

**UNIVERSIDADE DE PASSO FUNDO
FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS, ADMINISTRATIVAS E
CONTÁBEIS
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS
CAMPUS DE CASCA
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

WAGNER GEMELLI

**A DIMENSÃO DA GESTÃO DO CONHECIMENTO NA PERCEPÇÃO DOS
GESTORES DAS EMPRESAS JOALHEIRAS DE GUAPORÉ - RS.**

**CASCA
2021**

CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

WAGNER GEMELLI

A DIMENSÃO DA GESTÃO DO CONHECIMENTO NA PERCEPÇÃO DOS GESTORES DAS EMPRESAS JOALHEIRAS DE GUAPORÉ - RS.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Ciências Contábeis da Universidade de Passo Fundo, Campus Casca, como parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Prof. Dra. Nádia Bogoni.

CASCA

2021

Wagner Gemelli

**A DIMENSÃO DA GESTÃO DO CONHECIMENTO NA PERCEPÇÃO DOS
GESTORES DAS EMPRESAS JOALHEIRAS DE GUAPORÉ - RS.**

Trabalho de conclusão de aprovado em _____ de _____ de _____, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis no Curso de Ciências Contábeis da universidade de Passo Fundo, Campus Casca, pela Banca Examinadora formada pelos professores:

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dra. Nadia Bogoni.

UPF – Orientadora

Prof.

UPF –

Prof.

UPF -

CASCA

2021

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente à Deus pela vida, por sempre iluminar e por me dar forças para seguir em frente.

Aos meus queridos pais, Osene e Valdecir, que não mediram esforços para que eu chegasse até aqui, estando ao meu lado constantemente. Obrigado pela dedicação e confiança empenhada em mim desde sempre. Gratidão também ao meu padrinho Valtuir, por sempre apoiar as minhas decisões.

Vocês foram e são peças fundamentais na minha caminhada. Dedico especialmente a vocês as minhas conquistas e agradeço de todo coração.

A minha namorada, Michele, por me dar apoio e incentivo e por sempre estar ao meu lado.

Aos meus amigos Jean Carlo e Tamerson, que acompanharam toda a minha caminhada acadêmica e, com certeza, fizeram toda a diferença.

Agradeço a todos os professores, em especial a minha orientadora Nadia Bogoni, por toda dedicação e ensinamentos repassados.

“Você deve aprender com a experiência, mas deve também aprender com a experiência
dos outros sempre que possível”
(WARREN BUFFETT)

RESUMO

Este trabalho relata a importância da gestão do conhecimento e o seu compartilhamento, juntamente com os meios para tomada de decisão, sendo estes, de fundamental importância para as empresas se manterem competitivas no mercado atual. No mesmo meio, apresentaremos também as formas de controle que auxiliarão como base de dados para possíveis tomadas de decisão. O presente estudo foi desenvolvido com base nas empresas joalheiras de Guaporé/RS, através das quais foi possível analisar a forma das empresas implantarem o conhecimento e analisar os fundamentos utilizados por parte dos gestores. Por outro lado, foi possível identificar o nível de interesse dos colaboradores em apreender novas técnicas e seus comportamentos, mostrando a importância da geração de informações compartilhadas, que podem ajudar a resolver problemas e criar parâmetros para melhorar eficiência. Neste contexto, relacionamos a contabilidade como base para geração de informações necessárias para a coleta de dados e tomada de decisão. Por fim, entendemos que as empresas possuem um papel fundamental na sociedade, o que torna de extrema importância que elas tenham controles atuais e confiáveis que gerem a informação necessária para que continuem sendo competitivas e crescendo dia a dia.

Palavras-chave: Gestão do Conhecimento. Empresas Joalheiras. Contabilidade. Tomada de Decisão.

ABSTRACT

This work reports the importance of knowledge management and its sharing, together with the means for decision making, which is of fundamental importance for companies to remain competitive in the current market. In the same way, we will also present the forms of controls that will help as a database for possible decision making. The present study was developed based on the jewelry companies of Guaporé - RS, where it made it possible to analyze how companies implement knowledge and analyze the degree of knowledge on the part of managers. On the other hand, it was possible to identify the level of interest of employees in learning new techniques and their behavior, showing the importance of generating shared information, which can help solve problems and create parameters to improve efficiency. In the same way, we relate accounting as a basis for generating information necessary for data collection and decision making. Finally, we understand that companies have a fundamental role in society, so it is extremely important that they have current and reliable controls that generate the necessary information to remain competitive and grow day by day.

Keywords: Knowledge Management. Jewelry Companies. Accounting. Decision Making.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Bloco de questões A.....	29
Tabela 2 – Bloco de questões B.....	30
Tabela 3 – Bloco de questões C.....	31

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Hierarquia do Conhecimento.....	17
Figura 2– Modelo do ciclo de gestao do conhecimento.....	23
Figura 3 – Tempo de trabalho na empresa.....	35
Figura 4 – Cargo ocupado nas empresas joalheiras.....	36
Figura 5 – Grau de escolaridade.....	37
Figura 6 – Passagem de conhecimentos aos novos colaboradores.....	38
Figura 7 – Preferência na hora da contratação.....	39
Figura 8 – feedback aos colaboradores.....	40
Figura 9 – Interesse dos colaboradores em aprender.....	41
Figura 10 – Passagem de conhecimento empresa, colaborador.....	42
Figura 11 – Incentivo ao conhecimento.....	44
Figura 12 – Tomada de decisão, levantamento de dados.....	45
Figura 13 – softwares ou controle utilizado pela empresa.....	46
Figura 14 – Presença do contador para a empresa.....	47
Figura 15 – Planejamento longo prazo.....	48
Figura 16 – A importância da coleta de dados.....	49

LISTA DE SIGLAS

GC – Gestão do Conhecimento

TI – Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	Identificação do Problema e justificativa	12
1.2	Definição dos Objetivos	13
1.2.1	Objetivo Geral.....	13
1.2.2	Objetivos específicos.....	13
2	GESTÃO DO CONHECIMENTO E A CONTABILIDADE	15
2.1	Gestão do conhecimento	15
2.1.1	A Dimensão Tácita e Explícita do Conhecimento.....	17
2.2	Contabilidade na gestão do conhecimento	19
2.2.1	Relatórios de Gerenciais como Ferramentas da Gestão do Conhecimento Organizacional.....	21
2.2.2	As organizações joalheiras e o uso da gestão do conhecimento e as ferramentas gerencias.....	24
3	METODOLOGIA	27
3.1	Classificação da pesquisa	27
3.1.2	Procedimentos e técnicas para coleta de dados.....	27
3.1.3	Análise e interpretação dos dados	28
3.1.4	Limitações.....	31
4	RESULTADOS	32
4.1	Características do ambiente pesquisado	32
4.2	Dimensão da gestão do conhecimento na percepção dos gestores das empresas joalheiras de Guaporé	33
4.2.1	Caracterização dos respondentes.....	33
4.2.2	Conhecimento técnico para a tomada de decisão.....	43
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	50
	REFERÊNCIAS	52

1 INTRODUÇÃO

Neste estudo, serão apresentadas as formas de gestão do conhecimento que abrangem o meio de trabalho das organizações joalheiras. Pretendemos, com isso, mostrar que o padrão atual de administração tem sido cada vez mais atualizado e que os pressupostos do conhecimento são grandes aliados para que as organizações melhorem suas práticas de gestão e, conseqüentemente, impulsionem o seu desempenho.

O que faz as organizações funcionarem é o conhecimento, que não é algo novo. No entanto, ele precisa ser reconhecido como um ativo corporativo que necessita de gerenciamento e de cuidados para que cumpra seu papel de obter valor de outros ativos mais tangíveis ou intangíveis. Um aspecto comum aos novos modelos de gestão é que cada um deles foi importante na introdução e disseminação de algumas práticas administrativas que, de alguma forma, já representavam esforços das empresas em gerenciar um recurso até então não reconhecido como um dos principais ativos: o conhecimento organizacional. Ao longo das últimas décadas, este conjunto de práticas veio a se consolidar como a Gestão do Conhecimento (GC) (BOGONI *et al.*, 2012).

Para Nonaka e Takeuchi (1997), o conhecimento se dá através da manipulação das coisas ou de ações, mas necessita ser demonstrado na prática. Os seres humanos adquirem conhecimentos criando e organizando ativamente suas próprias experiências.

Percebemos que há muitas dificuldades para as empresas entenderem e gerenciar a GC, principalmente na hora de conduzirem novos conhecimentos dentro do seu meio de trabalho. Sendo assim, o intuito é mostrar que tanto os conhecimentos teóricos quanto os tácitos são importantes para a formação intelectual das pessoas.

A gestão empresarial está se adaptando cada vez mais rápido com as novas formas de gerenciamento organizacional para que assim consigam ter melhor desempenho sobre suas empresas. Muitas pessoas estão buscando formas diferentes de capacitação para tentar acompanhar esta tempestade de informações que estamos sofrendo todos os dias. Mas enquanto isso, outras pessoas não pensam desta maneira, logo, acham que o conhecimento adquirido durante o período de trabalho vale mais do que uma especialização acadêmica, ou também formas atuais de controle e gerenciamento contábil.

A Gestão do Conhecimento (GC) é apresentada pela literatura como a principal vantagem competitiva das organizações, segundo Ortiz Laverde *et al.* (2003 *apud* DÁVILA, 2015, p, 3) “a GC é um processo dinâmico, onde o conhecimento organizacional deve “fluir”

de uma etapa para outra de forma cíclica e fundamentalmente, gerando valor”. Assim, percebemos que toda a forma de aprendizagem deve ser valorizada, pois nos ajuda a criar novas ideias e formas de trabalho, aprimorando a capacidade intelectual do profissional.

Conseqüentemente, percebe-se que algumas pessoas não aceitam mudanças, pois faz parte da sua cultura de trabalho e é difícil para elas mudarem. Por isso deveríamos aprender a aprender constantemente. Segundo Terra (c2005, 2), “os indivíduos organizacionais de forma crescente se realizam sendo criativos e aprendendo constantemente. Esta coincidência aponta uma grande oportunidade de criar currículos virtuosos de geração de conhecimento”.

No contexto contábil, os colaboradores possuem uma essência de conhecimentos rígida e individual conquistados ao longo dos anos. Tanto as gerações mais antigas quanto a atual possuem a capacidade de adicionar novas formas de pensar e novas ideias para solução de problemas. Por isso, é importante que a aprendizagem seja passada em forma de experiência para todos que estejam dispostos a aprender.

1.1 Identificação do Problema e justificativa

A GC surge nos tempos atuais como um instrumento que permite ao seu usuário maior desempenho na execução de atividades que visam alcançar seus objetivos gerenciais e estratégicos. A GC é entendida como sendo o uso deliberado e sistemático de pessoas, tecnologias, processos e estruturas organizacionais de maneira coordenada com o intuito de gerar novos valores à disposição da organização. Sendo que a conciliação de todos esses fatores só é possível através das etapas de criação, compartilhamento e aplicação do conhecimento (NONAKA; TAKEUCHI, 1997).

Nas organizações, a gestão do conhecimento promove uma visão integrada que possibilita o gerenciamento e o compartilhamento de todo o ativo de informação possuído pela empresa. Esta informação pode estar em um banco de dados, documentos, procedimentos, bem como em pessoas, através de suas experiências e habilidades (BOGONI *et al*, 2012).

Segundo Bogoni *et al.* (2012), a GC pode ser disseminada através da adoção de práticas gerenciais desenvolvidas com a criação e aprendizado individual, bem como, pela coordenação sistêmica de esforços em vários planos organizacionais e individuais, estratégicos e operacionais, de normas formais e informais. Para melhor disponibilizar o conhecimento gerado na organização, torna-se necessário o gerenciamento dos conhecimentos

adquiridos, através das experiências realizadas, dos registros de conhecimento dos colaboradores ou liderados, dos registros das melhores práticas adotadas e da disponibilização dos dados gerados (BOGONI *et al*, 2012).

Nesse sentido, a questão problema para este estudo é: como a Gestão do Conhecimento influencia o uso das práticas gerenciais nas empresas joalheiras do Município de Guaporé-RS?

A partir da questão problema, analisaremos no decorrer do trabalho, as mais variadas formas de conhecimentos embasadas em vários autores como por exemplo Melo (2014), o qual estabelece que as habilidades de criar e inovar, ou seja, de criar novos conhecimentos e ideias que se transformam em produtos, processos e organizações, sempre foram combustíveis para o desenvolvimento das organizações.

Assim, entendemos que a GC é um combustível para o crescimento e desenvolvimento das empresas joalheiras do Município de Guaporé-RS. Outrossim, ressaltamos a importância de as pessoas estarem preparadas para as mudanças que ocorrem dentro das organizações e como elas podem se utilizar dessas transformações para aprender umas com as outras.

A implantação da GC contribui para a promoção das melhores práticas gerenciais desenvolvidas nas empresas joalheiras, evitando a repetição de erros e contribuindo para a adoção de soluções geradoras de ganhos de produtividade, qualidade e performance, além de proporcionar o aperfeiçoamento dos profissionais que integram as empresas estudadas. Para tanto, é importante que as empresas tenham espírito inovador e consigam avançar continuamente. Nesse sentido, Valdati (2017) estabelece que a inovação nas organizações pode ser entendida como um processo possível de ser gerenciado que exige a combinação de novos conhecimentos e a transformação de ideias em negócios.

1.2 Definição dos Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar a maneira como a Gestão do Conhecimento influencia as práticas gerenciais nas empresas joalheiras localizadas no Município de Guaporé-RS.

1.2.2 Objetivos específicos

- a) Compreender a importância da gestão do conhecimento na prática de gestão das organizações joalheiras diante da tomada de decisão organizacional;
- b) Analisar a influência da aplicação da gestão do conhecimento dentro das organizações joalheiras pesquisadas;
- c) Conhecer como são repassados os conhecimentos já existentes nas organizações joalheiras.

2 GESTÃO DO CONHECIMENTO E A CONTABILIDADE

Neste tópico se faz necessário a explanação teórica do assunto abordado. Com isso, visamos esclarecer o seguinte tema: Como a gestão do conhecimento influencia nas organizações e qual a sua importância nas atividades das organizações joalheiras? Em seguida abordaremos as principais formas da gestão do conhecimento, relacionadas à contabilidade como sistema informações gerenciais e tomada de decisão, tudo isso, baseando-se na GC.

2.1 Gestão do conhecimento

O termo gestão do conhecimento pode gerar dúvidas quanto ao seu significado, o qual pode ser amplo. No entanto, a GC segundo Gomes (*apud* terra, 2005, p. 8) “significa organizar as principais políticas, processos, ferramentas gerenciais e tecnológicos, à luz de uma melhor compreensão dos processos de geração”. Também é muito utilizada como forma de controle, ou seja, apreender mais e não repetir o mesmo erro que já foi cometido antes.

Para Wiig (*apud* Davila *et al*, 2015, p. 7), a GC “é a compreensão, o focar e gerenciar a construção do conhecimento de forma sistêmica, explícita e deliberada, gerenciando processos de conhecimento efetivos”. E, ainda, podemos comentar que o conhecimento relacionado à organização é a busca da renovação permanente.

Spender (*apud* BEHR, NASCIMENTO, 2007, p. 3) conceitua conhecimento como “aquilo que decorre das informações, tais como ações, preferências, valores entre outros”. Assim, podemos dizer que a aplicação do conhecimento leva à sabedoria, sempre quando este for usado em situações não usuais.

De acordo com Strauhs (2012), a GC teve início no Brasil por volta do final da década de 1980 e início da década de 1990, o objetivo central era utilizar o conhecimento já obtido dentro da organização, otimizando, inovando o todo e construir um novo e mais aperfeiçoado conhecimento na área de estudo da organização.

A GC procura diminuir ao máximo a margem de erros existentes em uma empresa. Conforme Gomes (2019, p,15), “a GC auxiliará na exploração das melhores práticas desenvolvidas pela empresa, evitando a repetição de erros e contribuindo para adoção de soluções”. Na atualidade, as empresas precisam estar atentas ao que há de melhor no mercado e, assim, atingir o ponto chave da sua organização e, a partir deste, preparar melhor sua equipe.

Antunes (2000, p, 27) define conhecimentos como “os fatos, verdades ou princípios adquiridos a partir de estudo ou investigação; aprendizado prático de uma arte ou habilidade; a soma do que já é conhecido com o que ainda pode ser aprendido”.

Para Carreira (2017 p, 41), “o conhecimento representa uma ideia-força que pode desencadear o crescimento e desenvolvimento das pessoas e das organizações, desde que seja disseminado e compartilhado”. Por isso, a importância de compartilhar conhecimentos e da constante busca de crescimento, especializações e entendimento do seu trabalho.

Conforme Dorow (2017, p. 43), “o conhecimento deve ser constantemente aprimorado e compartilhado para que exista um fluxo de conhecimento entre os indivíduos, o que pode ajudar a tornar os processos mais simples e eficientes”. Por isso, a área da gestão do conhecimento tem relações importantes para o desenvolvimento pessoal e profissional. Deste modo, aprender algo que agregue valor intelectual é importante para sermos um diferencial no mercado de trabalho. Conforme Carreira (2017 p. 41), “o conhecimento é diferenciado de outras commodities, porque não segue a teoria da escassez, ao contrário segue a teoria da abundância. É o único recurso que, quanto mais utilizado, mais aumenta”.

Assim, apresentamos como o conhecimento é visto, dividindo-se em forma de uma hierarquia, apresentada por Pereira (2000), através da qual percebemos o quão abrangente é a área do conhecimento.

Figura 1: Hierarquia do Conhecimento



Fonte: Pereira, Heitor j. (2000) apud Gomes (2019, p, 18)

As definições de conhecimento tácito e conhecimento explícito serão apresentadas em um tópico específico, na sequência deste trabalho. Entretanto, a gestão do conhecimento

abrange também os seguintes conceitos:

- a) Sabedoria: na ideia de Davenport e Prusak (*apud* GOMES, 2019, p. 17) “é o processo de acumulação de experiências e de valores redundando no domínio interdisciplinar do conhecimento”, ou seja, tais pessoas que possuam um longo período de conhecimento em determinada área ou assunto.
- b) Informação: segundo Strauhs (2012, p. 26) “é um recurso de que as organizações dispõem comparável aos demais (recursos financeiros, materiais, humanos)”. Sempre é importante a busca de informações sobre o que escrevemos, fazemos e ensinamos.
- c) Dados: segundo Davenport e Prusak (*apud* GOMES, 2019, p. 17) “é um conjunto de fatos distintos e objetivos, relativos a eventos”, sendo estes estudados sempre que necessários para algo importante como tomada de decisão dentro de uma organização.

Com base nestas afirmações, concordamos com a ideia de Dorow (2017 p. 41) quando afirma que “a definição do que é conhecimento está ligada ao domínio de seu uso. Por essa razão, existe a inconstância de seu uso, pois, de acordo com cada domínio científico, seu caráter poderá variar”. Ainda neste contexto, Terra (c2005, p. 2) mostra que “os indivíduos em seus processos criativos e de aprendizado, dependem de grande motivação intrínseca, assim como de interação com outros, da combinação de múltiplas perspectivas e experiências”. Já, para Dorow (2017, p. 41), “o conhecimento pode ser individual ou coletivo e está profundamente relacionado ao conhecedor, a pessoa que o detém”.

Por meio disso, a área da gestão do conhecimento visa facilitar a passagem de conhecimentos para as pessoas e propiciar o trabalho dentro das empresas. Conforme Terra (2005) isso se dá por meio dos processos humanos de criação, compartilhamento e uso de conhecimentos individuais e coletivos. Ou seja, quanto mais os conhecimentos se tornarem ferramenta para o desenvolvimento do trabalho mais eficaz será o processo.

Devido a importância do conhecimento, é necessário compartilhar e aplicá-lo, pois se trata de um recurso para o desenvolvimento da sociedade e, para atender a essa demanda, é cada vez mais necessária à criação e o compartilhamento de conhecimento nas suas mais variadas instâncias. O uso dessas estratégias para as organizações entregará bons resultados com o passar do tempo (MELO, 2014).

2.1.1 A Dimensão Tácita e Explícita do Conhecimento

A teoria entre o conhecimento tácito e o conhecimento explícito, por vezes, é simples

de entender em um contexto geral. Neste caso, o conhecimento tácito é o conhecimento adquirido durante o período de trabalho, ou seja, a aprendizagem do dia a dia com anos de experiência. Por outro lado, os conhecimentos explícitos têm por objetivo a experiência científica, conhecimento acadêmico, ou seja, o que se aprende com a teoria.

Com base nisso, Rodrigues e Graeml (2013, p. 10) relatam que o conhecimento tácito “corresponde ao conhecimento inerente ao indivíduo, de difícil socialização e externalização”. Este é o conhecimento individual, como relatado pelo autor, difícil de compartilhar com outras pessoas.

No mesmo sentido, Rodrigues e Graeml (2013, p. 10) afirmam que o conhecimento explícito “corresponde ao conhecimento que está no ambiente, organizacional e interorganizacional, é documentado, articulado, passível de ensino e facilmente disseminável, armazenado, capturável, utilizável, referenciável e armazenável”.

Por outro lado, o conhecimento individual é considerado como um pré-requisito para a forma de conhecimento organizacional, porque este conhecimento possibilita que o colaborador tenha o conhecimento técnico que, por sua vez, aparece na estrutura de comunicação organizacional. No entanto, fica sendo necessário a distinção desses dois tipos de conhecimentos: tácito e explícito (DAVILA *et al.*, 2015).

Neste mesmo contexto, Bertolla (2012, p. 43) explica que “o conhecimento tácito é desenvolvido e internalizado ao longo do tempo durante a realização de tarefas específicas. São as maneiras próprias encontradas para solucionar diferentes situações e as diversas experiências adquiridas e construídas”. Os conhecimentos adquiridos durante o tempo com as experiências sempre se mostraram muito úteis para as organizações, no entanto, é preciso estarmos aptos a aprender novos processos todos os dias.

Para Antunes (2000, p. 27) “conhecimento explícito pode ser expresso em palavras e números e facilmente comunicado e compartilhado sob a forma de dados brutos, fórmulas científicas, procedimentos codificados ou princípios universais”. Assim, “o conhecimento tácito abrange as habilidades desenvolvidas por meio know-how adquirido, mais as percepções crenças e valores que se torna como certas e que refletem na imagem de como se vê a realidade” (ANTUNES, 2000, p. 28).

Os conhecimentos se chocam a todo o momento, por isso precisam ser lapidados para não absorver coisas desnecessárias e realmente aprender algo que seja útil para o dia a dia das pessoas. Antunes (2000, p. 27) fez referência a isso, quando afirma que “a Teoria do Conhecimento trouxe o desenvolvimento científico, seja pelo método indutivo ou dedutivo, o

importante é que seja compreendido como extensão do seu significado original”.

Utilizando-se apenas o conhecimento tácito é difícil ter informações precisas, pois, neste caso, precisa construir a ideia para determinado conhecimento.

Os indivíduos só podem obter a partir da experiência direta em um determinado domínio. O conhecimento tácito é mantido em uma forma não verbal, e, portanto, o titular não pode fornecer uma explicação verbal útil para outro indivíduo. Em vez disso, o conhecimento tácito normalmente torna-se incorporado em, por exemplo, rotinas e culturas {...}. (POLANYI 1958 apud DOROW 2017, p. 49).

Conforme Bertolla (2012, p. 47) “o conhecimento tácito, enquanto dimensão dos estudos em gestão do conhecimento, ainda é um campo relativamente recente, o qual não é ainda considerado como circunscrito, além de não ser possível se estabelecer um paradigma teórico”. Em suma, percebemos que a absorção de conhecimento, ou seja, a aquisição de conhecimento e aprendizagens pelas pessoas, muitas vezes, é motivo de resistência. Segundo Inazawa (2009, p. 4), “não há como deixar de trabalhar a cultura das organizações e seus processos de aprendizagem se há interesse real em se ter o conhecimento”.

2.2 Contabilidade na gestão do conhecimento

Neste capítulo vamos abordar os princípios da contabilidade baseando-se na GC, para tanto, é preciso que as informações contábeis cheguem às empresas de forma objetiva simples e clara, para que todos tenham a capacidade de entender o que devem ou não fazer. Nesse sentido, Costa (2006, p. 24) elucida que “o objetivo dos princípios é disciplinar e estabelecer critérios próprios para utilização de uma linguagem comum para se preparar e interpretar adequadamente os relatórios contábeis”.

Os sistemas de informações juntamente com as Ciências Contábeis estão avançando em relação ao modo operacional, por isso precisamos entender melhor a relação que existe entre o meio contábil e os sistemas de informação integrados que ajudam a melhorar este sistema. Ou seja, para que se tenha sucesso nesta profissão precisa-se de algumas características importantes como gerar informações para as empresas usarem e, conseqüentemente, a capacidade de interpretar a legislação, incluindo a societária e a tributária, senso de organização e controle, conhecimento em informática e visão gerencial (OLIVEIRA, 2000).

Segundo Sá (1998, p. 30) quando é “alcançada a maturidade científica, seria natural que os intelectuais da contabilidade procurassem interpretar, com maior profundidade a lógica

do conhecimento gerando conhecimento do conhecimento”. Isso explica que o conhecimento baseado na contabilidade está em constante atualização, sendo assim, para que tenhamos bons relatórios se faz necessário novos estudos.

Assim, precisamos conhecer os conceitos e as aplicações da contabilidade e ter o entendimento da sua aplicação, além do que ela apresenta ao longo dos anos e de várias maneiras. Para tal, é necessário coletar informações de vários escritores e debater as ideias para definição de conceitos, ou seja, reconhecer a mescla de conhecimentos empíricos e tecnológicos que chegaram aos conceitos que hoje estão presentes na literatura convencional.

Conforme Sá (1998, p. 42), a “contabilidade é a ciência que estuda os fenômenos patrimoniais, preocupando-se com realidades, evidências e comportamentos dos mesmos, em relação à eficácia funcional das células sociais”. Para Müller (*apud* CARLINSKY, 2014, p. 15), “a contabilidade é por definição, a ciência que estuda o desenvolvimento do patrimônio de uma pessoa, seus resultados e reflexos, sua evolução, sua gerência e seu futuro”.

A GC veio para fortalecer a contabilidade, por ser um meio de controle a mais para se ter parâmetros em tomadas de decisões. Autores como Santos e Pugues (2017, p. 71) mencionam que “a Contabilidade tem a função de controle e planejamento da administração e está projetada para o fornecimento de dados suplementares, de maneira sistemática e oportuna, para facilitar a avaliação, a seleção e a análise dos planos”. Para os autores, a Contabilidade é uma área que não sobrevive sem ajuda de computadores, exigindo, portanto, que haja um grande investimento, por parte dos escritórios contábeis, em *softwares* e *hardwares*.

Segundo Imperatore (2017, p. 12) a “contabilidade é um instrumento gerencial, uma bússola, a linguagem do mundo dos negócios”. Para Santos e Pugues (2017, p. 71), “a principal finalidade da ciência contábil é fornecer informações às pessoas ou às entidades interessadas na situação patrimonial (elementos que compõem o patrimônio – bens, direitos e obrigações) ”.

Diante do exposto, entende-se que a GC é uma ferramenta que impulsiona o conhecimento e a aplicação de ações gerenciais de competência da Contabilidade. É o conhecimento tácito e explícito que dimensionam a capacidade do contador entender o segmento do seu negócio, adaptar e personalizar os relatórios gerenciais para que possam ser utilizados na tomada de decisão organizacional.

Nessa linha, Ascensão (2017) afirma que o profissional precisa de constantes atualizações, ter capacidade criativa, ter alta integridade e iniciativa, ter coragem, ética, visão

de futuro, habilidade de negociação, agilidade, segurança para resolver os problemas que surgem, capacidade de aprender a lidar com mudanças, ideias de melhoria, flexibilidade, capacidade de inovar e criar, sobretudo na sua área de atuação, interagir e estudar as realidades políticas, sociais e financeiras, saber orientar as empresas para o melhor caminho de forma que elas sobrevivam aos fortes abalos gerados pela globalização da economia, o poder de manipular conhecimentos é o ponto chave das grandes decisões.

2.2.1 Relatórios de Gerenciais como Ferramentas da Gestão do Conhecimento Organizacional

Quando falamos em GC no sistema organizacional precisamos dar atenção a uma parte da história da humanidade para que, assim, tenhamos a clareza do que aconteceu e como a GC é importante para o meio organizacional.

Segundo o escritor Fialho *et al.* (*apud* INAZAWA (2009, p. 2) no início da história conhecido como pré-história e o século XIX, o processo tecnológico e as invenções científicas começavam a aparecer com mais frequência, sobretudo, a gerar conhecimento, pois utilizavam de meios de informações e processos operacionais que os faziam chegar a determinadas informações.

As tarefas das organizações tendem a escolher princípios como: gestão de inovação, inteligência competitiva, capital intelectual, gestão de competências, aprendizagens organizacionais, comunidades de prática e infraestrutura, neste caso, se destaca no meio de trabalho o compartilhamento do conhecimento como objetivo da produção intelectual das pessoas participantes do meio inserido (BEHR; NASCIMENTO, 2007).

Davila *et al.* (2015) faz menção aos ciclos da gestão do conhecimento que se dividem em três estágios:

- a) **Criação:** relativa à identificação do conhecimento interno da organização levando em consideração o todo;
- b) **Compartilhamento e disseminação:** essa é a parte na qual os conhecimentos são compartilhados. Ou seja, onde ocorre a ligação entre o conhecimento e os seus detentores, de forma que eles consigam repassar a todos os componentes da organização;
- c) **Aquisição e aplicação:** é a forma com que a organização aplica e conserva os conhecimentos já adquiridos com o tempo.

Por meio deste, o autor também faz uma ilustração como forma de mostrar como

funciona o ciclo de gestão do conhecimento, o qual, como podemos ver, está em constante atualização.

Figura 2– Modelo do ciclo de gestão do conhecimento.



Fonte: Davila *et al.* (2015, p. 9)

No entanto, com o passar do tempo, as tecnologias e criação de relatórios empresariais já fazem parte do nosso cotidiano. Naturalmente, para que tenhamos sucesso em nossos relatórios são necessários dados que os fundamentem. Um bom relatório deve conter todas as coisas necessárias, para que assim tenhamos o desempenho necessário. Sharda, Delen e Turban (2019, p. 113) fazem menção ao fato de que um bom relatório organizacional deve conter os seguintes itens:

- ✓ Sempre que for fazer um relatório é preciso que todos os setores da organização estejam funcionando;
- ✓ Obter as informações atualizadas desses setores;
- ✓ Obter os dados e resultados das análises feitas e transmiti-los ao setor competente;
- ✓ Motivar a equipe e agir segundo os resultados das análises;
- ✓ Criar uma memória organizacional para que se transforme em um sistema de gestão de conhecimento.

Cumprindo os passos de processamento do relatório, ao final iremos obter informações de todo o sistema estudado, contendo as informações necessárias para mudança, se houver necessidade, bem como uma nova ferramenta de gestão de conhecimento e de controle.

Os relatórios gerenciais podem ser dos mais variados tipos, mas atualmente, segundo Sharda, Delen e Turban (2019, p. 114), os principais são:

✓ Relatório de métricas de gestão: que são as metas impostas para as empresas naquele período, as quais deverão ser comparadas com o anterior. Planejando o período atual da empresa, podendo também ser usado como estratégia de gestão de longo prazo.

✓ Relatórios do tipo painel de controle: este tipo de relatório nos mostra todas as informações de uma forma mais sucinta, um painel de um carro, por exemplo, no qual todas as informações são expostas com rapidez e facilidade.

✓ Relatórios do tipo Balanced Scorecard: este método já mencionado acima por outro autor, visa entregar a visão geral e integrada, ou seja, do sucesso ou não da organização. Este relatório é um pouco mais amplo, pois contém informações como perspectivas do cliente, processos comerciais, aprendizado e crescimento.

Segundo Terra (c2005), as práticas de GC que ocorrem dentro das organizações estão relacionadas a estrutura organizacional, recursos humanos, sistemas de informação, mensuração de resultados, dentre outros. Assim, essas práticas são elementos que a contabilidade se utiliza para a estruturação de seus sistemas de controle gerenciais, indicando a relação existente entre a GC e a contabilidade.

Todas essas ferramentas são usadas como forma de GC. Assim, para se tomar uma decisão correta é preciso de uma ação para decisão, para as funções da empresa, coleta de dados, comparação dos dados e geração de um relatório, baseando-se na análise e, por fim, o responsável pela tomada de decisão. Como vimos, a tomada de decisão é um passo importante a ser dado e, para tal, é necessário embasamento.

Inazawa (2009, p. 11) explica que para se aplicar a GC é necessária flexibilidade organizacional, ou seja, um ambiente que passe segurança e confiabilidade, evidentemente incentive a inovação e o experimento, tentando ser o mais assertivo possível, o que também irá contribuir para o desenvolvimento das pessoas que trabalham na empresa.

Na mesma ideia, Dorow (2017, p. 27) explica que o compartilhamento do conhecimento propicia “o crescimento do conhecimento, proporciona também que as organizações possam explorar e capitalizar os recursos baseados no conhecimento para a melhoria do desempenho organizacional”.

É de suma importância que a empresa tenha o costume de dar abertura a seus colaboradores, para que assim, as pessoas troquem informações, ideias e desafios, permitindo que essas pessoas achem o modelo certo de elaboração da resolução de determinada situação. Fazendo isso, a empresa contribuirá para o aumento da geração de conhecimento, através dos

experimentos, criatividade e inovação, sendo esses os elementos essenciais para a resolução de problemas e a criação de novos produtos e serviços (INAZAWA, 2009).

Sendo assim, entende-se que o compartilhamento de informação é repassar para as pessoas, ou mesmo obter delas, algum conjunto de informações relevantes, que tenha valor. Isso acontece quando as pessoas estão motivadas para criar novos conhecimentos, novas informações ou novas técnicas (SILVA, 2002)

Neste sentido, Silva (2002) expressa em seu estudo que “o desenvolvimento do trabalho com o conhecimento em uma organização está diretamente relacionado ao desenvolvimento estratégico de suas competências, capacidades essenciais”. O autor, destaca ainda que o compartilhamento de informações consiste em “visualizar a organização como um cérebro destacando-se a importância do processamento de informações, aprendizagem e inteligência e apontando-se para um conjunto de princípios que maximizam essas qualidades” (SILVA, 2002, p. 143).

Em conformidade, Nonaka e Takeuchi (1997) verifica-se que a disseminação do conhecimento organizacional divergente dos métodos e filosofias ocidentais de tratamento das informações e das relações humanas e empresariais. Essa afirmação ainda nos leva a diferentes formas culturais que, por vezes, interferem bastante na forma de descobertas e no uso dos novos conhecimentos juntamente com os indivíduos e as organizações.

Esta estratégia de compartilhar conhecimentos, enfrenta grandes barreiras dentro das organizações por conta da cultura das pessoas, motivos pessoais ou até por fazer parte de um ambiente ruim. Por outro lado, se tornará uma ferramenta fundamental de controle e motivação da equipe, no momento que as organizações perceberem que esta estratégia é fundamental para entregar bons resultados, facilitar o trabalho, melhorar a relação social dentro da empresa, dentre outros motivos.

2.2.2 As organizações joalheiras e o uso da gestão do conhecimento e as ferramentas gerencias

As empresas joalheiras, como qualquer outra, precisam de controle para o planejamento de tomada de decisão. Assim, o objetivo deste tópico é relacionar a importância de geração de conhecimento dentro das organizações joalheiras e fornecer sugestões de conhecimentos como forma de controle para evitar erros já cometidos.

Na teoria de TAVARES (*apud* LIMA; IMONIANA (2008, p. 7), o planejamento é

um “conjunto ordenado de ações com fins de alcançar posições futuras desejadas”. É importante que uma indústria joalheira organize sua programação mensal, pois isso ajudará a ter mais segurança na hora de fornecer os prazos para seus clientes, uma vez que terá a projeção de estoque de mercadorias, estoque de insumos e as vendas do período.

Para entendermos como funciona o mercado joalheiro faremos uma breve explanação. As indústrias precisam estar sempre atentas às datas importantes e fazer coleções no decorrer do ano, por exemplo, coleção de primavera, verão ou outro nome fictício dado a sua coleção. O estudo da geração de conhecimento aplicado ao mercado pode proporcionar “vantagem competitiva quando melhora a qualidade dos produtos e serviços, aumenta a satisfação dos clientes, inova processos de trabalho, eleva a produtividade, conseqüentemente, aumentando a rentabilidade”. (BOGONI *et al*, 2012).

Nos últimos anos, a maioria das empresas investem em inovações e praticamente são as que estão em foco. Essas empresas passaram a reconhecer o conhecimento como fator crucial para a competitividade, também procuram providenciar ações consistentes para ser colocadas em prática. Terra (*apud* BOGONI *et al.*, 2012) relatam que os “processos, iniciativas e práticas de gestão do conhecimento estão se tornando cada vez mais evidentes em diversos segmentos da economia”. Sendo estes os principais diferenciais para uma empresa joalheira se manter no mercado, no qual a concorrência com produtos importados está crescendo diariamente.

Também podemos levar em consideração que na joalheria a peça fundamental é a criatividade da indústria, sem ela a empresa praticamente não sobrevive no mercado, tanto interno quanto externo. Por meio disso, existem algumas técnicas que podemos utilizar para a criação de novas ideias, segundo Marcial e Grumbach 2005 (*apud* Scapin 2015, p. 15) relatam as seguintes técnicas divididas em um grande grupo com quatro subgrupos:

1) Técnicas para ajudar a ter criatividade em empresas.

a) Brainstorming:

É a fórmula usada no trabalho em grupo, cuja principal intenção é produzir as mais variadas formas de soluções possíveis para os problemas apresentados naquele momento.

b) Sinéctica:

É a tática de trabalho estudada em um grupo para a formalização de ideias criativas de certos problemas. Utilizada para solucionar problemas organizacionais e produtivos,

repassando os conhecimentos e experiências de um estudo ou tecnologia ou outra forma de pensar e agir que ainda pode estar sendo estudada.

c) Análise morfológica:

Este método tem por objetivo analisar a possível assertividade realizada pelos estudos construídos dentro da organização. Através dela, podem ser analisadas e identificadas as melhores formas para solucionar determinado problema e cada sistema é caracterizado com o seu estudo de problemática.

d) Questionários e entrevistas:

Estes instrumentos ajudam a ter base para as técnicas descritas acima, buscar as opiniões e informações necessárias para a projeção de determinado cenário.

Estes mecanismos, aplicados em uma organização joalheira, permitem o trabalho em grupo e, conseqüentemente, melhoram a cultura organizacional da empresa e permitem novos e aprimorados conhecimentos. Conhecimentos, estes, que podem ser arquivados como forma de estudo para futuras gerações.

Por fim, os conhecimentos adquiridos devem ser constantemente analisados sempre que algum problema surgir, para possibilitar que a empresa se sobressaia dentre as demais. Segundo Nonaka e Takeuchi (2008), para a “economia onde a única certeza é a incerteza, a fonte certa é a vantagem competitiva e duradoura é o conhecimento”. Percebe-se, portanto, a importância da geração de novos conceitos, maneiras e ações para combater problemas sempre que chegar à organização.

3 METODOLOGIA

Este capítulo tem o objetivo de elucidar qual foi o método abordado para chegar aos resultados obtidos.

Por procedimentos metodológicos entende-se que “a metodologia é compreendida como uma disciplina que consiste em estudar, compreender e avaliar os vários métodos disponíveis para a realização de uma pesquisa acadêmica”. (PRODANOV, 2013, p. 14). A metodologia, pode, ainda, ser compreendida como “a aplicação de procedimentos e técnicas que devem ser observados para construção do conhecimento, com o propósito de comprovar sua validade e utilidade nos diversos âmbitos da sociedade”. (PRODANOV, 2013, p. 14).

3.1 Classificação da pesquisa

Neste trabalho, a pesquisa foi desenvolvida com base no estudo qualitativo, quantitativo e descritivo. Trata-se de uma pesquisa descritiva, pois busca descrever as principais características entre as variáveis de pesquisa, com a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, questionários, formas de conhecimentos, dentre outros. Esta característica esteve presente em grande parte do trabalho, pois o mesmo objetiva a busca de opiniões, as quais possibilitaram o desenvolvimento e as conclusões obtidas no mesmo.

Por outro lado, o estudo também possui características quantitativas, pois foi possível medir a população analisada e gerar variáveis específicas, para que, assim, fosse viável a mensuração, quantificação e a verificação das teorias aplicadas. Foi preciso também observar certos comportamentos para o desenvolvimento da pesquisa, conseqüentemente este estudo se enquadra nesta pesquisa pois, utiliza-se de lugar específico, cultura e o comportamento das pessoas.

3.1.2 Procedimentos e técnicas para coleta de dados

Este capítulo tem o objetivo de apresentar o estudo dos conhecimentos junto com os procedimentos utilizados. Neste caso, buscou-se analisar a importância dos conhecimentos aplicados nas empresas joalheiras do município de Guaporé – RS.

Os procedimentos metodológicos que serão adotados para a realização do estudo, iniciam-se com a pesquisa bibliográfica, com o objetivo de oferecer a devida confiabilidade

no estudo feito.

A aplicação dos questionários aos gestores, feita pelo autor, nas sedes das empresas. O questionário foi dividido em três blocos de questões: o bloco A: características dos respondentes, bloco B: dimensão sobre a gestão do conhecimento nas empresas joalheiras de Guaporé – RS e bloco C: conhecimento técnico para a tomada de decisão. Esta organização foi realizada com a finalidade de embasar o estudo e fornecer as informações necessárias para que, assim, conseguíssemos chegar ao objetivo desejado.

Por fim, a análise dos resultados obtidos pela pesquisa, na qual são apresentados e debatidos todos os assuntos apurados nas entrevistas.

3.1.3 Análise e interpretação dos dados

Neste capítulo, se faz necessário a explicação dos dados apurados e as formas como os mesmos foram obtidos, para que fizessem parte da pesquisa acadêmica. Neste caso, nos norteamos em fazer com que os gestores joalheiros dessem a sua opinião sobre a tomada de decisão e de como é feita a inserção do conhecimento em suas empresas, o compartilhamento e treinamentos entre outros modos operacionais que iremos abordar neste capítulo.

A pesquisa foi aplicada nas empresas e conseguimos dezessete gestores dispostos a contribuir com a mesma. No entanto, este estudo teve como objetivo obter respostas rápidas para que tivesse aceitação por parte dos respondentes, sendo assim, apresentamos, na sequência, os blocos de questões apresentados para os gestores:

Tabela 1 – Bloco de questões A

BLOCO - A	CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES
1	Quanto Tempo você está na Empresa e ou Ramo de Joalheria de Guaporé-RS
2	Qual o Cargo que você ocupa na Organização?
3	Qual o seu grau de escolaridade?

Fonte: Elaborado pelo Autor, conforme dados da Pesquisa

No bloco A, caracterizamos os gestores, procuramos saber algumas informações relevantes sobre o cargo ocupado, a escolaridade e o tempo de empresa. Essas informações são de extrema importância, pois, possibilitam analisar cada perfil sabendo também a experiência adquirida durante os anos, e o grau de conhecimento científico que os

profissionais joalheiros têm.

De posse destas informações, conseguimos mapear em uma amostragem o percentual de cada item e saber o nível geral dos objetivos, para a análise feita pudesse considerar também os quesitos de experiência individual.

Tabela 2 – Bloco de questões B

BLOCO - B	DIMENSÃO SOBRE GESTÃO DO CONHECIMENTO NAS EMPRESAS JOALHEIRAS DE GUAPORÉ-RS
1	Como é passado o conhecimento aos novos colaboradores ao entrar na empresa pela primeira vez?
2	Na hora da contratação a empresa prefere colaborador:
3	Quando é repassado feedback aos colaboradores como eles agem?
4	Qual o interesse geral dos colaboradores em aprender coisas novas referente a novos conhecimentos nas áreas em que atuam?
5	Na sua opinião, a empresa incentiva a prática de conhecimentos e informações compartilhados, ou seja, tudo o que é aprendido é repassado?
6	É incentivado e cobrado a capacitação e gestão de conhecimento das áreas mais importantes da empresa?

Fonte: Elaborado pelo Autor, conforme dados da Pesquisa

No bloco de questões B, o objetivo é analisar a forma que os gestores passam o conhecimento já adquirido pela empresa para os novos colaboradores. Afinal, o suporte dado aos novos integrantes da empresa é uma peça fundamental para a diminuição da rotatividade de pessoas bem como a eficiência entregue pelo colaborador na hora de prestar seu serviço.

Buscou-se também informações sobre o que os gestores esperam dos colaboradores. Por exemplo, nas contratações buscam pessoas capacitadas ou somente com experiência ou se não é necessário nem a experiência. Ao se tratar de conhecimentos, todos os ramos têm suas exigências. Nas empresas joalheiras, a forma de trabalho, em grande parte, refere-se a serviços manuais e, por isso, é importante saber o que se busca nas contratações.

Entretanto, também queremos saber como é o interesse dos colaboradores, sejam eles antigos ou novos na organização. Buscamos entender o grau de interesse em conhecimentos novos e como eles lidam com isso, pois sabemos que nem todos gostam de mudanças ou mesmo de sair da sua zona de conforto para buscar novos caminhos para que se tornem intelectualmente mais evoluídos. Também acrescentamos nos dados se as empresas possuem interesse em dar suporte para que os seus colaboradores para que estudem ou busquem formas

de adquirir novos conhecimentos.

Neste mesmo meio, buscamos também observar o comportamento dos colaboradores no momento em que recebem um feedback. O motivo desta questão é mostrar o quão abertas as pessoas estão para os novos conhecimentos, pois um feedback, seja positivo ou negativo, tem o objetivo de crescimento, desde que esteja aberto a aprender.

Ao final deste bloco, buscamos entender a opinião dos gerentes a respeito da passagem de conhecimentos dentro da empresa de um modo geral, conhecimentos, experiências e técnicas precisam ser repassadas quando são aprendidas para que assim se poupe tempo e certos imprevistos no meio de produção.

Tabela 3 – Bloco de questões C

BLOCO - C	CONHECIMENTO TÉCNICO PARA A TOMADA DE DECISÃO
1	Na hora da tomada de decisão para investimentos, é feito um levantamento de dados junto à contabilidade da empresa?
2	A empresa usa algum tipo de softwares para obter dados para a tomada de decisão como?
3	Na sua opinião: a presença o conhecimento tácito do contador na empresa é visto como?
4	A empresa costuma fazer planejamentos de longo prazo referente a vendas, custos, estratégias e despesas?
5	Você como gestor, acha importante a coleta de dados, conhecimentos e aprendizagens ao longo do tempo, para que assim, possa fazer um estudo sempre que necessário?

Fonte: Elaborado pelo Autor, conforme dados da Pesquisa

No bloco de questões C, analisamos a posição dos gestores no que diz respeito à tomada de decisão, a forma como são buscadas as informações e o embasamento de informações concretas. Realizamos também uma análise referente à importância das informações contábeis para as empresas e se, de fato, essas informações são usadas como base para que ocorra a tomada de decisão.

Buscamos analisar como os gestores fazem para conseguir os dados, ou seja, se a empresa possui o planejamento necessário. Para isso, também buscamos entender a maneira de controle utilizada como fonte de dados e se os gestores acreditam que a presença dos contadores é importante nas organizações. Afinal, o conhecimento das informações contábeis possibilita a eles um melhor entendimento do cenário atual e é importante o conhecimento técnico destes profissionais para este segmento e no segmento geral empresarial. Também

visamos analisar a opinião dos gestores em coletar informações pertinentes para a tomada de decisão. Ou seja, quais dados são usados para que tenha base para ser feito de maneira correta, ou também saber se simplesmente não possuem dados, o que nos levaria a crer que existe uma certa carência de dados no que se trata de informações para tomada de decisão.

3.1.4 Limitações

Neste tópico abordaremos as dificuldades enfrentadas para a coleta de dados, os obstáculos para obter sucesso na presente pesquisa. Primeiramente, apresentar os conhecimentos aplicados a joalheria e os conciliar, criar parâmetros para conseguir mensurar as repostas dos gestores e conteúdo para a conceitualização do mercado joalheiro.

Na sequência, a abordagem utilizada com os gestores para que fosse possível a presença deles e conseguir todas as respostas dos questionários, ainda assim, uma empresa não nos retornou.

A aplicação da pesquisa poderia ser mais abrangente caso o período fosse um pouco maior e utilizássemos as ferramentas virtuais para a aplicação, neste caso nos limitamos a presencialidade. O modelo virtual foi descartado, pois tendo em vista o período em que a pesquisa está sendo feita, muitos gestores não iriam dar importância a ela, por isso, a necessidade de mais tempo na forma virtual. Neste sentido, também tivemos dificuldades em conteúdos sobre o ramo joalheiro, a forma como esta pesquisa é montada demonstra uma carência de conteúdos principalmente na parte técnica de conhecimentos e formas de tomadas de decisões que envolvem o setor joalheiro, o principal alvo da pesquisa.

Uma abordagem interessante a ser feita com este trabalho é aplicar esta pesquisa em uma única empresa, no caso uma empresa que não esteja organizada, para aplicação de conhecimentos. E, também, a aplicação de planejamentos para tomada de decisão, certamente o resultado iria ser um grande sucesso, pois a empresa estaria mapeada para ter maior assertividade em suas decisões e planejamentos visando o longo prazo.

Por fim, a pesquisa se limitou aos gestores das empresas joalheiras e foi com a opinião deles que a pesquisa foi montada. Em outras oportunidades, essa pesquisa também pode ser aberta para os colaboradores, assim poderíamos ter a análise também deste público e, conseqüentemente, iríamos ter mais chances de que os erros encontrados seriam mais bem corrigidos e seria uma forma diferente de incentivar o conhecimento compartilhado nas organizações joalheiras.

4 RESULTADOS

As empresas participantes da pesquisa são todas localizadas no município de Guaporé-RS todas atuantes no ramo joalheiro. Sendo assim, buscou-se entrevistar os cargos de gerência ou os próprios gestores.

4.1 Características do ambiente pesquisado

A cidade de Guaporé foi criada em 1892, antes disso, as dependências da cidade eram de Passo Fundo e Lajeado. Com o passar do tempo, as terras demarcadas para a cidade foram ganhando forma e se tornando cidade. Guaporé cresceu rapidamente e, em 1896, já contava com aproximadamente 7 mil habitantes, na sua maioria descendentes de italianos, alemães, poloneses, russos e austríacos. (PREFEITURA MUNICIPAL DE GUAPORÉ, 2021)

Nos dias atuais, o município de Guaporé-RS possui uma economia sólida e com dois ramos que se sobressaem na economia do município: joias e lingerie. Segundo dados da prefeitura Municipal de Guaporé (2021), a primeira fábrica de ourives foi fundada pelo imigrante italiano João Pasquali, no ano de 1909. Desde então, a profissão só cresceu e é uma das principais atividades econômicas do município, comprovado pelo grande número de empresas de fabricação de artigos de joalheria, bijuterias e semelhantes situadas no mesmo. Segundo dados do Sebrae (2019) são cerca de 179 empresas totalizando 7,49% em número de participação de empresas ativas no município. Conforme o Sebrae (2019), a indústria de transformação que faria parte do setor joalheiro totaliza 27%, o que mostra a força do segmento no município.

Guaporé é considerado como Polo Estadual que, em âmbito nacional está em segundo lugar na produção de joias folheadas com mercados nacionais e internacionais. O município tem grande potencial para permanecer competitivo em relação ao mercado econômico joalheiro.

A joalheria em Guaporé é de extrema importância para a população, pois, grande parte dela está atrelada a algum tipo de serviço relacionado a joias, isso fortalece bastante o espírito inovador e empreendedor da comunidade. (PREFEITURA MUNICIPAL DE GUAPORÉ, 2021).

Em resumo, o município tem grande possibilidade de continuar crescendo e competindo no mercado, pois vem crescendo ao longo dos anos e certamente continuará

assim.

4.2 Dimensão da gestão do conhecimento na percepção dos gestores das empresas joalheiras de Guaporé

Neste capítulo, são apresentadas as percepções dos gestores das empresas joalheiras de Guaporé- RS, com relação à dimensão da Gestão do Conhecimento, busca de dados para tomada de decisão. O estudo aplicado aos gestores tem o objetivo de estabelecer o contato direto com a organização, buscando ao certo como está sendo feito o gerenciamento do conhecimento e quais os pontos-chaves que precisam de mais atenção.

4.2.1 Caracterização dos respondentes

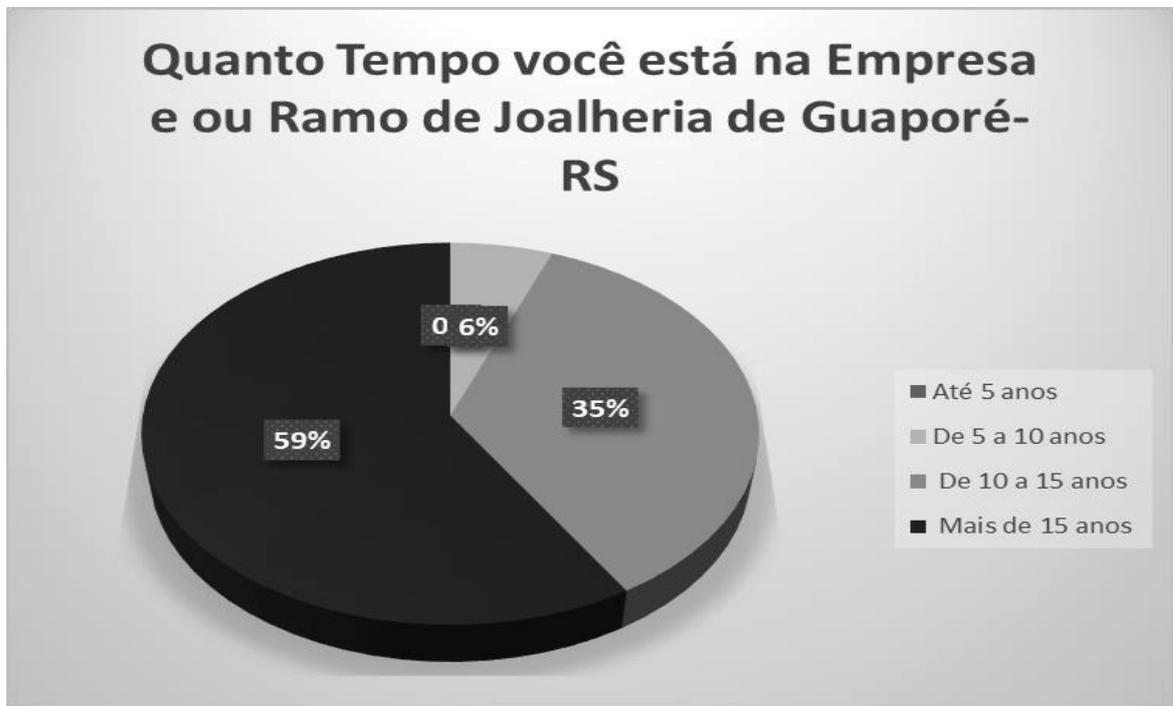
Neste tópico, são abordadas as características dos gestores entrevistados para esta pesquisa, com o intuito de analisar as formas gerenciais perante a tomada de decisão e o quanto importante é a formação dos colaboradores para o trabalho nas empresas.

Os gestores entrevistados são, na sua grande maioria, veteranos do ramo joalheiro, tendo bastante experiência no segmento o que é de grande importância, pois são opiniões sinceras de pessoas que passaram muito tempo de sua vida se dedicando a suas empresas.

Com isso, o questionário foi criado de forma prática e objetiva, sendo este de total importância para o desenvolvimento do trabalho. Nesse sentido, a figura 3 apresenta o tempo de atuação que os gestores pesquisados possuem nas organizações joalheiras.

Para esta característica, verificou-se que a maioria dos entrevistados (59%) responderam que tem mais de quinze anos de experiência no ramo joalheiro, seis dos entrevistados (35%) relataram ter de dez a quinze anos e um menos de dez anos (6%). Baseando-se nos dados obtidos pela pesquisa, percebe-se que as empresas entrevistadas, na sua grande maioria, são empresas antigas, que teriam total capacidade de investimentos em conhecimentos tácitos, empíricos e controle para base de dados e de tomada de decisão.

Figura 3 – Tempo de trabalho na empresa.

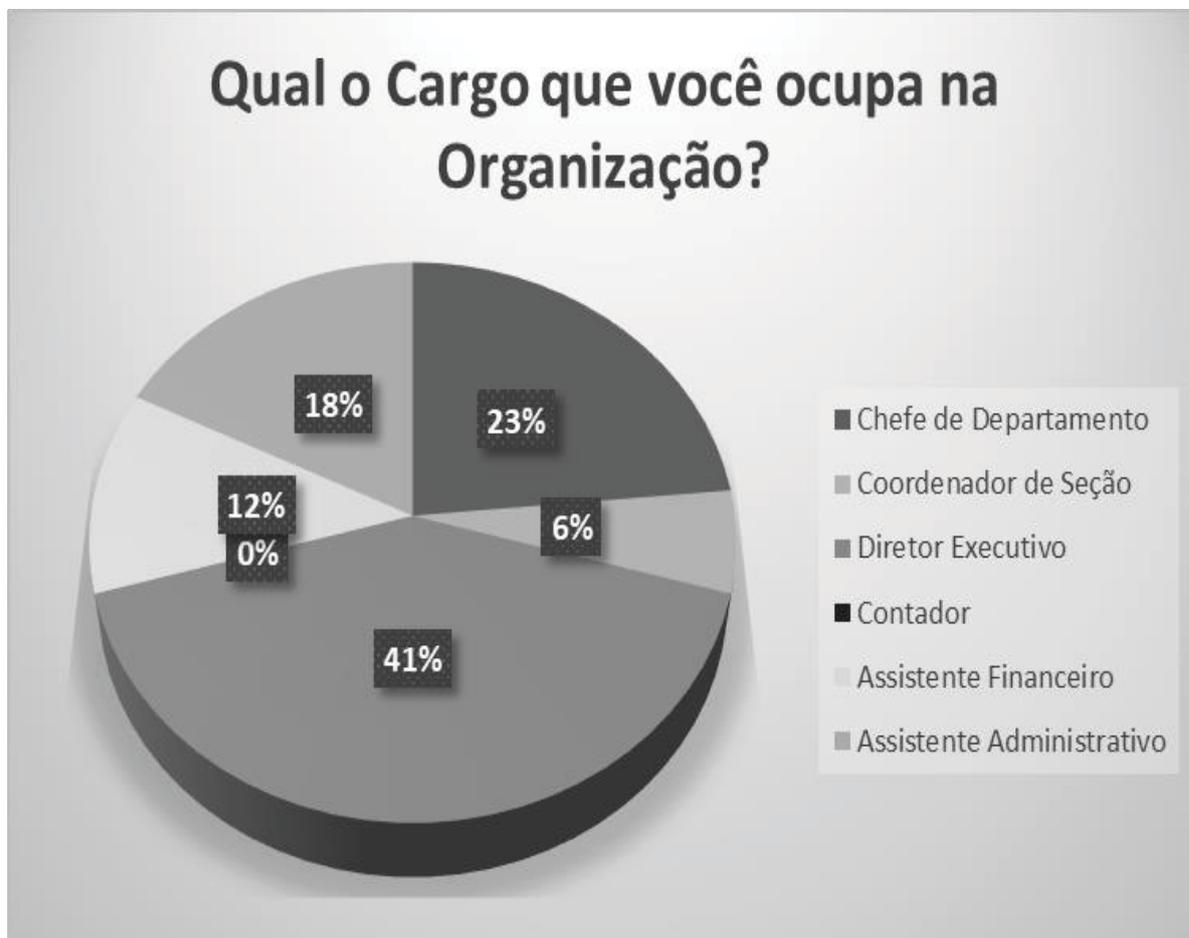


Fonte: Elaborado pelo Autor, conforme dados da Pesquisa

A figura 4 fornece as informações relativas aos cargos ocupados pelos respondentes. Nessa questão, buscou-se analisar com qual cargo gerencial que o respondente se intitula, sendo assim, constatou-se que, 41% que corresponde a sete pessoas, são diretores executivos, 23% ou quatro pessoas são chefes de departamentos, 18% ou três pessoas são assistentes administrativos, 12% ou duas pessoas são assistentes financeiros e 6% ou uma pessoa é coordenador de seção.

Nesta pergunta observamos que nenhum dos gestores é contador da sua empresa, ou seja, todos terceirizam sua contabilidade, o que pode afastar um pouco o gestor da área contábil. Por outro lado, na pesquisa feita apuramos que um dos entrevistados possui formação acadêmica em Ciências Contábeis, porém não é atuante na área.

Figura 4 – Cargo ocupado nas empresas joalheiras

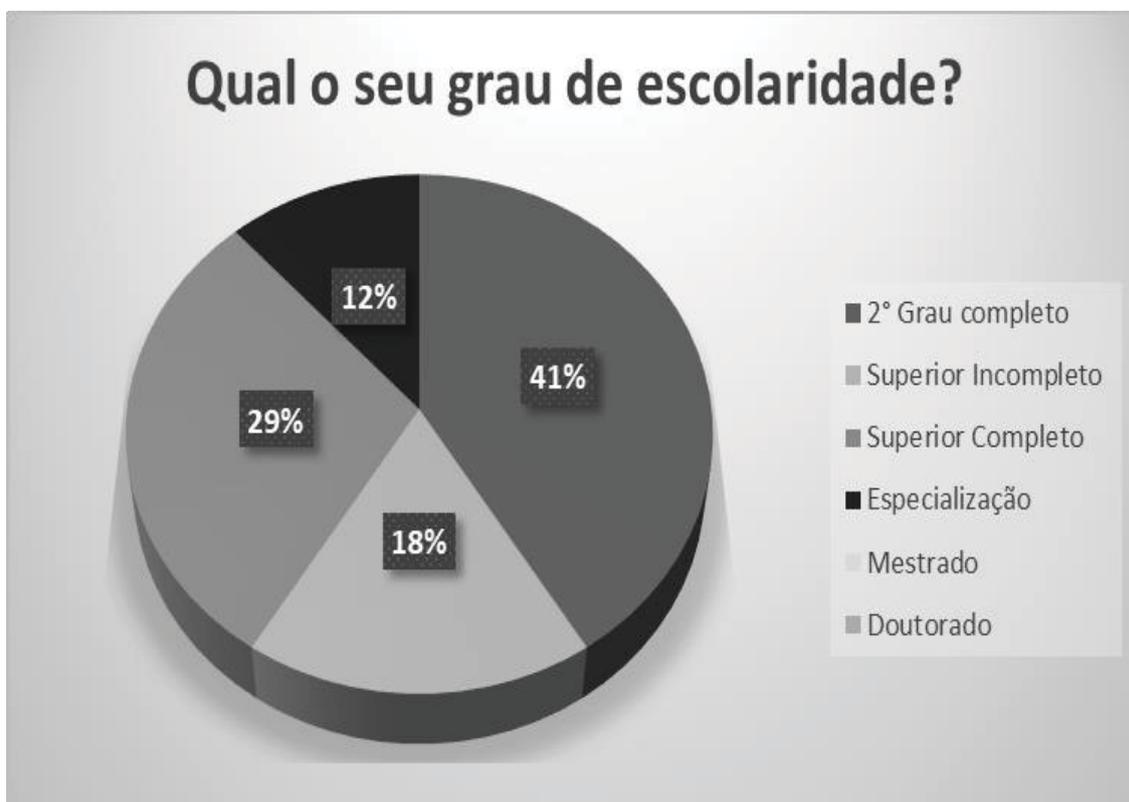


Fonte: Elaborado pelo Autor, conforme dados da Pesquisa

A figura 5 buscou analisar o grau de conhecimento científico que os entrevistados possuíam. Verificou-se que 41% possuem apenas o ensino médio completo, 29% possui o ensino superior completo, 18% não completou o estudo superior e 12% possui especialização em alguma área do conhecimento.

Com base nos estudos, notamos que o conhecimento tácito ainda se faz bastante presente nas indústrias joalheiras estudadas, pois, a maioria dos entrevistados não possuem estudos científicos, então nos leva a crer que o sucesso da companhia se dá à experiência adquirida no passar dos anos.

Figura 5 – Grau de escolaridade



Fonte: Elaborado pelo Autor, conforme dados da Pesquisa

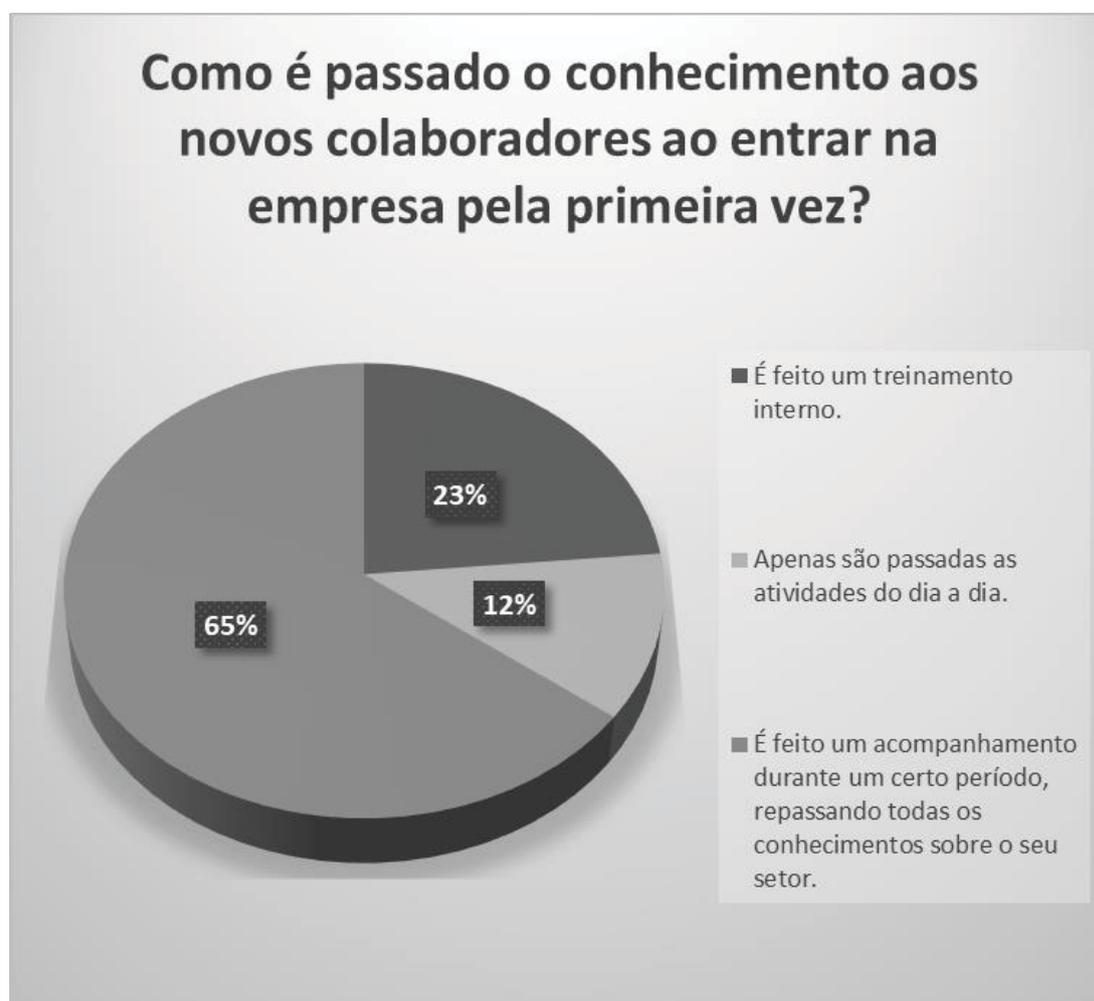
3.1.3 A dimensão sobre a gestão do conhecimento nas empresas joalheiras de Guaporé-RS

Na figura 6, a questão tem o objetivo de conhecer como é a passagem de conhecimentos entre a empresa e funcionário na hora da contratação.

Analisando os dados, percebemos que dois gestores não fazem qualquer acompanhamento em um primeiro momento, representando 12% dos entrevistados. Quatro dos gestores entrevistados ou 23% fazem um treinamento interno, o que é muito importante. Entretanto, a grande maioria 65% dos entrevistados alegam que fazem acompanhamentos e dão o suporte necessário para que se tenha um bom resultado na contratação.

Concluimos nesta questão que é de suma importância o suporte no início da contratação dos colaboradores, pois, a pessoa se sentirá mais confiante e confortável no seu novo ambiente, isso mostra também, que a empresa compartilha seus conhecimentos consequentemente terá um resultado melhor nas suas contratações.

Figura 6 – Passagem de conhecimentos aos novos colaboradores.



Fonte: Elaborado pelo Autor, conforme dados da Pesquisa

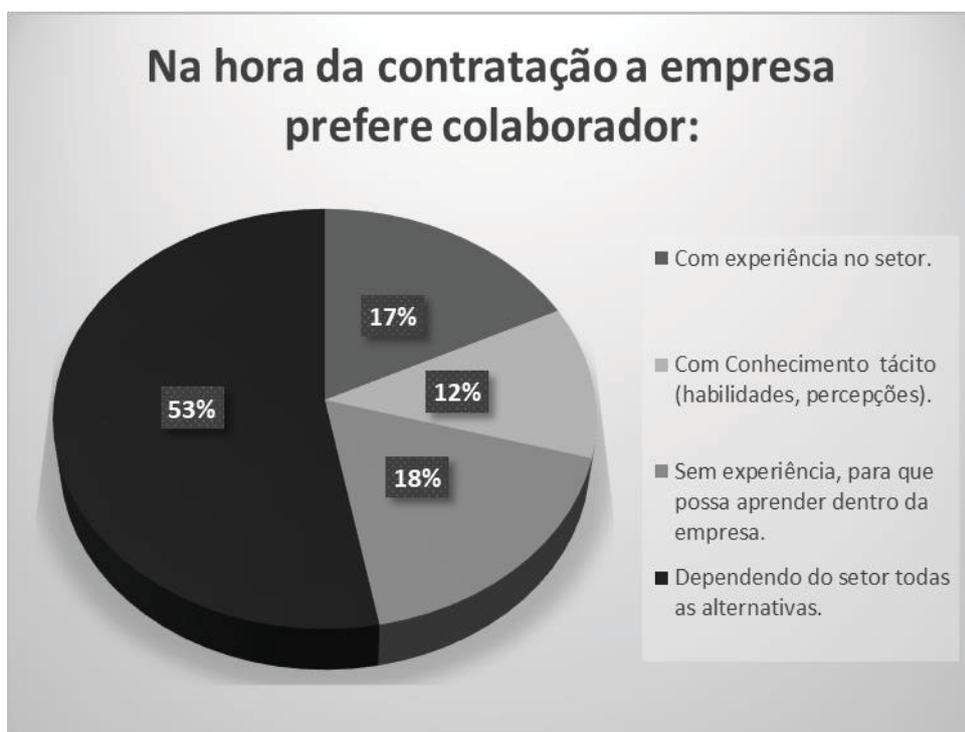
A figura 7 buscou entender como a contratação funciona nas empresas joalheiras, ou seja, o que os gestores esperam dos colaboradores.

No estudo aplicado, analisamos que 12% dos gestores relatam que precisam apenas que as pessoas tenham conhecimento na área, que saibam fazer determinado serviço. Neste caso, nas alternativas A e C percebe-se que certos gestores buscam pessoas com experiência e também sem experiência, as duas questões ficaram com os mesmos votos. Neste aspecto, para 53% dos entrevistados, dependendo do setor, os gestores podem adotar todas as alternativas, não sendo necessária experiência em certos momentos e em outro sim.

Concluimos, assim, que as empresas joalheiras possuem empregos para todos os

tipos de colaboradores, basta estarem aptos a trabalhar e querer aprender uma nova profissão ou simplesmente aumentar sua experiência no setor.

Figura 7 – Preferência na hora da contratação.



Fonte: Elaborado pelo Autor, conforme dados da Pesquisa

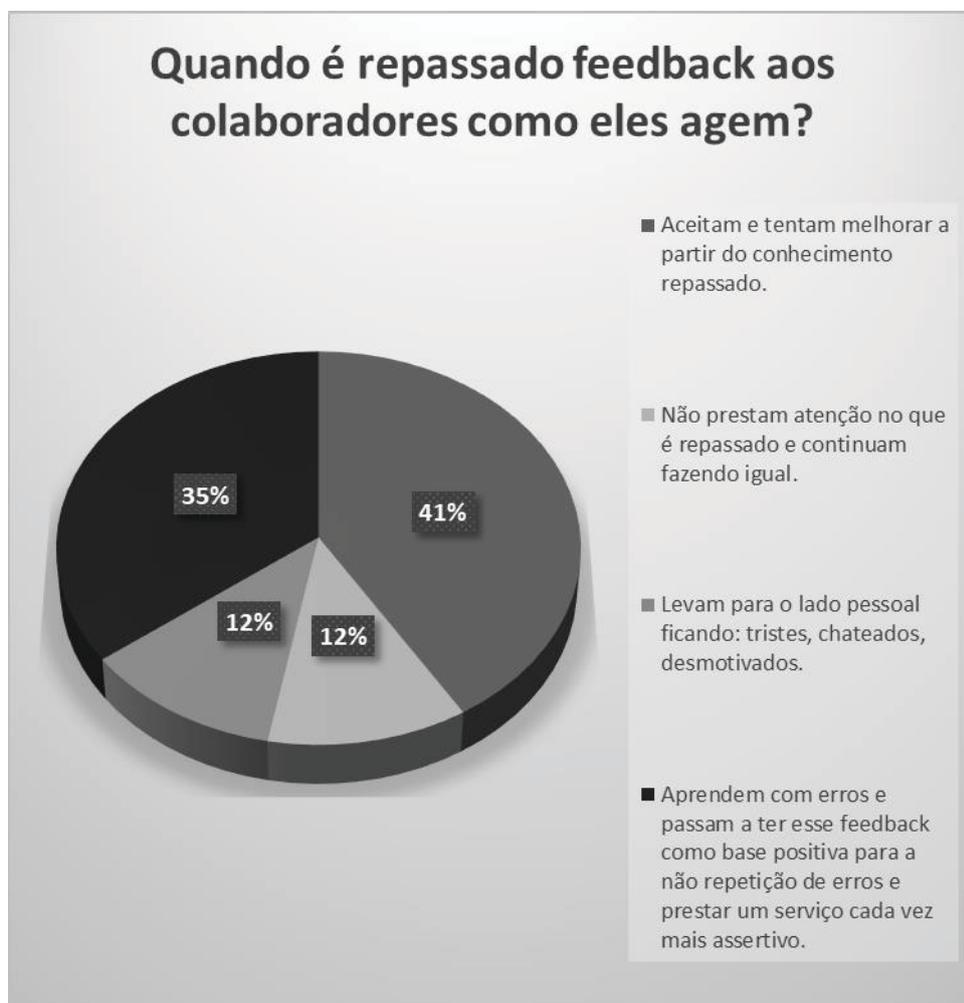
A figura 8 é uma das mais importantes para a formação dos conhecimentos, pois é através dos feedbacks recebidos que é possível mudar, melhorar ou buscar formas diferentes para resolução de determinado problema ou serviço.

Percebemos, nas entrevistas realizadas, que 24% dos gestores relatam que os colaboradores não prestam atenção no que é repassado ou acabam levando o feedback para o lado pessoal. Deve-se lembrar que para novos conhecimentos também precisamos estar aptos a aceitar mudanças e melhorar nosso trabalho com o passar do tempo. Por outro lado, a grande maioria 41% dos gestores alegam que os colaboradores aceitam o feedback e, a partir dele, tentam melhorar. Também é importante ressaltar que 35% dos gestores afirmam que os colaboradores fazem do feedback algo bom e positivo, colocando em prática o que lhes foi repassado e tomam esse novo aprendizado como padrão para não cometer o erro novamente.

Concluimos que o feedback é uma forma de conhecimento e controle muito boa, pois nos ajuda a ver onde estamos errando, o que podemos melhorar e coletar dados para novos

conhecimentos, basta ter a humildade de aceitar e querer aprender.

Figura 8 – feedback aos colaboradores.



Fonte: Elaborado pelo Autor, conforme dados da Pesquisa

A questão da figura 9 buscou analisar o nível de interesse dos colaboradores em obter novos conhecimentos na área em que atuam ou desejam atuar.

Neste caso, 53% dos gestores relataram que os colaboradores têm muito interesse em adquirir novos conhecimentos. Por outro lado, os outros 47% dos gestores relatam que quando novos aprendizados são necessários a maioria costuma apresentar resistência e pouco interesse ou até, por vezes, ficam estressados no momento que a empresa sinalizar alguma mudança.

Concluimos que é necessária uma melhora nesses indicadores por parte dos colaboradores, pois o mercado está exigindo muito dos gestores e cada vez mais os

colaboradores irão assumir responsabilidades e compromissos junto à organização. Para tal, é necessário o conhecimento naquilo que se está fazendo e responsabilidades em assumir cargos.

Figura 9 – Interesse dos colaboradores em aprender.



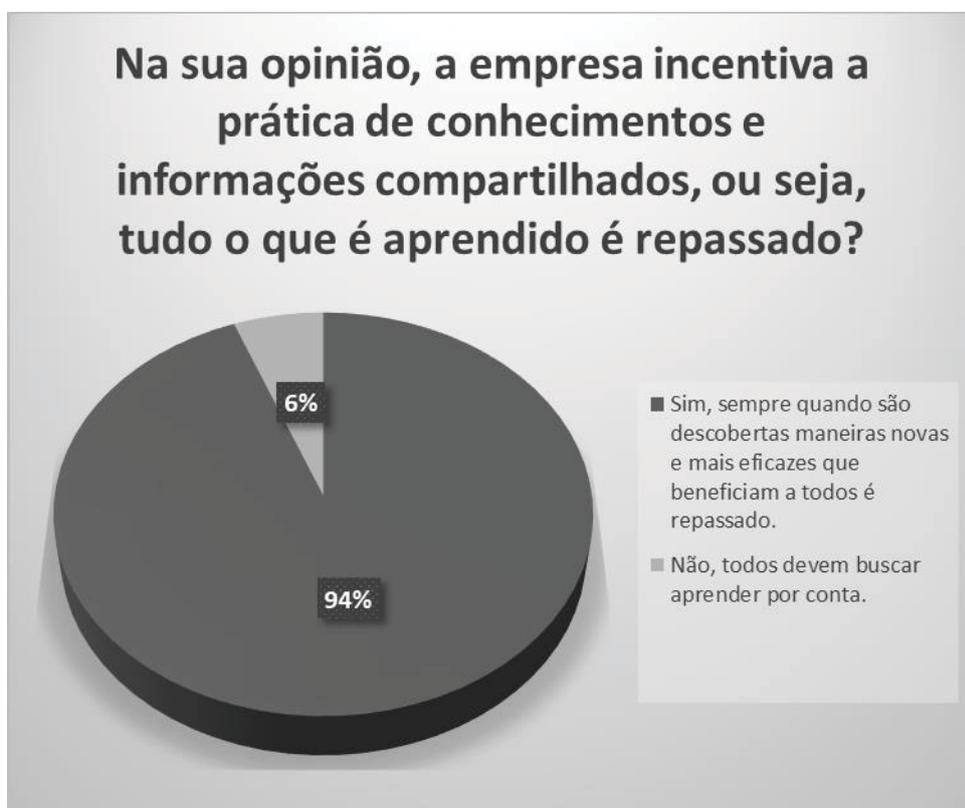
Fonte: Elaborado pelo Autor, conforme dados da Pesquisa

A questão da figura 10, buscou analisar se as empresas tendem a repassar seus conhecimentos quando percebem que algo pode ser melhorado ou possui novas formas de fazê-lo.

Com base no estudo percebemos que 94% dos gestores relataram que repassam todo e qualquer conhecimento que visa benefício para a empresa. No entanto, 6% pensam que mesmo que for descoberto novas formas de conhecimentos, todos devem buscar o conhecimento, não compartilhando os mesmos. Neste caso, percebemos que isso pode ser que atrapalhe o desenvolvimento da organização, pois, se a empresa já tem o conhecimento, não tem o porquê começar a buscar novamente a mesma coisa.

Concluimos que ainda possuímos formas de gerenciamento individual dentro da mesma organização, isso não é bom para os colaboradores e muito menos para organização, neste caso, pode até elevar o custo operacional, por falta de conhecimentos repassados a determinadas situações que já se tem conhecimento operacional moderno.

Figura 10 – Passagem de conhecimento empresa, colaborador.



Fonte: Elaborado pelo Autor, conforme dados da Pesquisa

Buscou-se, na figura 11, analisar como são vistas pela empresa as áreas mais importantes, ou seja, como é a dinâmica para contratação e se a empresa incentiva ou cobra de seus colaboradores maior conhecimento ou a necessidade de se capacitarem no decorrer do tempo de trabalho.

Percebemos que 65% dos gestores relataram que precisam de pessoas capacitadas para o desenvolvimento do trabalho nas áreas mais importantes. Ainda, 29% não incentivam seus colaboradores a crescerem intelectualmente, relatam que em um futuro próximo gostariam de implementar em suas empresas algo que incentivasse ou mesmo ajudar seus colaboradores a buscar o conhecimento. Uma das empresas, ou seja, 6% já consegue fazer programas de incentivo para ajudar e crescer como um todo.

Concluimos, assim, que as empresas ainda não têm muitos programas de incentivo ao conhecimento técnico, apenas esperam conseguir pessoas capacitadas para funções determinadas. Por outro lado, percebe-se que uma grande parte já está providenciando programas que ajudem a melhorar essa questão, uma vez que a cada dia o mercado irá exigir mais das organizações e devemos estar preparados para nos adaptarmos ao que vier.

Figura 11 – Incentivo ao conhecimento.



Fonte: Elaborado pelo Autor, conforme dados da Pesquisa

4.2.2 Conhecimento técnico para a tomada de decisão

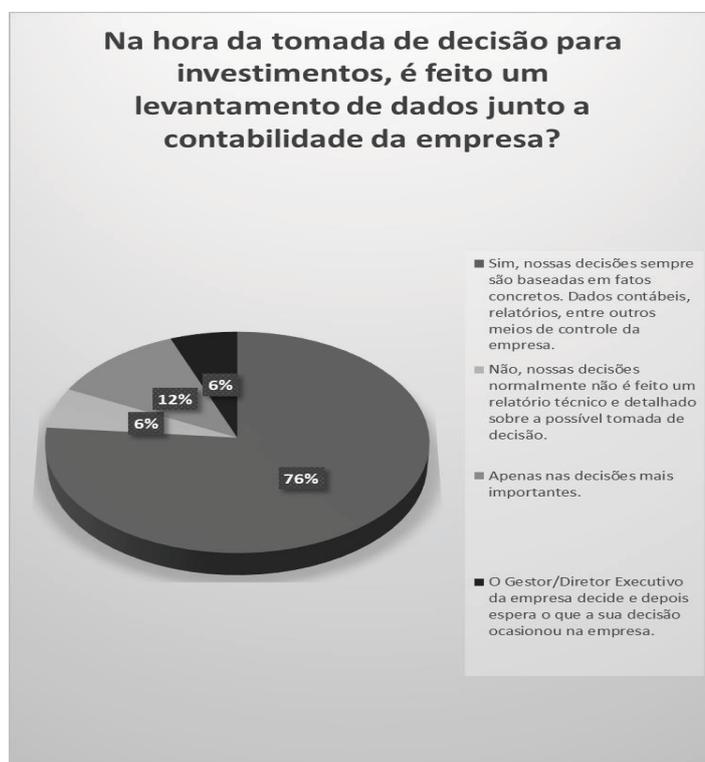
Buscou-se, na questão da figura 12, analisar a importância que se dá aos dados coletados pela contabilidade perante a tomada de decisão, na opinião dos gestores entrevistados.

No estudo feito, percebemos que a grande maioria, ou seja 76% dos gestores, relatam que os dados coletados pela contabilidade são de extrema importância para a tomada de decisão da empresa, 12% relatam que buscam dados contábeis apenas quando a decisão demandar um grau maior de conhecimento. Por outro lado, percebemos que 6% dos gestores

não fazem um relatório técnico ou consulta para embasar sua decisão, ainda 6% dos gestores relatam que primeiro é tomada a decisão na empresa, sem análise de dados, depois esperam a consequência dessa decisão, o que pode ser de grande risco para a organização.

Concluimos nessa questão que muitos procuram especialistas na área ou possuem dados fundamentados para tomada de decisão, enquanto outros preferem arriscar mais e simplesmente decidir sem pensar no que determinada situação pode acarretar para a sua organização.

Figura 12 – Tomada de decisão, levantamento de dados.



Fonte: Elaborado pelo Autor, conforme dados da Pesquisa

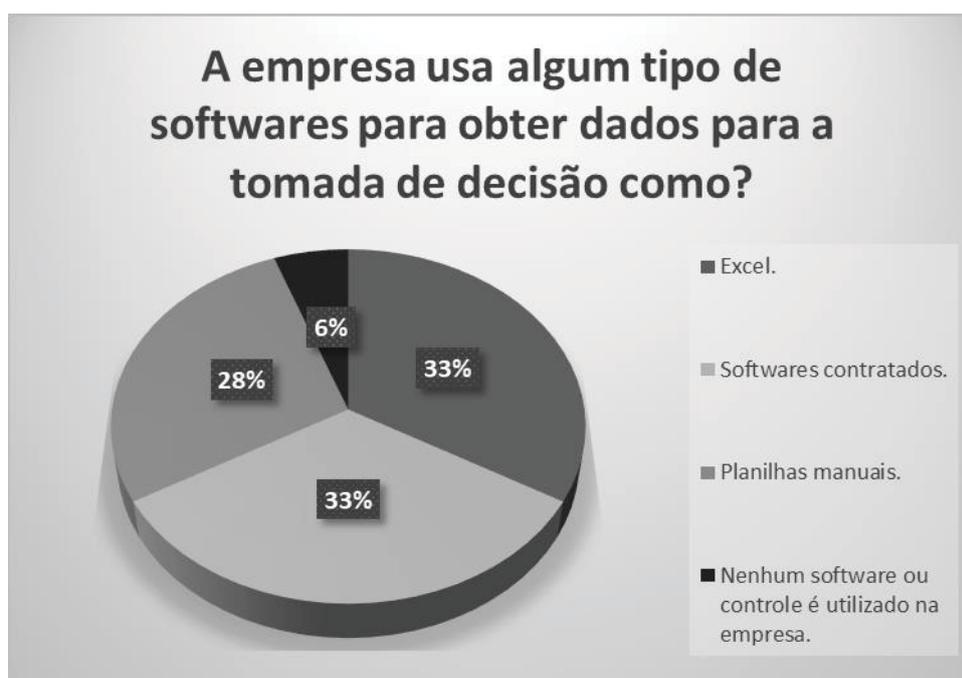
Através da figura 13, buscou-se analisar como as empresas organizam seus controles, com o intuito de saber se possuem algum tipo de controle para embasamento de dados, nesta questão tivemos mais de uma alternativa assinalada na entrevista analisada, portanto o total irá variar.

No estudo realizado, observou-se que muitos dos gestores possuem algum tipo de controle para embasar suas decisões. É de extrema importância que se tenha uma boa coleta de dados dentro da organização, pois assim conseguimos ter o planejamento necessário, dados

que realmente farão toda a diferença quando surgir algum desafio que obrigue o gestor a tomar certas decisões. Por outro lado, 6% ainda não possuem controles específicos para este fim na sua organização, o que pode acarretar decisões erradas e, até mesmo, prejuízos em determinados negócios.

Concluimos que a grande maioria dos gestores respondentes do estudo fazem seu planejamento baseado em algum tipo de controle, o que é de extrema importância para a organização, percebe-se também que demanda melhoria quanto à busca de coleta de dados, que ainda é um campo bem amplo que pode ser preenchido por profissionais da área contábil de assessoramento dispostos a dar o devido suporte a este nicho de mercado.

Figura 13 – softwares ou controle utilizado pela empresa.



Fonte: Elaborado pelo Autor, conforme dados da Pesquisa

Buscou-se, na figura 14, ver qual a importância dada ao profissional contábil na visão dos gestores das empresas joalheiras. Nesta questão, tivemos um dos gestores que nos passou mais informações assinalando mais de uma alternativa. No estudo aplicado, observamos que 11% dos gestores entrevistados veem o profissional contábil como só uma obrigação, ou por falta de conhecimento do que a área pode lhes oferecer ou outros motivos pessoais. No entanto, se observa carência de conhecimentos nesta importante área. Por outro lado, a grande maioria dos gestores acreditam que o profissional contábil é presença

fundamental dentro das organizações, entendem que os dados gerados pelo contador, pode beneficiá-los nas suas empresas, embasando-os com dados e meios de controle, dentre outros suportes que este profissional pode oferecer.

Concluimos nesta questão que existe ainda uma carência de conhecimentos por parte de gestores sobre a área contábil e as vantagens que este assessoramento pode oferecer a eles no que tange à melhoria de conhecimentos financeiros. Sendo assim, os profissionais contábeis ainda possuem algumas dificuldades em dar bons assessoramentos para certos gestores e isto talvez se deva à falta de conhecimento da área contábil por parte de alguns gestores.

Figura 14 – Presença do contador para a empresa



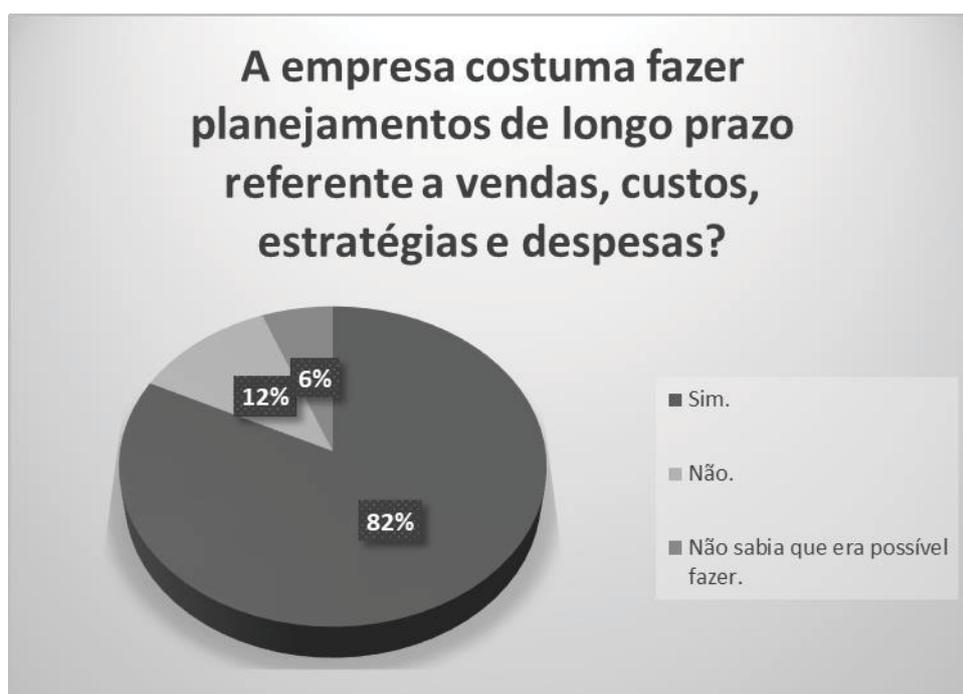
Fonte: Elaborado pelo Autor, conforme dados da Pesquisa

A figura 15, busca averiguar a importância dada aos planejamentos de longo prazo na visão dos gestores joalheiros para possível tomada de decisão. No estudo aplicado, percebeu-se que 82% dos entrevistados acreditam que é de extrema importância ter planejamentos de longo prazo dentro das empresas. Essa é uma importante questão que pode ajudar muito os gestores a melhorar sua performance no mercado e se tornarem mais competitivos. Por outro lado, percebe-se que 12% dos entrevistados não fazem nenhum tipo

de planejamento a longo prazo, sendo uma questão que pode causar preocupação para estas empresas, pois uma empresa que não tem planejamento está sempre correndo riscos desnecessários. Na mesma ideia, 6% dos gestores não sabiam que era possível fazer planejamentos nessa área, voltamos a frisar uma falta de conhecimento em questionar ou simplesmente analisar os dados contábeis de suas organizações com mais frequência, montando assim os devidos parâmetros e tornando-os um planejamento futuro.

Concluimos nesta questão que há uma carência de conhecimentos na parte de planejamentos nas indústrias joalheiras, visto que muitas empresas têm o embasamento correto, enquanto outras ainda estão trabalhando sem os devidos controles.

Figura 15 – Planejamento longo prazo



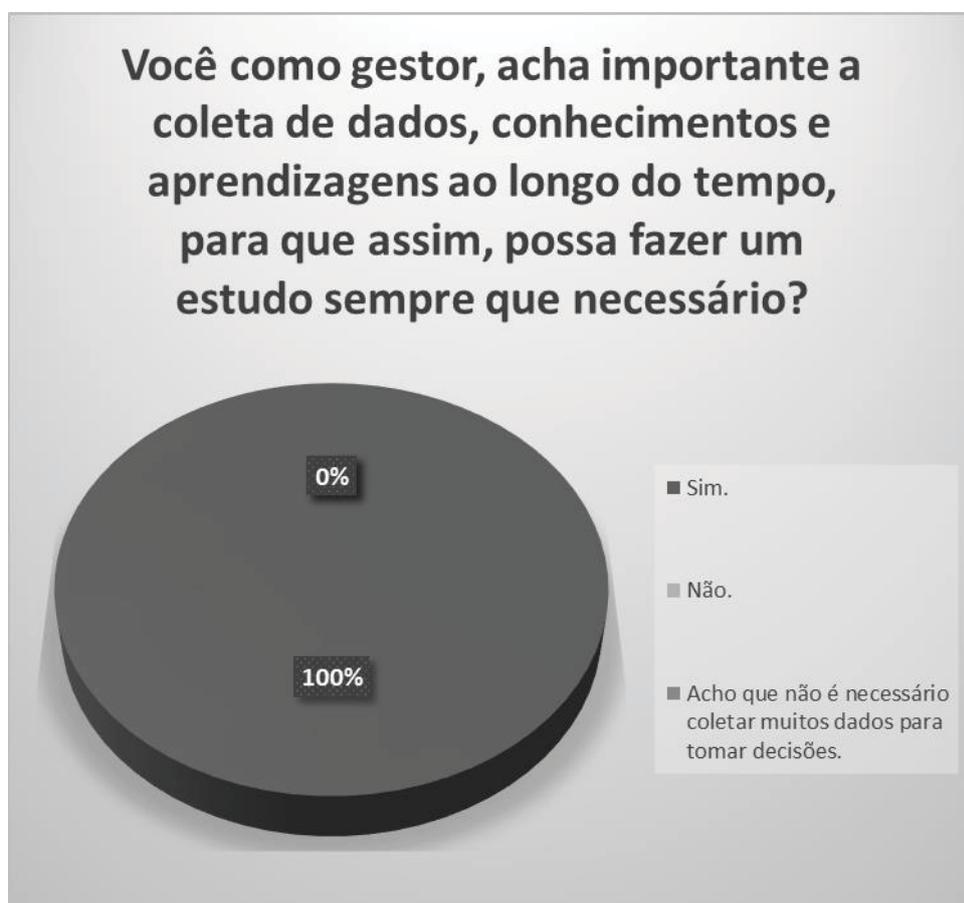
Fonte: Elaborado pelo Autor, conforme dados da Pesquisa

Buscou-se, na figura 16, frisar a importância da coleta de dados e os conhecimentos e aprendizagens adquiridas ao longo do tempo para verificação e controles sempre que necessário.

Neste aspecto, todos os entrevistados, responderam que acham importante a coleta de dados e a busca de informações para consultas futuras. Mesmo que, nas questões acima, deram a entender que não achavam importante a coleta de dados ou meios de controles.

Concluimos que, ainda que a grande maioria acredite que a melhor forma de conseguir performance nas tomadas de decisão é por meio de controle, muitos ainda não têm essa compreensão. O conhecimento nesta área ainda precisa de melhorias, o que pode ser uma boa oportunidade para profissionais da área contábil que desejam prestar uma assessoria na questão de planejamentos e tomadas de decisões.

Figura 16 – A importância da coleta de dados



Fonte: Elaborado pelo Autor, conforme dados da Pesquisa

Finalizando a análise do presente estudo, percebemos a forma conduzida pelos gestores joalheiros. Interpretamos acima como a gestão do conhecimento está inserida no meio empresarial e também o que este conhecimento influencia para a gestão de uma organização.

Compreendemos a importância de implementar a GC nas empresas, pois ela nos embasa para que sempre nos desafiemos na busca de novos modos de gerenciamento. É necessário o estudo da forma com que obtemos dados para a tomada de decisão, bem como o

conhecimento prático e científico do todo, para que assim tenhamos o melhor desempenho possível de nossas organizações.

A GC influencia o meio de trabalho, uma vez que sempre que possuímos trabalho em equipe, compartilhamento de conhecimentos e resultados obtidos e vamos nos ater aos conhecimentos adquiridos e a buscar novos conhecimentos sempre que forem necessários.

Por fim, o estudo promoveu uma ampla análise dos principais meios de GC, da tomada de decisão, aplicação e repasses de conhecimentos. Quanto maior for o compartilhamento de ideias e conhecimentos dentro das empresas, melhor será o seu desempenho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho teve o objetivo de analisar a gestão do conhecimento enfatizando a tomada de decisão. Os conhecimentos foram obtidos através dos gestores de empresas joalheiras de Guaporé – RS. O foco maior da pesquisa buscava analisar como os gestores utilizam a gestão do conhecimento como fonte de dados para o controle e tomada de decisão.

No decorrer da pesquisa, com a rede de contatos das empresas joalheiras, foi feito um contato direto “in loco” para verificar se os gestores gostariam de responder o questionário preparado para análise posterior.

A análise, feita com os gestores, identificou, por parte de algumas empresas, a preocupação de sempre estarem aperfeiçoando o conhecimento estratégico. Foi percebido características como planejamento, tomadas de decisões embasadas em dados concretos, pesquisa de fatores importantes na hora de embasar uma tomada de decisão, a maneira de lidar com os colaboradores e a forma como aplica o conhecimento junto à equipe da empresa. Por outro lado, presenciamos empresas que ainda não aplicam de forma correta os conhecimentos adquiridos ao longo do tempo, nas quais percebe-se falta de interesse em adquirir os mesmos e na hora de compartilhar junto à equipe, o que demonstra carência de trabalho em equipe ou de gerenciamento para tomada de decisão embasada.

Por outro lado, a investigação feita com os gestores também nos proporcionou analisar a maneira como os colaboradores agem quando cobrados para aplicações de novos conhecimentos, maneiras e feedback. A maioria dos respondentes apontaram que há um grande interesse na busca de novos conhecimentos por parte dos colaboradores, o que é de extrema importância, levando em consideração o momento em que nos encontramos. Entretanto, obtivemos respostas negativas, onde há bastante a presença de colaboradores que não aceitam mudança e, até mesmo, não aceitam os feedbacks que os gestores lhes dão. Por isso, existe ainda resistência em se adaptar a novas responsabilidades por parte dos colaboradores.

Na percepção de alguns gestores, a forma como o mercado está se comportando, exige cada vez mais a sua total dedicação. Alguns processos industriais precisam estar nas mãos de colaboradores e esses precisam estar cientes que precisarão estar sempre aptos a aprender, aceitar opiniões, manter a responsabilidade sempre que o gestor não estiver presente, um dos quesitos fundamentais para crescimento individual dentro em uma indústria.

As formas utilizadas para o debate da gestão do conhecimento embasaram-se em

como os gestores utilizam toda a sua experiência para tomar decisões. Ou seja, a maneira como o gestor conduz a sua empresa e vê, de fato, a satisfação dos serviços prestados pelos colaboradores de um modo geral.

Também verificamos a importância do conhecimento contábil para as tomadas de decisões nas empresas, nestas questões percebemos carência de interesse por parte de vários gestores em procurar assessoria para as suas decisões, visto que muitos preferem arriscar em fazer por conta própria do que procurar assessoria. Em qualquer segmento empresarial, o conhecimento contábil e as ferramentas de controle devem ser usados pelos gestores e, sempre que possível, mapear os dados já existente para formar embasamento melhores de longo prazo.

As dificuldades para a implementação da GC para a tomada de decisão não estão relacionadas às tecnologias e sistemas de controles ou mesmo às informações contábeis, mas estão exclusivamente nas pessoas relacionadas ao processo, sejam elas colaboradores ou gestores. O grau máximo do problema está na responsabilidade de estar sempre buscando melhorar o processo, conhecer as dificuldades existentes e buscar formas de resolver problemas. Sendo este um parâmetro a ser usado em todo o processo mencionado, ou seja, tanto para a equipe, quanto para os membros da gerência. Por fim, todas essas informações fazem-se necessárias para o presente estudo.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Maria Thereza Pompa. **Capital intelectual**. São Paulo: Atlas, 2000.

ASCENÇÃO, Hugo da Silva. **Adequação do profissional de contabilidade junto às novas tecnologias dos sistemas integrados de informação**, 2017. Disponível em: <<http://monografias.brasilecola.uol.com.br/administracao-financas/adequacao-profissional-contabilidade-junto-as-novas-.htm>>. Acesso em: 18 set. 2021.

BEHR Ricardo Roberto; NASCIMENTO Schleiden Pinheiro. **A gestão do conhecimento como técnica de controle: uma abordagem da conversão do conhecimento tácito em explícito**, 2007.

BERTOLLA, Fernando Luís. **A dimensão tácita do conhecimento nas práticas contábeis: uma análise dos processos de elaboração e apresentação de relatórios em organizações contábeis**. Universidade de Caxias do Sul, 2012.

BOGONI, Nadia M. *et al.* Knowledge Mangement From The Perspective of Managers (Leaders) in Company of PROvision Security Services and Vehicle Tracking. **9º CONTECSI - International Conference on Information Systems and Technology Management**. USP, São Paulo, 2012.

CARREIRA, Suely da Silva. **Diretrizes para práticas de gestão do conhecimento nas organizações de economia de comunhão à luz do perfil do empreendedor social**. Florianópolis: UFSC, 2017.

CARLINSKI, Margarete. **Gestão ambiental: proposta de implantação de um sistema de gestão ambiental na empresa X**. UPF, 2014.

COSTA Luiz Celso Schweitzer. **A importância de sistemas de informações, documentação e arquivo para uma empresa de prestação de serviços contábeis: estudo de caso na empresa luanco consultoria e contabilidade Ltda**. Florianópolis, 2006.

DAVILA, Guillermo Antonio *et al.* **O ciclo de gestão do conhecimento na prática: um estudo nos núcleos empresariais catarinenses**, 2015. Disponível em: <http://www.labmidiaeconhecimento.ufsc.br/files/2014/11/spanhol.pdf>. Acesso em: 13 set. 2021.

DOROW, Patricia Fernanda. **Compreensão do compartilhamento do conhecimento em atividades intensivas em conhecimentos em organização de diagnóstico por imagem**. Florianópolis: UFSC, 2017.

GOMES, ERILAN SOUSA. **Um estudo sobre a gestão do conhecimento com os profissionais contábeis da cidade de João Pessoa**. João Pessoa, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/15770/1/ESG18092019.pdf>. Acesso em: 23 set. 2021.

IMPERATORE, Simone Loreiro Brum. **Fundamentos da Contabilidade**, 2017. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br/Leitor/Publicacao/128244/pdf/0?code=H0Qc+JvezK9bu++24K3UL/SW5g5pnpJlVrWQICA1peVCiyT3Eg1OB+J6msgLagnEVPmq1Avl1fmswH8+70d+9a>. Acesso em: 12 ago. 2021.

INAZAWA, Fernandez Kenji. **O papel da cultura organizacional e da aprendizagem para o sucesso da gestão do conhecimento**, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/6Zdbj93bsP7ytD6B74t7hbD/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 20 set. 2021.

LIMA, Amadeu Nascimento; IMONIANA, Joshua Onome. **Um estudo sobre a importância do uso das ferramentas de controle gerencial nas micro, pequenas e médias empresas industriais no município de São Caetano do Sul**, 2008. Disponível em: <file:///D:/30-96-1-PB.pdf>. Acesso em: 02 set. 2021.

MELO, Michelle Bianchini, **Cultura empresarial na Universidade Federal de Santa Catarina: o Centro Tecnológico como espaço de práticas empreendedoras**. Florianópolis: UFSC, 2014.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação do conhecimento na empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka;. **Gestão do conhecimento**, 2008. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=oNUYV8AoPgAC&oi=fnd&pg=PR7&dq=gest%C3%A3o+do+conhecimento+o+organizacional&ots=8dvW3dDhnl&sig=U32UV9EYQ26uMUDgLcZzI5chQls#v=onepage&q=gest%C3%A3o%20do%20conhecimento%20organizacional&f=false>. Acesso em: 12 jun. 2021.

OLIVEIRA, Edson. **Contabilidade informatizada: teoria e prática** / São Paulo: Atlas, 2000. Disponível em: <http://www.sped.fazenda.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=3>>. Acesso em: 20 set. 2021.

PREFEITURA Municipal de Guaporé. **História do município**. Disponível em: <https://www.guapore.rs.gov.br/pagina/historia>. Acesso em 17 out. 2021.

PRODANOV, Cleber Cristiano. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RODRIGUES, Marcos Mazurek, GRAEML, Alexandre Reis. **Conhecimento tácito ou explícito? A dimensão epistemológica do conhecimento organizacional na pesquisa brasileira sobre gestão do conhecimento**, 2013. Disponível em: <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ConhecimentoTacitoOuExplicito-4800976.pdf>. Acesso em: 22 out. 2021.

SÁ, Antônio Lopes de. **Teoria da contabilidade**. São Paulo: Atlas, 1998.

SANTOS, Robson Soares, PUGUES, Laurise Martha. **Sistema de Informações e seu impacto em organizações contábeis de pequeno porte**, 2017. Disponível em:

<<https://seer.uniritter.edu.br/index.php?journal=negocios&page=article&op=view&path%5B%5D=1018>>. Acesso em: 20 set. 2021.

SCAPIN, Tranquilo. **Cenários prospectos como fonte de ações estratégicas para o setor joalheiro na região de Soledade-RS**, 2015. Disponível em: <http://repositorio.upf.br/bitstream/riupf/1170/1/SOL2015Tranquilo%20Scapin.pdf>. Acesso em: 04 jun. 2021.

SEBRAE. **Perfil das cidades gaúchas**. Guaporé, 2019. Disponível em: https://datasebrae.com.br/municipios/rs/Perfil_Cidades_Gauchas-Guapore.pdf. Acesso em: 21 jul. 2021.

SHARDA Ramesh; DELEN, Dursun; TURBAN Efraim. **Business Intelligence e análise de dados para gestão do negócio**. 4^o edição, 2019.

SILVA, Sergio Luis da. **Informação e competitividade: a contextualização da gestão do conhecimento nos processos organizacionais**. Ci. Inf., Brasília, v. 31, n. 2, p. 142-151, maio/ago. 2002

STRAUHS, Faimara do Rocio *et al.* **Gestão do Conhecimento nas Organizações**. Curitiba: Aymarã Educação, 2012. Disponível em: <http://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/2064/1/gestaoconhecimentoorganizacoes.pdf>. Acesso em: 27 ago. 2021.

TERRA, José Cláudio C. **Gestão do conhecimento: O grande desafio empresarial**, c2005. Disponível em: <<http://xa.yimg.com/kq/groups/24200015/586277909/name/Artigo.pdf>>. Acesso em: 10 ago. 2021.

TERRA, José Cláudio C *et al.* **Gestão do conhecimento na administração pública**, 2005. Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/892/1/TD%201095.pdf>. Acesso em: 12 ago. 2021.

VALDATI, Aline de Britos. **Processo de seleção de ideias em empresas inovadoras**. Florianópolis: UFSC, 2017.