

Gestão do conhecimento

Conceitos associados



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

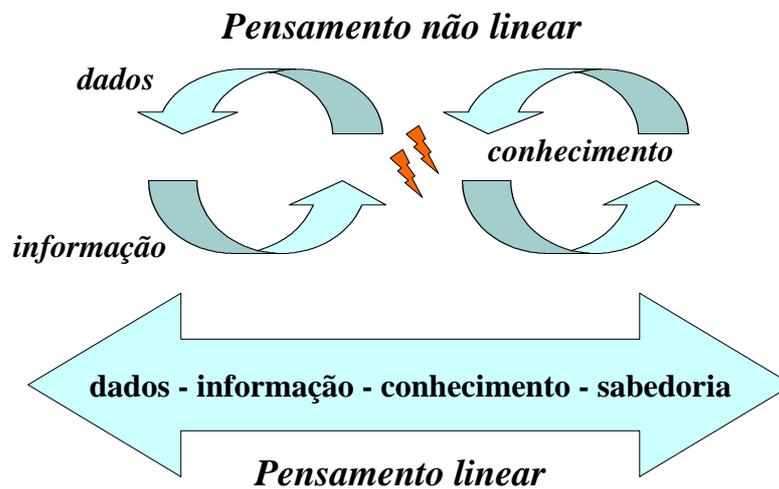
Definição de Gestão do Conhecimento



- *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

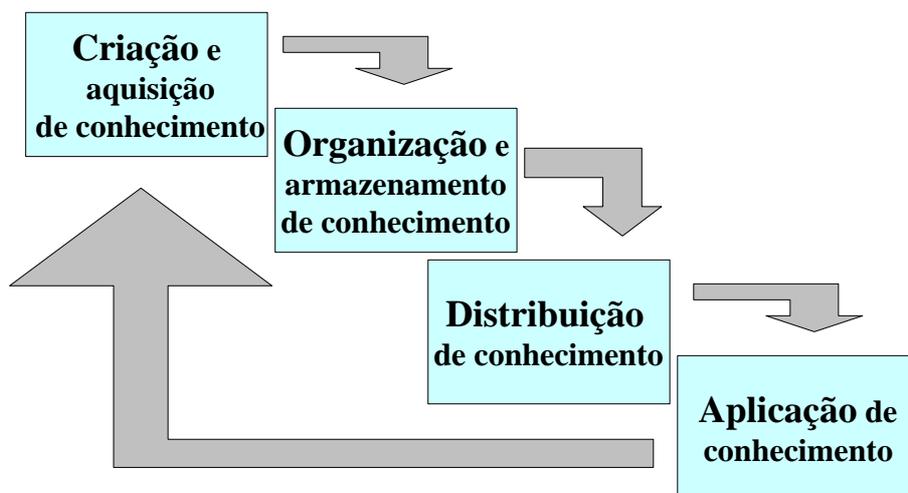
	individual	social
explícito	consciente	objectivo
implícito	automático	colectivo

Spender, 1996

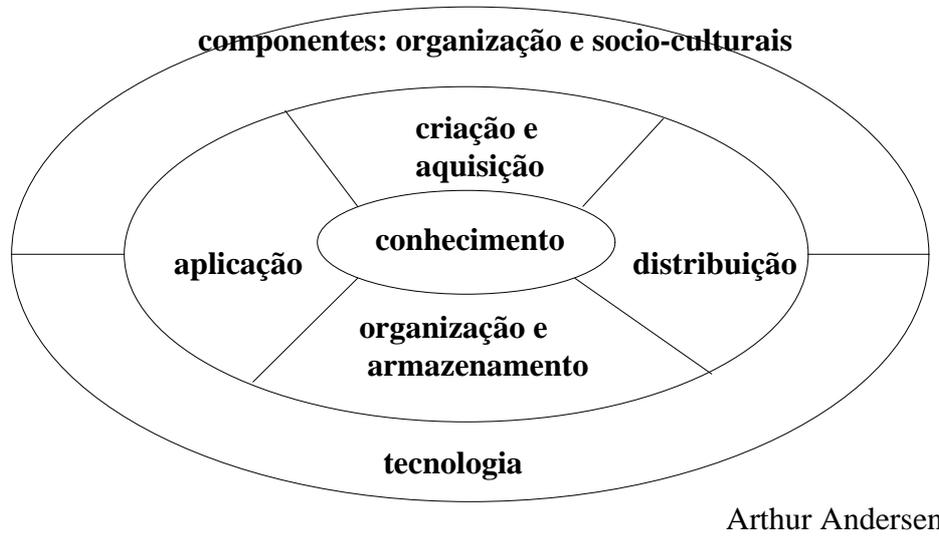
Importância do conhecimento

- 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)

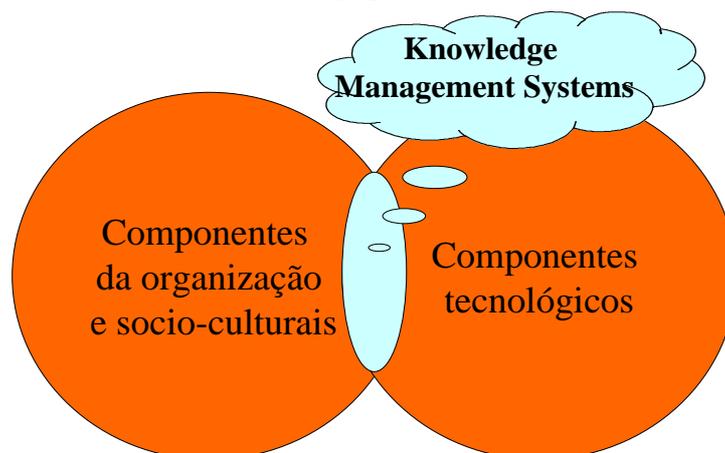
Processo de gestão do conhecimento



Visão integrada da gestão do conhecimento



Componentes da gestão do conhecimento

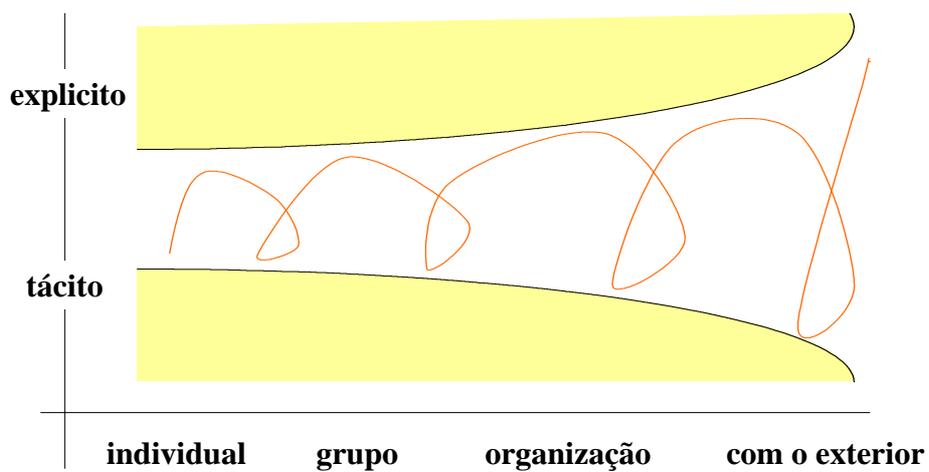


Criação de conhecimento

	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 (indivíduos 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)
 - indivíduos
 - cultura da organização: modo 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...

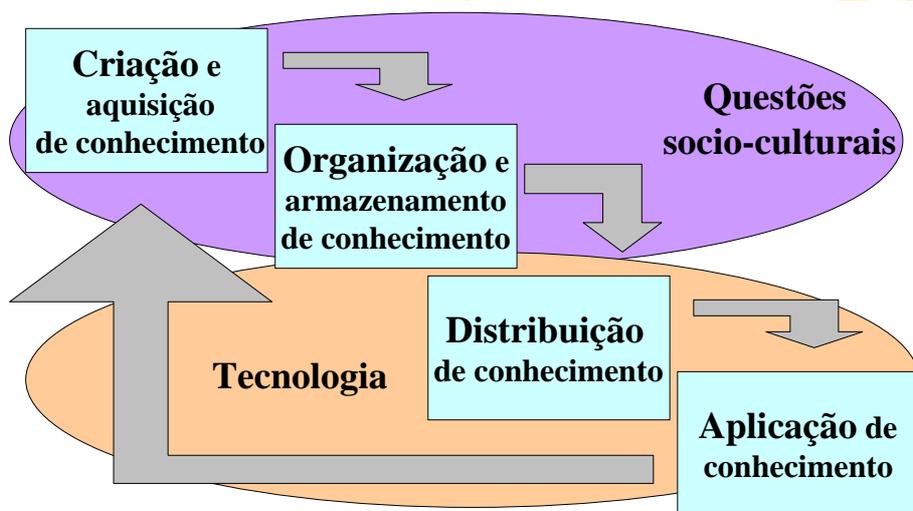
Distribuição do conhecimento

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

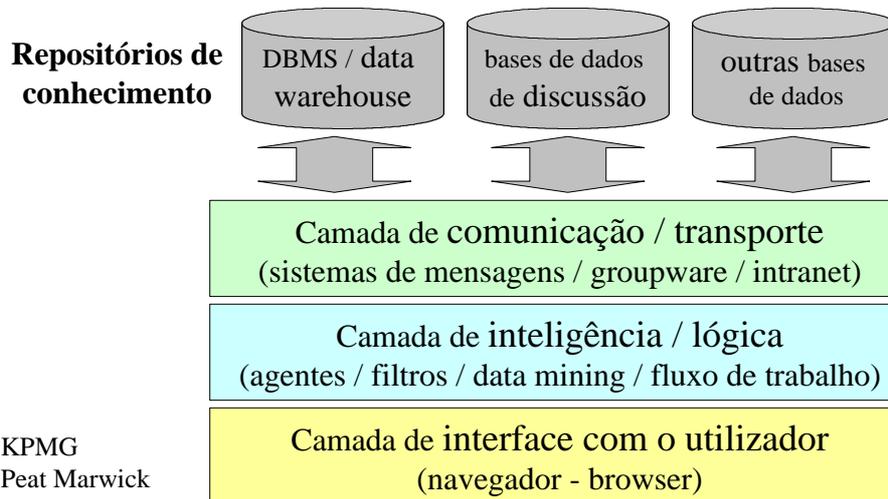
Utilização do conhecimento

- 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

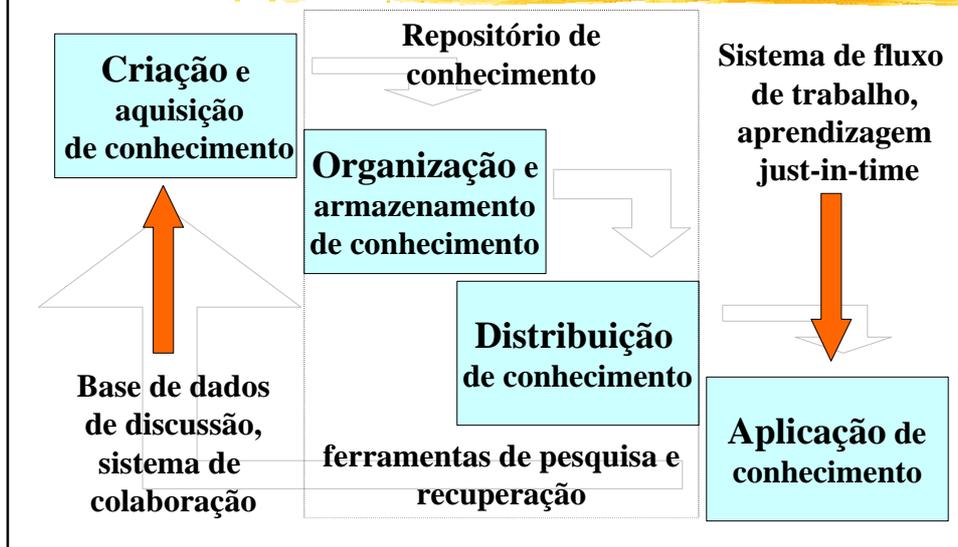
Ambientes tecnológicos de suporte à gc

- 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

