

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

AS MUDANÇAS DE GERAÇÕES E O IMPACTO NA CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL, COMPREENDER AS GERAÇÕES E SUAS PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS É IMPORTANTE PARA ENTENDER AS MUDANÇAS DAS ORGANIZAÇÕES E SUAS ATIVIDADES

Helen Daici Scariotte (Unopar) hscariotte@yahoo.com.br
Patricia Kroetz Maggioni (Unopar) maggioni@hotmail.com
Daniele Mudrey (Unopar) dani_mudrey@yahoo.com.br

Resumo:

Com a globalização e as mudanças tecnológicas, as empresas se deparam com um ambiente altamente competitivo, sendo o conhecimento seu principal ativo. No ambiente organizacional, o conhecimento é construído pelo coletivo, e, com o fácil acesso a informação, a nova geração de colaboradores está cada vez mais repleta de conteúdo e dinamismo para gerir novos conhecimentos. Compreender as gerações e suas principais características é importante para entender as mudanças das organizações e suas atividades. Dessa maneira, o presente artigo visa proporcionar informações quanto à relação entre características e mudanças das gerações e a construção do conhecimento no âmbito organizacional. Assim, buscou-se conceituar construção do conhecimento, diferenciar as gerações, e discutir o impacto das mudanças entre as gerações no processo de construção do conhecimento organizacional, além de proporcionar reflexão para futuras pesquisas, sinalizando assim o grande desafio das organizações, a construção de conhecimento perante a nova geração de sujeitos organizacionais.

Palavras-chave: Inteligência Competitiva, Gestão do Conhecimento, Organizações.

GENERATIONS OF CHANGE AND THE IMPACT ON THE ORGANIZATIONAL KNOWLEDGE CONSTRUCTION, UNDERSTANDING THE GENERATIONS AND ITS MAIN FEATURES IS IMPORTANT TO UNDERSTAND THE CHANGES OF ORGANIZATIONS AND THEIR ACTIVITIES

Abstract

With globalization and technological change, companies are faced with a highly competitive environment, and the knowledge their main asset. In the organizational environment, knowledge is constructed by the collective, and with easy access to information, the new generation of employees is increasingly filled with content and dynamism to manage new knowledge. Understanding the generations and its main features is important to understand the changes of organizations and their activities. Thus, this article aims to provide information

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

on the relationship between characteristics and change of generations and the construction of knowledge in the organizational context. Thus, it sought to conceptualize the construction of knowledge, distinguish between generations, and discuss the impact of changes between generations in the organizational knowledge construction process, as well as providing reflection for future research, thus signaling the great challenge of organizations, building knowledge before the new generation of organizational subjects.

Key-words: Competitive Intelligence, knowledge management, Organizations.

1. Introdução

O campo científico que tem o conhecimento como essência tem evoluído juntamente com a sociedade. Neste cenário, é possível observar constantes mudanças em relação ao acesso, mediação e uso da informação e do conhecimento.

As mudanças constantes e aceleradas são incentivadas pela globalização, e, nesse contexto, no qual o principal fator competitivo está centrado no “saber”, as organizações estão cada vez mais investindo em gestão do conhecimento por meio de iniciativas que promovam a criação, aplicação e partilha do conhecimento com o fim de promover vantagem competitiva (PEE; KANKANHALLI, 2009).

Cabe ressaltar, o fator primordial para o crescimento organizacional encontra-se nas pessoas, e, compreender as gerações e suas principais características é requisito para entender a evolução das organizações e suas atividades. Nesse sentido, o presente artigo visa proporcionar informações quanto à relação entre características e mudanças das gerações e a construção do conhecimento no âmbito organizacional. Assim, buscou-se conceituar construção e gestão do conhecimento, além de proporcionar reflexão para futuras pesquisas, sinalizando assim o grande desafio das organizações, a construção de conhecimento perante a nova geração de sujeitos organizacionais.

Segundo Roselló (2009), o cuidado é uma atitude que atravessa todas as dimensões da realidade humana. Além do autocuidado, há outras situações: os pais cuidam dos filhos, o filho amadurecido cuida dos pais envelhecidos, os cidadãos cuidam dos políticos para garantir a transparência e a justiça social, os educadores cuidam dos educandos, “todos” cuidam da “natureza”, dos objetos pessoais, do gerenciamento da convivência social, os profissionais de saúde cuidam dos enfermos e fragilizados. Cuidar pressupõe compaixão, capacidade de escuta e de compreensão, de empatia, de alteridade, de interação e de promoção da autonomia do outro. Cuidar exige fazer-se solidário nas dores e ajudar a superar o sofrimento e, eventualmente, lidar com a privação da liberdade ou da autonomia e a fatalidade da morte. A necessidade de cuidado é constitutiva no ser humano, tanto no aspecto corporal quanto nos aspectos afetivo, social e espiritual. Somente pode cuidar quem tem consciência da própria vulnerabilidade humana e da vulnerabilidade de seu próximo. Por isso, o cuidador também precisa de cuidado.

O cuidar requer tempo e espaço, dedicação e técnica, ciência e sabedoria, conhecimento teórico e práxis e tudo isso requer um modelo institucional idôneo, um modelo no qual seja possível cuidar de um ser humano, ou seja,

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

onde as condições estruturais sejam favoráveis para o exercício de tal cuidado. [...] os atos e processos de cuidar são essenciais para o nascimento, desenvolvimento, crescimento, sobrevivência e morte do ser humano. [...] os cuidados têm dimensões biofísicas, culturais, psicológicas, espirituais e ambientais que devem ser explicitadas para proporcionar cuidados de natureza verdadeiramente holística às pessoas. (ROSELLÓ, 2009, p.41.115).

2. Fundamentação Teórica

2.1 Construção e Gestão do Conhecimento

Com a globalização e as mudanças tecnológicas, as empresas se deparam com um ambiente altamente competitivo, onde o conhecimento se tornou o principal ativo das organizações, desta forma, a gestão correta desta ferramenta se torna um valioso recurso estratégico.

Segundo Chiavenato (1999), “o capital financeiro deixou de ser o recurso mais importante, cedendo lugar ao conhecimento”, pois, antes o capital humano não era tão valorizado e nos dias atuais passou a ser o recurso mais valioso da organização. Além do avanço tecnológico, as empresas têm informações cada vez mais acessíveis, e, mais importante que dispor de tecnologias caras e avançadas, é preciso ter conhecimento, saber usá-lo e aplicá-lo de maneira que a empresa consiga resultados positivos e rentáveis.

“Os dados podem ser considerados como sendo uma sequência de números e palavras, sob nenhum contexto específico. Quando os dados são organizados com a devida contextualização, há a informação. Já o conhecimento é a informação organizada, com o entendimento de seu significado.” (SANTIAGO JR, 2004, pg.27).

Além do mais, a informação, é a combinação de dados organizados que geram um sentido. Por fim, o conhecimento, além de ter um significado, tem uma aplicação, e, através do conhecimento, é possível produzir idéias novas. O quadro abaixo ilustra a visão de Davenport e Prusak (1998) acerca destes três elementos:

Dados	Informação	Conhecimento
Simple observações sobre o estado do mundo:	Dados dotados de relevância e propósitos	Informação valiosa da mente humana. Inclui reflexão, síntese e contexto
Facilmente estruturados;	Requer unidade de análise;	De difícil estruturação;
Facilmente obtidos por máquinas;	Exige consenso em relação ao significado;	De difícil captura em máquinas;
Frequentemente quantificado;	Exige necessariamente a mediação humana;	Frequentemente tácito; De difícil transferência;
Facilmente transferíveis,		

Fonte: Adaptado de DAVENPORT e PRUSAK (1998)

Tabela 1 – Pesquisa qualitativa

Segundo os autores: Davenport e Prusak (1998), Pérez-Montoro-Gutiérrez (2000) e Valentim (2002) conceituaram dado, informação e conhecimento sob o contexto da gestão. Os mesmos definem ‘dados’ como simples observações sobre o estado do mundo, ou seja, são dados registrados em algum suporte, na maioria das vezes com o auxílio de tecnologias. No que tange a ‘informação’ é definida como dotada de relevância e propósito, isto é, são os dados compreendidos (atribuição de significado) e contextualizados por um indivíduo. E conhecimento é definido como algo que reside na mente humana, construído na relação do indivíduo com o mundo. Davenport e Prusak (1998) sistematizam esses conceitos (Quadro 1).

Devido à sua complexidade, é uma tarefa árdua definir o conhecimento, tendo em vista sua difícil mensuração, pois cada um constrói o conhecimento de maneira única e individual. Davenport e Prusak (1998), definem o conhecimento como:

“mistura fluída de experiência condensada, valores, informação contextual e insight experimentado, a qual proporciona uma estrutura para avaliação e incorporação de novas experiências e informações. Ele tem origem e é aplicado na mente dos conhecedores” (DAVENPORT-PRUSAK, 1998, pg.6)

De acordo com Oliveira (2006, p.34), o conhecimento “é a capacidade de entender o conceito e estruturação de um assunto, bem como efetivar sua aplicação em uma realidade específica”.

Compreende-se que, o conhecimento é um objeto que necessita de relações e inter-relações para que seja construído. Valentim e Gelinski (2007) apontam que, o processo de construção de conhecimento no contexto organizacional pode ser explicado como:

“uma atividade inerente ao ser humano. Todos os indivíduos, no âmbito organizacional, têm diferentes necessidades informacionais para desenvolverem suas atividades cotidianas, assim como para a tomada de decisão” (VALENTIM; GELINSKI, 2007, pg.116)

De acordo com Nonaka e Takeuchi (1998), “o conhecimento em si, é formado por dois componentes dicotômicos e aparentemente opostos – isto é, o conhecimento explícito e o conhecimento tácito”. De acordo com Takeuchi e Nonaka (2009), o conhecimento explícito é formal e sistemático e, assim, pode ser facilmente comunicado e compartilhado. Por outro lado, o conhecimento implícito ou tácito é altamente pessoal, assim é de difícil formalização e transferência.

No ambiente organizacional, o conhecimento é construído pelo coletivo, sendo composto pelo conhecimento individual, conhecimento este que foi formado ao longo da atuação de cada indivíduo bem como sua interação ao ambiente de trabalho, agregando o conhecimento de outros colaboradores, formando assim o capital intelectual, que segundo Stewart (1998):

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

“O capital intelectual é a soma do conhecimento de todos em uma empresa, o que lhe proporciona vantagem competitiva. Ao contrário dos ativos, com os quais empresários e contadores estão familiarizados – propriedade, fábricas, equipamentos, dinheiro -, o capital intelectual é intangível”. (STEWART, 1998, pg.5).

Verificou-se do pressuposto de que o conhecimento é único e individual, de forma a compartilhar o conhecimento, as organizações criam mecanismos como a gestão do conhecimento, a fim de promover o compartilhamento do conhecimento entre os indivíduos, dessa forma, é promovida a socialização e integração, objetivando resultados cada vez mais positivos. Essa troca e compartilhamento de conhecimento são benéficos tanto para a organização como para os colaboradores, uma vez que o processo de conhecimento se tornará algo contínuo.

2.2 Contexto da Inteligência Organizacional nas Organizações

Com o passar do tempo, a construção de novos conhecimentos organizacionais passaram a ser fundamentais no ambiente organizacional. Tal fato ocorre devido às organizações compreenderem que, por meio do conhecimento construído é possível obter vantagens competitivas no ambiente que se encontram.

Então tornou-se necessário que as organizações desenvolvam atividades voltadas para a construção e utilização de conhecimentos, e mais do que isso, adaptar atividades já existentes para que as mesmas se tornem capazes de construir ou dar suporte para a construção de novos conhecimentos organizacional. Ao conceituar conhecimento, torna-se necessário realizar delimitações entre outros dois elementos que se relacionam, interagem e sofrem transformações na relação com o conhecimento: ‘dados’ e ‘informação’.

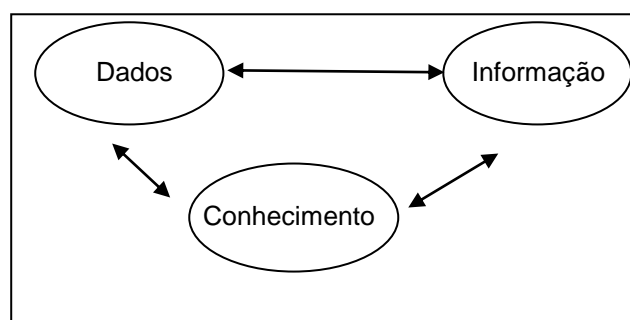


FIGURA 1: INTER- RELAÇÃO ENTRE DADOS, INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

Fonte: Adaptado de Jorge (2013)

Portanto a informação pode ser considerada como o elemento intermediador para a construção de conhecimento, observa-se a relação de dependência entre o indivíduo e a informação, sendo a informação insumo para a construção de conhecimento e este, por sua vez, torna-se propulsor de transformações cognitivas podendo gerar ‘novo’ conhecimento. Sendo assim, parte-se do pressuposto de que a informação é insumo primário para a construção de conhecimento, pois uma vez relacionada e

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

apropriada pelo indivíduo resulta em conhecimento.

Com o fácil acesso a informação, a nova geração de colaboradores está cada vez mais repleta de conteúdo e dinamismo para gerir novos conhecimentos. Para Pérez-Montoro (2008), a Gestão do Conhecimento pode ser definida na seguinte conformidade:

“A gestão do conhecimento pode ser entendida como a disciplina que se encarrega de estudar o projeto e a implementação de sistemas cujo principal objetivo é que todo conhecimento tácito, explícito, individual, interno e externo envolvido na organização possa transformar-se e converter-se, sistematicamente, em conhecimento organizacional ou corporativo de forma que esse conhecimento corporativo, ao tornar-se acessível e poder ser compartilhado, permita que aumente o conhecimento individual de todos os seus membros e que isso redunde diretamente em uma melhora da contribuição desses sujeitos no alcance dos objetivos que busca a própria organização”. (PÉREZ; MONTORO, 2008, pg.63)

O conhecimento explicitado em algum suporte transforma-se novamente em dado que, por sua vez fica armazenado nestes suportes, de modo que se algum sujeito o perceber e atribuir significado a ele, o transforma em informação. A informação uma vez compreendida pelo indivíduo e relacionada a outras informações podem ser transformadas em conhecimento. Observa-se que essa dinâmica se constitui em um movimento cíclico (Figura 1).

2.3 Inteligência Organizacional (IO) e Inteligência Competitiva (IC)

Partindo do pressuposto que a construção do conhecimento ocorre tendo como principal insumo a informação, faz-se necessário a utilização de um processo que seja capaz de coletar, analisar e disseminar a informação tanto no ambiente interno quanto no ambiente externo da organização. Nesse sentido, torna-se importante considerar o processo de Inteligência Organizacional (IO), processo que realiza as mesmas etapas do processo de Inteligência Competitiva (IC).

A diferença entre o processo de IC e IO esta na abrangência dos processos, enquanto a Inteligência Competitiva trabalha com externo da organização cujo o foco esta no mercado em que atua, a Inteligência Organizacional atua no ambiente interno e externo da organização. Miller (2002, p. 35), estabelece a relação entre sua definição e a definição da Society of Competitive Professionals (SCIP), inteligência é: “o processo da coleta, análise e disseminação éticas de inteligência acurada, relevante, específica, atualizada, visionária e viável com relações às implicações do ambiente dos negócios, dos concorrentes e das organizações em si”. Valentim (2007).

“O processo de inteligência competitiva organizacional gerencia fluxos e processo formais e informais, por meio de diferentes ações integradas, objetivando criar uma cultura organizacional voltada a ICO. Entre as atividades desenvolvidas podem se citar as atividades de prospecção e monitoramento, a seleção e filtragem, o tratamento e agregação de valor, a disseminação e transferência, ou seja, o processo acompanha desde a geração até o uso de dados, informação e conhecimento” (VALENTIM, 2007, pg.15).

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

Miller (2002) ressalta que o processo de inteligência dentro das organizações:

“é bem mais que ler artigos de jornais; trata-se de desenvolver análise e perspectivas exclusivas relacionadas com o setor em que atua a respectiva empresa. Note-se que o processo de inteligência gera recomendações fundamentadas com relação a acontecimentos futuros para os responsáveis pelas decisões, e não relatórios para justificar decisões do passado. O processo acaba proporcionando oportunidades únicas relativas a decisões futuras que dão margem a vantagens sobre os concorrentes.” (MILLER, 2002, pg.35).

O Gerenciamento de todos os elementos que compõe o processo de construção de conhecimento é essencial para a IO, conforme mencionado anteriormente, englobando desde a sua construção até a sua socialização. O processo de IO busca analisar necessidades informacionais dos indivíduos, para a partir disso prospectar o ambiente interno e externo à organização, em busca de informações que possam suprir as necessidades dos sujeitos organizacionais. A prospecção consiste na busca de fontes formais e informais, nos ambientes interno e externo, passando por detecção, filtragem, tratamento, agregação de valor, organização e disseminação aos sujeitos organizacionais, fechando o ciclo.

Logo após a identificação das informações relevantes as organizações é necessário monitorar as informações, pois estas podem sofrer alterações por fatores ligados ao ambiente externo. Segundo Valentim e Gelinski (2007) no contexto da inteligência competitiva, “a gestão do conhecimento é responsável pelo gerenciamento do conhecimento produzido na organização. Atua junto aos fluxos informais e tem como foco o capital intelectual ou capital humano da organização.”

Observando a relação do processo de IO com o processo de construção e gestão do conhecimento verificou-se que acontece de maneira mais perceptível no momento em que as informações prospectadas passam pela interpretação e análise dos sujeitos organizacionais, ocorrendo, assim, a construção de conhecimento. Nesse sentido, Valentim e Gelinski (2007) evidenciam as influências das atitudes e comportamentos dos indivíduos, bem como o impacto da cultura dentro das organizações:

“a forma como agem e como reagem à informação no ambiente corporativo constitui-se a essência desse modelo de gestão. Ao delinear-se o que se considera uma cultura ideal, isto é, propícia ao trabalho com a informação e conhecimento em ambientes organizacionais.” (VALENTIM; GELINSKI, 2007, pg.123)

O processamento cognitivo dos sujeitos organizacionais no intuito de gerar ‘novo’ conhecimento é essencial para alimentar o processo de IO. Outro processo fundamental para a construção de ‘novo’ conhecimento consiste no compartilhamento/socialização do conhecimento no contexto organizacional. A partir deste processo, o conhecimento transforma-se, se modifica, devido á interpretação e processamento cognitivo de outros sujeitos organizacionais e, estes por sua vez, se apropriam do conhecimento compartilhado/socializado e constroem ‘novos’ conhecimentos, derivados do conhecimento de um sujeito organizacional.

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

Então, a gestão do conhecimento atua diretamente voltada aos fluxos informais da organização, tendo como foco o capital intelectual e sua ação é restrita à cultura e comunicação organizacional, ou seja, o que não está explicitado, ou seja, o conhecimento tácito (VALENTIM, 2008).

Dessa maneira, enquanto a Gestão do Conhecimento volta-se para os fluxos informais e para os processos de construção e compartilhamento de conhecimento, a Inteligência Organizacional volta-se para transformar esse conhecimento em estratégias de ação. Sendo assim, evidencia-se a importância de ambos os processos para as organizações.

2.4 Qualidade de vida no ambiente de trabalho

Qualidade de vida deve estar presente no cotidiano da sociedade, porém quando falamos em ambiente de trabalho, na execução das atividades diárias, rotinas, carga horária o contexto muda.

A Qualidade de Vida no Trabalho “é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho” (FRANÇA, 2010).

Com o passar do tempo e com o aumento do interesse para este assunto, a Qualidade de Vida no trabalho vem ganhando ao longo dos anos muitos estudos científicos que buscam formas para que o indivíduo se sinta cada vez melhor em seu ambiente de trabalho. No Brasil, não é diferente, muitos empresários e administradores passaram a se interessar pelo tema por promover maior satisfação do empregado e sua produtividade (LIMONGIFRANÇA, 2004).

São diversas as visões e citações quanto a Qualidade de Vida no Trabalho, assunto que é de extrema importância para a obtenção de bons resultados na empresa, qual a implantação de um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho e sua manutenção trará à empresa melhores condições em prol dos resultados. As empresas observam em seus funcionários fatores que as diferem uma das outras, a partir daí surgiu uma maior preocupação não só com o funcionários que ali se encontra, mas as angústias e preocupações daquele indivíduo (SILVA; MARCHI, 1997).

Muito se questiona sobre a qualidade de vida no ambiente trabalho. Porém a satisfação no trabalho não pode estar isolada no convívio e vida do trabalhador. Segundo Rodrigues (1994, p.93), “Os empregados que possuem uma vida familiar insatisfatória tem o trabalho como o único ou maior meio para obter a satisfação de muitas de suas necessidades, principalmente, as sociais”. Assim, o trabalho assume proporções gigantescas na vida do homem.

3. Metodologia

Para o desenvolvimento deste estudo a metodologia utilizada foi embasada em consultas a fontes bibliográficas como: livros, artigos, periódicos e websites. Para a

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

coleta de dados foi elaborado um questionário para que fosse respondido pelos entrevistados sem a presença do pesquisador. Deste modo classifica-se esta pesquisa como sendo: documental e qualitativa.

Segundo a pesquisa realizada por Lopes (2009) que ouviu 242 empresas, das quais 58% são multinacionais, a concessão pelo plano de assistência médica está presente em 100% das empresas entrevistadas.

Os dados coletados foram organizados em informações para análise através de tabelas e gráficos elaborados em programa excell.

4. Análise do Perfil Sócio-Demográfico dos Pesquisados

4.1 Concessão de Planos de Saúde

Segundo Pauly (2006), é fundamental o tratamento da questão da saúde do colaborador na empresa, o custo do Absenteísmo por motivo de doença é, em muitas organizações, maior do que o salário pago ao colaborador doente que deixa de comparecer ao local de trabalho, não havendo substitutos de mesmo nível disponíveis, as implicações para a produtividade são bem maiores.

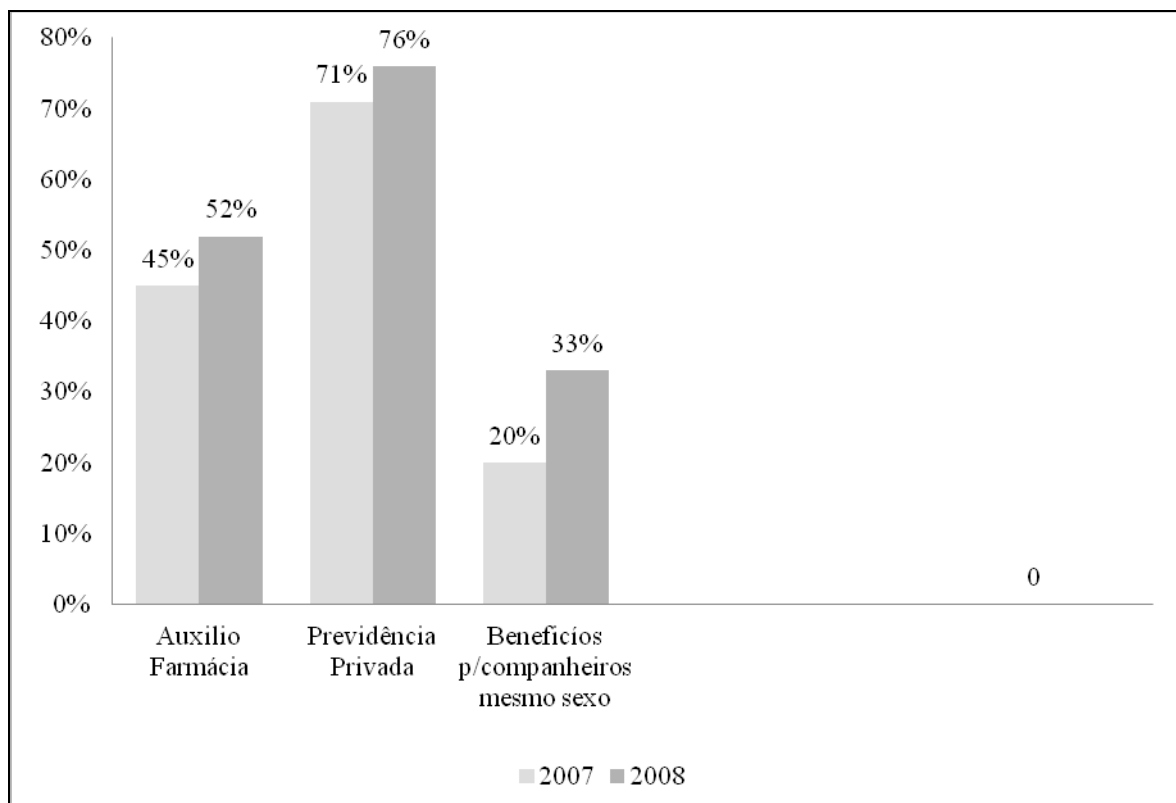


Figura 2 – BENEFÍCIOS CONCEDIDOS PELAS EMPRESAS

Fonte: Adaptado de Lopes (2009)

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

De acordo com Lopes (2009) que ouviu 242 empresas, das quais 58% são multinacionais, a concessão pelo plano de assistência médica está presente em 100% das empresas entrevistadas. Outros benefícios oferecidos pelas empresas também saltaram significativamente: o auxílio-farmácia que 2007 era de 45% em 2008 subiu para 52%, a previdência privada subiu de 71% para 76% e benefício para companheiros de mesmo sexo subiu de 20% para 33%. Na Figura 1 estão ilustrados os aumentos dos benefícios no período de 2007 a 2008 concedidas pelas empresas.

4.2 Estresse o maior gerador de Presenteísmo

Segundo Fava (2007) foi realizado um estudo pelo Institute for Health and Productivity Studies, dos Estados Unidos, entre os sintomas mais comuns do Presenteísmo, como fora citado estão: dores musculares, cansaço, ansiedade, angústia, irritação, depressão, insônia e distúrbios gástricos. Entretanto, o grande gerador do Presenteísmo é o estresse. De acordo com Fava (2007), os oito países mais estressados do mundo, em ordem decrescente, são: Japão (70%), Brasil (30%), China (24%), Estados Unidos (20%), Israel (18%), Alemanha (16%), França (14%) e Hong Kong (12%). No Brasil, segundo o mesmo instituto, três em cada dez brasileiros apresentam problemas de saúde devido ao estresse no trabalho. A Figura 2 representa esses índices.

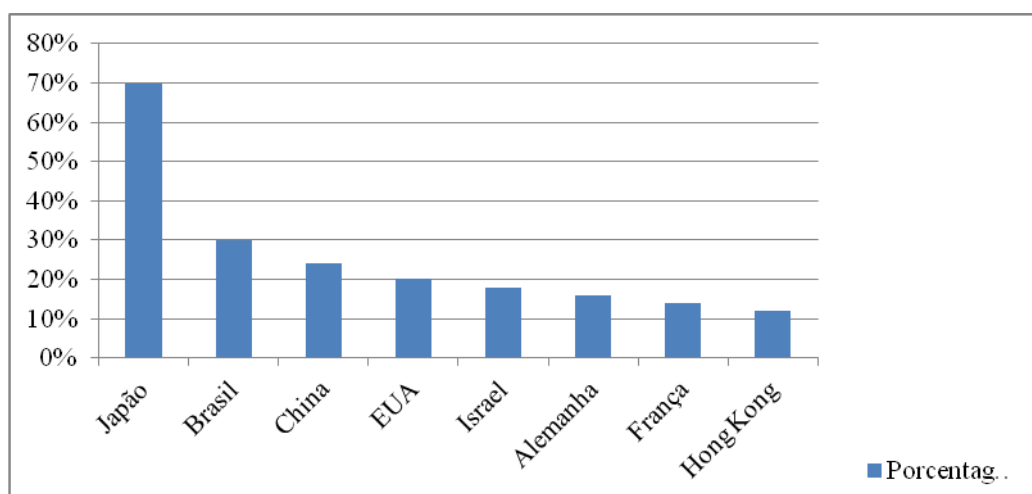


Figura 3 – PAÍSES MAIS ESTRESSADOS DO MUNDO

Fonte: Adaptado de Fava (2007)

Existe grande diferença na análise percentual entre os países, onde o Japão aparece em primeiro lugar com 70% dos países mais estressados, o Brasil aparece em segundo lugar com 30% contra 12% de Hong Kong com o menor percentual entre os países pesquisados. O Presenteísmo esconde de maneira sutil a improdutividade e as doenças ocultas, causando também aumento dos custos.

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

5. Referências

BONVENTTI, R. C. Projetos Saudáveis. Rev. Melhor. 2009. Disponível em: <<http://revistamelhor.uol.com.br/textos.asp?codigo=12526> > Acessado em: 02 jan. 2010.

CAPRA, F. O ponto de mutação. São Paulo Cultrix, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 1999.

CHIAVENATO, I. Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 1999.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. 4. Ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998 (a).

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998 (b).

MAXIMIANO, A. C. A. Introdução a Administração. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1992.

Disponível em:<<http://www.sentirbem.com.br/index.php?modulo=artigos&id=150&tipo=2>> Acesso: 10 abr. 2010.

DRATCU, M. Sintomas silenciosos: Estar presente no trabalho nem sempre significa produtividade.

FAVA, L. R. Absenteísmo e Presenteísmo. O seu Portal de Gestão. Carreira/qualidade de vida. São Paulo, set. de 2007. Disponível em: http://www.ogerente.com.br/novo/colunas_ler.php?canal=6&canallocal=53&canalsub2=177&id=839 Acesso em: 21 mar. 2010.

FRANÇA, A.C.L. Qualidade de Vida no Trabalho. Secretaria de Gestão Pública. Disponível em: <<http://www.recursoshumanos.sp.gov.br/qualidadedevida/quemsomos/quemsomos.htm>> Acesso: 09 mai. 2010.

GRATIVOL, Kariny. Jornada sem fim. Criativa. Rio de Janeiro: Editora Globo, 2008. Disponível em: <http://revistacriativa.globo.com/Criativa/0,19125,ETT917427-4241,00.html>. Acesso em: 09 jun. 2008.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós industrial. São Paulo: Atlas, 2003.

LOPES, C. Projetos Saudáveis. Rev. Melhor. 2009. Disponível em: <<http://revistamelhor.uol.com.br/textos.asp?codigo=12526> > Acesso em: 02 abr. 2010.

NISHIDA, Eduardo; OLIVEIRA, Irene L. de; NIRO, Tais. Lenovida: programa de qualidade de vida. Campinas: Editora INICAMP, 2007. Disponível em: www.unicamp.br/feff/espec/hotsite/gqve/TCC_GustavoNishidalreneTais.pdf. Acesso em: 18 jun. 2008.

RODRIGUES, M. V. C. Qualidade de vida no trabalho – Evolução e Análise no nível gerencial. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

SILVA, Marco Aurélio Dias; MARCHI, Ricardo. Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho. São Paulo: Best Seller, 1997.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

OLIVEIRA, D. P. R. Administração de processos: conceitos, metodologia, práticas. São Paulo: Atlas, 2006.

PEE, L. G.; KANKANHALLI, A. A model of organizational knowledge management maturity based on people, process, and technology. Journal of Information & Knowledge Management, New Jersey, v. 8, n. 2, p. 79-99, 2009.

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

PÉREZ-MONTORO G. M. El fenómeno de la información: una aproximación conceptual al flujo informativo. Madrid: Editorial Trotta, 2000.

SANTIAGO JR, J. R. S. Gestão do Conhecimento: a chave para o sucesso empresarial. São Paulo: Novatec, 2004. . Promova-se: as novas regras para uma carreira de sucesso. São Paulo: Editora Cultrix, 2014.

STEWART, Thomas A. Capital intelectual: a nova vantagem competitiva das empresas. 11. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TAKEUCHI H., NONAKA I. Gestão do conhecimento. São Paulo: Editora Bookman, 2009.

TERRA, José Cláudio Cyrineu. Gestão do Conhecimento: o grande desafio empresarial. São Paulo: Negócio Editora, 2000.

VALENTIM, M. L. P. Gestão da informação e gestão do conhecimento: especificidades e convergências. Londrina: Infohome, 2004. 3p. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=88>. Acesso em 18. mai. 2016.
