

GESTÃO DO CONHECIMENTO APLICADO À ÁREA CONTÁBIL DAS EMPRESAS DO VALE DO TAQUARI/RS

Datini Launa Rodrigues¹, Fabrício Pretto²

Resumo: Durante as atividades do cotidiano, dados e informações específicas sobre regras de negócio, particularidades de clientes e detalhes técnicos necessitam ser resgatados para a correta execução das ações. Esse tipo de informação normalmente necessita ser recuperada de forma imediata para a rápida resolução do problema. A área de Gestão do Conhecimento provê técnicas e ferramentas para auxílio e gerenciamento da informação. Este artigo documenta uma pesquisa realizada com 108 escritórios contábeis e setores de contabilidade da região do Vale do Taquari – RS, para avaliar a forma como a gestão do conhecimento ocorre em seus ambientes de trabalho. Em seguida analisou-se um conjunto de ferramentas de *software* capaz de ser utilizado na área contábil para gestão de suas informações. Três ferramentas foram avaliadas com maior rigor e uma delas sugerida como mais propícia para essa finalidade. Levaram-se em consideração o perfil do usuário e características como facilidade para registro e recuperação da informação, suporte a anexos e idioma.

Palavras-chave: Conhecimento. Contabilidade. Gestão do Conhecimento. *Groupware*. Tecnologia da Informação.

1 INTRODUÇÃO

O grande volume de informações e, conseqüentemente, de conhecimento gerado diariamente é realmente impressionante e não se limita apenas a uma área – todas as áreas estão em expansão, inovando e se aperfeiçoando conforme as necessidades e exigências do mercado. Esse desenvolvimento é extremamente importante e preocupante ao mesmo tempo, pois, com tantas informações sendo trabalhadas na geração do conhecimento, é preciso ter certo cuidado com sua gestão, independente da área.

1 Centro Universitário UNIVATES.

2 Mestre em Ciência da Computação. Professor no Centro Universitário UNIVATES – Lajeado. Atuante nos cursos de Sistemas de Informação, Engenharia de Software e Engenharia da Computação. Atuação na extensão como voluntário e coordenador do projeto Competição de Robótica.

Uma das áreas que passou por grandes mudanças nos últimos anos foi a Contabilidade, conseqüentemente seu número de informações aumentou. Essas mudanças contribuíram, e muito, para a maior valorização dos profissionais da contabilidade, visto que cada vez mais as empresas procuram por profissionais com maior qualificação, que tenham interesse e vontade de inovar, buscar, conhecer o novo, seja para o crescimento da empresa ou para atender a legislação, que estejam dispostos a enfrentar a complexidade em certos momentos. Esses profissionais precisam também ter interesse de compartilhar seus conhecimentos com os demais, comentando suas experiências e aprendizado.

A troca de conhecimento entre os funcionários é fundamental, não importando o nível organizacional, pois, conforme Davenport e Prusak (1998) comentam, em ocasiões de decisões difíceis, os gerentes tendem a recorrer a pessoas de sua confiança que irão lhes fornecer conhecimento direto, rápido e preciso, devido às suas experiências, ao invés de pesquisar em um banco de dados. É bem verdade que esse tipo de postura acaba restringindo-se aos gestores, tomadores de decisão, pois, ao passo que duas pessoas passam a trocar ideias a respeito de um problema, é o tempo de duas pessoas sendo consumido. No nível operacional, as dúvidas ocorrem com maior frequência e uma mesma pergunta é feita inúmeras vezes. O profissional detentor do conhecimento continua sabendo a resposta, porém os demais buscam, utilizam e possivelmente esquecem, tornando necessário nova consulta em outro momento. O conhecimento muitas vezes fica somente na mente das pessoas, não sendo registrado e compartilhado.

A Gestão do Conhecimento (GC) oferece técnicas e meios para melhor gerenciar as informações geradas em uma organização. Por meio dela podem-se criar rotinas para documentação, atualização e recuperação da informação, de forma simples e sistemática. É possível criar condições para que a empresa e os profissionais utilizem da melhor forma possível o conhecimento disponível, transformando-o em uma fonte de vantagem competitiva. As empresas também precisam se conscientizar do perigo de manter o conhecimento apenas na mente de um funcionário ou até mesmo na mente de poucos, pois acontecimentos como o desligamento de uma dessas pessoas ou até mesmo morte causam vários transtornos, atrasos de prazos entre outros. Com a GC é possível resgatar o conhecimento na hora e local em que for necessário, basta a empresa escolher a melhor forma de fazer a GC, definir as ferramentas e incentivar seus funcionários a usarem-na, mostrando como é útil e importante.

Conforme Probst, Raub e Romhardt (2002), existem processos essenciais na GC, como a identificação, aquisição, desenvolvimento, compartilhamento, distribuição, utilização, retenção do conhecimento, assim como metas e avaliação. O objetivo é garantir que o conhecimento que a organização possui seja aproveitado da melhor forma em seu benefício.

A GC também serve para melhorar a qualidade do serviço prestado pelas pessoas, aumentando sua eficiência. No caso dos escritórios de contabilidade, até os clientes notam e ficam mais satisfeitos com o atendimento e serviço prestado. Quando os funcionários têm o conhecimento ou então sabem onde está registrado, conseguem resolver as solicitações dos clientes de maneira mais rápida e clara, transmitindo assim segurança.

Vários benefícios podem ser alcançados com a GC, tanto para a empresa como para os profissionais, que neste caso teriam como benefício a oportunidade de obter mais conhecimento, ou até mesmo de demonstrar e compartilhar o seu conhecimento que até então não era aproveitado na empresa. No caso das empresas, entre vários benefícios, o que mais se destaca é o aproveitamento ao máximo de todo o conhecimento de seus profissionais, conseguindo manter uma boa equipe, reduzindo a rotatividade de pessoal e aproveitando melhor o tempo.

Com o grande volume de informações gerando conhecimento nas organizações e a rapidez com que crescem, nota-se a necessidade de uma gestão desse conhecimento, que, no caso da área contábil, está em constante atualização. Assim, realizou-se uma pesquisa com 108 empresas do ramo contábil do Vale do Taquari – RS, sendo essas escritórios de contabilidade (84) e setores contábeis (24) de empresas. Buscou-se identificar se as empresas sabem o que é GC, a consideram importante, como realizam o registro de suas informações, se o fazem de forma individualizada ou compartilhada com os demais. Com um total de 24 respostas, seis empresas e 18 escritórios, foi possível avaliar o nível de conhecimento e uso de GC por esse setor.

De posse da pesquisa de mapeamento sobre a forma de gerenciamento da informação na área contábil, realizou-se um estudo sobre algumas ferramentas de *software* capazes de apoiar a operacionalização da GC. Esta pesquisa é de cunho multidisciplinar, uma vez que aborda conceitos e conhecimentos da área Contábil, apoiada pela tecnologia de ferramentas de *software* da área de Sistema de Informação.

O documento apresenta-se dividido da seguinte maneira. O Capítulo 2 apresenta o referencial teórico, seguido pelos procedimentos metodológicos no Capítulo 3. O Capítulo 4 apresenta os resultados da avaliação via questionário realizada com a área contábil. No Capítulo 5 é apresentada uma análise sobre algumas ferramentas de *software* que possibilitam a aplicação de GC em empresas. Por último, são expostas as considerações finais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

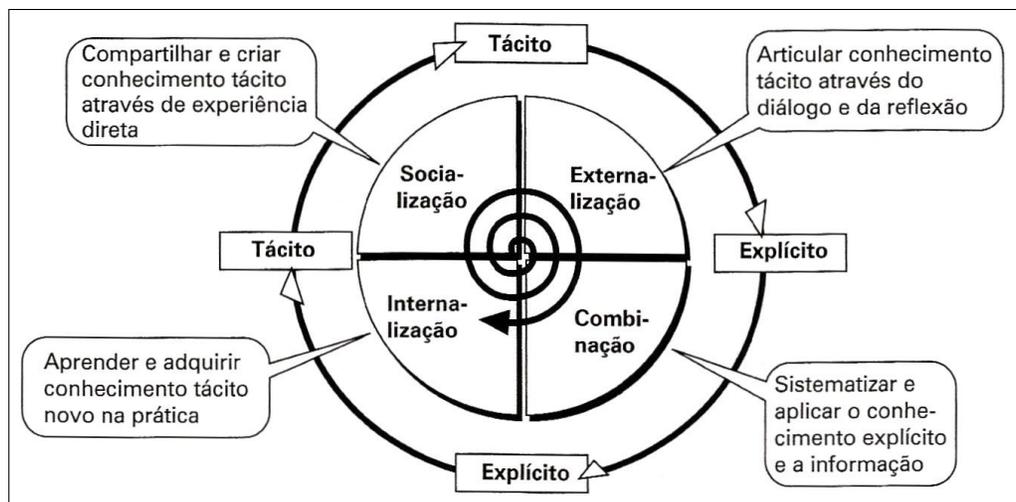
2.1 Conhecimento

Constantemente as empresas precisam se atualizar, seja em relação aos produtos, ao mercado ou a tendências. Essas atualizações geram conhecimento,

sendo necessário documentá-lo, mais do que isso, é preciso colocá-lo em prática também, compartilhando com os demais. Segundo a definição de Terra (2001), conhecimento é um recurso que não é de fácil mensuração, assim como também é difícil de ser copiado. Sendo um recurso reutilizável, quanto menos aplicado mais deprecia, quanto mais se utiliza, mais ele valoriza, quanto menos se adquire, mais se perde. O conhecimento está na cabeça das pessoas e, de certa forma, é invisível.

Vários autores definem conhecimento, Nonaka e Takeuchi (2008) apresenta uma visão ampla sobre o termo dividindo-o em quatro modos de conversão, formando assim uma espiral, conhecido como processo SECI (FIGURA 1): a Socialização, sendo o compartilhamento e a criação por meio da experiência de indivíduo para indivíduo; a Externalização, desenvolvida pelo diálogo e reflexão, sendo de indivíduo para grupo; a Combinação, estruturar e utilizar o conhecimento e a informação, sendo do grupo para a organização; Internalização, conhecer e atrair o conhecimento com a prática, sendo da organização para o indivíduo.

Figura 1 – Processo SECI



Fonte: Nonaka e Takeuchi (2008, p. 24).

2.2 Gestão do Conhecimento

Para se obter o máximo proveito de um conhecimento, é preciso uma boa Gestão do Conhecimento. Segundo Alvarenga Neto (2008, p. 18), “Um dos objetivos da Gestão do Conhecimento organizacional é favorecer ou criar condições para que a organização possa sempre utilizar a melhor informação e conhecimento disponíveis”. Esse autor comenta ainda que a GC possui quatro pontos de vista: estratégico, o conhecimento como ativo

intangível, potencializando as metas estratégicas; tático gerencial, destacando os conhecimentos e como aplicá-los em situações reais; tecnológica, é a consequência do uso das tecnologias de informação e comunicação; e gestão da mudança, mais utilizada na área de recursos humanos, foca na inovação tanto estrutural como cultural nas organizações.

Probst, Raub e Romhardt (2002) identificam que o objetivo integral da Gestão do Conhecimento é garantir que o conhecimento que a organização possui seja aproveitado da melhor forma em seu benefício, pois o simples reconhecimento e partilha não garantem o seu uso nas atividades do dia a dia da empresa devido a vários bloqueios para a utilização do conhecimento externo. A Tabela 1 apresenta os processos essenciais para aplicação da GC.

Tabela 1 – Processos da Gestão do Conhecimento

Processo	Descrição
Identificação do conhecimento	É preciso identificar o conhecimento, tanto interno como externo, conhecer e definir habilidades, informações e dados internos e externos, assim consequentemente se conseguirá uma transparência facilitando para os funcionários encontrarem o que necessitam.
Aquisição do conhecimento	As empresas estão constantemente adquirindo conhecimento, tanto proveniente de meios externos, clientes, fornecedores, concorrentes ou parceiros, como comprando através de recrutamento de profissionais capacitados ou então por meio de consultorias.
Desenvolvimento do conhecimento	É um complemento a aquisição do conhecimento, é voltado a criação e desenvolvimento de novas habilidades, novos produtos, novas ideias, aproveitando o conhecimento que a empresa adquiriu e desenvolvendo capacidades.
Compartilhamento e distribuição do conhecimento	É fundamental em qualquer empresa, é a transmissão do conhecimento. O indivíduo ou grupo que o possui procura uma melhor forma de passar esse conhecimento para os demais.
Utilização do conhecimento	Não basta ter, é preciso utilizar. O conhecimento precisa ser aplicado nas organizações, mas infelizmente em muitas empresas ainda existem vários obstáculos impedindo seu uso.
Retenção do conhecimento	É preciso regularmente rever, analisar processos e meios de armazenamento de um conhecimento, sendo necessário uma Gestão do Conhecimento, organizando e com certa frequência atualizá-los para não correr o risco de perdê-los.

Fonte: Probst, Raub e Romhardt (2002).

2.3 Características da informação contábil

A contabilidade, que surgiu para atender a necessidade de controlar o patrimônio, devido a evolução, foi ganhando mais significado e utilidade. Seus relatórios começaram a ser utilizados para a gestão das empresas e para a tomada de decisões importantes dos administradores. O profissional de contabilidade deixou de ser um guarda-livros para ser o Contador Gestor; deixou de ser apenas um informante para ser um orientador, norteador e dando opiniões sobre o futuro das empresas. Aprendeu que os sistemas da Tecnologia da Informação facilitavam seu trabalho. Dedicou-se então à implantação e à manutenção de sistemas de informações que auxiliassem no desenvolvimento de sua empresa e de seus clientes. O antigo guarda-livros começou a ser pró-ativo, se mantendo sempre atualizado, tendo bons relacionamentos, boa comunicação, conhecendo o seu mercado e o de seus clientes, tendo uma visão holística e sistêmica (CARVALHO; GONÇALVES; MENDONÇA, 2014; LOPES, 2011; SÁ, 2009).

Um grande passo foi dado para a valorização da Contabilidade com a convergência para os padrões internacionais. Muitas portas se abriram para os profissionais da contabilidade, assim como eles conseguiram oferecer mais e diferenciados serviços para seus clientes, porém não foi simples. Com as mudanças eles precisaram se atualizar, se especializar e passar esse novo conhecimento para seus funcionários e colegas (CARVALHO; GONÇALVES; MENDONÇA, 2014).

Muitas informações passam diariamente pelos escritórios de contabilidade e pelo setor contábil das empresas, e todas essas informações geram conhecimento e, mesmo que apenas uma pessoa utilizasse esse conhecimento, precisaria de algum meio para gerenciá-lo, facilitando assim o seu acesso futuramente. Como nem os escritórios de contabilidade nem as empresas têm apenas um funcionário, a importância da Gestão do Conhecimento aumenta, pois são várias pessoas que constantemente precisam resgatar essas informações, verificar se ainda são válidas, se estão atualizadas e passá-las para outras pessoas. Outro problema é a grande rotatividade de profissionais na área contábil, mais um motivo para se utilizar a Gestão do Conhecimento (IGARASHI, 2014).

A Contabilidade trabalha com informações valiosas, vindas de todos os setores da empresa e com o mercado cada vez mais competitivo. É preciso estar atualizado em relação às mudanças e, conseqüentemente, às tecnologias, ter todo o conhecimento bem gerenciado, conseguindo assim torná-lo um diferencial para a empresa, contribuindo para o seu desenvolvimento com qualidade.

2.4 Tecnologia da Informação

Rosa (2004, p. 12) assim discorre sobre a GC, a informação e a TI em relação ao conhecimento: “[...] a Gestão do Conhecimento implica em considerar o ser humano como fonte geradora do conhecimento, a informação como matéria prima para gerar conhecimento e a Tecnologia da Informação como suporte para a informação e para o conhecimento”. Conforme Silva (2004), a TI é de extrema importância na Gestão do Conhecimento, uma vez que possibilita, de maneira mais fácil e ágil, o registro do conhecimento e posteriormente seu acesso.

Com o passar dos anos, conforme a necessidade por GC foi aumentando, foram sendo criados novos tipos de *software* especializados. Moffett, McAdam e Parkinson (2004, p. 178) apud Sordi (2008, p. 149) os classificam em três grupos:

- **Ferramentas colaborativas:** tendo foco na utilização em grupo, sistemas de videoconferência, intranet e extranet³;
- **Gestão de conteúdo:** a internet (provedor de informação), agentes e filtros, sistema de gestão de conteúdo, sistema de automação de escritório, entre outros;
- **Sistema de inteligência de negócio:** englobando os sistemas de apoio à decisão, automatização de processos, entre outros.

Também é preciso entender que começar a utilizar um *software* de GC é uma mudança, é algo novo a que as pessoas não estavam acostumadas. Além disso, se praticavam a GC, faziam a seu modo. Talvez nem era de maneira informatizada e podem não estar dispostas a mudar ou a compartilhar seu conhecimento com os demais, considerando-o como seu, ficando inseguras quanto à informatização. Porém, como já disse Dias (2003, p. 143), “A cultura é por si mesma um processo, pois está em constante mudança, adaptando-se ao entorno”.

Em relação às ferramentas de Gestão do Conhecimento, CARVALHO (2000, p. 60) comenta que: “O maior desafio para as ferramentas de Gestão do Conhecimento está em como obter o conhecimento que se encontra disperso na organização e representá-lo de uma forma acessível a todos”.

Nesse sentido, realizou-se breve pesquisa exploratória em busca de ferramentas da área da Tecnologia da Informação utilizadas na Gestão do Conhecimento. Observou-se que devido ao constante avanço tecnológico, a necessidade das empresas aumenta, aumentando também as ferramentas disponibilizadas. As ferramentas mapeadas foram agrupadas de acordo com seu propósito, estabelecendo assim uma categorização:

3 Extranet: é uma rede de computadores que permite acesso externo controlado. Disponível em: <<https://pt.wikipedia.org/wiki/Extranet>. Acesso em: 26 jun. 2015.

- **Ferramentas para troca de mensagens:** são ferramentas que permitem a troca de mensagens entre usuários, podendo ser síncronas, como *chat*, videoconferência, entre outros; e assíncronas como correio eletrônico (*e-mail*), fóruns eletrônicos de discussão, entre outros (OLIVEIRA, 2006);
- **Mídias sociais:** são páginas na internet que permitem a criação e o compartilhamento de conteúdos e informações. Envolve conversas de forma natural sobre assuntos de interesse mútuo, pensamentos e experiências (EVANS, 2009; TORRES, 2009 apud SOUZA, 2012). Exemplos de mídias sociais são as redes sociais, como o Facebook e o LinkedIn, microblog como o Twitter, blog, YouTube, entre outros;
- **Produtos de Groupware:** são ferramentas projetadas para auxiliar pessoas que pertencem a um grupo de trabalho. Têm o objetivo de agilizar a comunicação e o compartilhamento de conhecimentos. Bock e Marca (1995, p. 11) apud Carvalho (2000, p. 84) afirmam que “o *groupware* requer uma infraestrutura de comunicação, funcionalidade de troca de mensagens e acesso a dados compartilhados. Isso torna o *groupware* uma tecnologia importante para melhorar o intercâmbio de conhecimento tácito”. Alguns exemplos:
 - *Content Management System* (CMS – Sistema de Gerenciamento de Conteúdos): permite que os próprios funcionários criem seus conteúdos. Por meio do CMS esses conteúdos são armazenados recebendo posteriormente um tratamento, ou seja, são gerenciados, padronizados, formatados e publicados no *Website*. Em relação à autoria, segurança e confiabilidade do conteúdo, o CMS também controla revisões, atualizações e acesso (BAX; PEREIRA, 2002);
 - Wiki: são páginas *web* interligadas a um sistema de hipertexto para armazenar e modificar informações. São utilizadas para conectar pessoas e matéria-prima que circulam na rede, proporcionando o compartilhamento do conhecimento de maneira dinâmica entre os funcionários das empresas (LANÇONI, 2012);
 - Intranet: é uma rede construída sobre a internet, é interna, fechada e exclusiva, apenas funcionários da empresa e pessoas com permissão conseguem acessá-la. É utilizada para troca de informações, de mensagens instantâneas, fóruns, entre outros. É muito utilizada por empresas que possuem filiais, facilitando o acesso a conteúdos da matriz ou das demais filiais (ASSIS, 2009).
- **Ferramentas de *e-learning* – ensino a distância:** é uma forma de educação a distância que utiliza suporte eletrônico da TI. São utilizadas pois além do ensino, desenvolvem a capacidade de interação entre as pessoas por meio de perguntas e respostas. Também supre a necessidade de empresas que precisam treinar seus

funcionários a distância e ter uma formação continuada. Alguns exemplos de ferramentas são Moodle⁴, Podcast⁵, Videocast⁶, entre outros (PERRI, 2012);

- **Portal Corporativo:** seu principal objetivo é liberar a informação que a empresa possui por meio de um único ponto de acesso, promovendo eficiência e vantagens competitivas para a organização, compartilhando informações e conhecimento com o público em geral (BAX; TERRA, 2003);
- **Ferramentas de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED):** são considerados repositórios de documentos das empresas, atuando como depósito do conhecimento. Com ele é possível também fazer a conversão de documentos para o meio digital, conseguindo assim acelerar processos na tomada de decisão, fornecendo informações em tempo real (CARVALHO, 2000). Exemplos de GED: LightBase, SGDoc, entre outros;
- **Ferramentas de Workflow:** o objetivo do *workflow* é documentar os processos da organização, mapeando seu fluxo, mostrando as etapas para sua conclusão, registrando todos os documentos necessários e gerados pelo processo (CARVALHO, 2000). Alguns exemplos: BizAgi, ARIS Toolset, Lotus Workflow, entre outros.

Dentre as categorias apresentadas, identificou-se que todas exercem uma função importante nas organizações, contudo, para atender ao propósito da pesquisa, para Gestão do Conhecimento na área contábil, baseando-se na pesquisa realizada, escolheu-se as ferramentas de *Groupware*, devido as suas características de facilidade de inserção e recuperação de informações, mantendo um histórico, além da segurança oferecida.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa foi classificada quanto aos objetivos como sendo exploratória, pois, conforme Gil (1999) apud Beuren (2003, p. 80), “a pesquisa exploratória é desenvolvida no sentido de proporcionar uma visão geral acerca de determinado fato”. Também se classifica como descritiva, por ter sido realizada a partir de características, para uma análise de informações obtidas.

4 Página oficial do projeto: <<https://moodle.org/>>.

5 Podcast: é uma forma de transmissão de arquivos de áudio na Internet, criados pelos próprios usuários. Disponível em: <www.tecmundo.com.br/1252-o-que-e-podcast-.htm>. Acesso em: 22 jun. 2015.

6 Videocast: tem o mesmo princípio do Podcast, porém, em formato de vídeo. Disponível em: <www.pt.wikipedia.org/wiki/Podcast>. Acesso em: 22 jun. 2015.

Além de exploratória, foi feita uma pesquisa bibliográfica, que nas palavras de Gil (2010, p. 29), tem “[...] o propósito de fornecer fundamentação teórica ao trabalho, bem como a identificação do estágio atual do conhecimento referente ao tema”.

Como forma de mapear a situação atual do setor contábil, foi utilizada uma pesquisa de campo, que, conforme Silva (2010, p. 57), “consiste na coleta direta de informações no local em que acontecem os fenômenos; é aquela que se realiza fora do laboratório, no próprio terreno das ocorrências”. Foi aplicado um questionário que, conforme Chemin (2015, p. 67), “consiste de uma série de perguntas a serem respondidas por escrito pelo informante, sem a presença do pesquisador [...]”, para avaliar qual o conhecimento dos escritórios de contabilidade e do setor contábil das empresas sobre GC e, caso façam uso, mapear como a técnica é desenvolvida.

Em relação à coleta e análise dos dados, segundo Barros e Lehfeld (2007), a coleta dos dados é feita por meio da aplicação de técnicas, indagando a realidade. Os dados foram coletados por meio da aplicação de um questionário, com questões abertas e fechadas, a profissionais da área contábil (BEUREN, 2003). Após os dados foram analisados, sintetizados, classificados e codificados, na busca de respostas. A análise dos dados significa trabalhar com o material coletado durante o processo (CHEMIN, 2015; BEUREN, 2003).

O questionário, contendo 15 questões, foi enviado para 24 empresas e 84 escritórios de contabilidade, todos do Vale do Taquari/RS. Em um primeiro momento foi feito contato por telefone com todos, comentando sobre o trabalho e pedindo, na ocasião, o *e-mail* do responsável pelo setor contábil ou pelo escritório de contabilidade para ser enviado o questionário. Após o contato telefônico, foi enviado um *e-mail* com a identificação da aluna e da IES, acompanhado do *link* do questionário, que foi feito utilizando a ferramenta *Google Forms*. O *link* esteve disponível para as respostas do dia 03/08/2015 até o dia 31/08/2015. Em relação às respostas, foram obtidos, dos 108 *e-mails* enviados, apenas 24 questionários respondidos, representando 22% do total.

De posse das respostas dos questionários e da escolha da ferramenta mais adequada, foi elaborado um modelo de documentação para ser utilizado na ferramenta, pois de nada adianta ter o profissional com o conhecimento, com vontade de compartilhar da melhor forma possível esse conhecimento, ter uma ferramenta adequada e não ter um modelo de documentação para utilizar corretamente e de forma eficaz essa ferramenta.

Sendo assim, propôs-se uma forma para documentar de modo que algumas informações sejam registradas a cada inserção ou consulta ao conhecimento. Dentre as informações padrão propostas nesse modelo de documentação citam-se: data de criação do registro; nome do autor; fontes/referências da coleta das informações, informando *links*; possibilidade de inserir uma imagem que apoie o registro; data da última atualização/conferência do registro, aparecendo em conjunto com o nome de quem a atualizou, sabendo

assim se aquela informação ainda é válida ou se está desatualizada; campo para colocar a informação em si, o conteúdo.

4 APLICAÇÃO E ANÁLISE DO QUESTIONÁRIO

Dos questionários respondidos pode-se obter as seguintes informações: em relação a caracterização do respondente, que o maior número de respondentes atuam em escritórios de contabilidade, foram 18 respondentes, representando 75%, contra 6 respondentes que atuam em setor contábil de empresa, representando 25%. O número mínimo de funcionários nas empresas respondentes é 3, o número máximo é 40 e a média é de 11 funcionários por estabelecimento. Mesmo com três funcionários há muita informação circulando. Os colegas precisam saber como proceder caso um dia um deles não venha trabalhar por algum motivo e um cliente solicite um documento, uma informação ou até mesmo caso seja o prazo final para enviar uma declaração. Quanto ao gênero, 50% de cada. A faixa etária da maioria dos respondentes foi entre 31 e 40 anos, quase 30%, sendo a maioria contadores.

Quanto ao assunto Gestão do Conhecimento, pode-se verificar que a maioria, 79% respondeu que sabe do que se trata a GC. Dos respondentes 66,7% possui site, uma ótima forma de compartilhar informações, contudo muitos utilizam os *sites* quase que exclusivamente para os clientes, disponibilizando *download* de arquivos, programas e fazendo o seu *marketing*. Para GC seria interessante ter uma área restrita para os funcionários no *site*, como alguns possuem, sendo ali compartilhado os conteúdos internos.

Em relação a Rede Social, 33,3% utilizam, possivelmente, para fins de *marketing*, repassar informações de interesse público ou propiciar a interação entre os funcionários, mas do ponto de vista da GC, quando a informação precisar ser recuperada, não será muito simples, visto que GC não é o objetivo alvo de uma rede social. Já 16,7% possuem intranet, um ótimo meio de se fazer GC, assim como o Blog, que 4,2% possuem. Os demais, 29,2% não possuem nenhum tipo.

Em uma das questões foi questionado: "Como a sua empresa incentiva os funcionários a se atualizarem quanto ao conhecimento profissional?". Em sua grande maioria os respondentes escreveram que a empresa incentiva pagando cursos, palestras e seminários na área. Alguns informaram que possuem contrato com consultorias, estando o conhecimento à disposição dos funcionários. Outros comentaram que exigem o curso de graduação de seus funcionários, mas não mencionaram se ajudam financeiramente.

Algumas empresas oferecem cursos, palestras e treinamentos internos aos funcionários, conforme cada setor. Uma dessas empresas comentou que, no final do ano, faz uma avaliação com os colaboradores baseada nos treinamentos. Duas das empresas enviam, toda semana, por *e-mail*, para cada colaborador,

um boletim informativo e três empresas fornecem ajuda financeira para o funcionário investir em um curso de sua área.

Não basta, contudo, a empresa fornecer capacitação profissional, ela precisa mapear as competências de seus funcionários, saber o que cada um domina. Em uma questão 62,5% das empresas responderam que conhecem exatamente as competências de cada funcionário, já 37,5% responderam que sabem parcialmente. O que pode acontecer nestes casos é de a empresa perder um colaborador por não ver o seu real potencial, um desperdício de conhecimento visto que muitas vezes o funcionário não tem oportunidade de mostrar suas competências.

Em relação ao compartilhamento do conhecimento entre os funcionários, 87,5%, ou seja, 21 dos respondentes afirmaram que a sua empresa possui, sendo que apenas solicita. Já uma empresa, representando 4,2%, respondeu que também possui, mas mediante exigência aos funcionários e 2 empresas, 8,3%, responderam que não possuem.

Já em relação à aceitação, em sua maioria os funcionários aceitaram de forma natural, devido a sua importância, representando 86,4%. Sabe-se que algumas empresas possuem funcionários com resistência à mudança da cultura organizacional, neste caso representando 13,6%. Quanto à forma de aplicar a GC, 12,55% dos respondentes comentaram que utilizam caderno de uso coletivo para GC, porém não se sabe se seguem algum tipo de padrão para as anotações. Já 29,2% possuem um caderno para cada funcionário. Algumas empresas já utilizam o editor de texto, 25% de forma coletiva, ou seja, o mesmo documento é compartilhado com todos, e 8,3% utilizam-no de forma individual, sendo que cada funcionário possui seu documento com suas anotações. Para 29,2% ocorre o uso da intranet para GC, uma ferramenta muito útil, uma vez que a informação fica disponível para todos conforme o setor e é alimentada e atualizada conforme a necessidade. Já 8,3% comentaram que utilizam a rede social, talvez para a quantidade e variedade de informação que possuam e a frequência com que precisam recuperá-la esteja bom. Site foi a opção de resposta de 16,7% das empresas. Outros 25% responderam que fazem por meio de um programa de computador.

Dos 24 respondentes, 4 marcaram que não utilizam nenhuma ferramenta/meio no gerenciamento, registro ou compartilhamento do conhecimento e 10 marcaram a opção outros, escrevendo que fazem o gerenciamento, registro ou compartilhamento do conhecimento por meio de conversas diárias, explicações verbais para os colegas, reuniões de setor; contudo é complicado fazer a GC assim, sem documentar nada e mesmo que seja documentado, cada colaborador que estiver na reunião vai anotar para si e do seu jeito a informação divulgada, não sendo um meio muito prático. Neste caso o que pode-se fazer é promover reuniões com os colegas, mas enviando a informação escrita antes, ou então depois.

Ainda na opção “outros”, alguns comentaram que utilizam: documentos controlados; instruções de trabalho devidamente registrados; processos auditados de acordo com os documentos; e-mail; substituição de férias; disseminação documentada; e procedimentos padrões. A maioria, 68,4%, acredita que as ferramentas/meios utilizados realmente funcionam, são eficazes. Já 15,8% revelam que não funcionam muito bem, 10,5% disseram que os funcionários reclamam, mas não comentam em trocar e 5,3% disseram que os funcionários gostam de usar.

Em uma das questões, “De forma geral, como você vê o gerenciamento do conhecimento dentro do seu ambiente de trabalho? Tem previsão de alterações ou de troca, o que gostaria que fosse diferente?”, obteve-se as mais variadas respostas, respostas de satisfação com o que possuem, mesmo sendo simples, de forma individual, pois alegam que atende as suas necessidades, sem previsão de troca; respostas de que gostariam que mudasse pois sentem esta necessidade; alguns comentaram que é importante, mas é preciso um acompanhamento constante com os funcionários, caso contrário eles acabam esquecendo de fazer o registro.

Um respondente comentou que é importante pois a dúvida de uma pessoa normalmente é a dúvida de seu colega, sendo necessária a troca de informações, contudo eles fazem apenas de forma verbal, a cada curso. Outro comentou que em um escritório de contabilidade o gerenciamento do conhecimento é fator obrigatório e de tempos em tempos buscam incrementar. Outro ainda, comentou que o compartilhamento já acontece e estão trabalhando para padronizar e descrever os processos. A maioria, ao seu modo, faz a GC, mas em grande parte de maneira informal, apenas de forma verbal, trocando ideias e opiniões, são poucos os que realmente registram e compartilham. Contudo, a maioria disse que não pretende trocar, apenas melhorar.

Em relação a mudanças, as empresas comentaram, que, a princípio, vão continuar com a metodologia utilizada atualmente. Outras acreditam que é preciso melhorar; outras que está bom. Uma comentou que, enquanto os chefes continuarem os mesmos, não haverá mudanças. Outra relatou que a empresa acompanha a evolução tecnológica e mudará se for possível.

5 ANÁLISE DAS FERRAMENTAS

Algumas ferramentas de GC foram analisadas com o intuito de selecionar as mais adequadas para esse propósito. Observaram-se a usabilidade, a facilidade de recuperação do conhecimento, dentre outras características.

5.1 Ferramentas de GC – análise preliminar

Por meio de uma pesquisa exploratória em sistemas de busca da Internet, procurou-se por ferramentas de *Groupware*, do tipo CMS, Wiki e de intranet, relacionadas à Gestão do Conhecimento, utilizando como critério

de seleção serem as mais conhecidas e as mais utilizadas. Dessa busca, selecionaram-se algumas ferramentas para realizar uma análise (TABELA 2) em segunda instância. Dentre as escolhidas estão o Joomla⁷, o Mambo⁸, o Typo3⁹, o Drupal¹⁰ e o WordPress¹¹, sendo estas do tipo CMS; a Moin Moin¹², a PmWiki¹³ e a MediaWiki¹⁴ são do tipo Wiki; e a Axy's Share¹⁵ e o Vindula¹⁶ são do tipo Intranet.

Tabela 2 – Critérios de seleção das ferramentas

Critério	Descrição
Maturidade	Relacionado com a versão da ferramenta e periodicidade de atualização
Ano de lançamento	Relativo ao tempo de vida da ferramenta
Plataforma	Sistema operacional em que executa
Ambiente	Web – acessado pelo navegador; Desktop – instalado no computador
Idioma	Quantidade de idiomas disponíveis, foco na língua portuguesa
Tipo de licença	Gratuita ou paga

Fonte: Elaborado pelos autores.

Utilizando-se desses critérios, iniciou-se o processo de seleção, instalação e configuração das ferramentas. Para cada ferramenta visitou-se o *site*, coletaram-se as informações, fez-se o *download* do arquivo de instalação e um técnico de informática fez a sua instalação e configuração.

7 Joomla: A ferramenta pode ser encontrada no seguinte endereço: <www.joomla.org/>.

8 Mambo: A ferramenta pode ser encontrada no seguinte endereço: <<http://sourceforge.net/projects/mambo/>>.

9 Typo3: A ferramenta pode ser encontrada no seguinte endereço: <<https://typo3.org/>>.

10 Drupal: A ferramenta pode ser encontrada no seguinte endereço: <www.drupal.org/>.

11 WordPress: A ferramenta pode ser encontrada no seguinte endereço: <<https://br.wordpress.org/>>.

12 Moin Moin: A ferramenta pode ser encontrada no seguinte endereço: <<https://moinmo.in/MoinMoinWiki>>.

13 PmWiki: A ferramenta pode ser encontrada no seguinte endereço: <www.pmwiki.org/>.

14 MediaWiki: A ferramenta pode ser encontrada no seguinte endereço: <www.mediawiki.org/wiki/MediaWiki>.

15 Axy's Share: A ferramenta pode ser encontrada no seguinte endereço: <www.axysweb.com.br/>.

16 Vindula: A ferramenta pode ser encontrada no seguinte endereço: <www.vindula.com.br/>.

Durante esse processo o Mambo apresentou dificuldades com a sua instalação, não podendo esta ser concluída. Por isso, a ferramenta foi descartada. Após a instalação do Typo3, notou-se que a ferramenta servia mais para a criação de páginas de Internet, não atendendo diretamente ao propósito do trabalho, sendo descartada. O Drupal é multi-idioma, mas não foi possível converter para o português, assim como o PmWiki, que não possui a versão em português, sendo os dois descartados por esse motivo.

Após a seleção, instalação e configuração das ferramentas, iniciaram-se os testes inserindo informações, conteúdos nelas para analisar como funcionavam, se eram simples, práticas de serem utilizadas, pois o usuário final não tem tempo a perder com ferramentas complexas. A Tabela 3 apresenta as características observadas.

Tabela 3 – Características das ferramentas avaliadas

Característica	Descrição
Usabilidade	Buscou-se testar se a ferramenta era simples, prática e fácil de ser utilizada
Inserção/postagem de conteúdos	É fundamental que estas ferramentas sejam práticas e rápidas para inserir a informação, caso contrário o usuário não fará o registro.
Formatação do texto	Facilidade de formatação de uma informação, uma vez que as pessoas já estão acostumadas com editores de texto com botões simples e intuitivos
Suporte a imagens	Capacidade de anexar imagens ao conteúdo. Imagens fazem parte dos tipos de documentos manipulados na área contábil
Suporte a diversos formatos de arquivo (.doc, .pdf, .xls, .mp3, .mp4)	Além de imagens, outros formatos de arquivo são enviados e recebidos por e-mail e consultados em sistemas do governo, por exemplo. Manter esse registro enriquece e centraliza a informação
Suporte a <i>links</i>	Pode ser muito utilizado para direcionar o usuário a uma página de internet
Data, hora e usuário que criou	Registro de autoria do conteúdo
Data, hora e usuário de alterou	Esta informação é de extrema importância, assim pode-se saber qual usuário fez determinada alteração no artigo, em que data e hora
Busca/recuperação da informação	A ferramenta precisa ser eficaz na hora de resgatar a informação, o usuário geralmente tem pressa em achar o conteúdo
Fontes/referências	Para referenciar de onde coletou a informação, de qual site, revista, consultoria, entre outros.

Fonte: Elaborado pelos autores.

5.2 Ferramentas de GC – avaliação de ferramentas

Do grande grupo inicial, muitas ferramentas foram descartadas devido ao não alinhamento com os critérios estabelecidos. Dentre as ferramentas escolhidas e testadas, analisando com base nas características listadas anteriormente, apenas o Joomla, o WordPress e o MediaWiki passaram para a próxima etapa. O Moin Moin foi descartado por não ser prático na inserção do conteúdo, além de ser preciso utilizar marcações no texto para aplicar formatação ao conteúdo. Já o Vindula foi descartado por ser muito complexo, possuindo mais de 200 funcionalidades.

Para testar as ferramentas, foram inseridos alguns conteúdos relativos à área contábil, que possuíssem significado, para avaliar seu funcionamento em relação à inserção de informação na ferramenta, assim como o uso de imagens, *links* e outros arquivos, observando os itens da Tabela 4 e as características listadas, avaliando o nível de dificuldade em cada uma delas.

Tabela 4 – Aplicação dos critérios nas ferramentas

Crítérios/ Ferramenta	Joomla	MediaWiki	WordPress
Maturidade	3.4	1.19.20	4.3.1
Ano de lançamento	2008	2004	2004
Plataforma	Multiplataforma	Multiplataforma	Multiplataforma
Ambiente	Web	Web	Web
Idioma	Multi-idioma	Multi-idioma	Multi-idioma
Tipo de licença	Gratuita	Gratuita	Gratuita

Fonte: Elaborado pelos autores.

5.2.1 Joomla

Para formatação do texto existem botões similares aos disponíveis em editores de texto. Caso queira inserir imagem do arquivo, deve-se clicar no botão “Imagem”, selecionar a imagem para importar para o diretório e, na sequência, inseri-la no artigo, conseguindo posteriormente alterar, arrastando e soltando, para redimensionar o tamanho da imagem.

Não suportar outros formatos de arquivos, apenas imagens, é um ponto negativo. Um modo de se ter acesso a outros tipos de arquivos por meio do artigo seria inserindo no corpo do texto o caminho até o arquivo, assim o usuário poderia copiar o caminho e colar no gerenciador de arquivos, que, no caso do Windows, é o Windows Explorer, ou em forma de *link*. Para inserir o *link* pode-se colar o endereço no texto ou utilizar o ícone. Para inserir um caminho

até o arquivo, haveria um servidor na rede, com uma pasta compartilhada. No artigo já postado, consta o autor do conteúdo. Já na parte inferior pode-se visualizar o número de acessos ao artigo. Também está visível a data em que o artigo foi criado, assim como a data de sua última atualização, porém não é possível visualizar o nome de quem a atualizou. A recuperação ou busca por um conteúdo também é muito simples.

5.2.2 MediaWiki

É uma ferramenta simples, contudo nem tão prática, uma vez que, para inserir uma categoria de assunto, é preciso inserir um *link* interno, salvar, editar esse *link*, inserir outro *link* interno para o artigo, salvar e editar esse artigo para poder colocar a informação. Esta ferramenta referencia a inserção de conteúdo como página de inserção de conteúdo.

Existem botões para formatar o texto, porém com poucas opções. Em relação à possibilidade de anexar arquivos, permite somente imagens e arquivos em PDF. Quanto às imagens, depois de inseridas não é possível alterar seu tamanho. Na visualização não constam as informações de data e nome do usuário que inseriu o conteúdo no artigo, nem o usuário que alterou as informações, aparecendo somente a data da última atualização, sendo necessário clicar em “ver histórico”, na parte superior direita para ter acesso a esses dados, e mesmo assim a informação não é bem clara. Em relação à recuperação da informação, é simples, bastando informar o termo de busca.

5.2.3 WordPress

Quanto à inserção do conteúdo a ferramenta apresenta facilidade. Existem botões para a formatação do texto, aparecem as categorias de assuntos pré-inseridas, para marcar em qual deverá aparecer o artigo. Aceita todos os tipos possíveis de arquivos, com um limite de tamanho para vídeos. Depois de inseridas no artigo, o tamanho das imagens pode ser alterado direto no *post*, arrastando o cursor.

As informações de data de criação e nome de quem criou não são muito claras, aparece uma data no *post*, pode-se deduzir que é a data de criação ou publicação. Somente o usuário com acesso para edição do *post* pode visualizar as versões anteriores do arquivo e quem alterou. O resgate da informação também é fácil. Um detalhe interessante desta ferramenta é um ícone para inserir um comentário sobre o artigo.

5.3 Comparação

Para classificar as ferramentas durante os testes, utilizou-se uma escala de qualidade: baixa, média e boa (TABELA 5). É considerada como baixa quando a ferramenta não possui o recurso ou quando possui mas este é difícil

de ser utilizado; média quando possui o recurso e boa quando possui o recurso e este é fácil e prático de ser utilizado.

Tabela 5 – Comparação

Característica	Joomla	MediaWiki	WordPress
Usabilidade	Boa	Média	Boa
Inserção/postagem de conteúdos	Boa	Média	Boa
Formatação do texto	Boa	Boa	Boa
Suporte a imagens	Boa	Baixa	Boa
Suporte a arquivos diversos	Baixa	Média	Boa
Suporte a links	Boa	Boa	Boa
Data, hora e usuário que criou	Média	Baixa	Média
Data, hora e usuário que alterou	Média	Baixa	Média
Busca/recuperação da informação	Boa	Boa	Boa
Fonte	Baixa	Baixa	Baixa

Fonte: Elaborado pelos autores.

Para atender o proposto no presente trabalho, avaliou-se o que cada uma oferece ou não oferece e se há uma outra maneira de conseguir a informação que faltou. Conforme a Tabela 5, pode-se notar que as três ferramentas atendem a GC, porém o MediaWiki, possui várias características de baixa classificação, ou seja, possui os recursos mas não são práticos para serem utilizados, não sendo interessante para o usuário. Já o WordPress recebeu apenas uma classificação como baixa, enquanto o Joomla duas. Contudo, como há soluções práticas para as duas características do Joomla que receberam avaliação baixa e considerando a aparência/visualização da ferramenta, identificou-se o Joomla como sendo a mais adequada para ser utilizada na GC conforme o modelo proposto.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o grande volume de informações circulando na área contábil e com a frequência com que são atualizadas, realmente a Gestão do Conhecimento é de fundamental importância, mas não só para esta área, mas sim para todas. Seja qual for o setor da empresa, há informação e conhecimento circulando e, em algum momento, alguém vai precisar de uma informação que outro colega possui e essa pode não estar disponível.

Com base no questionário realizado com empresas da região do Vale do Taquari, pôde-se verificar que os setores contábeis são formados, em sua maioria, por, pelo menos, três funcionários, caracterizando assim uma quantidade

substancial de informação para gerenciar. A maioria dos respondentes, no entanto, entende que a GC é feita apenas por conversas, reuniões, explicações para colegas, que corresponde ao compartilhamento verbal da informação, quando, na verdade, o importante é realmente a documentação da informação.

Algumas empresas ainda utilizam o caderno e um documento do editor de texto de forma individual. Com isso pode acontecer de ter muita informação repetida, mas, claro, cada pessoa anotando à sua maneira. Uma das desvantagens desse formato de registro está relacionada com o desligamento do funcionário da empresa, pois algumas vezes este leva o seu caderno junto.

A importância da GC se confirmou, pois a maioria das empresas respondeu que suas ferramentas/meios de gerenciamento, registro ou compartilhamento do conhecimento realmente funcionam, são eficazes. Com os testes feitos nas ferramentas, constatou-se que realmente é importante que a empresa, caso não utilize ou, então, caso pense em trocar de ferramenta, que faça uma avaliação prévia das ferramentas disponibilizadas para escolher uma que atenda a todas ou à maioria das necessidades da empresa.

REFERÊNCIAS

ALVARENGA NETO, Rivadávia Correa Drummond de. **Gestão de conhecimento em organizações**: proposta de mapeamento conceitual integrativo. São Paulo: Saraiva 2008.

ANTUNES, Maria Thereza Pompa. **Capital intelectual**. 1. ed. - 5 reimpr – São Paulo: Atlas, 2008.

ASSIS, Pablo de. O que é intranet e extranet? **Tecmundo**, 16 abr. 2009. Disponível em: <<http://www.tecmundo.com.br/conexao/1955-o-que-e-intranet-e-extranet-.htm>>. Acesso em 17 jun. 2015.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentise Hall, 2007.

BAX, Marcello Peixoto; PEREIRA, Júlio C. I. Introdução à gestão de conteúdos. **Revista Gestão & Tecnologia**, Pedro Leopoldo, v. 1, n. 1, jan./jul. 2002. Disponível em: <<http://revistagt.fpl.edu.br/get/article/view/104>>. Acesso em: 10 jun. 2015.

BAX, Marcello Peixoto; TERRA, José Cláudio Cyrineu. Portais corporativos: instrumento de gestão de informação e de conhecimento. **Marcello Bax**, Belo Horizonte, 2003. Disponível em: <<http://www.bax.com.br/publications/artigos/portais-corporativos-instrumento-gestao>>. Acesso em 19 jun. 2015.

BEUREN, Ilse Maria. (Org.). **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade**: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2003.

CARVALHO, Iara Medeiros de; GONÇALVES, Débora Fernanda; MENDONÇA, Fabiano Santana. O advento da globalização e o efeito na Contabilidade brasileira. **Revista InterAtividade**, São Paulo, v. 2, n. 1, 1º sem. 2014. Disponível em: <<http://www.firb.br/editora/index.php/interatividade/article/view/117>>. Acesso em: 15 jun. 2015.

CARVALHO, Rodrigo Baroni de. **Aplicações de Softwares de Gestão do Conhecimento: Tipologia e Usos**. 2000. 144 p. Dissertação. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2000. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/LHLS-69XQRP/mestrado___rodrigo_baroni_de_carvalho.pdf?sequence=1>. Acesso em: 25 mai. 2015.

CHEMIN, Beatris Francisca. **Manual da Univates para trabalhos acadêmicos: planejamento, elaboração e apresentação**. 3. ed. Lajeado: Ed. da Univates, 2015.

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

DE SORDI, José Osvaldo. **Administração da informação: fundamentos e práticas para uma nova Gestão do Conhecimento**. São Paulo: Saraiva, 2008.

DIAS, Reinaldo. (Org.). **Cultura organizacional**. Campinas: Alínea, 2003.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

IGARASHI, Clovis. Gestão do Conhecimento no Terceiro Setor. **Contábeis: o portal da profissão contábil**, São Paulo, 19 fev. 2014. Disponível em: <<http://www.contabeis.com.br/artigos/1610/gestao-do-conhecimento-no-terceiro-setor/>>. Acesso em: 07 jun. 2015.

LANÇONI, Adnan da Costa. **Análise das técnicas e ferramentas de Gestão do Conhecimento nas empresas incubadas na incubadora de base tecnológica da universidade federal de lavras**. 2012. 94 p. Monografia. Universidade Federal de Lavras, Lavras, 06 nov. 2012. Disponível em: <<http://repositorio.ufla.br/handle/1/5343>>. Acesso em: 15 jun. 2015.

LOPES, André Charone Tavares. O guarda-livros e o contador gestor. **Belconta**, Belém, 15 set. 2011. Disponível em: <<http://www.belconta.com.br/artigos.php?id=5>>. Acesso em: 15 jun. 2015.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Gestão do conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008.

OLIVEIRA, Carla. Sistemas Colaborativos: conceito, características e funcionalidades. **Imasters**, São Paulo, 04 set. 2006. Disponível em: <<http://imasters.com.br/artigo/4655/gerencia-de-ti/sistemas-colaborativos-conceito-caracteristicasdes-e-funcionalidades/>>. Acesso em: 18 jun. 2015.

PERRI, Daniela. **Educação on-line, EaD e e-learning: qual é a diferença? EAD Builder**, Belo Horizonte, 27 jan. 2012. Disponível em: <<http://www.eadbuilder.com.br/blog/Educa%C3%A7%C3%A3o-on-line-EaD-e-e-learning-qual-%C3%A9-a-diferen%C3%A7a>>. Acesso em: 18 jun. 2015.

PROBST, Gilbert; RAUB, Steffen; ROMHARDT, Kai. **Gestão do conhecimento: os elementos construtivos do sucesso**. Porto Alegre: Bookman, 2002.

ROSA, Fabrícia Silva. Contabilidade e Gestão do Conhecimento como apoio à tomada de decisão. **Revista Catarinense da Ciência Contábil**, Florianópolis, v. 3, n. 8, abr./jul. 2004. Disponível em: <<http://revista.crcsc.org.br/revista/ojs-2.2.3-06/index.php/CRCSC/article/view/1015>>. Acesso em: 19 mai. 2015.

SÁ, Antonio Lopes de. **Prática e teoria da contabilidade geral**. Curitiba: Juruá, 2009.

SILVA, Antonio Carlos Ribeiro da. **Metodologia de pesquisa aplicada à contabilidade: orientações de estudo, projetos, artigos, relatórios, monografias, dissertações e teses**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

SILVA, Sergio Luis da. Gestão do conhecimento: uma revisão crítica orientada pela abordagem da criação do conhecimento. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, mai./ago. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a15v33n2>>. Acesso em: 31 mai. 2015.

SOUZA, Marcos Miranda. **Redes sociais como ferramentas de Gestão do Conhecimento**. 2012. 103 p. Dissertação. Fundação Pedro Leopoldo, Pedro Leopoldo, 28 ago. 2012. Disponível em: <http://www.fpl.edu.br/2013/media/pdfs/mestrado/dissertacoes_2012/dissertacao_marcos_miranda_souza_2012.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2015.

TERRA, José Cláudio Cyrineu. **Gestão do conhecimento: o grande desafio empresarial: uma abordagem baseada no aprendizado e na criatividade**. 4. ed. São Paulo: Negócio, 2001.