

**PORTAIS COMO FERRAMENTA DE GESTÃO DO CONHECIMENTO:
UMA AVALIAÇÃO DO PORTAL DO INSTITUTO FEDERAL CATARINENSE -
CAMPUS CAMBORIÚ**

Tatiana Tozzi¹;

Deonir Bampi Júnior²;

Marcelo Ramos Machado³;

Arthur Stuepp Laurindo⁴;

Daniel Fernando Anderle⁵

***Abstract:** Corporate portals are one of the essential tools to facilitate the implementation of the process of Knowledge Management (KM) in organizations, being the central point of information of an institution. This article aimed to analyze the use of corporate portals as effective tools for Knowledge Management at the Federal Institute Catarinense - Campus Camboriú. Through the application of a questionnaire, the institution's faculty, students and technicians were able to assess the existence of information and communication technologies in the institution's portal that favored KM, as well as to measure the satisfaction level of its users in relation to technologies. In order to reach the proposed objective, a qualitative and descriptive research was carried out, based on the K-ACT (Knowledge-Access, Creation and Transfer) methodology.*

***Keywords:** Portals; Federal Institute; Knowledge tool, usage evaluation, knowledge management.*

Resumo: Os portais corporativos é uma das ferramentas essenciais para facilitar a implantação do processo de Gestão de Conhecimento (GC) nas organizações, sendo o ponto central de informações de uma instituição. Este artigo teve como objetivo analisar o emprego dos portais corporativos como ferramentas efetivas de Gestão de Conhecimento no Instituto Federal Catarinense - Campus Camboriú. Através da aplicação de um questionário os docentes,

¹ Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento – Universidade Federal de Santa Catarina - (UFSC) Florianópolis – Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3568-8277>. e-mail: tatitozzitt@gmail.com

² Especialista em Data Science (UNIASSELVI). cursando MBA em Gestão de Projeto e MBA em Gestão Empresarial - Centro Universitário Leonardo da Vinci (UNIASSELVI) – Indaial – Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7520-0574>. e-mail: deonir97@gmail.com

³ Tecnólogo em Sistemas para Internet (IFC), graduando em Sistemas de Informação - Instituto Federal Catarinense – Campus Camboriú (IFC) Camboriú – Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0359-6431>. e-mail: mr.machado@gmail.com

⁴ Técnico em Informática (IFC), graduando em Sistemas de Informação - Instituto Federal Catarinense – Campus Camboriú (IFC) Camboriú – Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0916-1914>. e-mail: arthur.stuepp@gmail.com

⁵ Doutor em Engenharia e Gestão do Conhecimento (UFSC). Coordenador do Curso Bacharel em Sistemas de Informação – Instituto Federal Catarinense – Campus Camboriú (IFC) Camboriú – Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8888-6349>. e-mail: daniel.anderle@ifc.edu.br

discentes e técnicos-administrativos da instituição puderam avaliar a existência de tecnologias da informação e comunicação no portal da instituição que venham a favorecer a GC, assim como medir o nível de satisfação de seus usuários em relação às tecnologias apresentadas. Para atingir o objetivo proposto foi realizada uma pesquisa qualitativa e descritiva, tendo como base na metodologia K-ACT (*Knowledge - Access, Creation and Transfer*).

Palavras-chave: Portais; Instituto Federal; ferramenta de gestão do conhecimento, avaliação de usabilidade, gestão do conhecimento.

1 INTRODUÇÃO

O conhecimento sempre foi considerado o recurso mais valioso para as organizações, porém somente recentemente as organizações tornaram-se conscientes deste recurso nas suas mais distintas áreas de atuação, e vem buscando identificar diferentes estratégias para a criação, aquisição, transferência, difusão, apropriação e na gestão do conhecimento (Reis, 2008).

O conhecimento pode ser incorporado nas culturas organizacionais, nas pessoas, nas tecnologias, nos processos, nas ferramentas e sistemas. As organizações são formadas por uma diversidade de indivíduos, possuindo ou não grupos e funções distintas, onde cada indivíduo possui diferentes culturas, saberes, metas e referências. A função da Gestão do Conhecimento (GC) consiste na identificação e compartilhamento entre essas duas entidades distintas (Bessant & Tidd, 2009).

As organizações geram e utilizam o conhecimento, e sem ter conhecimento uma organização não existe (Davenport & Prusak, 1998). O conhecimento organizacional pode ser considerado como um ativo da organização, pois através da troca de informações de seus participantes e colaboradores ocorre a absorvem as informações e a transformação em conhecimento.

De acordo com North (2008), a melhoria na utilização do conhecimento existente na organização pode auxiliar no aumento da qualidade e produtividade dos serviços realizados. As organizações estão cada vez mais conscientes da importância e utilidade de se investir na gestão do conhecimento organizacional.

A GC pode ser compreendida como um conjunto de processos para criação, disseminação e uso do conhecimento para criar valor em uma organização. Nas organizações públicas a GC auxilia para melhorar a qualidade dos processos, serviços públicos e na implementação de práticas de gestão inovadoras (Batista, 2012).

O avanço da tecnologia se tornou um grande desafio para as organizações. A tecnologia da informação possibilita uma infraestrutura que possibilita a captura, armazenamento,

disseminação e processamento de informações e dos conhecimentos organizacionais. Várias tecnologias dão suporte à GC, dentre elas os portais corporativos ou portais de informação.

Segundo Rosini e Palsamino (2012), portal de informações pode ser definido como “(...) uma plataforma que integra aplicações internas, como e-mails, gestão de documentos, acesso a sistemas e banco de dados. (...) aplicações externas, como serviços de notícias e *Web sites*. ” Um portal de informações deve possuir todas essas funções, sendo disponibilizada aos seus usuários por meio de uma rede interna ou disponibilizada na Internet.

O portal de informações pode ser considerado ainda conforme Rosini e Palsamino (2012), uma forma tangível da gestão do conhecimento nas organizações, integrando o ambiente virtual com o acesso à informações e aplicações, proporcionando a troca de informações e na colaboração da melhoria disseminação do conhecimento.

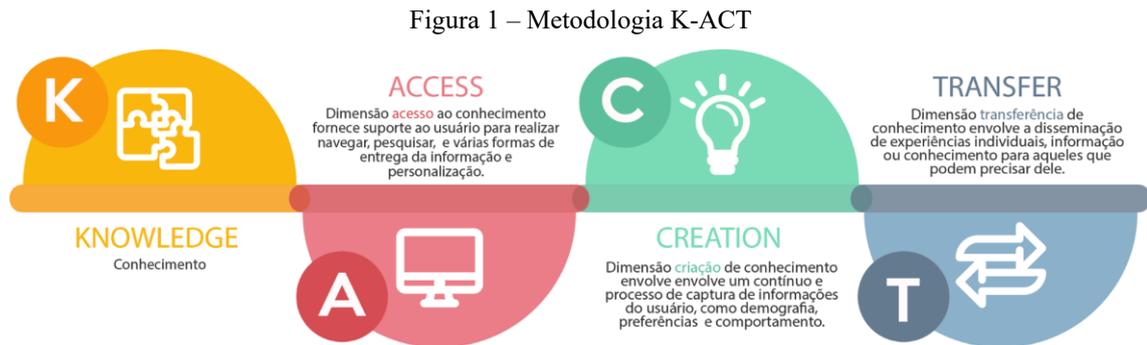
Este artigo tem como objetivo analisar o uso do portal institucional do Instituto Federal Catarinense - Campus Camboriú (IFC) como ferramenta de gestão do conhecimento. Para realizar a avaliação foi utilizado a metodologia K-ACT (Goh, Chua, Luyt, & Lee, 2008), com a intenção de identificar a extensão que o portal do IFC contribui com a gestão do conhecimento. O presente estudo busca evidenciar a prática da gestão do conhecimento no IFC - Campus Camboriú a partir da tecnologia de portais, possibilitando que tenhamos uma análise da eficiência desta tecnologia.

Para melhor entendimento do estudo realizado, o presente artigo é organizado da seguinte forma: inicialmente é apresentada a metodologia utilizada no desenvolvimento deste trabalho. Em seguida são conceitualizados a Gestão do Conhecimento e o papel da GC nas organizações públicas, além de identificar a importância da tecnologia de portais de informação enquanto ferramenta de Gestão de Conhecimento, e a apresentação dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia do Estado de Santa Catarina e o Instituto Federal Catarinense - Campus Camboriú, objeto da avaliação nesta pesquisa. Em seguida os dados dos resultados são apresentados e discutidos, demonstrando o resultado da avaliação aplicada. Na sequência são realizados os agradecimentos e por último as referências que auxiliaram no embasamento desta pesquisa.

3 METODOLOGIA

O presente trabalho de pesquisa define-se como uma pesquisa de natureza científica, de abordagem exploratória e qualitativa, pois considera a totalidade das variáveis envolvidas no processo de geração de conhecimento (André; Ludke, 2013; Martins, 2004).

A fase de avaliação do portal institucional do IFC - Campus Camboriú, utilizou a metodologia conhecida como K-ACT (*Knowledge - Access, Creation and Transfer*) conforme ilustrada pela Figura 1, proposta por Goh, Chua, Luyt e Lee (2008). Esta metodologia é composta por um *checklist* que tem o objetivo avaliar 49 itens, sendo dividida em 3 dimensões (acesso, criação e transferência do conhecimento), sendo subdivididas em subdimensões.

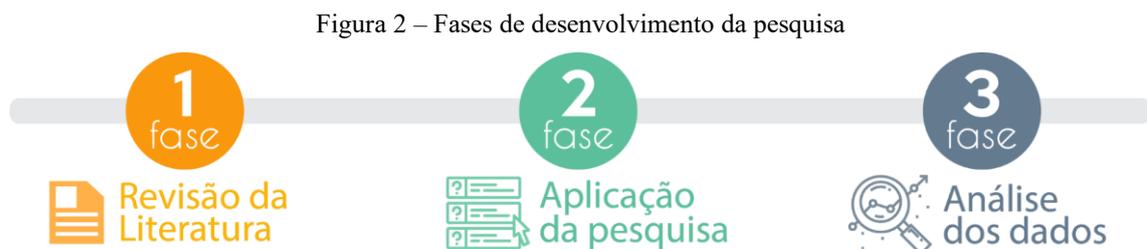


Fonte: Goh, Chua, Luyt e Lee (2008). Tradução nossa. Adaptado pelos autores.

A metodologia K-ACT busca avaliar o apoio à Gestão do conhecimento oferecido por portais e já foi empregada anteriormente na avaliação de portais governamentais, os quais são utilizados para fornecer serviços aos cidadãos. O presente artigo busca dar continuidade a pesquisa realizada por Freitas Junior, Anderle e Woszezenki (2013), a qual teve como avaliar os portais dos Institutos Federais do Estado de Santa Catarina, tendo os portais como ferramenta de Gestão do Conhecimento.

No presente estudo, se fez uso da metodologia K-ACT apresentando-se ao *checklist* proposto por seus autores uma escala somatória de 10 pontos, com o objetivo de avaliar não apenas a existência do quesito ou da tecnologia proposta pela metodologia, mas a qualidade de sua implementação ou como a mesma tem contribuído para a gestão do conhecimento.

O trabalho de pesquisa foi dividido em três fases distintas conforme ilustrado pela figura 2.



Fonte: Os autores.

A primeira fase, foi realizado a revisão da literatura, a fim de apurar os princípios teóricos de sustentação deste trabalho: a gestão do conhecimento e os portais de informação como ferramenta de gestão do conhecimento.

Já a segunda fase foi realizada a aplicação da avaliação do portal institucional do IFC - Campus Camboriú, a qual foi realizada durante 6 dias (nov. 2018) utilizando o *Google Forms*, como tecnologia para sua aplicação. Obtivemos a participação de 22 respondentes, dos quais 9 eram docentes, 9 discentes e 4 técnicos-administrativos. Esta fase buscou verificar se o portal institucional favorece o acesso, criação e transferência de conhecimento. Os respondentes atribuíram notas de 1 a 5, quando o recurso era existente, ou simplesmente selecionaram a opção “não possui” do formulário, neste caso foi atribuído a nota zero (0) para este quesito, possibilitando a análise dos dados e seguindo a ordem estabelecida do *checklist*.

E por último, na terceira fase compreendeu a análise dos dados levantados, buscando verificar o alinhamento do portal institucional do IFC - Campus Camboriú com os conceitos disponíveis na literatura.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 GESTÃO DO CONHECIMENTO

De acordo com Bessant (2009), o conceito conhecimento pode ser uma ideia muito abstrata. Para Freitas, Anderle e Woszezenki (2013) o conhecimento é um dos principais elementos do processo produtivo e do capital intelectual de uma organização. Sua natureza intangível e dinâmica provêm da associação informações à um contexto e propósito (Nonaka & Takeuchi, 1997), que por sua vez derivam de dados organizados ou categorizados em um determinado padrão (Bessant, 2009).

Na concepção de Nonaka e Takeuchi (1997), o conhecimento pode se apresentar de duas formas: tácito e explícito. Por conhecimento tácito pode-se entender como aquele captado por nossos sentidos ou vivência pessoal. São habilidades ou informações subjetivas e difíceis de serem transferidas. O conhecimento explícito consiste no oposto, sendo transferível e codificado de uma forma sistemática e formal.

A Gestão do Conhecimento (GC) vem a ser a administração do relacionamento entre os indivíduos (Vasconcelos, 2001), a fim de determinar o que a empresa sabe ou precisa saber para gerar valor a partir dessas técnicas, preocupando-se em reter ou anular a volatilidade que um ativo intelectual possa ter.

Essa administração busca identificar e codificar em uma base de dados todo o conhecimento relativo aos seus processos de produção, tornando explícito o conhecimento tácito dos envolvidos e disponibilizando sistematicamente a quem tiver necessidade para alcançar as metas da organização.

De acordo com Servin (2005), o procedimento de captura, gerenciamento e difusão de informações é embasado em três pilares fundamentais: pessoas, tecnologia e processos. As pessoas são o fator mais importante, pois são a base para a execução de processos, utilizando a tecnologia. Os processos são normas ou convenções de formas de administrar o conhecimento, fomentando a criação e compartilhamento do mesmo. A tecnologia, por seu lado, atua como facilitadora na organização e comunicação entre pessoas nos processos.

3.2 GESTÃO DO CONHECIMENTO NAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS

A Gestão do Conhecimento pode ser aplicada aos órgãos públicos, buscando melhorias na prestação de seus serviços. Segundo Batista (2012), organizações públicas que optem por valorizar a GC, tendo como princípio o conhecimento, poderiam oferecer atendimento de qualidade superior, agregando valor ao seu serviço prestado, que resultaria em grande satisfação do usuário final.

3.3 PORTAIS CORPORATIVOS COMO FERRAMENTA DE GESTÃO DE CONHECIMENTO

Os portais corporativos têm grande importância para gestão do conhecimento, transformando todo conteúdo gerado em informação útil, trabalhando e lidando com o excesso de informação (*Information overload*).

Os portais corporativos ou EIP's (*Enterprise Information Portals*), tem o objetivo de ter as informações da empresa disponibilizadas em um único ponto de acesso, além de utilização de uma ambiente *data warehousing* e utilização de XML para integrar dados estruturados ou não dentro da empresa.

Assim os portais corporativos provêm uma solução para as necessidades diárias de informação e de cada integrante da empresa com seus respectivos níveis e função, fazendo uma gestão de conhecimento que melhora o ciclo de tomada de decisão assumindo o papel de integrador universal dentro da organização.

3.4 OS INSTITUTOS FEDERAIS DO ESTADO DE SANTA CATARINA

O primeiro Instituto Federal de Santa Catarina criado foi o IFSC através do decreto nº 7.566, de 23 de setembro de 1909, com o nome de Escola de Aprendizes Artífices de Santa Catarina, e tinha como objetivo a formação de pessoas com classe socioeconômica menos favorecida. A primeiro campus foi criado em 1910 em no centro de Florianópolis. Depois de mudar para Escola Industrial Federal de Santa Catarina (ETF -SC) em 1962 e Centros Federais de Educação Tecnológica, (CEFET -SC) em 1994, apenas em 2008 pela lei 11.892/2008 foi realmente chamado de Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC).

O IFSC atualmente contém 22 campos espalhados pelo Estado de Santa Catarina, 1122 professores e 1069 técnicos administrativos trabalhando neles, e são 25.657 vagas oferecidas desde qualificação profissional até pós-graduação.

Os campos são: Câmpus Araranguá, Câmpus Canoinhas, Câmpus Caçador, Câmpus Chapecó, Câmpus Criciúma, Câmpus Florianópolis, Câmpus Florianópolis-Continente, Câmpus Garopaba, Câmpus Gaspar, Câmpus Itajaí, Câmpus Jaraguá do Sul - Centro, Câmpus Jaraguá do Sul - Rau, Câmpus Joinville, Câmpus Lages, Câmpus Palhoça Bilíngue, Câmpus São Carlos, Câmpus São José, Câmpus São Lourenço do Oeste, Câmpus São Miguel do Oeste, Câmpus Tubarão, Câmpus Urupema e Câmpus Xanxerê.

3.4.1 Instituto Federal Catarinense

O Instituto Federal Catarinense (IFC) surgiu através da Lei Federal nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008, que transformou as escolas agro técnicas de Concórdia, Rio do Sul e Sombrio e dos colégios agrícolas vinculados à UFSC em Araquari e Camboriú. Atualmente o IFC dispõe de cursos da educação profissional e tecnológica, qualificação profissional, educação profissional técnica de nível médio, graduação e pós-graduação – lato e stricto sensu.

Existem 15 IFCs distribuídos nas cidades de Abelardo Luz, Araquari, Blumenau, Brusque, Camboriú, Concórdia, Fraiburgo, Ibirama, Luzerna, Rio do Sul, Santa Rosa do Sul, São Bento do Sul, São Francisco do Sul, Sombrio e Videira, e a Reitoria que fica em Blumenau.

3.4.2 Instituto Federal Catarinense – Campus Camboriú

O IFC - Campus Camboriú foi fundado em 8 de abril de 1953, nessa época ele era conhecido como colégio agrícola de Camboriú (CAC), em 1962 foi oferecido o curso de ginásio agrícola e em 1965 foi criado o curso técnico em agricultura que alguns anos depois foi chamado de curso técnico em agropecuária. Em 1968 o CAC passou a ser responsabilidade da UFSC através do decreto 62.178, de 25 de janeiro de 1968.

Outros cursos começaram a ser oferecidos a partir de 2000, como curso de informática e meio ambiente, em 2003 foi criado o curso técnico em transação imobiliária, em 2007 foi implantado o PROEJA e 2008 o curso técnico de Turismo e Hospitalidade.

Em 2008 com a lei 11.892, de 29 de dezembro de 2008, o antigo CAC passou a ser Instituto Federal Catarinense - Campus Camboriú ofertando cursos de nível médio, superior e pós-graduação e em 2018 foi aprovado um Mestrado acadêmico em Educação.

4 RESULTADOS: AVALIAÇÃO DOS PORTAIS

A aplicação da avaliação do portal institucional do IFC - Campus Camboriú, a qual foi realizada durante 6 dias (nov. 2018) utilizando o *Google Forms*, como tecnologia para sua aplicação. Obtivemos a participação de 22 respondentes, dos quais 9 eram docentes, 9 discentes e 4 técnicos-administrativos. Os respondentes atribuíram notas de 1 a 5, quando o recurso era existente, ou simplesmente selecionaram a opção “não possui” do formulário, neste caso foi atribuído a nota zero (0) para este quesito, possibilitando a análise dos dados e seguindo a ordem estabelecida do *checklist*.

Os dados contemplados nos questionários respondidos foram mapeados em tabelas para análise e armazenamento. As questões podem ser observadas nas Tabelas 1 a 3, onde cada linha corresponde às questões, cada coluna representa uma resposta por determinado grupo de participantes. O grupo de respondentes foi composto por docentes 41%, alunos 41%, TAEs (técnicos administrativos em educação) 18%. Na Tabela 1 estão dispostas as questões referentes ao nível de acesso ao conhecimento do portal do IFC - Campus Camboriú.

Tabela 1 - Avaliação do nível de acesso ao conhecimento do portal do IFC - Campus Camboriú

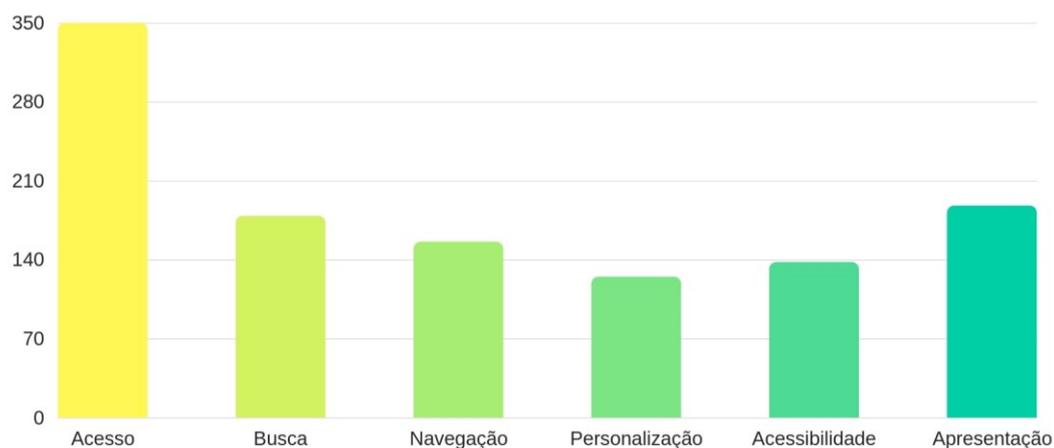
Quesito	Função		
	Aluno	Docente	TAE
1.1 ACESSO			
Acesso ao portal	3,7	3,2	3,5
1.2 BUSCA			
Busca por texto livre	3,8	2,4	2,75
Recomendações de busca	1,6	1,0	1,0

Busca avançada	2,4	1,0	4,0
Ordenação dos resultados	1,6	1,4	0,75
Busca dentro dos resultados	1,7	1,6	0,75
1.3 NAVEGAÇÃO			
Glossário de termos	1,6	1,0	0,75
Mapa do portal	1,5	1,1	1,25
Índice de conteúdo	3,0	1,6	1,25
1.4 PERSONALIZAR			
Cadastro de usuários	1,5	1,3	0,75
Criação de perfis para usuários	1,4	0,8	0,75
Lista de favoritos do usuário	0,8	1,1	0,75
Personalização pelo usuário	1,5	1,0	0,75
Informação específica	2,3	1,6	0,5
1.5 ACESSIBILIDADE			
Versões simplificadas do portal	1,4	1,5	0,5
Múltiplas línguas	1,3	0,8	0,5
Suporte para deficientes visuais	2,4	1,1	1,0
Suporte para deficientes auditivos	2,8	0,7	0,5
1.6 APRESENTAÇÃO			
Uso de imagens para complementar	3,7	2,4	1,25
Uso de vídeos para complementar	2,4	1,8	1,5
Uso de áudios para complementar	1,3	1,4	1,0
Uso de animações para complementar	1,3	1,5	1,25

Fonte: Os autores.

De acordo com a Figura 3 podemos observar a porcentagem de respostas referentes a cada subcategoria relacionada ao acesso.

Figura 3 – Resultado da dimensão “acesso”



Fonte: Os autores.

Na Tabela 2 estão dispostas as questões referentes ao nível de criação do conhecimento no portal do IFC - Campus Camboriú.

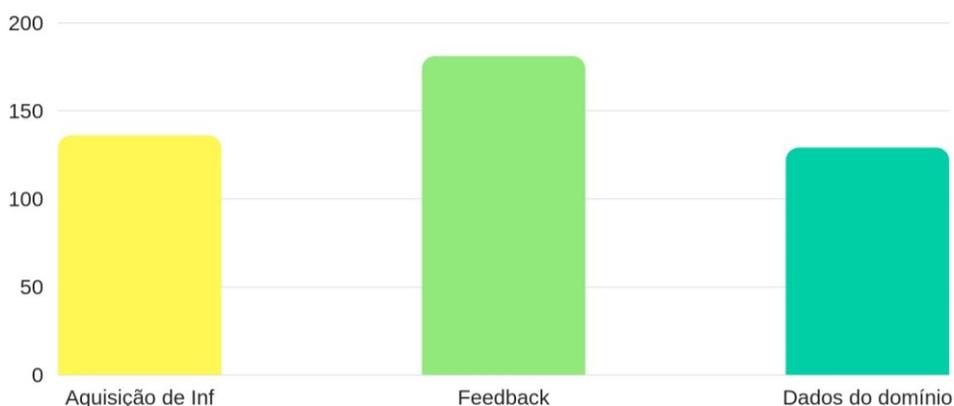
Tabela 2 - Avaliação do nível de criação do conhecimento no portal do IFC - Campus Camboriú

Quesito	Função		
	Aluno	Docente	TAE
2.1 AQUISIÇÃO DE INFORMAÇÃO			
Armazena dados de contato	1,5	0,7	2,0
Armazena dados pessoais	2,0	0,8	1,25
2.2 FEEDBACK			
Feedback dos usuários	2,2	1,6	0,75
2.3 DADOS DO DOMÍNIO			
Usuário avalia o portal	3,3	1,0	0,75
Pesquisas sobre assuntos pontuais	2,0	0,8	0,75
Avaliação das páginas/documentos	1,8	0,8	0,75

Fonte: Os autores.

De acordo com a Figura 4 podemos observar a porcentagem de respostas referentes a cada subcategoria relacionada a criação.

Figura 4 – Resultado da dimensão “criação”



Fonte: Os autores.

Na Tabela 3 estão dispostas as questões referentes ao nível de transferência do conhecimento no portal do IFC - Campus Camboriú

Tabela 3 - Avaliação do nível de transferência do conhecimento no portal do IFC - Campus Camboriú

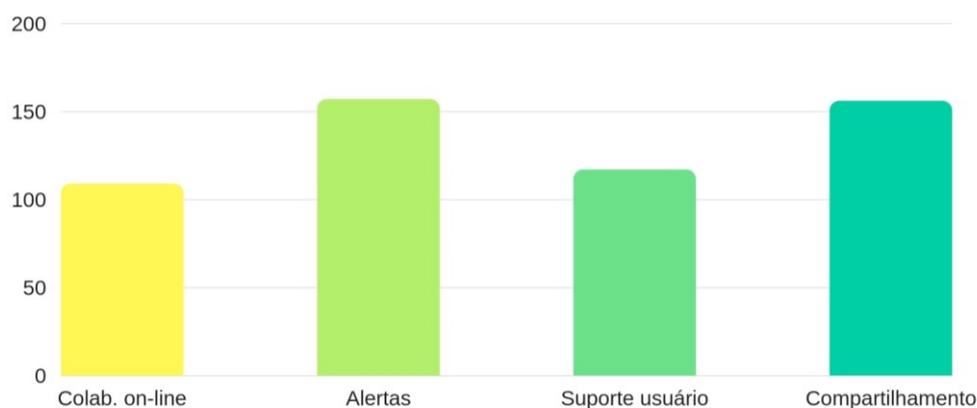
Quesito	Função		
	Aluno	Docente	TAE
3.1 COLABORAÇÃO ON-LINE			
Pergunte ao especialista	1,3	1,0	0,75
Marcação social	1,6	1,1	0,75
Fórum de discussão	1,0	1,1	0,5
Blogs	2,5	1,0	0,5
Wikis	1,7	0,8	0,5
Mensagens instantâneas	1,0	1,0	0,5
Lista de discussão	1,0	1,0	0,5

3.2 ALERTAS			
<i>Newsletter</i>	3,6	2,6	1,5
O que há de novo	3,2	2,2	1,25
Agenda de eventos	3,6	3,1	2,0
Alerta por emails	2,2	1,1	0,5
Alertas por dispositivos móveis	0,8	1,3	0,5
Frequência de atualização de docs	2,1	1,1	0,5
RSS feed	2,2	1,2	0,5
3.3 SUPORTE AO USUÁRIO			
FAQ's	2,0	1,1	0,5
Suporte helpdesk	1,1	0,7	0,75
Suporte on-line	2,0	1,2	0,5
Busca por dicas	1,4	0,8	0,5
Tutoriais ou demo	1,0	1,1	0,75
3.4 COMPARTILHAMENTO			
Repositório próprio de informações	2,6	1,4	0,5
Links para outros sites	2,3	1,5	1,0
Informações acessíveis a outros	1,4	1,1	0,5

Fonte: Os autores.

De acordo com a Figura 5 podemos observar a porcentagem de respostas referentes a cada subcategoria relacionada a transferência.

Figura 5 – Resultado da dimensão “transferência”



Fonte: Os autores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista o objetivo analisar o uso do portal institucional do Instituto Federal Catarinense - Campus Camboriú (IFC) como ferramenta de gestão do conhecimento. Este artigo buscou identificar a extensão que o portal do IFC contribui com a gestão do conhecimento, de modo a evidenciar a prática da gestão do conhecimento no IFC - Campus Camboriú a partir da tecnologia de portais, possibilitando que tenhamos uma análise da eficiência desta tecnologia.

Ao aplicar a Gestão do Conhecimento ao portal do IFC-Camboriú, pode-se analisar pontos fortes e fracos onde é possível identificar as necessidades encontradas através dos formulários aplicados aos grupos de participantes.

AGRADECIMENTOS

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001. Os autores agradecem à CAPES, por apoiar financeiramente este trabalho através da bolsa CAPES/PROEX.

Os autores agradecem aos participantes desta pesquisa (a direção, docentes, alunos e TAEs e demais servidores) do Instituto Federal Catarinense – Campus Camboriú.

Este artigo é produto da disciplina optativa Gestão do Conhecimento do curso de graduação Sistemas de Informação do IFC – Campus Camboriú.

REFERÊNCIAS

- Batista, F. F. (2012). *Modelo de Gestão do Conhecimento para a Administração Pública Brasileira: como Implementar a Gestão do Conhecimento para Produzir Resultados em Benefício do Cidadão*. Pós-Doutoramento. Retrieved from http://btd.egc.ufsc.br/wp-content/uploads/2012/08/livro_modelodegestao_vol01.pdf
- Bessant, J., Tidd, J. (2009). *Inovação e Empreendedorismo*. Porto Alegre: Bookman.
- Davenport, T. H., Prusak, L. (1998). *Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual*. Rio de Janeiro: Campus.
- Freitas Junior, V., Anderle, D. F., Woszezenki, C. R. (2013). Portais como ferramenta de gestão do conhecimento em governo eletrônico: uma avaliação dos portais dos institutos federais do Estado de Santa Catarina. *Cadernos de pesquisa em inovação: as novas tecnologias e as tendências em inovação*. 1ed. Florianópolis: PPGEGC/UFSC.
- Goh, D.H.; Chua, A.; Luyt, B.; Lee, C.S. (2008). *Knowledge access, creation and transfer in e-government portals*. *Online Information Review*. Retrieved from <http://www.ntu.edu.sg/home/leecs/publications/journal/16%20knowledge%20access,%20creation%20and%20transfer%20in%20e-government%20portals.pdf>
- Ifc. (20??). *Histórico*. Retrieved from <http://www.camboriu.ifc.edu.br/institucional/historico>
- Ifc. (20??). *Sobre o IFC*. Retrieved from <http://ifc.edu.br/sobre-o-ifc/#>

- Ifsc. (20??). *Histórico*. Retrieved from <http://www.ifsc.edu.br/historico>
- Lüdke, M., André, M. E. D. A. (2013). *Pesquisa em educação: abordagens qualitativas*. 2. ed. Rio de Janeiro: EPU.
- Martins, H. H. T. S. (2004). *Metodologia qualitativa de pesquisa*. Retrieved from http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1517-97022004000200007&script=sci_abstract&tlng=pt
- Nonaka, I., Takeuchi, H. (1997). *Criação de conhecimento na empresa como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação*. Rio de Janeiro: Campus.
- NORTH, K., RIVAS, R. (2008). *Gestión del Conocimiento: Una guía práctica hacia la empresa inteligente*. España: Libros en red.
- REIS, D. R.. (2008). *Gestão da inovação tecnológica*. 2. ed. Barueri, SP: Manole.
- Rosini, A. M., Palmisano, A.. (2012). *Administração de sistemas de informação e a gestão do conhecimento*. 2. ed.rev. e ampl. São Paulo: Cengage Learning.
- Servin, G. (2005). *ABC of Knowledge Management. National Library for Health: Knowledge Management*. Retrieved from http://www.fao.org/fileadmin/user_upload/knowledge/docs/ABC_of_KM.pdf
- Vasconcelos, F.. (2001). *Da Gestão do conhecimento à gestão da ignorância: uma visão co-evolucionária*. São Paulo: Revista de Administração de Empresas.