

# Gestão do conhecimento

## Conceitos associados



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

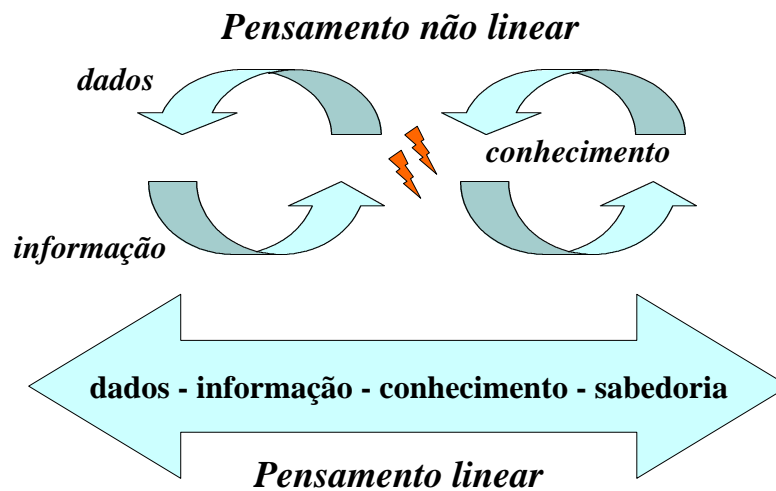
# Definição de Gestão do Conhecimento



- *KM - Knowledge Management*

- é um processo de grupo que combina o domínio de conhecimento humano (tácito e explícito) com o objecto do domínio da informação e dos dados com o objectivo de criar valor (mercado ou cultura)

## Conhecimento e objectos



## Frases...

- *"in the post-capitalism, power comes from transmitting information to make it productive"*  
Peter Drucker
- *"wisdom is not a product of schooling but the lifelong attempt to acquire it"*  
Albert Einstein
- *"knowledge is a justified belief that increases an entity's capacity for effective action"*  
Nonaka, 1994 & Huber, 1991

## Informação versus conhecimento

- Fluxo de mensagens ou significado que pode adicionar, reestruturar ou modificar conhecimento

Machup, 1983

- a informação como matéria prima para a produção de conhecimento

## Tipos de conhecimento

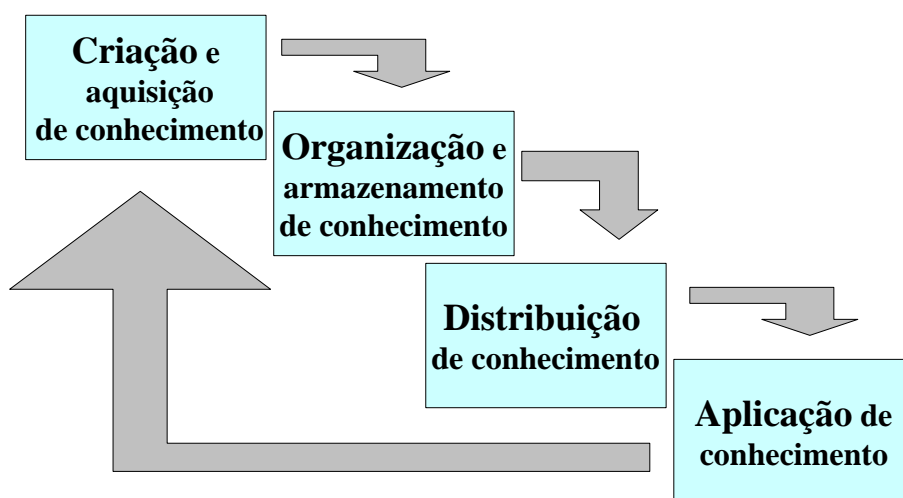
	<b>individual</b>	<b>social</b>
<b>explícito</b>	consciente	objectivo
<b>implícito</b>	automático	colectivo

Spender, 1996

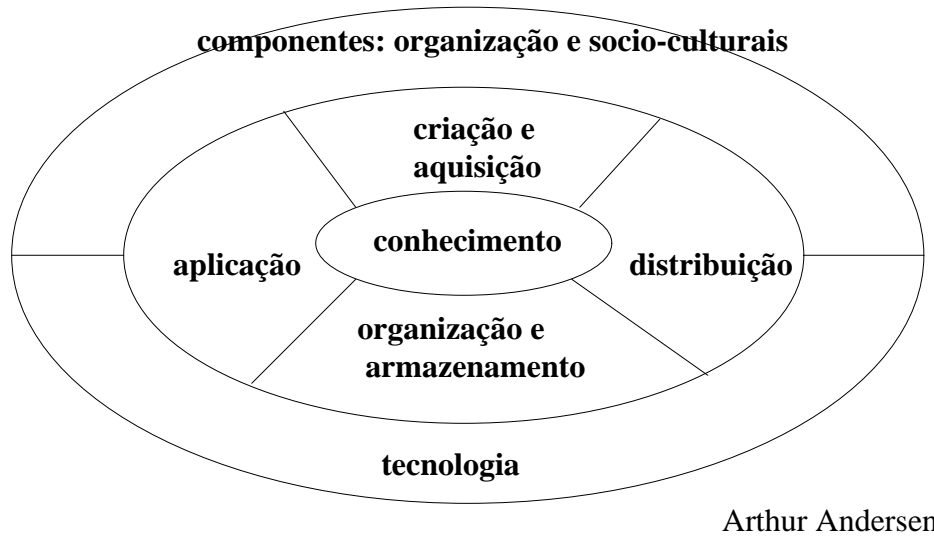
## Importância do conhecimento

- Dinâmica competitiva
  - destruição criativa (Schumpeter, 1934)
- perspectiva da empresa baseada em recursos
  - recursos da empresa como base da sua competitividade estratégica (Barner, 1986 e Porter, 1991)
  - conhecimento e competências como recurso estratégico (Grant, 1991)

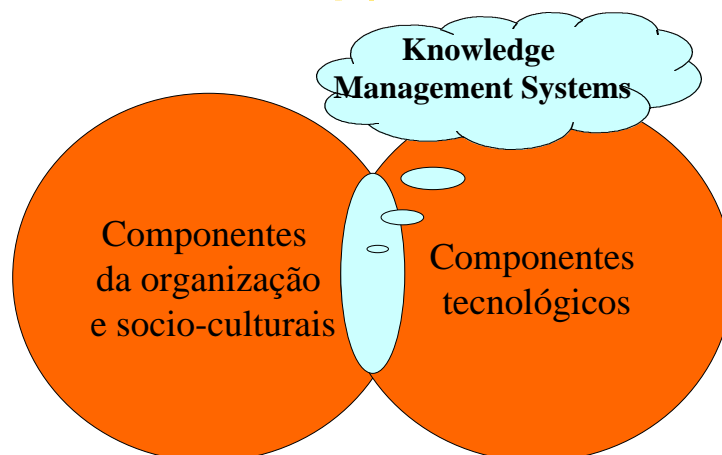
## Processo de gestão do conhecimento



## Visão integrada da gestão do conhecimento



## Componentes da gestão do conhecimento

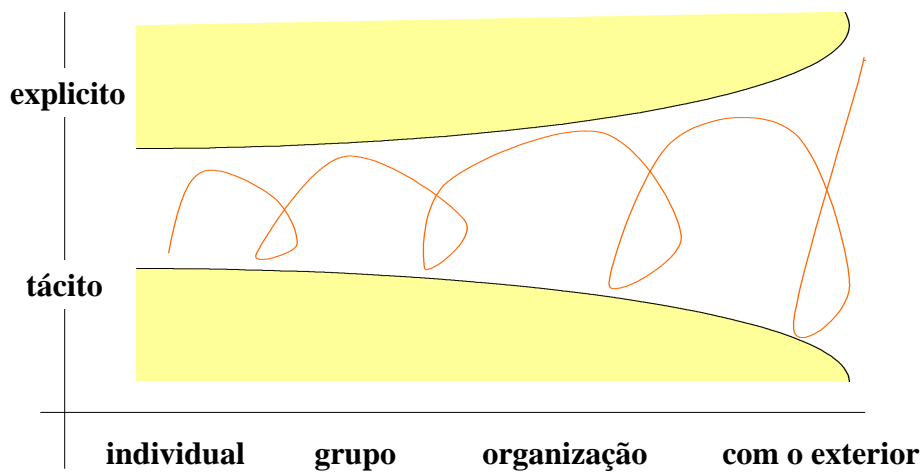


## Criação de conhecimento

	tácito	explícito
tácito	socialização	externalização
explícito	internalização	combinação

Nonaka, 1994

## A criação de conhecimento na organização



Nonaka, 1994

## Aquisição de conhecimento

- fertilização de conhecimento
  - as organizações otêm novo conhecimento por cruzamento de novas fontes (individuos ou outras organizações) - Huber, 1991
  - a integração em grande escala de conhecimento constitui um desafio

## Organização e armazenamento de conhecimento

- memória organizacional (Walsh & Ungson, 1991)
  - individuos
  - cultura da organização: mode de aprendizagem de entender, pensar e sentir, partilhado e transmitido entre os membros da organização (Schein, 1984)
  - processos e procedimentos
  - ecologia: espaço de trabalho físico (peopleware, DeMarco & Lister, 1987)
  - arquivos (papel e digital)

## Memória organizacional

- pesquisa e recuperação
  - o que está contido nessa memória?
  - onde está e em que formato?
  - como ter acesso?
  - oportunidade, precisão e relevância da recuperação
- onde estão as competências?
- quem sabe, quem já fez, como fez, o que aconteceu, como melhorar, o eu não vale a pena repetir...

## Distribuição do conhecimento

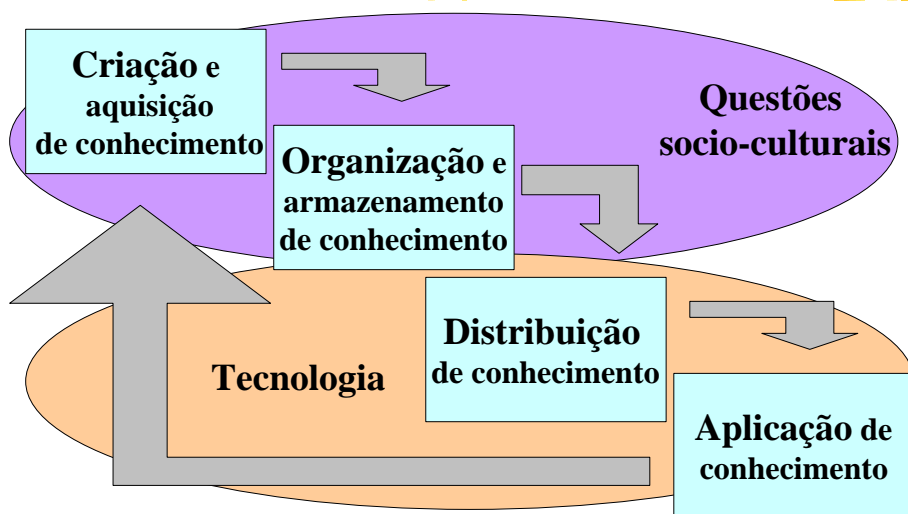
- comportamento organizacional
- comunicação e ciências da comunicação
- tecnologias da comunicação
- psicologia, sociologia e antropologia
- mais?!



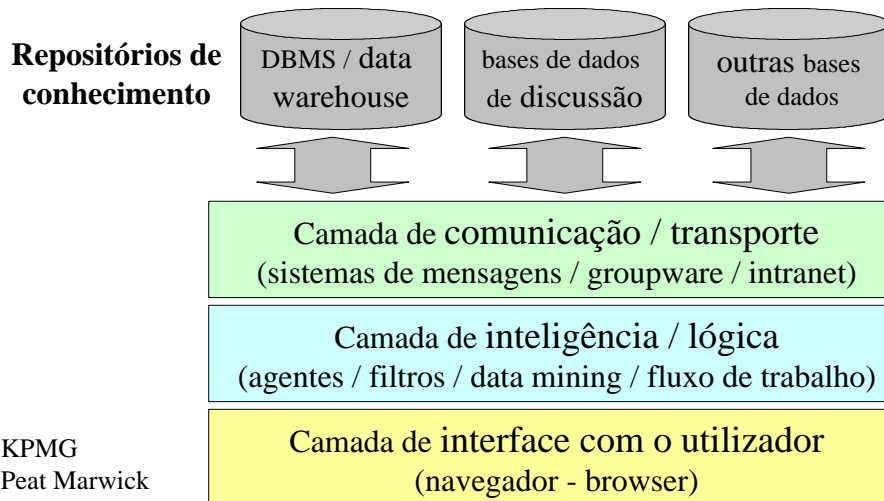
## Utilização do conhecimento

- criar incentivos para a utilização do conhecimento
- aumentar a capacidade de aprendizagem e absorção de novo conhecimento

## Processo de gestão do conhecimento



## Arquitectura tecnológica



## Repositórios de conhecimento

- bases de dados de documentos baseadas em computador
- incluem conteúdos:
  - conhecimento factual / procedimentos (manuais, etc.)
  - boas práticas
  - bases de dados de discussão (foruns, news, memos, dossiers, relatórios, etc.)
  - directórios e páginas amarelas da organização
  - directório de assuntos / temas de especialização

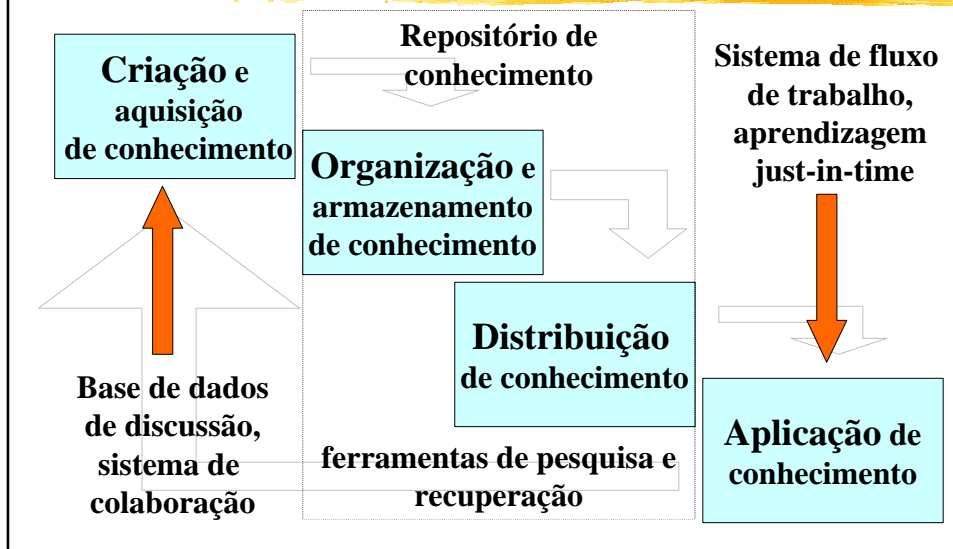
## Ambientes tecnológicos de suporte à gc

- intranet
  - servidor e browser web
  - SGBD relacional (gestão de documentos)
  - ferramentas de publicação HTML
  - ferramentas de pesquisa e recuperação
- groupware
- sistemas de mensagens

## Características do suporte tecnológico

- escalabilidade
- independência das plataformas de hardware
- consistência e facilidade de uso de interface
- gestão e acesso a dados multimédia em múltiplos formatos
- acesso combinado a novos sistemas e a sistemas de legado
- controlo e segurança de acesso

## Processo de gestão do conhecimento



## Processo de gestão do conhecimento

