

GESTÃO DO CONHECIMENTO

CONCEITO BÁSICO

É o processo de geração (criação – aquisição – fusão – síntese), codificação (captura – adaptação – representação) e transferência (difusão – movimento) de conhecimento

TIPOS DE CONHECIMENTO

EXPLÍCITO: transmitido por linguagem formal (processado)

TÁCITO (IMPLÍCITO): transmitido a partir do exemplo, da convivência.

GESTÃO DO CONHECIMENTO

Socialização: criação do conhecimento tácito – compartilhamento de experiências – treinamento/reuniões/interações.

Externalização: articulação (ligação – junção) do conhecimento tácito com o explícito – analogias/metáforas/modelos.

Combinação: troca de informações explícitas, uso da tecnologia da informação – mídias/documentos/educação formal.

Internalização: Aprendizado de um novo conhecimento, vivência pelos membros da organização – operacional/prática.

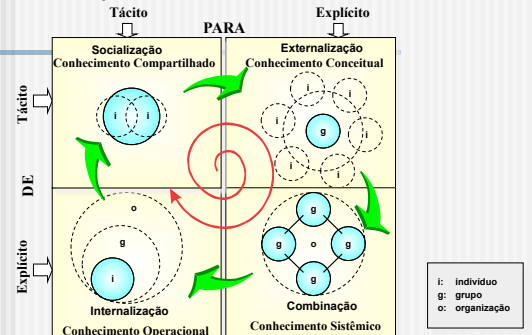
GESTÃO DO CONHECIMENTO

CONHECIMENTO TÁCITO E EXPLÍCITO

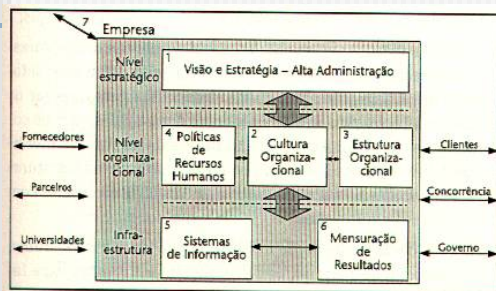
SOCIALIZAÇÃO	TÁCITO PARA TÁCITO	COMUNIDADE
EXTERNALIZAÇÃO	TÁCITO PARA EXPLÍCITO	MEMÓRIA
COMBINAÇÃO	EXPLÍCITO PARA EXPLÍCITO	SISTEMAS
INTERNALIZAÇÃO	EXPLÍCITO PARA TÁCITO	TREINAMENTO

GESTÃO DO CONHECIMENTO ESTA INTRINSICAMENTE LIGADA À CAPACIDADE DAS ORGANIZAÇÕES EM UTILIZAREM E COMBINAREM AS VÁRIAS FONTES DE CONHECIMENTO PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS.

Espiral do Conhecimento



GESTÃO DO CONHECIMENTO

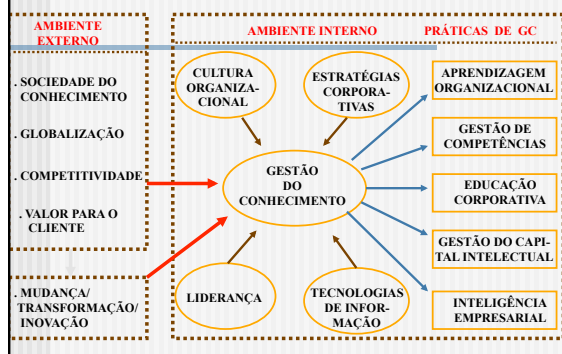


ORGANIZAÇÃO BASEADA NO CONHECIMENTO

Uma organização baseada no conhecimento é uma organização de aprendizagem que reconhece o conhecimento como um recurso estratégico, e cria conhecimento que pode ser processado internamente e utilizado externamente, aproveitando o potencial de seu capital intelectual, onde o trabalhador do conhecimento é o componente crítico.

FORTE: GARVIN, D. A. Building a learning organization. Harvard Business Review, Vol. 71 Issue 4, p. 78-91. Jul/Aug 1993.

GESTÃO DO CONHECIMENTO - CONDICIONANTES DOS AMBIENTES EXTERNO/INTERNO E PRINCIPAIS PRÁTICAS



GESTÃO DO CONHECIMENTO

CAPACIDADE DE RESPOSTA: habilidade de atender e acompanhar às demandas e mudanças do mercado.

INOVAÇÃO: contínuo e sucessivo fomento à criatividade, compartilhamento de ideias e conhecimento.

COMPETÊNCIA: captar/catalogar o conhecimento, a experiência e o saber e disponibilizar a todos.

EFICIÊNCIA: saber o que as pessoas sabem para minimizar o esforço da reinvenção e do retrabalho.

GESTÃO DO CONHECIMENTO - PROCESSOS

Identificação: competências essenciais para a organização.

Captura: aquisição conhecimento, criar e manter competências.

Seleção e validação: filtrar o conhecimento, qualidade e síntese.

Organização e armazenagem: recuperação fácil rápida e correta.

Compartilhamento: acesso e distribuição – difusão.

Aplicação: efetivo uso do que se tem em situações reais.

Criação do conhecimento: pesquisa, experimentação e inovação.

GESTÃO DO CONHECIMENTO - FERRAMENTAS

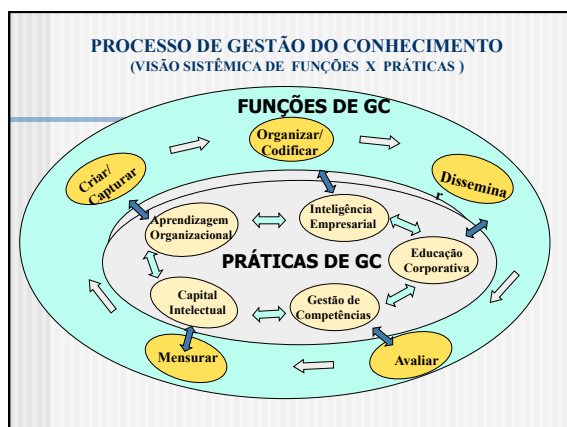
Ferramentas BI – Inteligência em Negócios: auxílio à tomada de decisão, análise de indicadores empresariais sob diferentes pontos de vista ou cenários, estimativas, estatísticas.

Ferramentas de Colaboração: tecnologia de redes (internet), Chat, ICQ, e-mail, sistemas eletrônicos de reuniões, videoconferências, forums, IP Phone, etc.

Ferramentas de transferência: treinamento baseado em mídias digitais, EAD, Universidade corporativas.

Ferramentas de descoberta: busca e classificação de conteúdo, navegação, gerenciadores de bibliotecas/conteúdos (ABNT).

Mapas de conhecimento: arquivos de perfis (competência)



GESTÃO DO CONHECIMENTO

APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL

É o processo pelo qual uma organização exercita a sua competência e inteligência coletiva para responder ao seu ambiente interno e externo

É o processo contínuo de detectar e corrigir erros.
Erro é qualquer tipo de conhecimento ou saber que iniba o aprendizado.

Portanto, é o processo heurístico de tentativa, erro e contínua correção de rumo.

Fonte: Argyris, C. Enfrentando defesas empresariais. RJ, Campus, 1992.

GESTÃO DE COMPETÊNCIAS

Entender a Organização como um conjunto de competências institucionais (da empresa) e individuais (de cada colaborador).

Competências Institucionais: sobre processos; técnicas; fluxos da organização; produtos e serviços; e sociais.

Competências Individuais: um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo.

Pensar GC de forma estratégica



Fonte: Elisabeth Gomes e Eduardo Lapa - 2004

BENEFÍCIOS DA GESTÃO DO CONHECIMENTO

BENEFÍCIOS INTERNOS:

- Melhoria no **desempenho dos profissionais**
- Melhoria nos **fluxos e processos de trabalho**
- Melhoria no **processo de tomada de decisão**

BENEFÍCIOS NO ATENDIMENTO:

- Melhoria na **adequação dos serviços às necessidades do público alvo**
- Melhoria na **agilidade do atendimento**
- Melhoria na **qualidade do atendimento**

BENEFÍCIOS EXTERNOS:

- Aumento da **adesão do público alvo**
- Melhoria na **satisfação do público alvo**
- Melhoria no **reconhecimento do programa** pelas organizações comunitárias e instituições parceiras

Incluir quadros e gráficos principais dos resultados

Final da Aula!

**Questionamentos
???**