da topografia e da navegação. Nessas áreas, a triangulação é um método para determinar uma posição e o alcance de um ponto referencial, por exemplo, um determinado ponto C, desde que se tenham informações suficientes entre as distâncias A e B que ajudam a localização. Os ângulos entre os pontos formam a figura de um triângulo (FÍGARO,2009, p.5 *apud* DUARTE,2015).

Por meio da triangulação, os três pontos de vista são capazes de se ligarem de modo que o resultado seja conhecimento de cunho científico. Observe a existência das interseções de duas a duas ou a interseção comum aos três (Figura 1).

**Figura 10** – Triangulação Metodológica



Fonte: Adaptado de Minayo (2010).

Por meio da triangulação metodológica, o pesquisador pode obter informações sob vários aspectos. Ele pode relacionar as fontes de duas a duas e fazer comparação com o centro comum, cada fonte possui características próprias de se obter informações do ambiente pesquisado.

### 3.3 A COLETA DE DADOS

Nesse sentido, foi pensado em realizar um trabalho de entrevista na biblioteca onde foi realizado o estágio com os funcionários. No entanto, devido a situação mundial, especificamente aqui no Pará, em relação ao problema de saúde, causado pelo novo Covid-19, as atividades em algumas instituições foram suspensas, impossibilitando que tal atividade fosse realizada.

Desse modo, a proposta metodológica inicial teve que ser adaptada, considerando os diversos fatores contrários à realização do mesmo. Assim, buscou-se por meio de plataformas digitais a realização da pesquisa, no caso Google Forms.

Para isso, foi utilizado questionário direcionado aos profissionais da biblioteca, mais o termo de livre esclarecimento, elaborado na plataforma do Google Drive. O questionário está disponível no seguinte endereço: <https://forms.gle/e2FyB3fGTf1ajKvR6>, o link do questionário foi enviado via WhatsApp.

### 3.4 OS QUESTIONÁRIOS E ANÁLISE DE CONTEÚDO COMO ANÁLISE DE DADOS

Foi elaborado questionário a fim de possibilitar a coleta de dados dos funcionários e antes de apresentar as perguntas, expôs-se a finalidade do mesmo e a necessidade de que o participante lesse o termo livre e esclarecido, para assim estar de acordo com o termo (APÊNDICE A). As perguntas direcionadas aos participantes da pesquisa estão no APÊNDICE B.

Para análise dos dados foi adotada a análise de conteúdo, que para Guerra (2014, p. 38), “é uma técnica de tratamento de dados coletados, que visa à interpretação de material de caráter qualitativo, assegurando uma descrição objetiva, sistemática e com a riqueza manifestada no momento da coleta dos mesmos”.

Ressaltando o argumento de Guerra (2014) acerca da análise de dados, Bardin (1977), destaca que:

As diferentes fases de análise de conteúdo, tal como o inquérito sociológico ou a experimentação, organizam-se em torno de três polos cronológicos:

- A pré-análise: é a fase de organização propriamente dita (...). Geralmente, esta primeira fase possui três missões: a escolha dos documentos a serem submetidos à análise, a formulação das hipóteses e dos objetivos e a elaboração de indicadores que fundamentem a interpretação final;
- A exploração do material: esta fase consiste essencialmente de operações de codificação, desconto ou enumeração, em função de regras previamente formuladas;
- Tratamento dos resultados obtidos e interpretação: o analista, tendo à sua disposição resultados significativos e fiéis, pode então propor inferências e adiantar interpretações a propósito dos objetivos previstos, ou que digam respeito a outras descobertas inesperadas (BARDIN, 1977, p.95 e 101).

Nesse sentido, foi adotado os seguintes passos: a pré análise seguida da exploração do material e, por fim, o tratamento dos resultados, ou seja, a inferência e a interpretação.



## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Por meio do estágio realizado na biblioteca pública de Abaetetuba-Pa, foi verificado que já foram desenvolvidos diversos projetos e ações. Muitas práticas foram realizadas a fim de proporcionar a seus usuários a satisfação de suas necessidades de conhecimento. Essas ações eram direcionadas de modo que contemplassem as necessidades da comunidade abaetetubense.

No entanto, os resultados apresentados mostraram que os esforços investidos nessas realizações não apresentavam bons rendimentos. Isso induz que o conhecimento organizado e direcionado não foi bem gerenciado. De maneira geral, a literatura mostra que esse fenômeno não é um caso particular e único, já que está presente em muitas organizações públicas e privadas. Isso acontece porque o entendimento sobre estratégias de gestão do conhecimento é associado à prática isolada, sem que haja uma reflexão. Assim, a pergunta da pesquisa é: Quais fatores (internos e externos) interferem no desenvolvimento à gestão do conhecimento na biblioteca municipal de Abaetetuba-Pa?

### 4.1 A BIBLIOTECA PÚBLICA PROFESSORA MIGUELINA BITTENCOURT DE ARAÚJO

A biblioteca Municipal Professora Miguelina Bittencourt foi criada em 2009, com o intuito de proporcionar aos estudantes abaetetubenses, tanto da zona rural como da zona urbana acesso à pesquisa por meio de livros disponibilizados para consulta e empréstimo. O Atendimento - o usuário, ao chegar na biblioteca, direciona-se a recepção da mesma, nosso receptor dialoga com ele, perguntando o que deseja, daí encaminha para o funcionário responsável em resolver a situação.

Seleção e organização - Procuramos selecionar nosso acervo de acordo com a necessidade de nossos usuários e organiza-lo baseado no Código de Catalogação Decimal de Dewey - CDD.

Quanto as funções dos funcionários da Biblioteca temos no regimento a função da Coordenadora a qual gerencia as demandas dos funcionários e pedagógicas..., neste regimento temos a Bibliotecária a qual assume a catalogação e organização do acervo e outras demandas afins a sua função.

#### 4.1.1 Atividades técnicas realizadas na biblioteca professora Miguelina Bitencourt

As atividades desenvolvidas pela biblioteca Professora Miguelina Bitencourt apresentam diversidade em sua prática, pois são várias as ações, desde catalogação até a execução de cursos (tabela 3).

Tabela 3 – Atividades desenvolvidas pela biblioteca Miguelina Bitencourt

ATIVIDADES	OBJETIVOS	HORÁRIO DE ATENDIMENTO
IDENTIFICAÇÃO E REGISTRAR EM CARIMBO	Atualizar o acervo com a marca da instituição	Das 8h às 14h
CATALOGAÇÃO	Atualizar o acervo	
ESTATÍSTICA	Atualizar o acervo	
ORGANIZAÇÃO E RESTAURAÇÃO DO ACERVO	Descrever as principais informações contidas em uma obra e assim facilita o manuseio e recuperação da informação	
RECEPTORA DE DOAÇÕES DE MATERIAIS IMPRESSOS	Receber, analisar e inserir no acervo da biblioteca	
ATENDIMENTO AO USUÁRIO EM GERAL	Orientar, emprestar e receber livros da biblioteca	
DIVULGAÇÃO E INSCRIÇÃO DE CURSOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA	descrever e organizar dados referentes as atividades relacionadas às oficinas e palestras	

Os demais funcionários desempenham funções, conforme grau de instrução e aptidão o qual são de total relevância para a comunidade abaetetubense divididos em: Organização do Acervo; Atendimento e orientações; Auxiliar de Serviços Educacionais; Auxiliar de Vigilância do prédio; Instrutor de Informática; Professores no Curso de Informática Básica; Professores no Projeto de Redação e Língua Portuguesa para o Enem; Professores no Projeto Desabrochar; Professores no Projeto Xadrez na Biblioteca; Professora no Projeto Inglês na Biblioteca; Mediadores no Projeto de Extensão: Drive Thru Literário.

#### 4.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS

O objetivo deste capítulo, a partir dos dados coletados, é realizar as análises dos questionários dos participantes, fundamentado na análise de conteúdo. Os

questionários foram respondidos por cinco pessoas, isso se deu mediante a leitura e concordância com o termo de consentimento livre e esclarecido (APÊNDICE A). Deve-se ressaltar que os participantes não tiveram seus nomes mencionados. Também, evidencia-se que cada participante recebeu o link de acesso à plataforma do Google Forms, de modo que o mesmo só poderia responder apenas uma única vez o questionário, evitando que a mesma pessoa tivesse diversas participações na mesma pesquisa, o que amplia a margem de confiabilidade da mesma.

### 4.3 ANÁLISE E INFERÊNCIA DOS DADOS COLETADOS

Todas as perguntas foram marcadas como obrigatórias. Isso foi pensado considerando a obtenção de maior número de questões respondidas, de modo a possibilitar que a interpretação dos dados não fosse prejudicada.

#### 4.3.1 O termo consentimento

Tomou-se o cuidado que antes dos participantes começassem a responder os questionários, que os mesmos lessem e concordassem com o termo livre esclarecido, o que deu legalmente o direito da divulgação da pesquisa para fins acadêmicos e educacionais. Os cinco participantes são professores que desenvolvem suas atividades em diversas áreas da biblioteca. Seus nomes não foram mencionados e foram identificados por P1, P2, P3, P4 e P5. Ratificando que os mesmos concordaram com o termo.

#### 4.3.2 Como são planejadas e realizadas as atividades da biblioteca pública

*Semestralmente com reuniões de projetos, metas e objetivos (P1)*

*São planejadas e discutidas as viabilidades de cada projeto e avaliados constantemente após cada lotação onde os responde eis de cada projeto discutem e buscam aprimorar os mesmos (P2)*

*As atividades são planejadas em reuniões ou encontros entre a coordenação e todo o corpo funcional do espaço. A partir daí, às ações traçadas são executadas por todos os mesmos da instituição (P3).*

*São realizadas semestralmente de forma coletiva com base nas ações interna e externa frente a SEMEC (P4).*

*São Planejadas no início de cada ano letivo e desenvolvidas no decorrer do mesmo (P5).*

Ao observar as respostas dos professores, observa-se que P1 e P4, afirmam que os planejamentos ocorrem semestralmente, enquanto P2 e P3 não informam períodos, mas apenas que existem reuniões de planejamento e P5 afirma que os planejamentos são no início do ano letivo.

Sem uma integração de pessoas que vise a organização e o planejamento, que podem ser postos em cronograma, de maneira a permitir que todos os envolvidos na biblioteca sejam cientes desse encontro, os planejamentos estabelecidos tendem a não ser efetivos, carecendo de modificações e ou até mudanças em suas implantações. Por isso, a organização e o planejamento “estratégico se firmam nas organizações, sejam privados ou públicas, como meio de guiar suas ações em seus ambientes internos e externos, com práticas tanto de inovação quanto da Gestão do Conhecimento” (ECHTERNACHT e QUANDT, 2017, p. 36).

Nesse sentido, Terra (2005, p. 8), afirma que a gestão do conhecimento em qualquer ambiente:

[...] significa organizar as principais políticas, processos e ferramentas gerenciais e tecnológicos, à luz de uma melhor compreensão dos processos de geração, identificação, validação, disseminação, compartilhamento, proteção e uso dos conhecimentos estratégicos, para gerar resultados (econômicos) para a empresa e benefícios para colaboradores internos e externos (stakeholders).

Na gestão do conhecimento, o planejamento é uma etapa fundamental para a obtenção do êxito no trabalho oferecido, no caso setor público, uma vez que “No setor público, a Gestão do Conhecimento se concentra no uso do conhecimento, para melhorar os produtos e serviços prestados aos cidadãos, a fim de melhorar sua qualidade de vida e bem-estar, e aos seus gestores, para auxiliar o processo de tomada de decisões” (ECHTERNACHT e QUANDT, 2017, p. 37 *apud* SINCLAIR, 2006).

#### **4.3.3 Descrição e caracterização das tarefas realizadas no seu setor de atuação na biblioteca**

*-Sou responsável junto com outro colega professor pelo projeto de Redação e língua portuguesa. O projeto até de alunos da escola pública de zona rural e da zona urbana. Estamos aprimorando este para atender aos alunos nas comunidades ribeirinhas (P1).*

*-Faço parte do corpo docente da biblioteca e sendo assim, faço parte de uns dos projetos existentes no referido local. O nosso trabalho está voltado ao incentivo à leitura e desenvolvimento da mesma com alunos do ensino fundamental menor, nas seguintes séries: 2º, 3º, 4º e 5º. Alunos que apresentam dificuldades na leitura são alfabetizados através de diferentes metodologias. Para isso acontecer, contamos com vários recursos (P2).*

*-Realizo o atendimento ao público diretamente (P3)*

*-Realizo o Projeto Xadrez dividido em 5 momentos*

*1º momento: Oração*

*2º momento: Hino de Abaetetuba*

*3º momento: prática da leitura*

*4º momento: teoria enxadrista*

*5º momento: prática enxadrista (P4)*

*No projeto de Língua Portuguesa e Redação desenvolvemos os modelos de oficinas, semanalmente realizamos os encontros, uma seleção e feita através de preenchimento de formulário disponibilizado para os alunos usuário da biblioteca, ficamos responsáveis pelo processo de organização e gerenciamento das atividades do curso (P5).*

Dos três professores, apenas o P3 não trabalha diretamente com projetos. Observa-se que os projetos estão relacionados à leitura e escrita, já que são de redação e língua portuguesa. Apenas um projeto é direcionado ao raciocínio lógico dedutivo, o projeto de xadrez. Nas falas de P1, P2 e P5, apesar de estarem desenvolvendo o mesmo projeto, suas abordagens, por meio de suas falas, não apresentam elementos comuns o que implica em compreensões e ações particulares do projeto da biblioteca.

Por isso, segundo Braun e Mueller (2014), é fundamental que se aprimore e conheça novas formas de organizar o conhecimento, a fim de que o mesmo seja acessado de maneira homogênea, facilitando a compreensão do mesmo, além de contribuir para analisar, monitorar e avaliar como estão sendo direcionados os projetos já estabelecidos, desse modo naturalmente se implanta a gestão do conhecimento.

Nesse mesmo sentido Veiby (1998), *apud* Borges e Ribeiro (2017, p. 3) elencam a importância da gestão do conhecimento nas instituições:

*A gestão do conhecimento tem por proposta agregar valor à informação e facilitar o fluxo interativo dentro das corporações. Seu foco principal é aproveitar os recursos existentes na organização, utilizando-os para desenvolver melhorias nas práticas sem a necessidade de reinventar processos*

O que se observou nesse quesito analisado foi a existência de compreensões isoladas, não tendo uma visão do todo, por mais que os projetos em questão não

sejam de responsabilidades de todos os professores, mesmo assim é necessário o conhecimento do todo, ou seja, que tenha a ciência de um plano estratégico da organização. Isso é relevante, uma vez que “Organizações públicas, não governamentais ou sem fins lucrativos possuem maior dificuldade de inserir um plano de GC na sua estratégia organizacional” (BORGES e RIBEIRO, 2017, p. 1).

#### 4.3.4 Ter conhecimento sobre gestão do conhecimento

*Ainda não, mas gostaria de saber (P1)*

*Não. Estou ouvindo pela primeira vez este termo (P2).*

*Sim, na biblioteca procuramos administrar conhecimento de todos os funcionários (P3)*

*Sim, sabe-se que é uma pratica abrangente a toda e qualquer organização que busca, ascensão em seus empreendimentos(P4).*

*Um pouco, conceito novo na área educacional(P5).*

Neste subitem, verificou-se que P1 e P2 não têm conhecimento acerca do que seja a gestão do conhecimento. Os professores P3 e P4, de maneira sucinta, apresentaram uma compreensão da mesma e P5 se refere a gestão do conhecimento como “conceito novo na área da educação”.

Segundo a literatura, especialmente Alencar e Fonseca, (2015, p. 21), “Não existe um consenso sobre uma definição de Gestão do Conhecimento. Apesar de ser um conceito que não é novo, tem sido ao longo do tempo permanentemente redimensionado e revigorado”. Dentro do contexto da pesquisa, a biblioteca pública, pode-se inferir que:

Segundo Melo (2003) Gestão do conhecimento, objetiva democratizar o acesso aos conhecimentos obtidos por indivíduos, seja qual for o meio escolhido pelo gestor, organizando, classificando e criando dispositivos para sua disseminação conforme o interesse e propósito de um grupo. Uma organização que almeja funcionar de forma eficiente e eficaz transforma as informações em conhecimento incorporando e beneficiando a aprendizagem (ALENCAR e FONSECA, 2015, p. 21 *apud* MELO, 2003).

A questão central é conferir à instituição em se aplica a gestão do conhecimento uma sistematização que seja capaz de coletar, processar e direcionar as informações que estão vinculadas às suas práticas, a fim de torna-la mais atualizada em um meio mais competitivo, tornando-a mais eficiente.

#### 4.3.5 Relevância da gestão do conhecimento na vida profissional

*Acredito que seria importante para a organização das ideias e planejamento dos mesmos (P1)*

*Fazendo inferência a partir das palavras que nomeiam esta ação, creio que compartilhar o conhecimento para organizar, atingir objetos, inovar, são fundamentais na vida profissional de qualquer um, independente da profissão, pois com certeza isso será um diferencial (P2).*

*Muito relevante para atingir objetivos estratégicos (P3)*

*A gestão do conhecimento contribui significativamente na execução, criatividade e inovação em meu profissionalismo (P4).*

*Trabalhar nesse novo contexto vivido hoje, exige um aprimoramento das ações utilizando as técnicas e principalmente as tecnologias a serviço do ser humano, trabalhar utilizando os recursos principalmente os digitais e uma maneira de garantia está compartilhando o conhecimento a serviço da comunidade (P5).*

Todos os professores são unânimes em reconhecer a relevância da gestão do conhecimento no desenvolvimento das atividades profissionais. Essa coerência nas respostas pode ser entendida pelo fato de hoje ser necessário a presença da qualidade no serviço oferecido, assim como ser capaz de existir na sociedade, enquanto instituição, de maneira competitiva, por isso:

A gestão do conhecimento para a inovação é o objetivo das organizações, considerando a sua competitividade num ambiente de mudanças rápidas e constantes. Nesse contexto, o gestor do conhecimento deve selecionar os recursos que suportem uma estratégia de conhecimento para a inovação; contribuir para o desenvolvimento de um plano para produtos ou serviços inovadores; saber como procurar recursos que suportem a inovação e identificar e avaliar possibilidades no mercado de conhecimento. A educação e a formação de profissionais de gestão de conhecimento devem abranger a globalidade dessas áreas (ALENCAR e FONSECA, 2015, p. 34).

É relevante frisar que a gestão do conhecimento favorece a inovação, sendo serão utilizados conhecimentos e recursos de pessoas que fazem parte do dia a dia da instituição, nada será descartado, pelo contrário, cada conhecimento tem relevância nesse processo de construção e adaptação à gestão do conhecimento, uma vez que “o núcleo fulcral da gestão do conhecimento é a busca de recursos já existentes na organização de forma a que as pessoas procurem, encontrem e empreguem as práticas mais ajustadas, em vez de procurar criar algo que já tenha sido desenvolvido; nesse processo a educação corporativa tem importância fundamental” (ALENCAR e FONSECA, 2015, p. 34).

Também deve-se destacar que as discursões sobre gestão do conhecimento em uma instituição não podem apresentar-se de maneira informais. Nesse caso, emerge, como necessidade, a pessoa do gestor do conhecimento, o que será capaz de proporcionar um direcionamento eficaz nessa construção.

#### **4.3.6 Utilização da gestão do conhecimento no dia a dia**

*Acredito que podemos fazer, mas não como deveríamos desenvolvemos com o intuito de ajudar e atingir o maior número de pessoas neste momento de Pandemia (P1)*

*Creio que sim. Pois as gestões sempre procuraram desenvolver e proporcionar aos seus usuários um trabalho de qualidade, sempre ouvindo e compartilhando o conhecimento entre seus funcionários (P2).*

*Sim, sempre que há demanda por áreas específicas cada um ajuda com seu conhecimento (P3)*

*Planejando, inovando, criando e orientando para o sucesso das ações (P4).*

*Sim, principalmente no período de pandemia onde buscamos não deixar de lado os cursos, claro foi preciso parar, porém assim que tivemos oportunidade de retorno mesmo que de forma online, nossas atitudes iniciaram, garantindo assim uma ponte entre o nosso espaço e seus usuários (P5).*

Qualquer conhecimento que venha contribuir para um desenvolvimento pessoal ou institucional deve ser bem aceito. Considerando que durante a prática de qualquer atividade, sempre estarão presentes as dificuldades e os desafios, que devem ser superados à medida da aquisição de conhecimentos organizados e pertinentes, os quais servem de instrumento para alcançar novos objetivos, como nos caracterizam a gestão do conhecimento, Nonaka e Takeuchi (2004, p. 25), como a “a capacidade que uma empresa tem de criar conhecimento, disseminá-lo na organização e incorporá-lo a produtos, serviços e sistemas”.

#### **4.3.7 Existência de material elaborado de acordo com cada área de atuação na biblioteca, com a finalidade de preparar o funcionário em sua função**

*O material ele é preparado e aprimorando de acordo com a clientela que recebemos a cada etapa de cada projeto (P1)*

*Não (P2).*

*Não (P3)*

*Sim, nós somos extensão da SEMEC e alinhamos o material com base na nossa realidade frente ao aspecto administrativo e pedagógica (P4).*



*No caso dos cursos sim, nosso projeto é elaborado organizado e desenvolvido no decorrer do ano, passando por reestruturação a cada semestre buscando sempre adequar a realidade de cada um ou de cada momento vivido ou envolvido no processo (P5).*

Nesse quesito, a pergunta se referia não ao projeto desenvolvidos pelos professos, mas sim pelo corpo de funcionários da biblioteca, ou seja, se a biblioteca identificava e mapeava os processos realizados pela mesma, de maneira sistemática, oferecendo um armazenamento de conhecimento que pudesse ser acessado e transferido quando necessário.

Considerando o trabalho da Batista (2012), que oferece um modelo de gestão do conhecimento dentro do contexto público, nota-se que a biblioteca ainda não faz utilização dessa prática, que são:

- i) Identificar e mapear os principais processos da biblioteca;
- ii) Criar e estimular a transferência de conhecimento através de práticas de gestão do conhecimento;
- iii) Armazenar os conhecimentos em um repositório digital colaborativo;
- iv) Compartilhar os conhecimentos entre a gestão.

Independente da gestão que venha a assumir a biblioteca, é necessário que a existência e prática da gestão do conhecimento.

Na primeira etapa sugerida por Batista (2012), pode-se inferir que as mesmas deve ocorrerem por meio de reuniões organizadas, onde serão definidas as atividades que podem ser mais beneficiadas com a gestão de conhecimento.

Na segunda etapa, se encontra a criação e estimulação de práticas que visem a transferência do conhecimento, nesta segunda etapa faz-se necessário a utilização de alguns matérias que podem ser utilizados como documentos, relatórios, planilhas calendários e outras informação que estiveram relacionadas com a prática desenvolvida (BORGES e RIBEIRO, 2017).

Na terceira etapa é necessária a existência de um ambiente onde possam se acondicionados todas as informações já levantadas nas duas etapas iniciais. Na quarta etapa, de acordo com a realidade do ambiente, os conhecimentos de ser transmitidos, repassados. Isso pode acontecer por meio de formações de diversas naturezas como fórum, workshops, seminários, etc.

Como foi verificado, a elaboração de material ocorre de maneira sistemática, direcionada sem a efetivação da gestão do conhecimento.

#### **4.3.8 Vantagens da aplicação da gestão do conhecimento na área de atuação na biblioteca**

*Gostaria muito de saber para aprimorarmos o desenvolvimento do que fazemos na área educacional e de nosso trabalho (P1).*

*Creio que a aplicação desse processo traria mais conhecimento, desenvoltura, habilidades para o nosso trabalho (P2).*

*Melhoras o atendimento aos estudantes e usuários (P3)*

*Todas, pois o conhecimento é válido em todos os momentos e em todos os aspectos da vida pessoal e profissional (P4).*

*Garantia de interação com os participantes dos projetos sabemos que as dificuldades estão presente no cotidiano de cada mas ajudar na formação e baseado nas informações transmitida durante as aulas nos projetos, ajudam de maneira super importante na conquista de uma vaga seja no Enem oi em um concurso público já nos deixa muito recompensado, e garante a continuidade do projeto (P5).*

Os cinco professores são unânimes em expor que com a utilização da gestão do conhecimento, aplicado diretamente na biblioteca, suas atividades ganharão em eficiência e qualidade. Cientes dessa realidade, cabe ao gestor iniciar o processo de implantação da gestão do conhecimento, uma vez que:

Dentro de uma organização o gestor deve ter um perfil que envolva liderança de equipe, entender o fluxo de trabalho, conhecer os processos, aumentar produtividade com qualidade e inovação, valorizar os colaboradores, portanto as oportunidades propiciadas pela economia baseada no conhecimento deverão estar atentas à seleção e à formação de colaboradores com um perfil específico para atender às suas demandas (ALENCAR e FONSECA, 2015, p. 41).

O gestor deve ter a visão de que sem uma organização do conhecimento, não se obterá bons resultados das práticas desenvolvidas, todo processo de iniciativa motivacional e organizacional para a gestão do conhecimento tem que ter sua participação, por isso, “A liderança é fundamental para viabilizar as iniciativas de GC, definindo os processos mais relevantes a serem considerados. Tem a função de dar exemplo aos colaboradores e motivá-los na implementação e manutenção da GC (BATISTA, 2012, *apud* BORGES e RIBEIRO, 2017, p. 6.).

Do exposto, tem-se a compreensão de que gestão do conhecimento passa pela pessoa do gestor, já que será ele a viabilizar a organização e aplicação na instituição. Deve-se evidenciar também, que se trata de um processo, e por isso, deve-se atentar para cada etapa, melhorando, corrigindo ou inovando a fim de melhorá-la.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a abordagem sistemática do tema foi possível verificar que a gestão do conhecimento favorece favorecer melhorias pertinentes e significativas na organização e prática de qualquer instituição, sendo ela privada ou pública. Sendo que a análise realizada, por meio do questionário, possibilitou a compreensão de como são realizadas as atividades da biblioteca pública e como estão organizadas.

Por meio da pesquisa bibliográfica adotada neste trabalho ficou evidente que a gestão do conhecimento é uma ferramenta essencial para as instituições dentro de suas práticas. Além disso, foi constatado que a gestão do conhecimento é uma ferramenta de comunicação, planejamento e gerenciamento de mudanças, que pode ser aplicado na vida da instituição que visa alcançar qualidade e competitividade de maneira organizada, sistemática.

A aplicação dos questionários possibilitou conhecer a maneira que os funcionários, no desenvolvimento das atividades do dia a dia, se enquadram dentro do exercício de suas funções. Este fato foi fundamental para que obtivéssemos informações pertinentes da realidade organizacional da biblioteca e o que é necessário para suas possíveis melhorias. A partir disso detectou-se que a biblioteca não dispõe de uma organização que considere a gestão do conhecimento, em nenhuma das etapas sugeridas por Batista (2012), tornando-a praticante do conhecimento tácito em suas funções.

Portanto, a biblioteca deve buscar efetivar em seu contexto o conhecimento explícito, uma vez que a biblioteca possui natureza própria desse conhecimento. Assim, para a proposta do trabalho, o objetivo geral e específicos foram alcançados, onde foi analisada as atividades desenvolvidas na biblioteca municipal de Abaetetuba-Pa, sendo que embasadas na gestão do conhecimento.

Dada à importância do assunto, e o foco do tema, torna-se pertinente um aprofundamento nessa área de conhecimento que venha contribuir para que ações nesse sentido sejam desenvolvidas e que venham contribuir de maneira significativa na vida profissional dos funcionários da biblioteca pública Miguelina Bitencourt. Desse modo, a proposta aqui apresentada é uma parte de uma realidade que pode ser melhor desenvolvida utilizando outras inferências metodológicas, a fim de que a prática ali desenvolvida tenha maior eficiência no seu processo de profissional.

## REFERÊNCIAS

ALENCAR, Cléa Maria Machado de. FONSECA, João José Saraiva da. **Gestão do Conhecimento**. 1ª Edição. EGUS, 2015.

ALVESSON, M. KERRAMAN, D. **Odd Couple: Fazendo sentido do conceito de gestão do conhecimento**. Journal of Management Studies. Vol. 38, nº 7. Novembro 2001. Disponível em: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1467-6486.00269/abstract>. Acesso em: 14 de mar. 2021.

ANGELONI, Maria Terezinha. **Elementos intervenientes na tomada de decisão**. Ci. Info., Brasília, v.32,n.1, p.17-22, jan./abr. 2003.

ANNA, Jorge Santa. **Produção científica sobre a temática “gestão de bibliotecas” contemplada na base de periódicos em ciência da informação (BRAPCI): reflexões à luz da literatura**. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 21, n. 1, p. 27-45, dez./mar, 2016. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5392269.pdf>. Acesso em 18 de mar. 2021.

ARRUDA, Guilhermina Melo. **As práticas da biblioteca pública a partir das suas quatro funções básicas**. In CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. Anais... Porto Alegre: PUCRS, 2000.

BATISTA, F. F. **Governo que aprende: Gestão do conhecimento em Organizações do Executivo Federal**. Texto para Discussão nº 1022. Brasília: IPEA, 2012. Disponível em: [http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/1857/1/TD\\_1022.pdf](http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/1857/1/TD_1022.pdf). Acesso em: 18 de abr. 2021.

BHATT, G. D. Knowledge management in organizations: examining the interaction between technologies, techniques, and people. **Journal of Knowledge Management**, v.5, n.1 p.68, 2001. Disponível em: [https://members.tripod.com/e\\_p\\_w2/km\\_in\\_org\\_-\\_bhatt.pdf](https://members.tripod.com/e_p_w2/km_in_org_-_bhatt.pdf). Acesso em: 20 de mai. 2021.

BORGES, Cristhine Parizzoto. RIBEIRO, José Luis Duarte. Artigo científico: BRANDÃO, H. P.; BARBY, C. P. **Gestão por competências: métodos e técnicas para mapeamento de competência**. Brasília: Revista do Serviço Público, p.179-194, abr./jun., 2017.

BRAUN, C. C.: MUELLER, R. R. **A gestão do conhecimento na administração pública municipal de Curitiba com a aplicação do método OKA – Organizational Knowledge Assessment**. Ver. Adm. Pública – Rio de Janeiro, 2014.

CHESBROUGH, Henry; SPOHRER, Jim. A Research Manifesto for Services Science. **Communications of the ACM**, v. 49, n. 7, p. 35-40, 2006.

CHOO, C.W. **A Organização do Conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Editora Senac, 2003.

COELHO, Espartaco Madureira. **Gestão do conhecimento como sistema de gestão para o setor público**. Revista do Serviço Público, Ano 55 Números 1 e 2 Jan-Jun 2004. Disponível em: [https://www.faneesp.edu.br/site/documentos/gestao\\_conhecimento\\_sistema\\_publico.pdf](https://www.faneesp.edu.br/site/documentos/gestao_conhecimento_sistema_publico.pdf). Acesso em: 11 de mar.2021.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília: Brique de Lemos, 2008.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DE BEM, Roberta; AMBONI, Narcisa de Fátima. **Práticas de gestão do conhecimento: o caso da biblioteca universitária da UFSC**. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.18, n.1, p. 736-751, jan./jun., 2013. Disponível em: <https://revista.acb.org.br/racb/article/view/874>. Acesso em: 10 de mai.2021.

DIAS, S. R. (coord.). **Gestão de marketing**. São Paulo: Saraiva, 2003.

DONG, E. X. Using blogs for knowledge management in libraries. **CALA Ocasional Paper Series**, n. 2, p. 1-7, nov. 2008.

DZIEKANIAK, C. V. **Sistema de gestão para biblioteca universitária (SGBU)**: teoria e aplicação. *Biblios*, n. 31, p. 1-16, abr./jun.2008.

ECHTERNACHT, Tiago Henrique de Souza. QUANDT, Carlos Olavo. Artigo científico: **A gestão do conhecimento como suporte ao processo estratégico na administração pública municipal**: um estudo comparativo de casos no Brasil e em Portugal. Disponível em: <file:///C:/Users/Sky/Downloads/Dialnet-AGestaoDoConhecimentoComoSuporteAoProcessoEstrateg-5908262.pdf>. Acesso em: 22 de set. 2021.

ESTEVES, Luciana Proença. **A educação corporativa e a gestão do conhecimento**. XI CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO. Rio de Janeiro –RJ, 2015. Disponível em: [https://www.inovarse.org/sites/default/files/T\\_15\\_042M.pdf](https://www.inovarse.org/sites/default/files/T_15_042M.pdf). Acesso em: 09 de mar.2021.

FARIA, Maria Isabel; PERICÃO, Maria da Graça. **Dicionário do livro**: da escrita ao livro eletrônico. São Paulo: Editora da USP, 2008.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J.. **Administração de serviços. Operações, estratégia e tecnologia de informação**. 4.ed. Bookman, Porto Alegre, 2005.

FUKUNAGA, Fernando. Artigo científico: **Gestão do conhecimento: conceitos e definições**. Disponível em: <http://www.sbgc.org.br/uploads/6/5/7/6/65766379/4.gest%C3%A3o-do-conhecimento>

-conceitos-e-defini%C3%A7%C3%B5es-fukunaga-f-2017.pdf. Acesso em: 10 de mar. 2021.

GANDHI, Smiti. **Knowledge management and reference services**. The Journal of Academic Librarianship, Cincinnati, v. 30, n. 5, p. 368-381, Aug. 2004.

GARCIA, Francisco Luiz. **Introdução crítica ao conhecimento**. Campinas: Papyrus, 1988.

GARIBA JÚNIOR, Maurício. **Gestão do conhecimento**. – 2. ed.–Florianópolis: publicações do IF-SC, 2011.

GIMENEZ, Douglas Rodrigues. **Modelo de gestão estratégica da qualidade para avaliar o impacto da imagem da marca na qualidade percebida pelo consumidor em empresas prestadoras de serviço**. Tese (Doutorado em Engenharia) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção/UFSC, Florianópolis, 2012. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/96436/307672.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 20 de jul.2021.

GONZALEZ, Rodrigo Valio Dominguez. MARTINS, Manoel Fernando. Artigo científico: O Processo de Gestão do Conhecimento: uma pesquisa teórico-conceitual. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0104-530x0893-15>. Acesso em: 9 de mar. 2021.

HACKETT, J. Beyond knowledge management: new ways to work. In: BONTIS, N.; CHOO, W. C. **The strategic management of intellectual capital and organizational knowledge**. Nova Iorque: Oxford University, 2002. p. 725-738.

KERIN, R. A. et al. **Marketing**. 8ª ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2007.

LANKES, R. David. **Expect more**: melhores bibliotecas para um mundo complexo. São Paulo: FEBAB, 2016.

LAS CASAS, A.L. **Marketing de serviços**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

LEMONS, Antônio Agenor Brinquet de. Bibliotecas. In: CAMPELLO Bernanardet Santos et. Al. **Formas e expressões do conhecimento**: introdução às fontes de informação. Belo Horizonte: Escola de Biblioteconomia da UFMG, 1998.

LEVINSON, P. **A arma suave**: história natural e futuro da revolução da informação. Lisboa, 2008.

LUCESI, Eunice Soares Franco. **Gestão do conhecimento nas organizações**. Companhia de Engenharia de Tráfego – Notas Técnicas 221, São Paulo, 2012. Disponível em: <https://docplayer.com.br/268493-Gestao-do-conhecimento-nas-organizacoes.html>. Acesso em: 15 de mar. 2021.

MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. **Bibliotecas como organizações**. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2006.



MARTINS DA SILVA, TALITA MARA. **O Desafio na gestão das bibliotecas públicas da região do maciço de Baturité**. Monografia apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública – EAD pela Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira – UNILAB para a obtenção do grau de especialista em Gestão Pública. Redenção, 2015. Disponível em: <https://repositorio.unilab.edu.br/jspui/bitstream/123456789/359/1/Talita%20Mara%20Martins%20da%20Silva.pdf>.

MARTINS, Rosilene Reis. **Gestão do conhecimento**: Práticas adotadas para a divulgação e uso do conhecimento científico na Pró Reitoria de Extensão da UFMG. Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Administração da Fundação Pedro Leopoldo, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Administração. Pedro Leopoldo, 2015. Disponível em: [https://fpl.edu.br/2018/media/pdfs/mestrado/dissertacoes\\_2015/dissertacao\\_rosilene\\_reis\\_martins\\_2015.pdf](https://fpl.edu.br/2018/media/pdfs/mestrado/dissertacoes_2015/dissertacao_rosilene_reis_martins_2015.pdf). Acesso em: 19 de abr.2021.

MARTIUS, Vicente Rodrigues y Rodrigues. **Gestão empresarial em organizações aprendizes**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.

MELO, L. E. V. **Gestão do Conhecimento – Conceitos e Aplicações**. Editor, Erica, 2003.

MORESI, Eduardo Amadeu Dutra. **Inteligência organizacional**: um referencial integrado. Ciência da Informação, v. 30, n. 2, p. 35-46, 2001.

MORIN, Edgar. **O método 3**: o conhecimento do conhecimento. Porto Alegre: Sulina, 1999.

MOURA, L.R.C. et al. **Avaliação da Qualidade de Serviços Utilizando a Escala Servqual**: o Estudo de Caso Matermed. Reuna, Belo Horizonte, 2007, vol.12, n.3, p.21-36.

MURRAY, Bruce A. **Revolução total dos processos**: estratégias para maximizar o valor do cliente. São Paulo: Nobel, 1996.

MUSSAK, Eugenio. **Metacompetência**: uma nova visão do trabalho e da realização pessoal. São Paulo: Gente, 2003.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação do conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação**. 2. Ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação do conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação**. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

OLIVEIRA, E.G. et al. **Marketing de serviços**: relacionamento com o cliente e estratégias para a fidelização. Revista Gestão.Org, vol. 7, n.3, set/dez. 2009, p.409-427.



PALADINI, E.P. **Gestão da Qualidade no Processo: A qualidade na produção de bens e serviços**. São Paulo – SP, Ed. Atlas, 1995.

PROBST, G.; RAUB, S.; ROMHARDT, K. **Gestão do conhecimento** – Os elementos construtivos do sucesso. Porto Alegre: Bookman, 2008.

SAITO, A. **Educando Gestores do Conhecimento: Uma Abordagem Baseada em Competências**. Tese de Doutorado em Filosofia. Escola de Ciências do Conhecimento. Instituto Avançado de Ciência e Tecnologia do Japão, 2007.

SALMAZO, P.R. **Um estudo em gestão do conhecimento para uma empresa de tecnologia da informação**. Porto Alegre: Programa de Pós-Graduação em Computação, 2004. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/5970/000478494.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 02 de mai.2021.

SARPA, Roberto; GOLIN, Marcelo Santos. **Importância do “ba” no compartilhamento do conhecimento institucional em uma organização militar: estudo de caso**. VI CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO. Niterói, Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <https://www.inovarse.org/filebrowser/download/9389>. Acesso em: 02 de abr.2021.

SHANHONG, Tang. Knowledge management in libraries in the 21st century. In: INFLA COUNCIL AND GENERAL CONFERENCE, 66., 2000. Jerusalém, Israel, **Anais...**Jerusalém, Israel: IFLA, 2000.

SOARES, J.C.V; ZAMBERLAN, L. **Qualidade dos Serviços Prestados em um Posto de Combustíveis: Uma Mensuração da Zona de Tolerância**. Revista de Administração da UNIMEP, vol. 2, n. 3, set./dez. 2004, p.105125. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/26835/a-qualidade-dos-servicos-prestados-em-um-posto-de-combustiveis-uma-mensuracao-da-zona-de-tolerancia>. Acesso em: 13 de jun.2021.

SOUSA, Carlos Henrique da Silva. **Gestão do conhecimento na Rede de Bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará: uma proposta de implementação**. 2017. 114 f. Dissertação (Mestrado) Mestrado Profissional em Biblioteconomia - Universidade Federal do Cariri, Juazeiro do Norte-CE, 2017.

TERRA, J. C. C. **Gestão do Conhecimento** - O grande desafio empresarial. São Paulo: Negócio Editora, 2005.

TERRA, José Claudio; GORDON, Cindy. **Realizing the promise of corporate portals: leveraging knowledge for business success**. Butterworth-Heineman, 2002.

TOLEDO, L.A. et al. **O sistema de informações de marketing sob a ótica da internet**. Revista de Estudos Sociais, vol.12, n.1, 2005, p. 69-83.

TOWNLEY, Charles T. **Knowledge management and academic libraries**. College & Research Libraries, Chicago, v. 62, n. 1, p. 44-55, Jan. 2001.

VIEIRA, V.A. **Verificação do conteúdo das propagandas de empresas de serviços**: um estudo descritivo e proposições de pesquisa. Revista Alcance - UNIVALI - Vol. 13 - n.1 p. 69 - 90 - Jan / Mai 2007.

WILLE et al. **Aproximações entre o processo de adaptação de Piaget e os modos de conversão do conhecimento de Nonaka e Takeuchi**. Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, v. 17, n. 1, 2012.

WUNRAM, M. et al. **Proposition of a Human-centred Solution Framework for KM in the Concurrent Enterprise**. In: Pawar, K.; Weber, F; Thoben, K. D. International Conference on Concurrent Enterprising- Ubiquitous Engineering in the Collaborative Economy, 8th. **Proceedings...** Rome, jun., 2002.

## APÊNDICES



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ  
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DO BAIXO TOCANTINS  
FACULDADE DE ENGENHARIA INDUSTRIAL  
GRADUAÇÃO DE BACHARELADO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

### APÊNDICE A

#### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado a participar de uma pesquisa de cunho acadêmico do Curso de Graduação de Bacharelado em Engenharia de Produção, intitulada “ANÁLISE DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA BIBLIOTECA MUNICIPAL DE ABAETETUBA-PA E A RELEVÂNCIA DA GESTÃO DO CONHECIMENTO NO EXERCÍCIO DE SUA FUNCIONALIDADE”. Este estudo tem como objetivo principal analisar as atividades desenvolvidas na biblioteca municipal de Abaetetuba-Pa, utilizando como referência a gestão do conhecimento. A pesquisa está sendo realizada pela discente da UFPA, Alessandra Dias Rocha, sob a supervisão e orientação do professor Prof. Dr. Harley dos Santos Martins.

Para alcançar os objetivos do estudo será realizada uma entrevista individual à distância, realizada através da plataforma Google forms, onde será disponibilizado um questionário com perguntas pré-estabelecidas. Os dados de identificação serão confidenciais e os nomes preservados.

Para participar da pesquisa é necessário que o participante esteja de acordo com este termo e tenha suas dúvidas sanadas sobre todos os aspectos pertinentes a pesquisa que lhe interessem e devam ser explicitados seguindo o rigor da legislação. Declaro que recebi as informações sobre os objetivos e a importância desta pesquisa de forma clara e concordo em participar do estudo.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ  
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DO BAIXO TOCANTINS  
FACULDADE DE ENGENHARIA INDUSTRIAL  
GRADUAÇÃO DE BACHARELADO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

**APÊNDICE B**

**QUESTIONÁRIOS**

**ROTEIRO DE ENTREVISTA COM OS FUNCIONÁRIOS**

Nome:

1. Como são planejadas e realizadas as atividades da biblioteca pública?
2. Descreva e caracterize as tarefas realizadas no seu setor de atuação na biblioteca.
3. Você já ouviu falar sobre gestão do conhecimento? Comente.
4. Em sua opinião, qual é a relevância da gestão do conhecimento na vida profissional?
5. No dia a dia da biblioteca vocês fazem utilização da gestão do conhecimento? De que forma?
6. Existe um material elaborado de acordo com cada área de atuação na biblioteca, com a finalidade de preparar o funcionário em sua função?
7. Quais seriam as vantagens da aplicação da gestão do conhecimento em sua área de atuação na biblioteca?