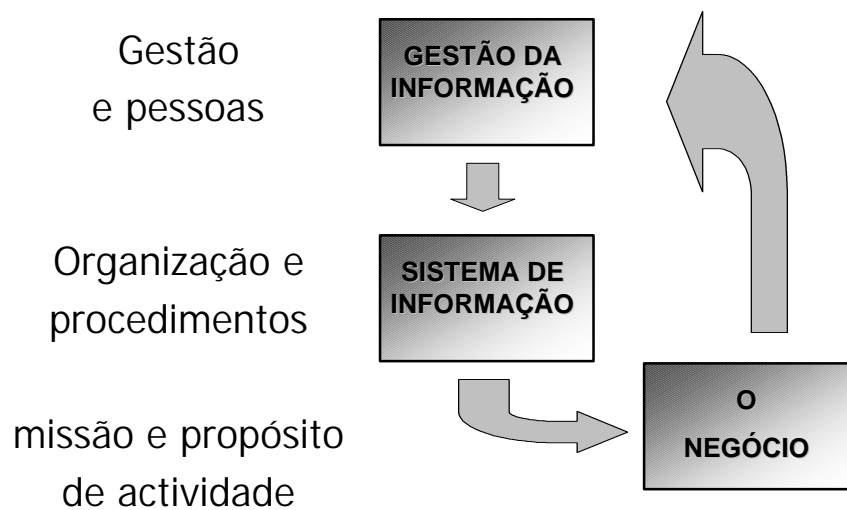


Gestão do conhecimento

Uma introdução ao tema

Luis Manuel Borges Gouveia
lmbg@ufp.pt
Abril de 2001

O SI, a GI e o Negócio



Transformação na economia

- economias baseadas em conhecimento
- produtividade
- novos produtos e serviços
- conhecimento como um activo
- competitividade baseada no tempo
- produtos com menores ciclos de vida
- economia turbulenta
- escassez de mão de obra especializada

Transformação na organização

- compressão dos níveis de decisão
- descentralização
- flexibilização
- independência quanto à localização (global)
- baixos custos de transacção
- potenciação dos recursos humanos
- trabalho colaborativo

Produtos baseados na informação e conhecimento

- necessitam um grande esforço de aprendizagem e conhecimento para produzir
- podem ser:
 - produtos baseados em informação
 - produtos tradicionais (bens)
 - serviços
 - incorporar quantidades variadas de informação e logística

A organização baseada no conhecimento

- definição de conhecimento
 - inclui informação, relações sociais, know-how, competências, ...
 - activo estratégico, crucial para a produtividade
 - muda baseado em nova informação
 - criação de valor por integração de conhecimento especializado
- tipos de conhecimento
 - explícito (codificado); tácito (know-how)
- estratégia
 - desenvolvimento das competências de base

A gestão do conhecimento

- gestão sistemática e activa de repositórios de conhecimento
 - avaliação constante dos activos
 - procura de novo valor
 - organização e potenciação
 - registo e difusão
 - comunicação e partilha
 - identificação de fontes e recursos
 - codificação e operacionalização

A gestão do conhecimento nas organizações

- Office Automation Systems (OAS)
 - sistemas automáticos de escritório
- Knowledge Work Systems (KWS)
 - sistemas de trabalho baseados em conhecimento
- Group Collaboration Systems (GCS)
 - sistemas de colaboração em grupo
- Artificial Intelligence Applications (AI)
 - aplicações com recurso a Inteligência Artificial

A gestão do conhecimento nas organizações

- trabalho baseado nos dados
 - processamento e disseminação da “papelada” da organização
- trabalho baseado na informação
 - consiste na criação e processamento da informação
- trabalho baseado no conhecimento
 - “knowledge works”
 - concepção de produtos, serviços ou novo conhecimento para a organização

Sistemas automáticos de escritório

- gestão de documentos:
 - processamento de texto
 - publicação assistida por computador
 - processamento de imagens
 - publicação na World Wide Web
 - gestão do fluxo de trabalho
- calendarização
 - calendários electrónicos
 - groupware
 - intranets

Sistemas automáticos de escritório

- sistemas de apoio à comunicação
 - correio electrónico e correio de voz (*voice mail*)
 - vídeoconferência
 - sistemas de resposta digitais
 - groupware e intranets
- gestão de dados
 - sistema de gestão de bases de dados
 - folhas de cálculo
 - interfaces amigáveis com bases de dados centrais
 - sistemas de documentação (convertem documentos e imagens em formato digital)

Distribuir conhecimento

- gerir e coordenar o trabalho dos profissionais de dados e conhecimento
- integrar a informação local com todos os níveis e funções da organização
- ligar a organização com o exterior
- exige que as funções do *sistema de informação* estejam funcionais
 - processamento, comunicação e partilha
- exige que as funções da *gestão da informação* estejam funcionais
 - integração, coordenação e potenciação

Criação de conhecimento

- Knowledge Work Systems
 - sistemas de informação que auxiliam os profissionais do conhecimento a criar e a integrar novo conhecimento na organização
- profissionais do conhecimento (*knowledge Workers*)
 - mantem o conhecimento actualizado na organização
 - são os consultores internos nas suas áreas de especialidade
 - agentes de mudança: avaliam, iniciam e promovem projectos de mudança

Criação de conhecimento

- sistemas de CAD/CAM (*Computer Aided Design/Computer Aided Manufacturing*)
 - proporciona o controlo de design e produção industrial
- realidade virtual (*Virtual Reality*)
 - suporta a interacção, imersão e simulação de situações e objectos do mundo real
- estações de trabalho especializadas (*Workstations*)
 - microcomputadores do topo de gama usados para suporte da actividade dos trabalhadores do conhecimento

Partilha de conhecimento

- groupware
 - permite a colaboração interactiva e a criação e aprovação de documentos
- intranets
 - adequado quando existe informação estável num repositório central
- funções do groupware:
 - publicação, reprodução e registo de discussões
 - gestão de documentação e de gestão de fluxos de trabalho
 - segurança, portabilidade e desenvolvimento de aplicações específicas

Inteligência Artificial e a gestão do conhecimento

- preserva conhecimento especializado
- criação e incremento de bases de conhecimento
- mecanismo não sujeito a emoções, fadiga, preocupação e crises
- eliminação de ocupações de rotina e de pouco valor acrescentado
- potencial para captura do conhecimento humano em domínios limitados do conhecimento

Impacto das tecnologias de informação na organização

- transaccional
 - processo não estruturado nas transacções de rotina
- geográfico
 - as transferências electrónicas tornam os processos independentes da geografia
- automatização
 - substitui e reduz o trabalho humano
- analítico
 - utiliza métodos analíticos complexos
- informacional
 - introduz grandes quantidades de informação detalhada nos processos

Impacto das tecnologias de informação na organização

- sequencial
 - possibilita mudanças na sequnciação das tarefas
- gestão do conhecimento
 - permite capturar, dessiminar conhecimento e competências para melhorar os processos
- monitorização
 - permite a monitorização do estado da tarefa, entradas e saídas de dados relacionadas
- desintermediação
 - permite ligar as partes directamente, libertando da necessidade de intermediários

Davenport e Short, 1990