



## *Sumário*



|   |           |
|---|-----------|
| <i>Apresentação.....</i>  | <i>XI</i> |
| <i>Introdução .....</i>   | <i>1</i>  |
| <i>1 Dado, Informação e Conhecimento: A Base de Tudo ....</i>                       | <i>3</i>  |
| 1.1 Dado.....   | 3         |
| 1.2 Informação.....   | 4         |
| 1.3 Conhecimento .....  | 6         |
| <i>2 Dados X Informações X Conhecimento .....</i>                                   | <i>7</i>  |
| <i>3 Gestão da Informação, Gestão do Conhecimento e<br/>Gestão Documental .....</i> | <i>10</i> |
| 3.1 A Gestão da Informação.....   | 11        |
| 3.2 A Gestão Documental .....   | 11        |
| 3.3 A Gestão do Conhecimento.....   | 11        |
| <i>4 Categorias do Conhecimento.....</i>  | <i>15</i> |
| 4.1 Conhecimento Efetivo ou Tácito .....  | 16        |

|      |   |           |
|------|---|-----------|
| 4.2  | Conhecimento Conceitual .....   | 16        |
| 4.3  | Conhecimento Procedural.....  | 16        |
| 4.4  | Conhecimento Metacognitivo ou Cerebral.....   | 16        |
| 4.5  | Conhecimento Incorporado.....   | 17        |
| 4.6  | Conhecimento Codificado .....   | 17        |
| 5    | <i>Gestão do Conhecimento dentro das Organizações.....</i>                                | <i>18</i> |
| 5.1  | Origem da Gestão do Conhecimento Aplicado<br>à Administração.....                         | 19        |
| 5.2  | Gestão do Conhecimento e sua Definição do<br>Ponto de Vista Gerencial.....                | 21        |
| 5.3  | Gestão do Conhecimento e suas Definições .....  | 21        |
| 6    | <i>Profissionais que Atuam na Área da Gestão do<br/>Conhecimento .....</i>                | <i>24</i> |
| 6.1  | Bibliotecário .....   | 25        |
| 6.2  | Analista de Literatura Técnica.....   | 25        |
| 6.3  | Cientista da Informação I.....  | 26        |
| 6.4  | Engenheiro da Informação.....   | 26        |
| 6.5  | Cientista da Informação II.....   | 26        |
| 6.6  | Operadores do Conhecimento.....   | 26        |
| 6.7  | Especialistas do Conhecimento.....  | 26        |
| 6.8  | Engenheiros do Conhecimento .....   | 27        |
| 6.9  | Gerentes do Conhecimento .....  | 27        |
| 6.10 | Diretor Mundial de Gestão do Conhecimento.....  | 27        |
| 7    | <i>Os Agentes do Conhecimento.....</i>  | <i>28</i> |
| 7.1  | Agentes Criativos .....   | 28        |
| 7.2  | Agentes Intérpretes .....   | 29        |
| 7.3  | Agentes Intermediários .....  | 29        |
| 7.4  | Agentes Gestores do Conhecimento .....  | 30        |
| 8    | <i>Aspectos Pessoais Necessários aos Profissionais da<br/>Gestão do Conhecimento.....</i> | <i>31</i> |
| 9    | <i>O Bibliotecário e a Gestão do Conhecimento .....</i>                                   | <i>34</i> |

|    |   |    |
|----|---|----|
| 10 | <i>Ciência da Informação</i> .....                                | 36 |
| 11 | <i>Inteligência Competitiva</i> .....                             | 39 |
| 12 | <i>Inteligência Empresarial</i> .....                             | 44 |
| 13 | <i>Sociedade da Informação e Sociedade do Conhecimento</i>        | 46 |
|    | 13.1 Sociedade da Informação .....                                | 46 |
|    | 13.2 Sociedade do Conhecimento.....                               | 48 |
| 14 | <i>Tecnologias para Gestão do Conhecimento</i> .....              | 52 |
|    | 14.1 Tecnologia da Informação, Obsolescência e<br>Sociedade ..... | 54 |
|    | 14.1.1 Obsolescência Tecnológica.....                             | 55 |
|    | 14.2 Preservação Digital .....                                    | 57 |
|    | 14.3 Objeto Digital .....   | 58 |
| 15 | <i>Capital Intelectual</i> .....                                  | 59 |
|    | 15.1 O Valor ou a Mensuração do Capital Intelectual.....          | 64 |
| 16 | <i>A Mudança Necessária</i> .....                                 | 66 |
| 17 | <i>Disseminação da Informação</i> .....                           | 69 |
|    | 17.1 Canais de Disseminação da Informação.....                    | 71 |
|    | 17.2 Coleta de Dados .....  | 72 |
|    | 17.2.1 Entrevista.....  | 73 |
|    | 17.2.2 Questionários.....   | 74 |
|    | 17.2.3 Formulários .....  | 74 |
|    | 17.3 Análise de Resultados .....                                  | 74 |
|    | 17.3.1 Método de Galileu Galilei.....                             | 75 |
|    | 17.3.2 Método de Francis Bacon.....                               | 75 |
|    | 17.3.3 Método de Descartes.....                                   | 76 |
|    | 17.3.4 Método Atual .....   | 76 |

|      |  |     |
|------|--|-----|
| 18   | <i>Web Invisível ou Web Profunda</i> .....             | 78  |
| 18.1 | A Ambiguidade na Web Invisível.....                    | 81  |
| 19   | <i>Da Informação ao Conhecimento</i> .....             | 82  |
| 20   | <i>Transferência do Conhecimento</i> .....             | 84  |
| 20.1 | Inibidores da Transferência do Conhecimento .....      | 87  |
| 20.2 | Transferência Tecnológica .....                        | 89  |
| 20.3 | Capacidades Tecnológicas .....                         | 90  |
| 20.4 | Capacidade de Absorção Tecnológica .....               | 91  |
| 21   | <i>Comunicação nos Dias Atuais</i> .....               | 95  |
| 21.1 | Comunicação e Aprendizagem .....                       | 98  |
| 21.2 | A Comunicação e Relacionamentos Sociais.....           | 99  |
| 21.3 | Comunicação e Computador .....                         | 99  |
| 21.4 | Comunicação nas Organizações.....                      | 99  |
| 22   | <i>Bibliometria</i> .....                              | 101 |
| 22.1 | Análise de Citações em Publicações Científicas.....    | 102 |
| 22.2 | Leis e Princípios Bibliométricos .....                 | 103 |
| 22.3 | Obsolescência e Vida Média da Literatura.....          | 104 |
| 23   | <i>Arquivística e Arquivo</i> .....                    | 106 |
| 23.1 | Arquivo.....   | 106 |
| 23.2 | Histórico .....  | 107 |
| 23.3 | Composição de um Arquivo .....                         | 107 |
| 23.4 | Características Intrínsecas ao Arquivo .....           | 108 |
| 23.5 | Qualidades do Arquivo.....                             | 108 |
| 23.6 | Tabela de Temporalidade ou Teoria das Três Idades..... | 109 |
| 23.7 | Métodos de Arquivamento .....                          | 111 |
| 23.8 | Classificação de Documentos (Graus de Sigilo)....      | 112 |
| 24   | <i>Isad (G)</i> .....                                  | 113 |

|      |   |     |
|------|---|-----|
| 25   | <i>Ged: Gerenciamento Eletrônico de Documentos e suas Inovações</i> ..... | 114 |
| 25.1 | ECM – <i>Enterprise Content Management</i> .....                          | 115 |
| 25.2 | EIM – <i>Enterprise Information Management</i> .....                      | 115 |
| 25.3 | BI – <i>Business Intelligence</i> .....                                   | 115 |
| 25.4 | Níveis e Dimensões de Maturidade .....                                    | 116 |
| 26   | <i>Tipos de Documentação</i> .....  | 119 |
| 26.1 | Documentação Jurídica .....   | 120 |
| 26.2 | Documentação Técnica.....   | 121 |
| 26.3 | Documentação Particular ou Privada .....                                  | 121 |
| 27   | <i>Processamento Técnico da Informação</i> .....                          | 123 |
| 27.1 | Tombamento ou Registro da Informação .....                                | 124 |
| 28   | <i>Linguagem Documentária ou Artificial</i> .....                         | 125 |
| 29   | <i>Linguagem Natural</i> .....  | 128 |
| 30   | <i>Conservação Preventiva</i> .....                                       | 130 |
| 30.1 | Noções e Conceitos .....  | 131 |
| 30.2 | Intervenções.....   | 131 |
| 30.3 | Fatores de Degradação.....  | 132 |
| 30.4 | Agentes Externos e Ambientais .....                                       | 133 |
| 31   | <i>Preservação Digital</i> .....  | 136 |
| 31.1 | Objetos Digitais .....  | 136 |
| 31.2 | Políticas de Preservação Digital .....                                    | 137 |
| 31.3 | Seleção de Métodos para a Preservação Digital ....                        | 139 |
| 32   | <i>Obsolescência Tecnológica</i> .....                                    | 140 |
| 33   | <i>Administração de Unidade de Informação</i> .....                       | 143 |
| 33.1 | Fatores do Processo Administrativo .....                                  | 144 |

|      |   |     |
|------|---|-----|
| 34   | <i>Estrutura Organizacional</i> .....         | 146 |
| 35   | <i>Papéis Gerenciais</i> .....                | 149 |
| 35.1 | Funções Gerenciais.....                       | 150 |
| 36   | <i>Os Desafios da Era da Informação</i> ..... | 152 |
| 36.1 | Planejamento .....                            | 154 |
|      | <i>Bibliografia</i> .....                     | 157 |