

## SUMÁRIO

<b>Prefácio</b> .....	<b>V</b>
<b>Introdução</b> .....	<b>XIII</b>
<b>1 – Mediação, Gestão e Interdisciplinaridade</b>	
<i>(Oswaldo Francisco de Almeida Júnior, João Arlindo dos Santos Neto)</i> ..	1
1.1 Introdução .....	1
1.2 Informação e Conhecimento .....	2
1.3 Mediação da Informação .....	5
1.4 Gestão da Informação e do Conhecimento .....	11
1.5 Interdisciplinaridade .....	16
Considerações Finais .....	19
Referências .....	20
<b>2 – O Papel do Profissional Contábil na Mediação da Informação Voltada à Tomada de Decisão Empresarial</b>	
<i>(Niembo Maria Daniel, Marta Lígia Pomim Valentim)</i> .....	25
2.1 Introdução .....	25
2.2 Contabilidade como Ferramenta de Gestão para a Tomada de Decisão .....	26
2.3 Informação e Conhecimento como Diferencial Competitivo .....	30
2.4 Tomada de Decisão no Ambiente Empresarial .....	32
2.5 Profissional Contábil e a Mediação da Informação ...	33
Considerações Finais .....	37
Referências .....	39

### **3 – Gestão de Documentos como Ferramenta para as Rotinas Administrativas: O Caso das Fiscalizações Governamentais**

*(Maria Fabiana Izídio de Almeida, Marcia Cristina de Carvalho*

<i>Pazin Vitoriano, Luciana Davanzo)</i> . . . . .	43
3.1 Introdução . . . . .	43
3.2 Inevitabilidade da Gestão de Documentos nas Organizações Privadas . . . . .	44
3.3 Rotinas Administrativas . . . . .	48
3.4 Atendimento à Fiscalização Governamental: amparo documental . . . . .	50
Considerações Finais . . . . .	54
Referências . . . . .	55

### **4 – Centros de Memória: Produtos a Serviço da Comunicação, da Cultura e do Conhecimento Organizacional**

<i>(Marcia Cristina de Carvalho Pazin Vitoriano)</i> . . . . .	57
4.1 Introdução . . . . .	57
4.2 Memória e Centros de Memórias nas Organizações . . . . .	58
4.3 Memória como Produto Organizacional . . . . .	62
4.4 Comunicação Organizacional . . . . .	63
4.5 Cultura Organizacional . . . . .	65
4.6 Conhecimento Organizacional . . . . .	67
Considerações Finais . . . . .	69
Referências . . . . .	69

### **5 – A Competência em Informação (Coinfo) Utilizada como Instrumento Estratégico no Desempenho dos Gestores Organizacionais**

*(Vanessa Cristina Bissoli dos Santos, Cristiana Aparecida*

<i>Portero Yafushi, Regina Célia Baptista Belluzzo)</i> . . . . .	73
5.1 Introdução . . . . .	73
5.2 Competência em Informação . . . . .	74
5.3 Estratégia Organizacional como Norteadora de Desempenho . . . . .	76
5.4 Competência em Informação sob a Ótica da Estratégia no Ambiente Organizacional . . . . .	78
5.5 Métodos . . . . .	82

Considerações Finais .....	83
Referências .....	85
<b>6 – A Competência em Informação (Coinfo) do Profissional Contábil como Agente Mediador da Informação</b>	
<i>(Sara Barbosa Gazzola, Camila Araújo dos Santos)</i> .....	87
6.1 Introdução .....	87
6.2 Competências, Habilidades e Atitudes do Profissional Contábil .....	88
6.3 A Competência em Informação (CoInfo) do Profissional Contábil .....	90
6.4 O Profissional Contábil como Agente Mediador da Informação .....	97
Considerações Finais .....	101
Referências .....	101
<b>7 – Aproximações entre Processos Decisórios e a Gestão de Informação e de Conhecimento</b>	
<i>(Elaine da Silva)</i> .....	105
7.1 Introdução .....	105
7.2 Tomada de Decisão .....	106
7.2.1 Modelo racional .....	107
7.2.2 Modelo processual .....	107
7.2.3 Modelo anárquico .....	108
7.2.4 Modelo político .....	109
7.3 Modelos de Gestão da Informação e do Conhecimento .....	111
7.3.1 Três arenas de uso da informação .....	112
7.3.2 Passos para o gerenciamento da informação ..	114
7.3.3 Atividades-base da gestão da informação e da gestão do conhecimento .....	116
7.4 Aproximações entre Processo Decisório e Gestão de Informação e de Conhecimento .....	117
Considerações Finais .....	119
Referências .....	120

## 8 – Da Administração para a Ciência da Informação: Aplicação da Matriz Swot em Serviços

<i>(Ieda Pelógia Martins Damian, Márcia Regina da Silva)</i> . . . . .	123
8.1 Introdução . . . . .	123
8.2 Serviços de Referência Virtual . . . . .	124
8.3 Análise Estratégica dos Serviços de Referência Virtuais . . . . .	127
8.4 Resultados: Apresentação e Discussão . . . . .	128
8.4.1 Oportunidades × pontos fortes . . . . .	131
8.4.2 Oportunidades × pontos fracos . . . . .	131
8.4.3 Oportunidades × ameaças . . . . .	133
8.4.4 Ameaças × pontos fortes . . . . .	133
8.4.5 Ameaças × pontos fracos . . . . .	133
8.4.6 Pontos fortes × pontos fracos . . . . .	134
Considerações Finais . . . . .	135
Referências . . . . .	135

## 9 – Entre a Ciência da Informação e a Ciência da Administração: A Gestão na Biblioteca do Centro Universitário UNIESP

<i>(Rayan Aramis de Brito Feitoza, Emeide Nóbrega Duarte, Elaine Cristina de Brito Moreira, Cilene Maria Freitas de Almeida)</i> . . . . .	139
9.1 Introdução . . . . .	139
9.2 Ciência da Informação e sua Interdisciplinaridade com a Ciência da Administração . . . . .	141
9.3 Centro Universitário UNIESP . . . . .	147
9.4 Das Primeiras Experiências à Atuação na Gestão da Biblioteca do UNIESP: breve narrativa . . . . .	149
9.5 Práticas Adotadas na Gestão da Biblioteca Padre Joaquim Colaço Dourado – Centro Universitário UNIESP . . . . .	151
Considerações Finais . . . . .	155
Referências . . . . .	155

## 10 – Gestão Estratégica da Informação em um Observatório de Cooperativas de Crédito: um estudo sob à luz da teoria do conhecimento

<i>(Beatriz Rosa Pinheiro dos Santos, Ieda Pelógia Martins Damian, Davi Rogerio de Moura Costa)</i> . . . . .	159
10.1 Introdução . . . . .	159

10.2 Teoria do Conhecimento e a Sociedade da Informação .	161
10.3 Gestão da Informação e Gestão Estratégica da Informação . . . . .	165
10.4 Resultados e Discussões . . . . .	170
Considerações Finais . . . . .	184
Referências . . . . .	185
<b>11 – Gerenciamento de Riscos Estratégicos nas MPES como Subsídio à Implementação de uma Cultura Voltada à Gestão da Informação</b>	
<i>(Erick Pacheli Pereira)</i> . . . . .	187
11.1 Introdução . . . . .	187
11.2 Riscos Estratégicos . . . . .	189
11.3 Gerenciamento de Riscos . . . . .	190
11.4 Gerenciamento de Riscos em MPES . . . . .	192
11.5 Pontos de Contatos entre a Gestão da Informação e o Gerenciamento de Risco . . . . .	194
Considerações Finais . . . . .	197
Referências . . . . .	198
<b>12 – Inteligência Organizacional no Contexto do Big Data Visando a Geração de Diferenciais Competitivos</b>	
<i>(Marta Lígia Pomim Valentim)</i> . . . . .	201
12.1 Inteligência Organizacional . . . . .	201
12.2 <i>Big Data</i> . . . . .	203
12.3 Reflexões sobre Distintos Contextos . . . . .	209
Considerações Finais . . . . .	213
Referências . . . . .	213
<b>Sobre os Autores . . . . .</b>	<b>217</b>