

A+



Alterar modo de visualização

Peso da Avaliação 1,50

Prova 56460015

Qtd. de Questões 10

Acertos/Erros 9/1

Nota 9,00

1 Quando se pensa em um Sistema de Gestão do Conhecimento, é comum associar as diversas ferramentas tecnológicas. Isso se deve ao fato de que a Gestão do Conhecimento é um modelo de gestão apoiado pela tecnologia da informação e indivíduos. Entre as principais ferramentas tecnológicas e estruturais utilizadas na implementação de GC organizacional, podemos citar: Portais Corporativos, sistemas gestores de conteúdo, Comunidade de Prática, Ensino a Distância e Sistemas Tutores Inteligentes. No que se refere aos Sistemas Tutores Inteligentes, classifique V para as sentenças verdadeiras e F para as falsas:

- () A principal função dos Sistemas Tutores Inteligentes é adaptar as informações disponíveis nos sistemas educacionais aos fatores cognitivos dos indivíduos, a fim de atender de forma correta seu estilo, interesse e necessidades.
- () Os Sistemas Tutores Inteligentes utilizam a Inteligência Artificial e de alta complexidade exigindo muita experiência dos seus usuários devido às dificuldades de interatividades neles existentes.
- () Os Sistemas Tutores Inteligentes se caracterizam por representar separadamente os recursos utilizados ao ensino com a forma pedagógica de aprendizado, facilitando o processo de comunicação entre professor e aluno.
- () Os Sistemas de Tutoria Inteligente se destacam no contexto de educação a distância por oferecer feedback automatizado aos alunos em caso de dúvida sem a intervenção do professor.

Agora, assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- A** V - F - V - V.
- B F - V - F - F.
- C F - F - F - V.
- D F - F - V - V.

2 Uma organização que não implementa as práticas da gestão do conhecimento possui seus conhecimentos dispersos e desordenados, dificultando a colaboração entre as pessoas. Este fator se agrava ainda mais quando percebemos uma elevada rotatividade de pessoas, pois os ativos da organização ficam guardados somente na cabeça de cada um dos seus colaboradores. A respeito dos processos organizacionais estratégicos, classifique V para as sentenças verdadeiras e F para as falsas:

- () As competências estratégicas das organizações estão voltadas para o ponto de vista do que os colaboradores já sabem e não do que fazem ou irão aprender.
- () As competências estratégicas das organizações tomam como base o conhecimento sendo fortalecido, aplicado e protegido.
- () As competências estratégicas das organizações são um conjunto de habilidades e tecnologias que criam, detêm e compartilham o conhecimento.

() As competências estratégicas das organizações são perdidas quando as pessoas saem da organização, devido ao fato de que elas realizam as tarefas individualmente, ao invés de coletivamente.

Agora, assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- A F - F - V - V.
- B F - F - F - V.
- C F - V - V - F.**
- D V - F - F - V.

3 Comunidade de prática é um grupo de pessoas que compartilham interesses, um conjunto de problemas ou uma paixão sobre um tópico e que aprofundam seu conhecimento na área pela interação regular. Cada comunidade tem seu estilo próprio e interação, isso decorre do padrão de atividades e resulta num conjunto de ferramentas que podem mudar ao longo do tempo. Entre os principais benefícios da Comunidade de Prática numa organização, assinale a alternativa CORRETA:

- A Facilitar a vida dos empregados através da interação entre os especialistas e executivos através dos fóruns, chats e outras ferramentas importantes para o processo de tomada de decisão via cronogramas das atividades planejadas e realizadas pelos demais usuários de uma intranet.
- B Facilitar a vida dos empregados através de intranet que englobam sites para colaboradores, contendo apenas notícias e conteúdos institucionais.
- C Facilitar a vida dos empregados através do compartilhamento de experiências e, até mesmo, através dos fóruns, chats e outras ferramentas importantes para o processo de tomada de decisão. Viabilizam o acesso rápido a um conjunto de informações, tais como relatórios, atas, currículos e memorandos, tornando mais simples a tarefa de decidir.**
- D Facilitar a vida dos executivos através do processo de tomada de decisão e de indicadores gerenciais sobre a produtividade das pessoas e seus departamentos.

4 A descoberta de conhecimento tem por função transformar dados em informação (por interpretação), derivar novas informações das existentes (por elaboração) e adquirir novo conhecimento (pelo aprendizado). Para ilustrar a importância da Gestão do Conhecimento, Terra (2004) apresenta uma série de características a serem percebidas nas organizações pela falta da Gestão de Conhecimento. Com relação a estas características, analise as sentenças a seguir:

- I- Quando as tecnologias utilizadas na organização são de última geração e as pessoas sabem utilizá-las.
- II- Quando as informações disponíveis apresentam-se redundantes ou repetidas com mecanismo de busca limitados.
- III- Quando os profissionais da organização não são formados e/ou especialistas na área da tecnologia da informação.
- IV- Não há indicadores para medir fluxos de conhecimento e satisfação dos colaboradores.

Agora, assinale a alternativa CORRETA:

FONTE: TERRA, José C. Cyrineu. Perspectiva prática da implantação da Gestão do Conhecimento na era do conhecimento. SBGC. São Paulo: Serinews, 2004.

- A Somente a sentença II esta correta.
- B** As sentenças II e IV estão corretas.
- C As sentenças I, III e IV estão corretas.
- D As sentenças I, II e III estão corretas.

5 De fato, compreendemos mais facilmente a gestão do conhecimento a partir do que significa a sua ausência, ou seja, quando percebemos falta de relação entre estratégia e conhecimento, falta de colaboração entres os funcionários, conhecimento disperso e não ordenado e fraca infraestrutura tecnológica, ausência de processos e métricas para medir o desempenho e satisfação dos trabalhos realizados, entre outros fatores. No que se refere à criação do processo de gestão do conhecimento, classifique V para as sentenças verdadeiras e F para as falsas:

- ☐ () A criação do conhecimento é onde indivíduos, grupos e organizações ultrapassam o limite do velho para o novo eu, por meio da obtenção de novo conhecimento.
- ☐ () Fazem parte da compilação dos processos de gestão do conhecimento etapas como identificação do conhecimento, criação do conhecimento, armazenamento do conhecimento, compartilhamento de conhecimento e utilização do conhecimento.
- ☐ () O processo de gestão do conhecimento organizacional alimenta a inovação sobre forma de produto, serviços e sistemas e necessariamente o conhecimento não precisa ser compartilhado com os outros.
- ☐ () O processo de criação do conhecimento depende de informações e conhecimentos advindos do meio interno e externo, onde o conhecimento, fruto de um processo constante de interação, para ser ampliado, organizacionalmente, necessita ser compartilhado e difundido entre os diferentes níveis da organização.

Agora, assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- A F - F - V - V.
- B** V - V - F - V.
- C F - F - V - F.
- D V - F - F - V.

6 Conhecimento é um ativo organizacional e, ao mesmo tempo, reside em indivíduos. Portanto, projetos de Gestão do Conhecimento devem ser orientados para pessoas. É preciso compreender porque as TICs sozinhas não conseguem atender às demandas da Gestão do Conhecimento. Um bom começo é analisar como a Tecnologia da Informação e da Comunicação evoluiu nas organizações. No que se refere à tecnologia de informação, infraestrutura e ferramentas para a Gestão do Conhecimento, analise as sentenças a seguir:

- I- O objetivo das ferramentas de GC é modelar parte do conhecimento existente nas cabeças das pessoas e nos documentos corporativos, disponibilizando-o para toda a organização.
- II- Grande parte das organizações utilizam ferramentas de GC que independem das competências das pessoas envolvidas devido à computação cognitiva com agentes inteligentes que substituem a ação humana nos processos e decisões.
- III- A utilização da tecnologia só vai agregar valor às práticas de Gestão do Conhecimento se o

capital humano das organizações souber aplicá-lo corretamente conforme as necessidades organizacionais.

IV- O avanço tecnológico viabiliza ferramentas de negócios inteligentes e integrados que possibilitam a prática de Gestão de Conhecimento através das ferramentas baseadas na intranet, Gestão Eletrônica de Documentos (GED), Groupware, Workflow, Sistemas para Construção de Bases Inteligentes de Conhecimento, Business Intelligence (BI), Mapa de Conhecimento e Ferramentas de Apoio à Inovação.

Agora, assinale a alternativa CORRETA:

- A As sentenças I, III e IV estão corretas.
- B As sentenças II e IV estão corretas.**
- C As sentenças I, II e III estão corretas.
- D Somente a sentença II está correta.

7 Devido à competitividade acirrada do mercado de trabalho, as organizações buscam cada vez mais formas de medidas de Gestão do Conhecimento, Inteligência Competitiva e Capital Intelectual de forma que possam avaliar e controlar melhor seus ativos tangíveis e intangíveis. No que se refere aos indicadores do Capital Intelectual, classifique V para as sentenças verdadeiras e F para as falsas:

() É preciso acompanhar quantas pessoas estão capacitadas em Gestão do Conhecimento, se há efetiva participação em grupos de discussões pelos colaboradores e também a quantidade de documentação disponível na memória organizacional.

() É preciso identificar o que as pessoas podem melhorar e comparar o desempenho das pessoas nas execução das atividades.

() É impossível mensurar o capital intelectual dos indivíduos, pois foge da capacidade da organização entender aspectos psicológicos dos seus colaboradores.

() É preciso acompanhar o nível de satisfação e desempenho dos colaboradores medindo sua eficiência nas atividades e seus resultados de trabalho realizado.

Agora, assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- A V - F - V - F.
- B V - V - F - V.**
- C F - V - V - F.
- D V - V - F - F.

8 A tecnologia da informação, que é gerada e explicitada devido ao conhecimento das pessoas, tem sido, ao longo do tempo, cada vez mais empregada como instrumento para os mais diversos fins. É utilizada por indivíduos e organizações para acompanhar a velocidade com que as transformações vêm ocorrendo no mundo; para aumentar a produção, melhorar a qualidade dos produtos; como suporte à análise de mercados; para tornar ágil e eficaz a interação com mercados, com clientes e até com competidores. Sobre as ferramentas descritas por Terra (2004) que possibilitam a prática de GC, classifique V para as sentenças verdadeiras e F para as falsas:

- () Groupware: permite que grupos de pessoas possam trabalhar em conjunto, mesmo havendo a distância, aumentando a colaboração e a comunicação interpessoal.
- () Sistemas para a Construção de bases inteligentes de conhecimento: permite a partilha de informações de forma estática com foco nas estratégias internas da organização.
- () Software de Inteligência Competitiva: trata de oferecer informações de tomada de decisão sobre o ambiente da organização utilizando técnicas da computação ubíqua, ontologias e web semânticas.
- () Business Intelligence (BI): permite manipular grande quantidade de dados operacionais, via ferramentas de mineração de dados como o Data Mining e o Data Warehouse.

Agora, assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

FONTE: TERRA, José C. C. Perspectiva prática da implantação da Gestão do Conhecimento na era do conhecimento. SBGC. São Paulo: Serinews, 2004.

- A V - V - F - V.
- B V - F - F - F.**
- C F - V - V - F.
- D V - F - V - V.

9 Todos os colaboradores de uma organização e, de forma especial, sua alta administração, vêm utilizando o conhecimento com mais frequência voltado aos conceitos práticos de que há organizações que aprendem, aprendizagem com feedback loop, ciclos de conversão do conhecimento tácito e explícito, entre outros. Como resultado visível dos benefícios da gestão do conhecimento em uma organização, classifique V para as sentenças verdadeiras e F para as falsas:

- () Construir processos organizacionais que possam proteger os ativos da informação e do conhecimento existente na empresa.
- () Desenvolver novas capacidades entre os funcionários, tornando-os mais inovadores e competitivos.
- () Eliminar a realização de atividades burocráticas e de baixo valor, a fim de reduzir custos e retrabalhos.
- () Minimizar a colaboração entre os funcionários e seu acesso às fontes de informações e de aprendizagem.

Agora, assinale a alternativa que apresenta a sequência CORRETA:

- A F - F - V - V.
- B V - V - V - F.**
- C V - F - F - V.
- D V - F - V - F.

10 As organizações estão adotando iniciativas para gerenciar o conhecimento em busca de vantagem competitiva sustentável. A gestão do conhecimento pode ser considerada um conjunto de processos que visa à criação, armazenamento, disseminação, utilização e mensuração do conhecimento dentro da organização. Para refletir os resultados estratégicos ou operacionais destas

organizações, existem diversos indicadores voltados às iniciativas de gestão de conhecimento e capital intelectual. Diante desta análise, sobre exemplos de indicadores da gestão do conhecimento e capital intelectual, assinale a alternativa CORRETA:

- A Quantidade de recursos tecnológicos integrados para a gestão do conhecimento, quantidade de pessoas certificadas em gestão de projetos e quantidade de pessoas formadas na área de desenvolvimento de software.
- B Quantidade de processos organizacionais institucionalizados, qualidade de defeitos registrados, aumento do escopo e custo do projeto, quantidade de pessoas formadas e treinadas em gestão do conhecimento etc.
- C Quantidade de grupos de discussão existentes, aumento de produtividade, recursos tecnológicos planejados versus realizados no projeto de software, a redução de reclamações dos clientes etc.
- D** Quantidade de pessoas formadas e treinadas em gestão de conhecimento, quantidade de grupos de discussão existentes, quantidade de documentos disponíveis na memória organizacional, aumento de produtividade, redução de reclamações dos clientes etc.

Imprimir