

Gestão do conhecimento

Introdução e conceitos

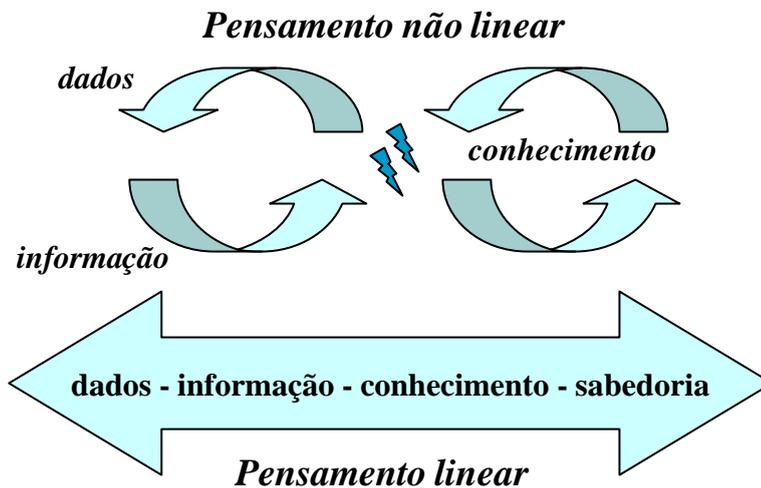
Luis Manuel Borges Gouveia, lmbg@ufp.pt
Janeiro de 2002

Definição de Gestão do Conhecimento

☞ KM - *Knowledge Management*

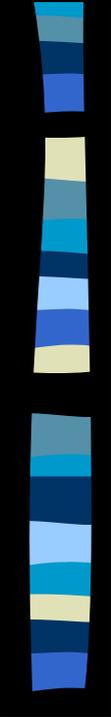
é um processo de grupo que combina o domínio de conhecimento humano (tácito e explícito) e os objectos do domínio da informação e dos dados com o objectivo de criar valor (mercado ou cultura)

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



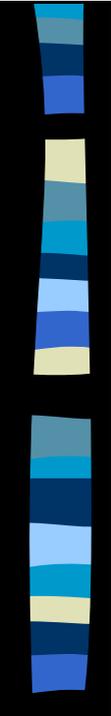
Informação versus conhecimento

☞ a informação como:

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

Machup, 1983

- matéria prima para a produção de conhecimento



Tipos de conhecimento

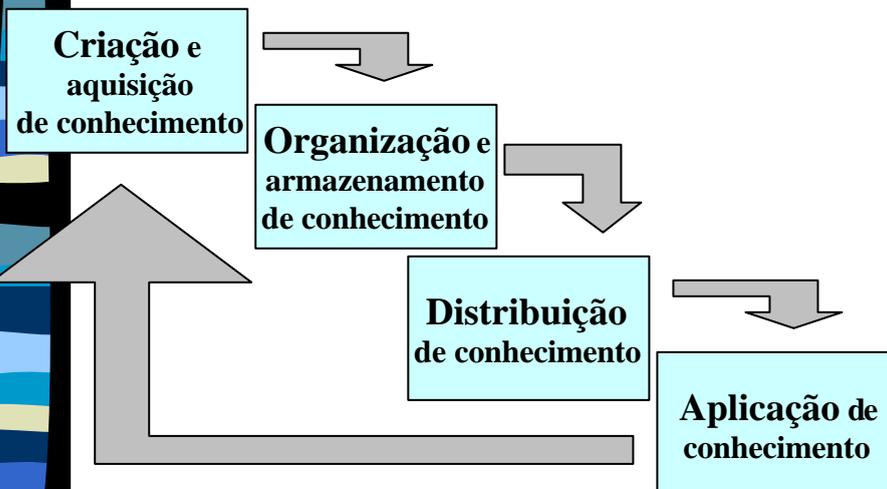
	individual	social
explícito	consciente	objectivo
implícito	automático	colectivo

Spender, 1996

Importância do conhecimento

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

Processo de gestão do conhecimento

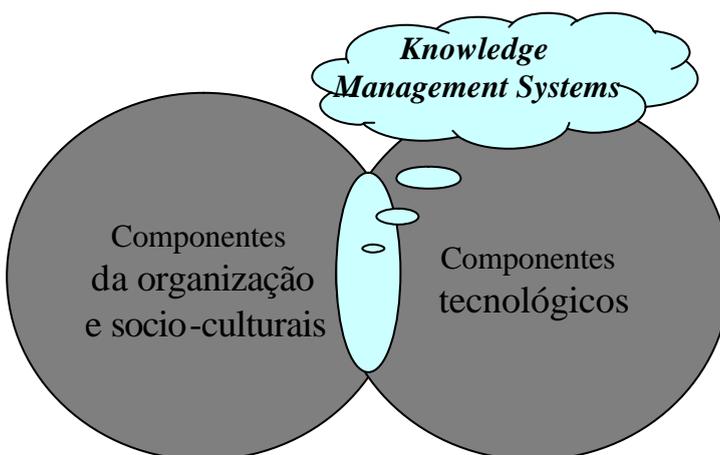


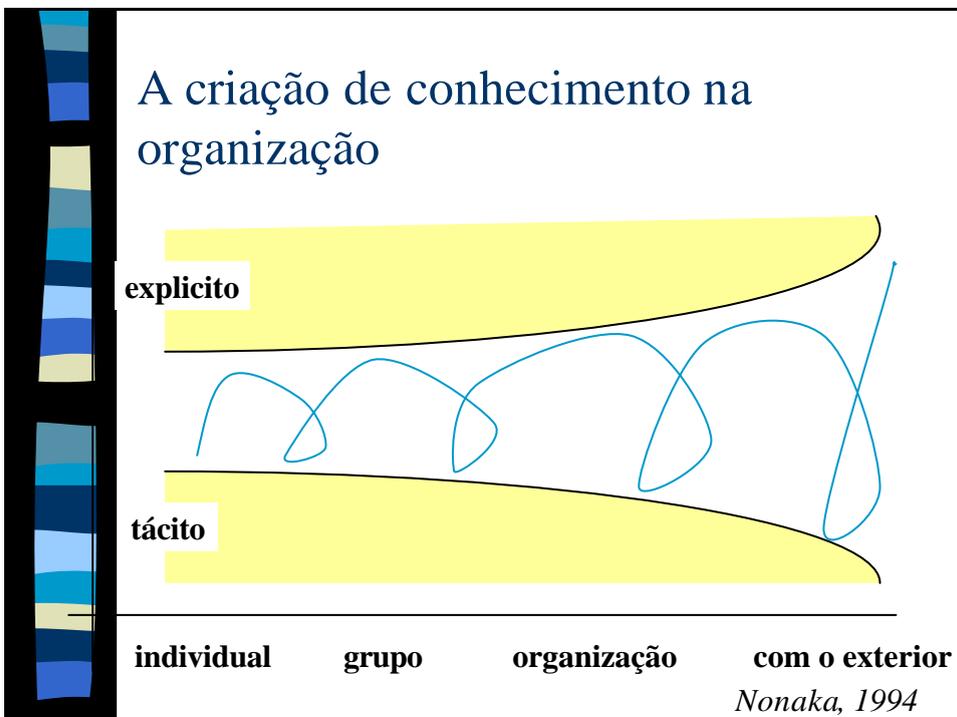
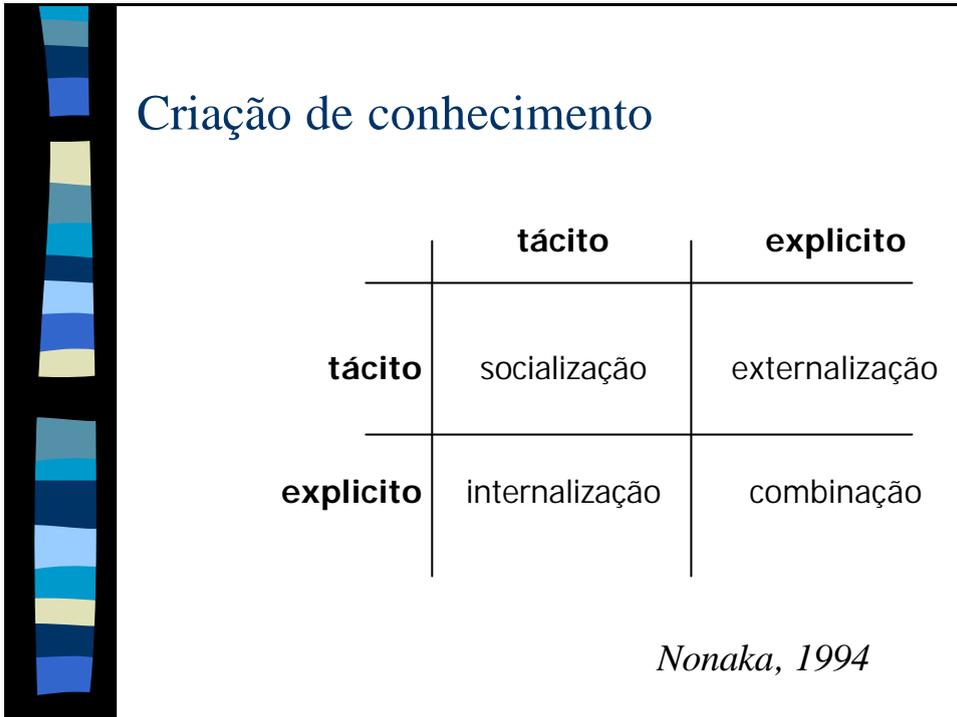
Visão integrada da gestão do conhecimento

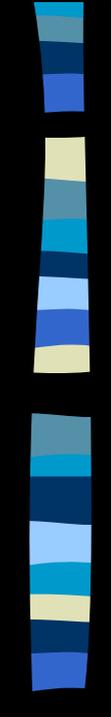


Arthur Andersen

Componentes da gestão do conhecimento



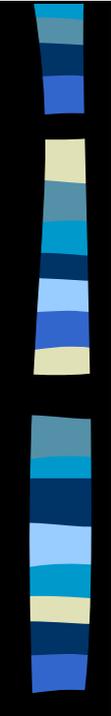




Aquisição de conhecimento

☞ fertilização de conhecimento

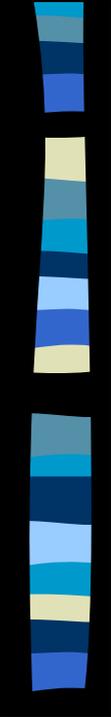
- as organizações otêm novo conhecimento por cruzamento de novas fontes (individuos ou outras organizações) - Huber, 1991
- a integração em grande escala de conhecimento constitui um desafio



Organização e armazenamento de conhecimento

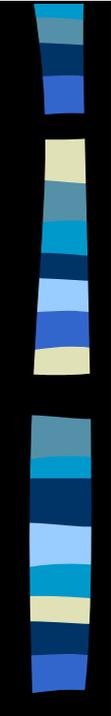
☞ memória organizacional (Walsh & Ungson, 1991)

- individuos
- cultura da organização: modo de aprendizagem relacionado com o 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...



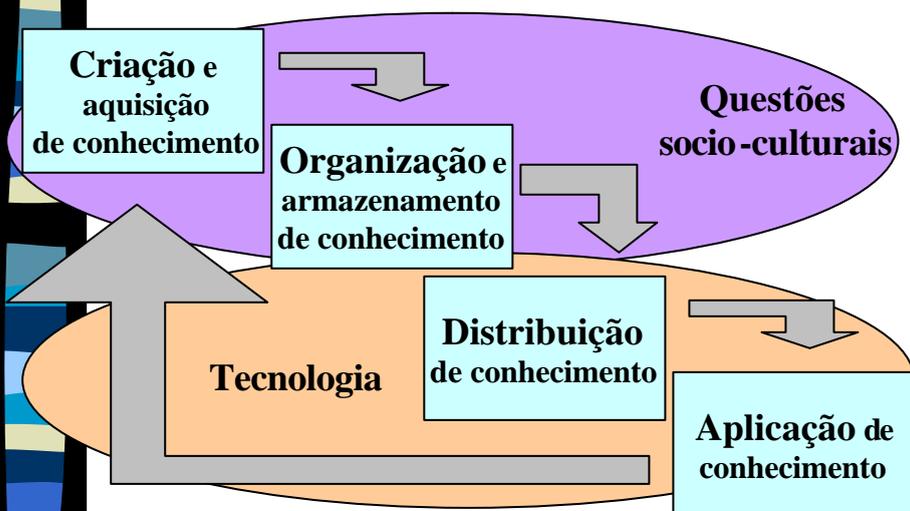
Distribuição do conhecimento

- ☞ comportamento organizacional
- ☞ comunicação e ciências da comunicação
- ☞ tecnologias da comunicação
- ☞ interface homem máquina
- ☞ psicologia, sociologia e antropologia
- ☞ mais?!

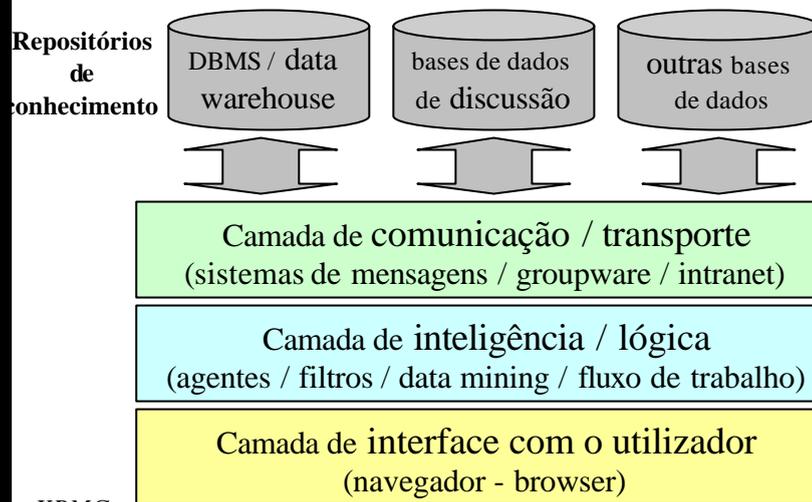
Utilização do conhecimento

- ✍ criar incentivos para a utilização do conhecimento
- ✍ aumentar a capacidade de aprendizagem e absorção de novo conhecimento
- ✍ inovação
- ✍ criação de riqueza
- ✍ valor acrescentado

Processo de gestão do conhecimento

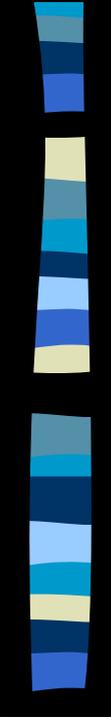


Arquitectura tecnológica



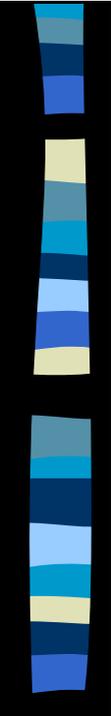
Repositórios de conhecimento

- ✍ 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 gestão do conhecimento

- ✍ intranet
 - servidor e browser web
 - SGBD relacional (gestão de documentos)
 - ferramentas de publicação HTML
 - ferramentas de pesquisa e recuperação
- ✍ groupware
- ✍ sistemas de mensagens
 - infraestrutura básica de comunicação
 - serve de teste à virtualização da actividade na organização



Características do suporte tecnológico

- ✍ escalabilidade
- ✍ independência das plataformas de hardware
- ✍ consistência e facilidade de uso do 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

