RevIU – Revista Informação & Universidade
reviu.febab.org.br
Uma publicação da CBBU FEBAB

AQUISIÇÃO DE CONHECIMENTO EXTERNO NO ÂMBITO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: aplicação do Framework GC@BU na Biblioteca Universitária da UFSC

Acquisition of external knowledge in the scope of university libraries: application of the GC@BU Framework at the UFSC University Library

Roberta Moraes de Bem Doutora em Engenharia e Gestão do Conhecimento pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Bibliotecária da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). roberta.bem@ufsc.br

Sigrid Karin Weiss Mestra em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Bibliotecária da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). sigrid.k.weiss@ufsc.br

Tatiana Rossi Doutoranda em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Bibliotecária da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). tati_caua@hotmail.com

RESUMO

O ciclo de gestão do conhecimento envolve diversos processos/fases e pode também trabalhar com conhecimentos de diversas fontes/origens. Neste artigo discute-se a importância e os benefícios do estabelecimento de parcerias e do uso dos conhecimentos resultantes dessa ação. O Framework GC@BU traz algumas diretrizes que podem nortear a captura/criação, o compartilhamento/disseminação e a aquisição/aplicação de conhecimento externo no contexto das Bibliotecas Universitárias. Neste relato, foram utilizadas como base as planilhas de verificação da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina, construídas a partir dos indicadores relativos ao Conhecimento externo (parceiros) do Módulo de Recursos de Conhecimento do Framework GC@BU, aplicadas pela comissão de Gestão do Conhecimento desta Biblioteca em maio de 2020. Foram sete indicadores relativos à fase de captura e/ou criação de conhecimento, três da fase de compartilhamento/disseminação de conhecimento e um da fase de aquisição/aplicação de conhecimento. Dez indicadores foram avaliados como bons e um como regular, também foram estabelecidas três ações para melhoria desse quesito. Conclui-se que os parceiros são um importante recurso de conhecimento para as Bibliotecas Universitárias, podendo ser usado para melhoria interna, a partir dessa consciência, é importante investir no fortalecimento dessas parcerias.

Palavras-chave: Gestão do conhecimento. Ciclo do conhecimento. Conhecimento externo - parceiras. Biblioteca Universitária.

ABSTRACT

The knowledge management cycle involves several processes/phases and can also work with knowledge from different sources/origins. This article discusses the importance and benefits of establishing partnerships and using the knowledge resulting from this action. The GC@BU Framework brings some guidelines that can guide the capture/creation, sharing/dissemination and acquisition/application of external knowledge in the context of University Libraries. In this report,

the verification worksheets of the University Library of the Federal University of Santa Catarina were used as a basis, built from the indicators related to External Knowledge (partners) of the Knowledge Resources Module of the GC@BU Framework, applied by the Management Committee of Knowledge of this Library in May 2020. There were seven indicators related to the knowledge capture and/or creation phase, three from the knowledge sharing/dissemination phase and one from the knowledge acquisition/application phase. Ten indicators were evaluated as good and one as regular, three actions were also established to improve this aspect. It is concluded that partners are an important knowledge resource for University Libraries, and can be used for internal improvement, from this awareness, it is important to invest in strengthening these partnerships.

Keywords: Knowledge management. Knowledge cycle. External knowledge - partners. University Library.

1 INTRODUÇÃO

A Gestão do Conhecimento (GC) trás inúmeros benefícios à instituição, na medida em que se torna capaz de registrar, compartilhar, desenvolver e reutilizar os conhecimentos que passam pelos colaboradores e instituições em que atuam. As Bibliotecas Universitárias (BUs) por sua vez, estão imersas em conhecimentos, advindos de seus acervos, usuários, colaboradores, eventos que realizam, parceiros de seus trabalhos. E, as possibilidades de gerir e aproveitar esses conhecimentos são tão desafiadoras quanto benéficas.

Neste artigo, faz-se uma reflexão sobre o conhecimento dos parceiros, a fim de exemplificar como compreender e gerir este conhecimento tão valioso à instituição. Apresenta-se a experiência da Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC) na aplicação do *Framework* GC@BU (BEM, 2015), focando-se em seu módulo de Recursos de Conhecimento, no elemento conhecimento externo (parceiros).

A BU/UFSC é composta por 12 unidades, sendo uma Biblioteca Central, seis bibliotecas setoriais, uma Sala de Leitura na cidade de Florianópolis, quatro bibliotecas distribuídas nas cidades de Araranguá, Blumenau, Joinville e Curitibanos, esta última também possui uma sala de leitura (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2022).

O sistema de bibliotecas é vinculado à Reitoria e, no prédio da Biblioteca Central está abrigada a parte administrativa e técnica do sistema de Bibliotecas, contemplada pela: Difusão da Informação; Desenvolvimento de Coleções e Tratamento da Informação; Tecnologia, Conteúdos Digitais e Inovação; Secretaria de Planejamento e Administração; e, Direção (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2022).

2 CICLO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Para Davila *et al.* (2015) existem diversos ciclos de GC organizacional, com existência de uma lacuna em trabalhos com aplicação prática, embora indiquem o trabalho de Dalkir (2005) que apresenta os ciclos de GC abordando:

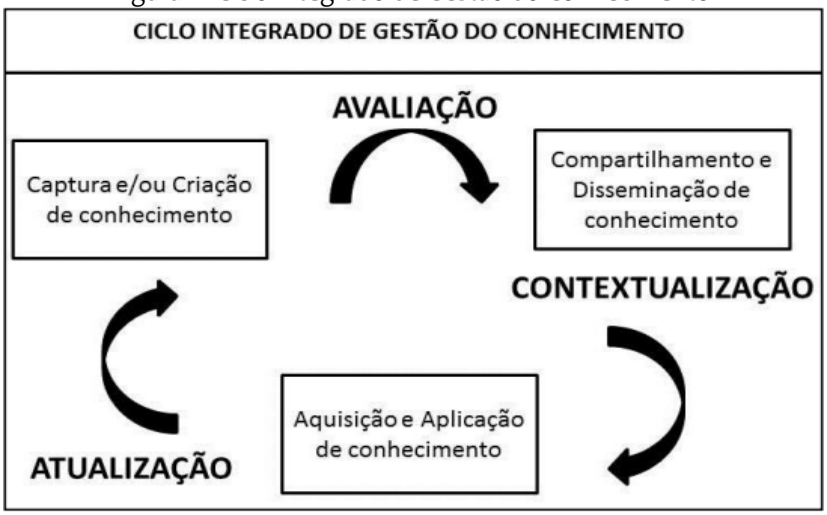
> [...] um amplo leque de aprendizagem de todas as fontes de conhecimento e, para a construção do conhecimento as atividades consistem em cinco atividades principais: 1) obter conhecimento; 2) analisar o conhecimento; 3)

reconstruir/sintetizar o conhecimento; 4) codificar o conhecimento modelo e; 5) organizar o conhecimento (DAVILA *et al.*, 2015, p. 49).

Bem (2015) contextualiza o ciclo de GC também apoiado em Dalkir (2011) ressaltando a integração das fases de conhecimento, por meio dos três principais estágios: captura e criação do conhecimento que se refere à identificação e à codificação do conhecimento interno e/ou conhecimento externo do ambiente; compartilhamento e disseminação do conhecimento que mantém uma ligação entre conhecimento e informações sobre o conteúdo a ser repassado; e, aquisição e aplicação que é uma fase de validação de conhecimentos e o momento em que os usuários sinalizam quando se tornam desatualizados ou não aplicáveis.

A autora ressalta que entre o processo de captura e criação do conhecimento e do compartilhamento e disseminação de conhecimento, o conteúdo de conhecimentos é avaliado; entre o compartilhamento e disseminação de conhecimento e a aquisição e aplicação de conhecimento, o conhecimento é contextualizado; e, por fim, na realimentação, entre a aquisição e aplicação de conhecimento e a nova captura e criação de conhecimento, ocorre a atualização (BEM, 2015), conforme apresentado na Figura 1.

Figura 1 - Ciclo Integrado de Gestão do Conhecimento



Fonte: Traduzido de Dalkir (2011, p. 54 apud BEM, 2015).

3 QUEM SÃO OS PARCEIROS DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS?

As parcerias colaborativas, com laços fortes e orientadas ao conhecimento oferecem novas oportunidades e desafios no redimensionamento de projetos e serviços e podem trazer benefícios a todas as partes envolvidas.

As bibliotecas, na busca da eficácia, introduzem um modelo de gestão mais participativo, onde se promove o compartilhamento de visões, com responsabilidades distribuídas e tomadas de decisão consensuadas, em uma sólida parceria interna. Mas, ainda é importante trabalhar no estabelecimento de parcerias externas, buscando formas de cooperar e colaborar em projetos ou iniciativas que ofereçam diferentes oportunidades e desafios para as bibliotecas.

Ao incluir a dimensão da GC como estratégica para o desenvolvimento de parcerias, se favorece a criação de conhecimento, na perspectiva de que os recursos intangíveis são fontes sustentáveis para a competitividade.

Existem na literatura relatos sobre parcerias em geral, no entanto, há pouca pesquisa publicada sobre parcerias entre BUs e organizações externas, considerada uma tendência recente, pois, a literatura sobre o tema só apareceu, de forma mais significativa, a partir do início deste século.

As relações entre BUs e outros setores da universidade, agências governamentais e organizações externas, estão se tornando mais necessárias, na medida em que as bibliotecas estão tendo orçamentos cada vez mais decrescentes e que seus serviços se tornam cada vez mais relevantes para a comunidade universitária. As bibliotecas têm um diferencial, que se constitui em uma oportunidade única de começar a mudar a forma de interagir com pessoas e organizações, isso porque elas trabalham tanto com a gestão como com o ensino, a pesquisa, a extensão e a inovação. Elas têm a facilidade de assumir um papel de liderança ao reunir diferentes grupos para explorar possíveis parcerias.

Os gestores da biblioteca podem explorar oportunidades de parcerias que vão além dos serviços tradicionais de biblioteca e que podem ajudar as bibliotecas, atualmente, a mudar seus pontos de vista para encontrar novas formas de trabalhar e fornecer serviços.

Quando se fala em aproveitar o conhecimento decorrente de contribuições dos parceiros, são variadas as possibilidades de benefícios para a BU. Muitas vezes "gastar" um tempo para identificar quem são esses parceiros já se constitui em uma prática de GC, que pode trazer vantagens. Neste artigo, propõe-se que as parcerias sejam classificadas em níveis de ação, a partir de critérios, como:

a) parcerias institucionalizadas - são constituídas por redes de informação com a finalidade de facilitar a troca de informações e serviços e complementar as necessidades dos usuários de bibliotecas. Algumas dessas parcerias já estão inseridas nas BUs de forma tão presente que nem são percebidas como tal. É o caso, por exemplo, da Comutação Bibliográfica (COMUT) e Catálogo Coletivo Nacional (CCN), disponibilizados por meio do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), e do Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde, também conhecido pelo seu nome original Biblioteca Regional de Medicina (BIREME), etc.;

b) parcerias especiais - são constituídas com a finalidade de troca de experiências em áreas específicas do conhecimento, como por exemplo a Rede Cariniana de Preservação Digital, administrada pelo IBICT;

c) parcerias virtuais - estabelecidas pela Internet e seus vários meios (listas de discussão, correio eletrônico, conferências, comunicações interativas, etc.);

d) parcerias locais - realizadas entre os responsáveis por bibliotecas e setores pertencentes às universidades, ou apoio de empresas públicas ou privadas visando ao desenvolvimento de um projeto. Podem ser feitas com Centros Universitários, Prefeituras, Secretarias de Estados, Fundações etc.

4 MÓDULO DE RECURSOS DE CONHECIMENTO DO FRAMEWORK GC@BU

O *Framework* GC@BU (BEM, 2015), é uma proposta de metodologia para a implantação da GC em BUs. Trabalha sobre o plano de fundo dos Sistemas Adaptativos Complexos (SAC), considera normas e padrões para BUs, baseadas na Association of College and Research Libraries, e está organizado em três módulos:

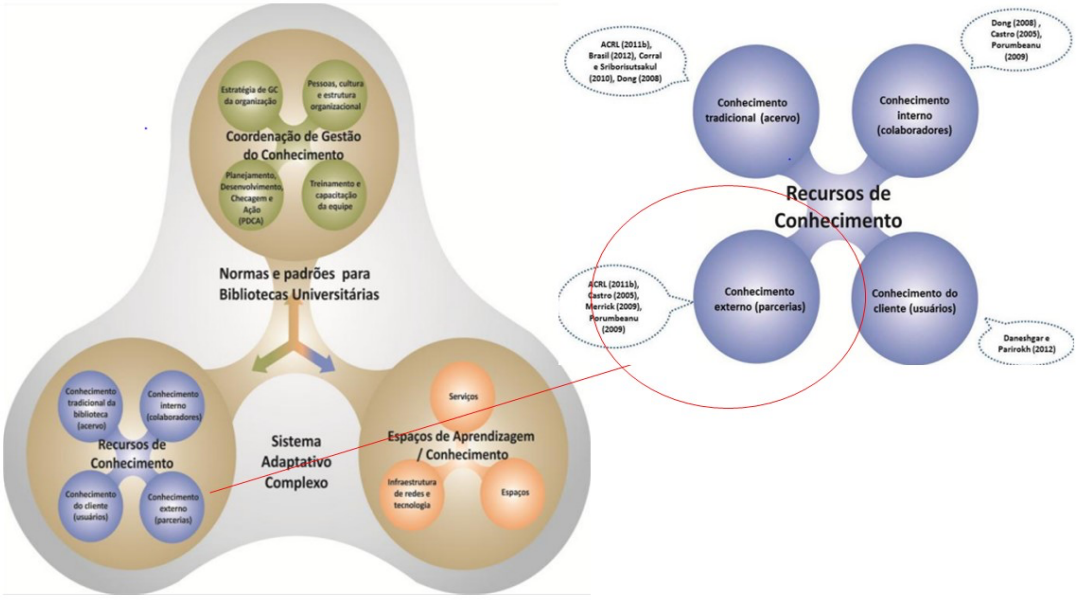
a) Coordenação de Gestão de Conhecimento - composto por quatro elementos (Estratégia de GC da organização; Pessoas, cultura e estrutura organizacional; Treinamento e Capacitação da equipe; Planejamento, Desenvolvimento, Checagem e Ação);

b) Recursos de Conhecimento - composto por quatro elementos (Conhecimento tradicional da biblioteca; Conhecimento interno; Conhecimento do cliente; Conhecimento externo);

c) Espaços de Aprendizagem/Conhecimento - composto por três elementos (Serviços; Espaços; Infraestrutura de redes e tecnologias).

A Figura 2 apresenta o *Framework* GC@BU com foco no conhecimento externo (parcerias), elemento do Módulo Recursos de Conhecimento trabalhado neste artigo.

Figura 2 - Módulo Recursos de Conhecimento do *Framework* GC@BU



Fonte: Adaptado de Bem (2015).

Os indicadores e a aplicação deles na BU/UFSC estão detalhados na seção seguinte. Foram analisados na reunião de 11 de maio de 2020 da comissão de GC da BU/UFSC, criada em 2015 com a finalidade de implantar práticas e projetos de GC apoiados no GC@BU para melhoria do fluxo e mapeamento de informações e conhecimentos (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2015).

O resultado dessa análise, que contempla também a sugestão de ações com prazo e seus respectivos responsáveis, foram registrados em uma planilha para

acompanhamento e, também, com a possibilidade de replicar para esse artigo, disseminando o conhecimento capturado, adquirido e aplicado na BU/UFSC.

Vale ressaltar que essa comissão possui um *site* que detalha os membros da comissão de trabalho, comenta sobre o *Framework* GC@BU, apresenta algumas aplicações do *Framework* GC@BU na BU/UFSC, além de listar as publicações e os mapas mentais desenvolvidos pela comissão (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2021b).

4.1 INDICADORES DO GC@BU PARA O CONHECIMENTO EXTERNO: APLICAÇÃO NA BU/UFSC

O elemento do conhecimento externo do GC@BU (BEM, 2015, p. 246-248) apresenta 11 critérios de verificação para que a BU avalie a GC externa, organizados de acordo com a fase do ciclo de conhecimento, a saber:

a) Fase de captura e/ou criação de conhecimento, critérios:

1) Identifica as fontes externas de conhecimento (especialistas externos, consultores, parceiros etc.);

2) Estabelece formas de adquirir conhecimento de fontes externas (ferramentas de *benchmarking*, relações de parceria com outras bibliotecas e organizações, inscreve colaboradores em *listservs* ou comunidades de prática, programas de treinamento, estudo de usuário, pesquisa de opinião etc.);

3) Verifica, antes de desenvolver um novo projeto, se pode adquirir o conhecimento externamente (bibliotecas que já desenvolveram trabalhos semelhantes, especialistas externos, cursos etc.);

4) Estabelece parcerias com diferentes profissionais e organizações para gerar novos conhecimentos, inclusive para o compartilhamento de acervo, como o Empréstimo entre Bibliotecas (EEB);

5) Conhece as bibliotecas com atividades similares em relação a serviços prestados e público atendido (de modo a utilizar o conhecimento de forma produtiva - gerar novos conhecimentos, desenvolver ferramentas avançadas de comunicação *e-Learning*, desenvolver melhores práticas de cooperação);

6) Envolve-se em comissões, sindicatos, associações, instituições de ensino e similares, de BU;

7) Possui uma gestão que se relaciona bem com as outras instituições, inclusive em iniciativas políticas de sua cidade e estado.

Ao aplicar os sete critérios de verificação da fase captura e/ou criação de conhecimento, a BU/UFSC obteve o resultado descrito no Quadro 1.

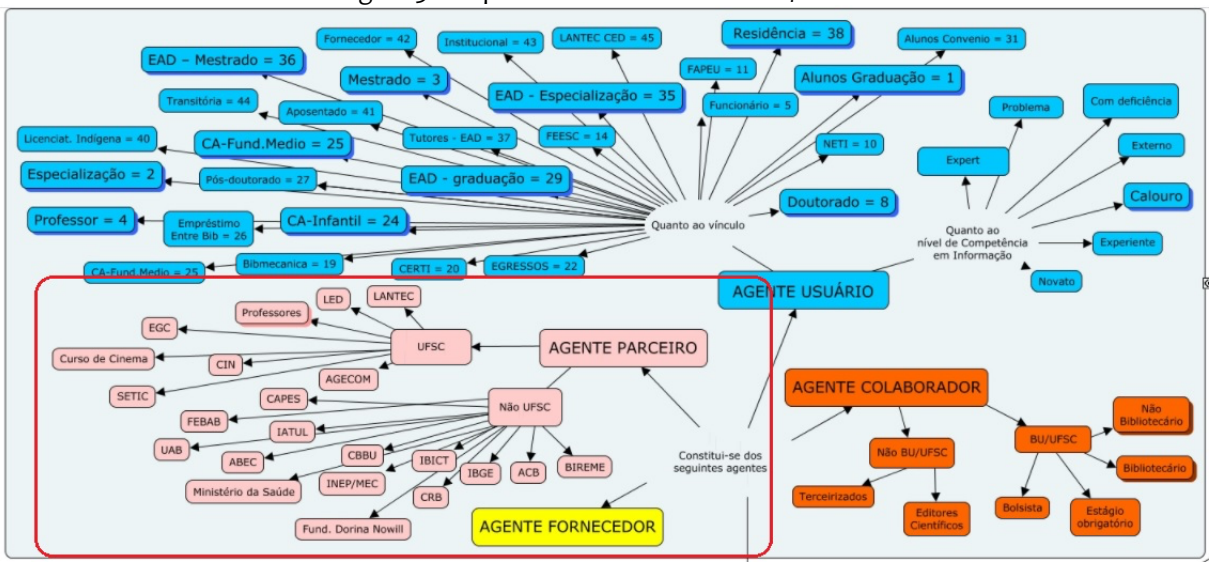
Quadro 1 - Avaliação dos indicadores de captura e/ou criação de conhecimento

Diagnóstico	Avaliação
BOM	1) A BU/UFSC fez um mapa mental (Figura 3) para listar os principais parceiros, contudo, ainda considera outras BUs e professores que já têm identificados, além dos servidores que, por suas qualificações, também indicam as fontes externas.
	2) Servidores fazem parte de listas e trazem contribuições para a BU, participam de programas de treinamento. Usa-se pouco a ferramenta de *bechmarking*, mas a BU/UFSC é muito solicitada por outras instituições, contribuindo com o processo inverso. Ação proposta: Trabalhar mais o nível operacional para novos serviços e promoções, fazendo levantamentos em outras instituições, por exemplo, e repassar especialmente para colaboradores não bibliotecários. Ação proposta: Publicizar a visão de liderança distribuída na BU/UFSC internamente.
	3) Idem 2, incluindo as ações.
	4) Estabelece várias parcerias, dentro da UFSC (Departamento de Ciência da Informação) e externamente (Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias (CBBU), Associação Catarinense de Bibliotecários (ACB), Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), contatos para Empréstimo entre Bibliotecas (EEB), listas de discussões, entre outros).
	5) Idem 4 (quando não conhece, busca ou pede em listas colaborativas e Fóruns da área).
	6) Envolve-se em comissões, associações e outras instituições de ensino.
REGULAR	7) Tem boa relação com iniciativas de instituições (Biblioteca Pública, outras Universidades, ACB), tem diálogo por meio da comissão de Gestão de Projetos, mas precisa se engajar mais em iniciativas políticas. Ação proposta: Promover mais ações envolvendo instâncias do Governo e aproveitar oportunidades para divulgar a BU/UFSC e sua expertise para além dessas instituições.

Fonte: Comissão de GC da BU/UFSC (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2021a).

O mapa mental desenvolvido pela comissão de GC da BU/UFSC do Reconhecimento da Biblioteca Universitária, o qual inclui o agente fornecedor, para listar as fontes externas de conhecimento, dos principais parceiros, está apresentado na Figura 3.

Figura 3 - Mapa mental - Parceiros da BU/UFSC



Fonte: Adaptado de Universidade Federal de Santa Catarina (2021b).

b) Fase de compartilhamento/disseminação de conhecimento:

8) Possui suporte(s) (como uma base de dados, por exemplo) para armazenar e compartilhar as melhores práticas com todas as instituições cooperantes;

9) Contribui para as relações externas por meio de comunicações, publicações, eventos e cultivo de parceiros em geral (doadores, incentivadores etc.);

10) Transmite uma mensagem consistente sobre o papel da biblioteca a fim de expandir a conscientização do usuário (externo e interno) com relação à disponibilização de recursos, serviços e conhecimentos.

Na aplicação dos critérios de verificação da fase compartilhamento/disseminação de conhecimento a BU/UFSC obteve o resultado descrito no Quadro 2.

Quadro 2 - Avaliação dos indicadores de compartilhamento/disseminação do conhecimento

Diagnóstico	Avaliação
BOM	8) A BU/UFSC não tem uma base de dados específica para compartilhamento, mas considera o *site* como uma boa fonte de consulta e compartilhamento das melhores práticas (serviços/eventos, mapeamento de processos, documentos de gestão, manual de processos técnicos).
	9) A BU/UFSC tem várias publicações de artigos, entre eles da própria comissão de GC[1], livros (BU Publicações[2]), promove palestras, tem o projeto "Amigo da Biblioteca"[3] para incentivo e agradecimento às colaborações.
	10) Transmite uma mensagem bem consistente, a própria redefinição dos valores, missão e visão, atuação da comissão de Comunicação e Marketing, incluindo o serviço BiblioCentros[4], auxiliam nessa questão. A BU/UFSC tem consciência do seu papel, e tenta padronizar as ações para que a comunidade perceba isso de forma clara.

Fonte: Comissão de GC da BU/UFSC (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2021a).

c) Fase de aquisição/aplicação de conhecimento:

11) Aplica o conhecimento adquirido por meio de parcerias, verificando a validade da iniciativa.

Já na aplicação do critério de verificação da fase aquisição/aplicação de conhecimento, a BU/UFSC obteve o resultado apresentado (Quadro 3).

Quadro 3 - Avaliação do indicador de aquisição/aplicação do conhecimento

Diagnóstico	Avaliação
BOM	11) É feito contato com outras instituições para aquisição do conhecimento e foi utilizado, para alteração de submissão das teses e dissertações online, informações para recebimento de doações pelo sistema do Governo, atualização do plano de contingência, ações de acessibilidade, Repositório Institucional, Portal de Periódicos, atualização da Política de Desenvolvimento de Coleções, entre outras.

Fonte: Comissão de GC da BU/UFSC (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2021a).

Observa-se que, apenas um dos critérios de verificação teve avaliação regular pela BU/UFSC, o que se refere à relação com outras instituições, inclusive em iniciativas políticas da cidade/estado. Esse quesito ainda está sendo desenvolvido pela BU/UFSC, tendo em vista que o ano de 2020/2021 foi afetado pela pandemia de Covid-19, com inúmeras

[1] Informações sobre as publicações da comissão de GC da BU/UFSC: https://gestaodoconhecimento.bu.ufsc.br/sobre-o-framework-gc/ (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2021b).
[2] Informações sobre o Serviço BU Publicações: https://portal.bu.ufsc.br/servicos/bu-publicacoes/ (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2022).
[3] Informações sobre o Projeto Amigo da Biblioteca: https://portal.bu.ufsc.br/servicos/eventos/amigo-da-biblioteca-projeto-de-extensao-no-2015-7612/ (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2022).
[4] Informações sobre o serviço Bibliocentros: https://portal.bu.ufsc.br/servicos/bibliocentros/ (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2022).

adaptações para o novo contexto, sem tanto tempo e energia para essas outras questões, embora consideradas importantes.

Os demais quesitos, embora avaliados como bons, tiveram duas ações pontuadas com vistas a aperfeiçoar, ainda mais, os indicadores avaliados e a BU/UFSC.

A primeira ação estabelecida, com relação a trabalhar mais o nível operacional para novos serviços e promoções foi propiciado por conta da pandemia e trabalho remoto, os servidores, incluindo os não bibliotecários participaram de diversos programas de treinamento e pesquisas de opinião.

A segunda ação, de publicizar internamente a visão de liderança distribuída também foi corroborada pela pandemia, tendo em vista que as prestações de diversos serviços se mantiveram, tendo a adaptação que melhor funcionava para cada um, além da continuidade de processos administrativos. Com isso, houve o fortalecimento da liderança distribuída, tendo sido trazida como tópico, especialmente das primeiras reuniões.

5 CONCLUSÕES

A aplicação do *Framework* GC@BU auxilia as BUs em seu reconhecimento e aprimoramento das questões de espaços de aprendizagem/conhecimento, coordenação e recursos de GC. Neste artigo é evidenciada a área dos recursos de conhecimento, do conhecimento externo (parceiros).

Verificou-se que os parceiros são um importante recurso de conhecimento. A troca com os pares, o conhecimento das práticas e serviços de outras instituições, o envolvimento com o governo e iniciativas políticas podem ser absorvidos para melhoria interna.

Na aplicação deste elemento na BU/UFSC, a maior parte dos indicadores foram considerados bons, tendo em vista que: a BU/UFSC estabeleceu várias parcerias internas e externas à UFSC; conseguiu identificar todas as fontes e se relaciona bem com outras instituições; têm constituída as formas de aquisição de conhecimentos, tanto os de forma corrente quanto os esporádicos, embora não registre em bases de dados específicas; possui o *site* com a centralização das informações e também realiza várias publicações e eventos; tem consciência de seu papel junto à comunidade, aplica e transmite uma mensagem consistente; adquire e aplica conhecimento compartilhado de outras instituições.

A consciência estabelecida após a análise desses elementos é salutar, na medida em que permite o fortalecimento das parcerias e a verificação do quanto se cresce com a troca de conhecimento pela captura/criação, compartilhamento/disseminação, aquisição/aplicação de conhecimento.

REFERÊNCIAS

BEM, Roberta Moraes de. **Framework de Gestão do Conhecimento para bibliotecas universitárias**. 2015. 344p. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Universidade Federal de

Santa Catarina, Florianópolis, 2015. Disponível em: http://tede.ufsc.br/teses/PEGC0364-T.pdf. Acesso em: 26 jan. 2022.

DALKIR,K. **Knowledge Management in Theory and Practice**. Boston: Elsevier, 2005.

DALKIR, Kimiz. **Knowledge Managemet in theory and practice**. 2 nd. MIT Press: Cambridge, 2011.

DAVILA, Guillermo Antonio *et al.* O ciclo de gestão do conhecimento na prática: um estudo nos núcleos empresariais catarinenses. **International Journal of Knowledge Engineering and Management**, Florianópolis, v. 3, n. 7, p. 43-64, nov. 2014/fev. 2015. Disponível em: https://periodicos.ufsc.br/index.php/ijkem/article/view/81762/46438. Acesso em: 11 jun. 2021.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (UFSC). **Biblioteca Universitária**. Disponível em: http://portal.bu.ufsc.br/. Acesso em: 14 jan. 2022.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (UFSC). Biblioteca Universitária. Comissão de Gestão do Conhecimento. **Framework GC@BU**. Florianópolis, 2021a. Planilha utilizada para o registro das informações do diagnóstico do Framework GC@BU na BU/UFSC.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (UFSC). Biblioteca Universitária. **Gestão do Conhecimento**: BU. Disponível em: https://gestaodoconhecimento.bu.ufsc.br/sobre-o-framework-gc/. Acesso em: 19 dez. 2021b.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (UFSC). **Portaria nº 849, de 25 de maio de 2015**. Florianópolis, 2015. Disponível em: http://notes.ufsc.br/aplic/portaria.nsf/86f8060c3d460e4283257cc9005e1cf2?OpenForm&ParentUNID=23618B1C81BEF4DF83257E51006F7E39. Acesso em: 29 nov. 2021.