

# *Impactos das novas tecnologias e a gestão do conhecimento nas sociedades pós-modernas*

*Impacts of the new information and communication technologies and the management of knowledge in post-modern societies*

Carmen Lúcia Neves do Amaral Costa\*  
Hortência de Abreu Gonçalves\*\*

As novas tecnologias do conhecimento favorecem o aparecimento de iniciativas no campo organizacional, com repercussões na dimensão informacional do espaço com progressivo crescimento, gerando impactos financeiros, comércio eletrônico, teletrabalho e outros, que alteram, sobremaneira, o conceito de espacialidade econômica na sua dimensão física para a informacional, inaugurando uma nova forma de infraestrutura com maior universalização do bem estar e conseqüente aceleração do movimento de globalização resultando na reflexividade da sociedade contemporânea e em mudanças sócio-políticas institucionais que caracterizam o ambiente de alguns países recém industrializados. Esse movimento promove a liberalização e desregulação dos mercados mundiais, exigindo maior competitividade tanto em nível nacional quanto no internacional por parte de países e empresas, interferindo, quase sempre, nas relações de trabalho pós-modernas.

*The new information and communication technologies contribute to the appearance of initiatives in the organizational field with effects on the informational dimension of space with progressive growth, creating financial impacts, telecommerce, telework and others, which cause significant changes in the concept of economic spaciality in its physical dimension to the informational, opening a new way of infrastructure with greater universalization of welfare and consequent acceleration of the globalization, resulting in the reflectivity of modern society and in socio-political institutional changes that characterize some new industrialized countries. This movement promotes the liberalization and deregulation of the world markets, demanding more competitiveness from countries and companies, both nationally and internationally, which often interfere in the post-modern work relationships.*

Palavras-chave: Novas tecnologias. Sociedade do conhecimento. Contemporaneidade.

*Key words: Information and communication technologies. Knowledge society. Contemporary societies.*

## *Introdução*

As inovações tecnológicas no campo da microeletrônica estão modificando a infra-estrutura produtiva contemporânea, com profundos impactos sobre a sua estrutura organizacional, interferindo, sobremaneira, no âmbito do emprego, em

\* Mestre em Comunicação e Cultura pela UFRJ. Professora de Sociologia Aplicada e Relações Humanas na Faculdade de Sergipe (FaSe). Professora de Sociologia e Sociologia da Educação da Universidade Tiradentes (UNIT).

\*\* Doutoranda em Geografia UFS. Mestre em Sociologia. Mestre em Geografia. Professora de Metodologia da Ciência na Universidade Tiradentes (UNIT), e de Metodologia do Trabalho Científico na Faculdade de Sergipe (FaSe).

especial nos requisitos da competência, práticas administrativas e relações de trabalho. As transformações sociais correspondem a uma das grandes características do século XXI. Observando essa realidade, as conquistas tecnológicas utilizam-se dos meios de comunicação para reacender, diariamente, o desejo de usufruir riquezas e, sobretudo, o conhecimento das possibilidades de se melhorar a qualidade de vida do homem pós-moderno. Essas mudanças e inovações acabam por provocar transformações sociais, que passam a dominar a sociedade do conhecimento, mudando, significativamente, a produção e a vida das pessoas. De modo geral, elas melhoram a qualidade dos produtos e dos serviços oferecidos, aumentando a eficiência empresarial e, portanto, atraindo e acenando com a possibilidade de maior universalização do bem-estar social.

A respeito desse enfoque, Fridman considera que:

[...] a expressão sociedade do conhecimento provém da incorporação de informação renovada estendida a todas as esferas da vida coletiva. Essa dinâmica, entendida na teoria social como a reflexividade da sociedade contemporânea, afeta tanto os agentes quanto as estruturas institucionais. No dia-a-dia, os indivíduos perdem e se reapropriam de habilidades e conhecimento, redefinindo papéis e inserções sociais em uma mudança muito veloz, que diferencia as configurações institucionais contemporâneas daquelas que foram observadas anteriormente (FRIDMAN, 2000, p. 37).

Apesar de todo o desenvolvimento tecnológico para a maioria das pessoas a vida tem se alterado muito pouco. Dois terços da população do planeta não têm qualquer acesso a serviços telefônicos, mesmo o mais tradicional e simples, e acima de dois terços apresenta uma saúde precária. Mesmo em áreas de maior progresso, sentem-se os efeitos colaterais negativos das transformações tecnológicas contemporâneas. Em meio à modernidade acirra-se a competição empresarial, fecham-se fábricas, cresce o desemprego e fragmentam-se valores e a própria sociedade.

As inovações tecnológicas são um produto tanto da ciência quanto da estrutura social. Os conceitos de modernização, eficiência, produtividade e qualidade possuem valorações diversas. Por exemplo, a informatização, a automação e a robotização não se implantam por simples substituição de procedimentos técnicos, mas exigem uma nova concepção do ambiente de trabalho e de reorganização social da produção. Essas inovações têm impacto na sociedade contemporânea, pois ampliam ou limitam o acesso da clientela, criam ou reduzem empregos, restabelecem os critérios sobre quem ganha e quem perde e, portanto, produzem benefícios e iniquidades sociais. Lastres e Albagli (1999), afirmam que a conjunção e a sinergia de uma série de inovações sociais, institucionais, tecnológicas, organizacionais, econômicas e políticas, constituem-se em elementos de ruptura ou de forte diferenciação em relação ao padrão precedente de tendências e vetores que não são propriamente novos. Eles chamam atenção para o:

[...] poder que não mais se restringe ao domínio dos meios materiais e dos aparatos políticos e institucionais, mas que cada vez mais, defini-se a partir do controle sobre o imaterial e o intangível – seja das informações e conhecimentos, seja das idéias, dos gostos e dos desejos de indivíduos e coletivos (LASTRES; ALBAGLI, 1999, p. 9).

O ponto de vista econômico desenvolve novas práticas de produção, comercialização e consumo de bens e serviços, cooperação e competição entre os agentes, assim como de circulação e de valorização do capital, a partir da maior intensidade no uso de informação e conhecimento nesses processos. Tais práticas apóiam-se, por sua vez, em novos saberes e competências, em novos aparatos e instrumentais tecnológicos, como forma de inovar e de organizar o processo produtivo, expressando-se assim uma nova economia ou um novo padrão técnico - econômico. Ao longo do tempo, essas mudanças provocam modificações substantivas nas relações sociais, quanto à forma e ao conteúdo do trabalho, o qual assume um caráter cada vez mais “informacional”, com implicações significativas sobre o perfil das organizações administrativas.

Sob esse prisma, os valores da pós-modernidade provocam uma ruptura com os modelos do passado, por tratar-se de um novo momento histórico. A contemporaneidade reconhece as diferenças fundamentais entre as práticas de uma sociedade industrial e pós-industrial, ressaltando uma nova era administrativa, capaz de mudar a organização industrial, referenciada na produção de bens e serviços, para uma organização baseada na informação, na tecnologia e no consumo, por meio da prática gerencial da fragmentação, descentralização, flexibilidade e comunicação livre e, principalmente, pela ausência de valores que inspirem essas novas formas organizacionais, bem como o sistema produtivo e as relações de trabalho. Por conta desse contexto, Fridman enfoca que:

[...] a difusão do conhecimento aos vários campos da atividade humana trouxe novos dilemas e tornou o mundo fora de controle. A multiplicação de informações, conceitos, descobertas e teorias lançou a vida social em variadas direções, com conseqüências inesperadas e não previstas anteriormente (FRIDMAN, 2000, p. 39).

Os gestores contemporâneos identificam que os valores, teorias e práticas que forjaram as organizações do trabalho no século passado aplicam-se cada vez menos. Novos conceitos de emprego e produção começam a colidir com leis, práticas e tecnologias tradicionais, fazendo surgir contradições e paradoxos. À medida que o trabalhador se integra na produção, cria-se a individualização em grau jamais experimentado. Vive-se o paradoxo de uma época arrogante de seu saber e de sua tecnologia, mas insegura quanto à solução de seus problemas. Essa Nova Era impõe alguns desafios aos gestores contemporâneos, reduzindo a responsabilidade da empresa pelo emprego, exigindo não

somente medidas políticas para a proteção social, como também para a ambiental, visto que as empresas não podem mais ignorar a consciência ecológica ou muito menos agir contra esse valor.

Esse panorama afeta as transações comerciais, industriais e governamentais, definindo que o trânsito para o futuro depende de um desafio que é a introdução de novos modelos organizacionais e da satisfação integral das pessoas, proporcionando um destino mais justo. Nesse sentido, “a atividade social [...] [passa] a transcorrer em grandes distâncias, tempo-espaciais, ou seja, um número cada vez maior de pessoas [...] [passa] a viver a conexão entre práticas locais e relações globalizadas” (FRIDMAN, 2000, p. 41). A modernidade trouxe consigo a superação entre o tempo e o espaço em magnitudes nunca antes observadas.

O pensamento da modernidade não apenas envolve uma implacável ruptura com todas e quaisquer condições sócio-históricas precedentes, como também amplia a interrupção de todo sentido de continuidade a partir de alterações, recuperações e repressões radicais, decorrentes das relações de produção originárias das sociedades pós-modernas.

### *1 As novas tecnologias e as sociedades pós-modernas*

De acordo com Laudon (1997 apud OLIVEIRA 1999), a tecnologia refere-se a um conjunto de conhecimentos práticos e/ou científicos, aplicados à obtenção, distribuição e comercialização de bens e serviços. Pode-se afirmar que a tecnologia satisfaz os desejos e as necessidades das pessoas, mas, por outro lado, gera desemprego, em virtude do aumento da capacidade de produzir bens e serviços, e o seu mau uso provoca poluição e danos ao ambiente. Em decorrência dessa realidade a expansão tecnológica possui conteúdo político.

Para reforçar esta informação Oliveira completa acrescentando que:

[...] uma sociedade bem informada pode, por meio de seus representantes, contribuir para articular as respostas. Pode, também, participar ativamente do processo de seleção das tecnologias a serem adotadas. E influir para que sejam lançados produtos – dos mais simples aos mais complexos – capazes de atender a todas as camadas e a todos os bolsos (OLIVEIRA, 1999, p. 1-2).

Mas observando os processos sociais dos países menos desenvolvidos, constata-se que é tradicionalmente fraco o nível de agregação e de poder decisório sobre as questões políticas e econômicas, e no campo tecnológico, a situação repete-se em decorrência de que os mesmos não são consideradas necessidades da maior parte da população. Nesse

aspecto, a tecnologia ainda é associada a produtos e serviços mais caros e sofisticados, negligenciando as necessidades sociais e ocasionando problemas resultantes da falta de políticas públicas na área tecnológica, com amplos reflexos sócio-políticos, culturais e econômicos.

Por outro lado, Lambranhó afirma que:

[...] [a] indústria de Tecnologia de Informação (TI) contribuiu, segundo o Ministério da Ciência e Tecnologia, para gerar US\$ 15 bilhões por ano, cerca de 2,5% do PIB, e cresceu com uma taxa anual média de 13% entre 1993 e 1999. Mas problemas com a alta do dólar, apagão e estagnação econômica influenciaram o crescimento do setor no ano passado. É o que demonstra pesquisa feita pelo IDC Brazil (Brazil IT Services Trends and Forecast, 2001). De 1999 para 2000, o crescimento foi de 16%. De 2000 até 2001 o aumento foi de 14%, apontando uma queda de 2% no desempenho global entre esses períodos. Além disso, o volume de negócios caiu e a área de TI desceu do primeiro para o segundo lugar no ranking brasileiro de fusões e aquisições (LAMBRANHO, 2002, p. 50-51).

Este mesmo autor diz que a Área de Livre Comércio das Américas (ALCA) pode abrir precedentes para um novo cenário que exige estratégias, a fim de que as empresas não percam o mercado interno, e não tenham forças para conquistar outros mercados.

As inovações da tecnologia da informação produzem, significativamente, mudanças na organização social, no trabalho e na vida cotidiana e se expressam em grande parte pelos meios de comunicação de massa, dos computadores, dos livros tradicionais e livros em multimídia interativa que oferecem seqüências ininterruptas de sons, imagens e palavras. As vendas das enciclopédias eletrônicas suplantam as impressas e aqueles que resistem à tecnologia acabam defasados no tempo virtual. Estas obras são elaboradas com certo cuidado e têm um apelo artístico a que os livros não conseguem se igualar e, para permanecer competitiva, nesta economia globalizada, a sociedade precisa abrir-se à informação, mesmo sofrendo um problema de dualismo.

Nesta visão, Oliveira explica que:

[...] [desde] a Primeira Revolução Industrial do século XVIII, existem calorosos debates sobre as características da revolução tecnológica, onde existiam aqueles que encontravam nas máquinas a possibilidade do progresso social, e aqueles que pregavam sua destruição (OLIVEIRA, 1999, p. 21).

Brandon e Morris (1994) afirmam que o uso da tecnologia de informação nas empresas tem sido um problema crescente e um fator que merece ser considerado em todos os níveis de mudança, tendo em vista a perfeita adequação ao uso dessa tecnologia, pois ela é uma das chaves mais importantes para se melhorar a eficiência empresarial. Segundo eles, os avanços na tecnologia devem ser conhecidos pela empresa e devem estar à disposição dos membros das equipes gestoras. A grande preocupação, enfrentada na atualidade pelas empresas, é encontrar fórmulas que solucionem os problemas decorrentes do avanço tecnológico em seus diversos níveis e áreas.

## *2 Inovação tecnológica e sua relação com os países recém-industrializados*

A difusão de tecnologias microeletrônicas torna palpável e concreta a ameaça de crescimento econômico sem emprego. Este fenômeno traz repercussão, principalmente, para os países recém-industrializados com o declínio de alguns setores da economia nacional, obrigando-os a reorganizar suas atividades produtivas, comerciais e financeiras, chegando a atingir em algumas situações, todos os setores das atividades econômicas e se configurando em um desafio para o futuro das empresas nas sociedades pós-modernas.

Isso retrata uma análise bifocal, na qual, de um lado, estão as mudanças que devem ser introduzidas nas empresas em termos organizacional e produtivo, além de que esta situação requer mudanças na sua imagem exigindo novos níveis de desempenho e qualidade, a fim de justificar os investimentos necessários. Dessa forma, a revolução tecnológica assume um papel dinamizador, mas enfatiza-se um caráter libertador e opressor, na medida em que se apresenta como um instrumento de prosperidade para diminuir as acentuadas diferenças sociais, ao mesmo tempo em que pode eliminar tarefas, ameaçando contingentes de mão-de-obra com o desemprego.

Essa dualidade provoca mudança no perfil da mão-de-obra empregada pelas empresas, exigindo a necessidade de o trabalhador assumir múltiplas funções ou polivalência, por meio de treinamento e capacitação profissional para compreender o processo produtivo e tomar decisões. Observando esse aspecto, Fridman (2000) afirma que os excluídos tornam-se contingentes geradores de problemas, pois a tecnologia varre do mapa muitas das ocupações subalternas, provocando a exclusão e tornando obsoleta a idéia de Karl Marx ao se referir ao “exército industrial de reserva”. As forças dominantes da economia não precisam mais desses contingentes.

Na realidade, induz-se o reconhecimento de que a sociedade do conhecimento se origina da incorporação de informação renovada em vários aspectos da vida social. Trata-se da reflexividade da sociedade contemporânea e provoca impactos no cotidiano dos indivíduos em uma mudança com velocidade exponencial, diferenciando as configurações institucionais contemporâneas daquelas tradicionais. Esta é uma questão que remonta à integração de diversos tipos de informação fazendo emergir uma ecologia

da informação, que é impulsionada “[...] não apenas pelas novas tecnologias, mas também pela necessidade de melhorar o aproveitamento de formas não-tradicionais de informação” (DAVENPORT, 2000, p. 45).

Diante disso, o sistema ecológico informacional sofre mudanças constantes, significando que este deve ser flexível. Mas, a evolução da ecologia informacional obedece aos mesmos princípios da evolução biológica, ou seja, é impossível entender ou prever totalmente como um ambiente informacional vai evoluir dentro de uma empresa, porém o que é indiscutível é que a administração informacional precisa abrir espaço para a transformação, mesmo no caso em que não se sabe ao certo que tipo de transformação será essa.

Dentro deste quadro, Lastres e Albagli observam a necessidade de investir constantemente em inovação, e isto implica, necessariamente, promover processos que estimulem o aprendizado, a capacitação contínua de conhecimentos no cerne do dinamismo do novo padrão. No contexto econômico político e social do mundo globalizado, observa-se a importância dada ao aprendizado, como um processo envolvido por uma combinação de experiência, reflexão, formação de conceitos e experimentação. Para estes autores, o processo de aprendizagem envolve três componentes. O primeiro:

[...] diz respeito à acumulação e desenvolvimento de “competências centrais”, que diferencia as firmas entre si, oferecendo ou não o potencial de vantagem competitiva para cada uma. O segundo é a dimensão temporal: o aprendizado – como processo contínuo e cumulativo – envolve um processo de longo prazo ao longo de toda uma organização. O terceiro componente ao aprendizado é sua idiossincrasia; os processos de aprendizado são próprios das organizações e seus ambientes e dificilmente replicáveis por outras (LASTRES; ALBAGLI, 1999, p. 49).

Entretanto, é importante acrescentar a presença de um problema que as empresas enfrentam em relação à aquisição de conhecimento, tornando às vezes, o resultado da sua atuação insatisfatório. Ou seja, os especialistas quando recrutados, podem ser evitados e marginalizados por outros funcionários e, ao se emitirem relatórios, estes podem ser postos em uma gaveta e esquecidos. Tudo isso, porque o conhecimento recém – adquirido é incompatível com a especialização existente e, por isso, é rejeitado. O conhecimento cotidiano estabiliza as expectativas humanas e dá segurança. Para Probst “[...] importar conhecimento novo desestabiliza essa segurança e quase sempre evoca emoções fortes e relações defensivas dentro de uma organização” (PROBST, 2002, p. 92).

O novo conhecimento organizacional implica mudanças na bagagem de informação da empresa, criando novas estruturas coletivas de referências e de competências para agir e resolver problemas. A importância da informação reside no

fato de que o potencial humano mantém-se atualizado, competente e competitivo no mundo das organizações. Cabe à direção investir e implementar sistemas ágeis e flexíveis de organização das informações, a fim de que se melhore a disponibilidade da informação e a conseqüente tomada de decisão, tornando a empresa mais responsiva às expectativas mutantes de seus clientes. Nessa perspectiva, Araújo ressalta que:

[a empresa] [...] precisa de flexibilidade para adaptar-se a novos rumos e até criar alternativas que ditarão as regras do universo dos negócios. Precisa ter um centro de excelência contínuo, uma aprendiz incansável, um exemplo de transparência, uma construtora atenta, uma investidora crédula na capacidade de seu pessoal, uma investigadora criteriosa de tendências dotada do eterno desejo de evolução (ARAÚJO, 2001, p. 49).

As organizações modernas estão enfrentando ambientes extremamente dinâmicos, provocando alterações radicais no modo de serem gerenciadas. A orientação exige uma reconceitualização dos modelos mentais de cada indivíduo, a fim de que se estabeleça um paralelo entre o novo e o obsoleto.

A Era da Informação não é apenas um slogan, mas um fato; a economia baseada no conhecimento é uma nova economia, com novas regras que vão reformular toda negociação. Em outras palavras, a empresa tem que ser administrada de maneira holística, sendo autotransformada e autoreinventada continuamente. A defesa ao paradigma holístico para as organizações está alicerçada na égide de um novo tempo de profundas transformações e turbulências pelas quais hão de passar as empresas. A partir desta compreensão, as organizações poderão amortecer os abalos de um mundo competitivo sobre si, repleto de incertezas, imprevisibilidades, instabilidades e perplexidades. No entanto, identifica-se um profundo hiato entre as dimensões teórica e prática, e isso requerer um debate acerca do diletantismo vigente no mundo acadêmico versus organizacional.

A proposta significa pensar que as organizações, por serem movidas por homens e por fazerem parte, de alguma maneira, da vida deles, precisam permitir o aprendizado crítico consciente e criativo, utilizando novas estratégias de mudança sobre uma nova base de valores, significando que um enfoque holístico da administração propõe mudanças de atitude, subordinando a racionalidade econômica ao desenvolvimento humano dos próprios subordinados, o que permite o alcance dos objetivos por parte de todos aqueles que participam da organização investindo-se no desenvolvimento de pessoas, considerando-as como seres integrais, únicos, criativos e flexíveis às turbulências externas do mundo globalizado com sua dinâmica e complexidade.

Na visão de Stewart (2002) a Era da Informação está alicerçada em três pilares: o primeiro reflete o conhecimento como o mais importante fator de produção; o segundo é um adjunto, um corolário do primeiro, é o capital intelectual; e o terceiro é um novo léxico, novas técnicas de gestão, novas tecnologias e novas estratégias para prosperar na nova economia e explorar esses novos ativos cruciais.

Para ele, nas organizações, a força da ascensão do trabalhador tem respaldo no conhecimento, caracterizado pela capacidade de substituir dispendiosos ativos físicos por ativos do conhecimento, criando uma ferramenta gerencial que permite reduzir continuamente sua dependência em relação a eles, aumentando conseqüentemente seu capital intelectual, ao tempo em que os resultados obtidos são monitorados com regularidades. Assim, os ativos intelectuais tornam-se mais importantes do que qualquer outro, porque apenas por meio do conhecimento as empresas são capazes de se diferenciarem das concorrentes.

### *Considerações finais*

O mundo pós-moderno encontra-se demarcado por inúmeras turbulências nos conceitos e nas ferramentas administrativas. Essa instabilidade representa uma busca contínua de métodos para lidar com as expressivas lacunas competitivas, tendo em vista a pressão ao redor do mundo para privatizar e desregular setores como serviços públicos, telecomunicações, companhias aéreas, saúde, serviços financeiros e educação. Os administradores são levados a implementar transformações sem precedentes nas habilidades, nas atitudes, nos procedimentos administrativos e modelos econômicos. A questão não é simplesmente buscar eficiência, mas, essa transformação diz respeito à invenção de um novo jogo e à competência para tornar-se eficiente nele. O desafio consiste em esquecer instantaneamente o antigo e aprender, imediatamente, o novo.

O panorama competitivo considera que as demandas administrativas no futuro serão diferentes. A visão do trabalho nesta nova era é a aceitação do efêmero, do fragmentário, do descontínuo e do caótico. Isto abre espaços para uma heterogeneidade de elementos, fazendo surgirem determinados locais. Ao aceitar a fragmentação, o pluralismo e a autenticidade de outras vozes e outros mundos, os gerentes da Era da Informação têm que enfrentar o agudo problema da comunicação e dos meios de exercer o poder por meio do comando. A maioria dos pensadores pós-modernos está fascinada pelas novas possibilidades da informação e da produção, análise e transferência do conhecimento, evidenciando, firmemente, seus argumentos no contexto de novas tecnologias de comunicação, pois a passagem para uma sociedade “pós-industrial” baseia-se na informação, que situa a ascensão do pensamento pós-moderno, introduzindo uma dramática transição social e política nas linguagens da comunicação em sociedades capitalistas avançadas.

A esse respeito, Harvey afirma:

O problema, contudo, é que agora o conhecimento pode ser codificado de todas as maneiras, algumas das quais mais acessíveis que outras. Portanto, há na obra de Lyotard mais do que um indício de que o modernismo mudou porque as condições técnicas e sociais de comunicação se transformaram (HARVEY, 2003, p. 53).

Dessa forma o tecido social no ambiente tecnológico é constituído de uma série de modelos em intercessão com outros modelos. Esse entrelaçamento interacional possui vida própria com uma heterogeneidade inerente que provoca estímulo, para produzir uma significação no estilo pós-moderno, reconhecendo a oportunidade de participação popular e de determinações democráticas dos valores culturais, mas ao preço de certa incoerência ou, o que é mais problemático, de certa vulnerabilidade à manipulação do mercado de massa, deixando aos consumidores, a recombinação dos elementos da maneira que eles quiserem. O efeito é quebrar o poder do autor de impor significados ou de oferecer uma narrativa contínua e linear do discurso, questionando as ilusões de um sistema fixo de representação pós-moderna.

### *Referências*

ANGELONI, Maria Terezinha. *Organizações do conhecimento: infraestrutura, pessoas e tecnologias*. São Paulo: Saraiva, 2002.

ARAÚJO, Luiz César G. de. *Tecnologias de gestão organizacional*. São Paulo: Atlas, 2001.

CARVALHO, Antonio Vieira de. *Aprendizagem organizacional em termos de mudança*. São Paulo: Pioneira, 1999.

DAVENPORT, Thomas H. *Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação*. Tradução de Bernadette Siqueira Abrão. São Paulo: Futura, 1998.

FRIDMAN, Luiz Carlos. *Vertigens pós-modernas: configurações institucionais contemporâneas*. Rio de Janeiro: Relume Dumará, 2000.

HARVEY, David. *Condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural*. 12. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2003.

HESELBEIN, Frances; GOLDSMITH, Marshall; BECKHARD, Richard (Orgs.). *A organização do futuro: como preparar hoje as empresas de amanhã*. Tradução de Nota Assessoria. São Paulo: Futura, 1997.

LAMBRANHO, João. *O empreendedor no século XXI*. [s.n.t.]

LASTRES, Helena M. M.; ALBAGLI, Sarita (Orgs.). *Informação e globalização na era do conhecimento*. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

MAÑAS, Antônio Vico. *Administração de sistemas de informação: como otimizar a empresa por meio dos sistemas de informação*. São Paulo: Érica, 1999.

MORRIS, Daniel; BRANDON, Joel. *Reengenharia reestruturando sua empresa*. [s.n.t.]

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

RATTNER, Henrique. *Impactos sociais da automação*: o caso do Japão. São Paulo: Nobel, 1988.

STEWART, Thomas A. *A riqueza do conhecimento*: o capital intelectual e a nova organização. Tradução de Afonso Celso da Cunha Serra. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

