

Faculdade de Ciências Sociais e Aplicadas de Petrolina - FACAPE

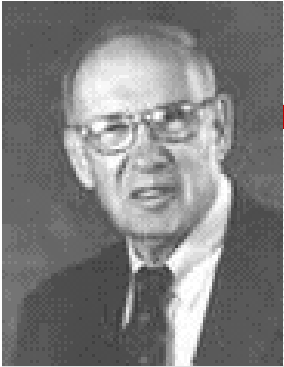
Ambiente de Negócio e Marketing

Gestão do Conhecimento



Profa. Cynara Carvalho

cynaracarvalho@yahoo.com.br



Sociedade da Informação e do Conhecimento

“A sociedade do conhecimento é a primeira sociedade humana onde o crescimento é potencialmente ilimitado. O Conhecimento difere de todos os outros meios de produção, uma vez que não pode ser herdado ou concedido. Ele tem que ser adquirido por cada indivíduo, e todos começam com a mesma e total ignorância.”

Peter Drucker

Emergência da Economia do Conhecimento

- Conhecimento é Valor
- Globalização, remoção ou diminuição das barreiras comerciais
- Expansão daquilo que pode ser negociado
- Propriedade Intelectual
- Aumento nos mercados de retorno crescente

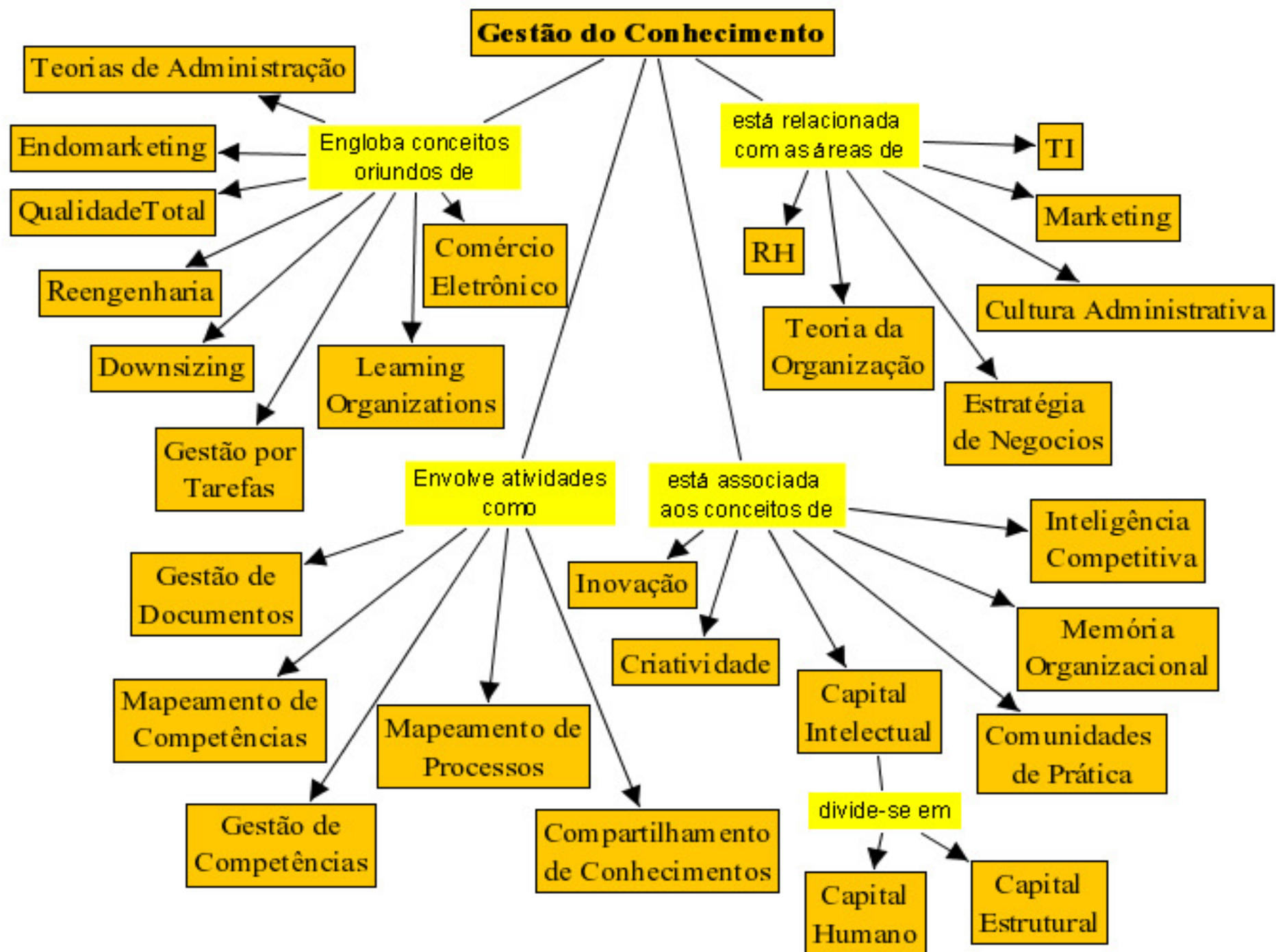
Conceitos:

“Coleção de processos que governa a criação, disseminação e utilização do conhecimento para atingir plenamente os objetivos da organização.”

Tom Davenport

“Disciplina que promove, com visão integrada, o gerenciamento e o compartilhamento de todo ativo de informação possuído pela empresa, em documentos, pessoas, etc.”

Gartner Group

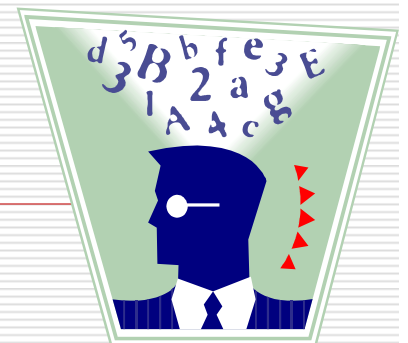


Alguns dos objetivos:

- Posicionamento Estratégico
- Adaptação à efemeridade das conjunturas do mercado
- Alavancagem de negócios
- Valorização do trabalhador
- Evitar as “reinvenções de rodas”
- Utilização otimizada das tecnologias

Conceitos Importantes:

- Conhecimento Tácito
- Conhecimento Explícito
- Capital Intelectual



Conceitos Importantes:

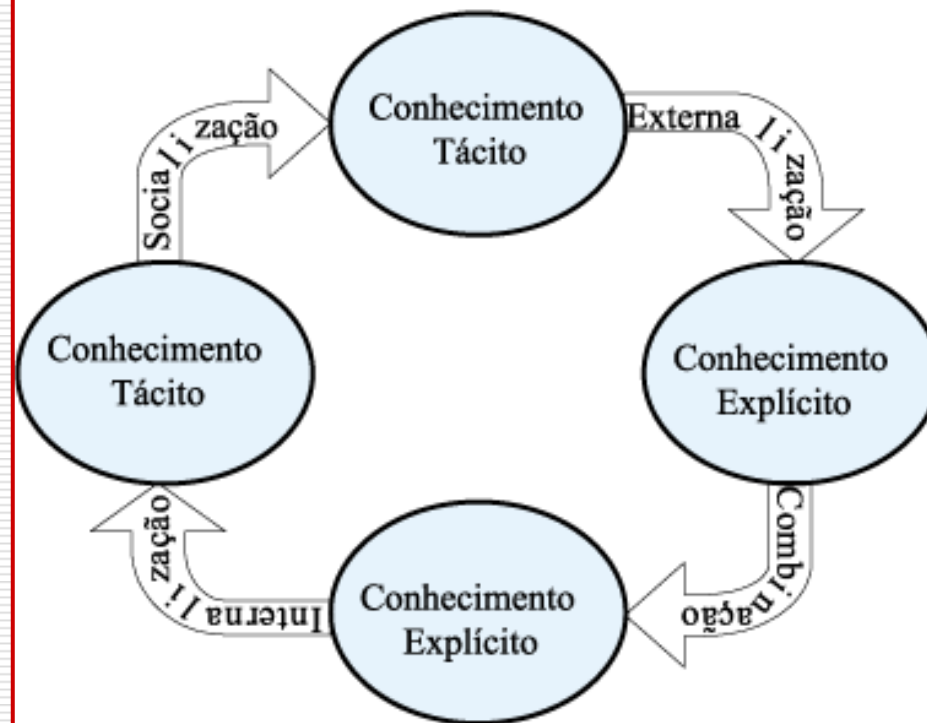
- Comunidades de Prática
- Inteligência Competitiva
- Memória Organizacional

Conversão do Conhecimento

- ❑ 1) Tático para explícito (externalização) é o processo de articulação do conhecimento tático para explícito , expresso na forma de analogias, hipóteses ou modelos.
 - ❑ 2) Explícito para explícito (combinação) envolve a combinação de conjuntos diferentes de conhecimento explícito.
 - ❑ 3) explícito para tático (internalização) é o processo de incorporação do conhecimento explícito para o conhecimento tático.
 - ❑ 4) tático para tático (socialização) é um processo de compartilhamento de experiências e, a partir daí, de criação do conhecimento tático, como modelos mentais ou habilidades técnicas compartilhadas.
-

Conversão do Conhecimento

Os quatro processos de conversão do conhecimento
(Adaptado de Nonaka & Takeuchi, 1997)



Capital Intelectual

Diferença entre o valor contábil de uma empresa e o valor que alguém está disposto a pagar por ela.

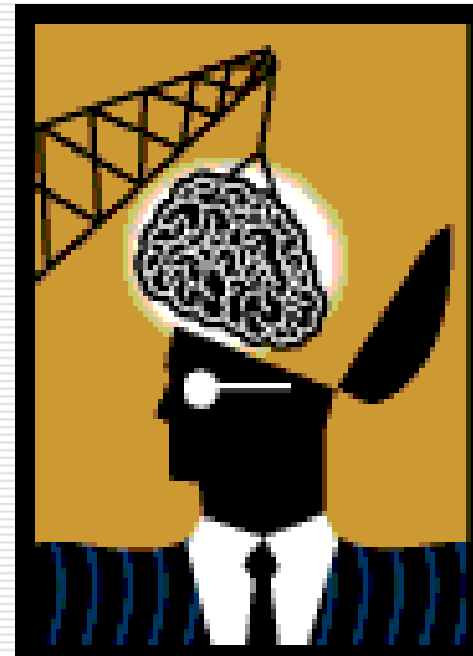


Divide-se em:

- Capital Humano
- Capital Estrutural

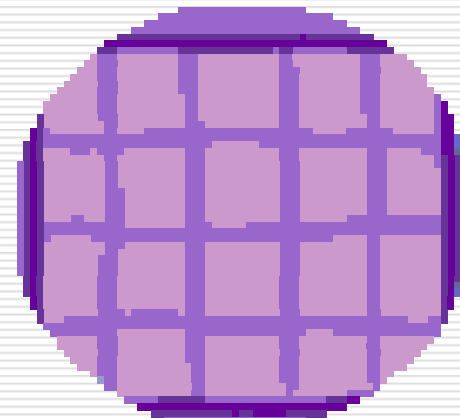
Capital Humano

- **Habilidades**
- **Competências**
- **Know How**
- **Criatividade**
- **Experiências**



Capital Estrutural

- **Tecnologias/Dados**
- **Publicações/Processos**
- **Patentes/Direitos Autorais**
- **Marcas**
- **Sistema de informação**
- **Cultura**
- **Informações de clientes**
- **Parcerias**
- **Soluções para clientes**
- **Sistemas de Gestão**



Comunidades de Prática

Grupos de Intercâmbio de Conhecimentos

- Times
- Grupos de Trabalho
- Redes Informais

Aspectos-chave:

- Permissões e Espaços concedidos
 - Reconhecimento do Valor
 - Encorajamento das Atividades
 - Abolição de Fronteiras
-

Inteligência Competitiva

Criar processos e ferramentas que permitam à empresa monitorar melhor seu mercado e a concorrência, com informações de apoio a decisão nos negócios.



Memória Organizacional

Estruturação de tudo aquilo que a empresa “sabe”:

- Está explicitado de alguma forma
- As pessoas dentro da organização sabem



Gestão do Conhecimento

Papéis do Gestor

- Iniciar, apoiar e sustentar Processos
 - Promover o Aprendizado Organizacional
 - Incentivar o uso das Melhores Tecnologias
 - Aproveitar e promover o Capital Humano
 - Gerir o Capital Estrutural
 - Disseminar a Cultura Organizacional
-

Tecnologia da Informação & Gestão do Conhecimento



Gestão do Conhecimento

Categorias de Softwares de KM

- 1 - Ferramentas baseadas na Intranet
- 2 - Gerenc. Eletrônico de Documentos (GED)
- 3 - Groupware
- 4 - Workflow
- 5 - Sistemas para Construção de Bases Inteligentes de Conhecimento
- 6 - Business Intelligence (BI)
- 7 - Mapas de Conhecimento
- 8 - Ferramentas de Apoio à Inovação
- 9 - Ferramentas de Inteligência Competitiva
- 10 - Portais do Conhecimento

Fonte: BARONI; FERREIRA (2001)

Groupware e Comunidades Virtuais de Prática

- ❑ Grupos de trabalho geograficamente dispersos
- ❑ Estilo “*push*”
- ❑ Vizinhança (geográfica x de interesses)
- ❑ Grupos de *chat*, conferência eletrônica, fóruns de discussão, mensagens instantâneas
- ❑ Gestão de conteúdo: FAQ, bases de conhecimento, armazenamento seletivo de e-*mails*

5 Fatores Críticos para uma Comunidade Virtual

- ☐ Conteúdo:
 - Útil, rico, dinâmico e atual
- ☐ Abrangência:
 - Focada, compatível, interessante
- ☐ Participação:
 - Comprometida, ativa e cordial
- ☐ Divulgação:
 - Ampla, honesta e permanente
- ☐ Mediação:
 - Atenta, competente e compreensiva

Fonte: TEIXEIRA (2002)

Gestão do Conhecimento

Conclusões sobre TI & KM

- ❑ Não existe a melhor categoria de ferramenta de KM
 - ❑ A ferramenta adequada depende do tipo de problema
 - ❑ Forte concentração na dimensão explícita e nos processos de codificação e transferência
 - ❑ Tendência de aglutinação de funcionalidades nos portais
 - ❑ *"O importante não é a tecnologia usada para fazer a comunicação, mas o seu conteúdo."*
-