RESENHA CRÍTICA

paulo henrique kosiba [[1]](#footnote-2)

1 REFERÊNCIA

CHOO, Chun Wei**. A Organização do Conhecimento.** Senac São Paulo. 2003.

2 CREDENCIAIS DO AUTOR

Chun Wei é professor da Faculdade de Informação da Universidade de Toronto. Seus principais interesses de pesquisa são em gestão do conhecimento, gestão da informação, comportamento da informação e aprendizagem organizacional. Livros recentes incluem [The Inquiring Organization](https://translate.google.com/website?sl=en&tl=pt&ajax=1&prev=search&elem=1&se=1&u=https://www.chunwei.info/inquiring-organization) (Oxford University Press 2015), [The Knowing Organization](https://translate.google.com/website?sl=en&tl=pt&ajax=1&prev=search&elem=1&se=1&u=https://www.chunwei.info/knowing-organization) (2ª ed, Oxford University Press 2006), Strategic Management of Intellectual Capital and Organizational Knowledge (Oxford University Press 2002), [Trabalho na Web: Busca de informações e trabalho de conhecimento](https://translate.google.com/website?sl=en&tl=pt&ajax=1&prev=search&elem=1&se=1&u=https://www.chunwei.info/web-work)(Springer / Kluwer 2000) e [Gerenciamento de Informações para a Organização Inteligente](https://translate.google.com/website?sl=en&tl=pt&ajax=1&prev=search&elem=1&se=1&u=https://www.chunwei.info/information-management-for-the-intelligent-org) (3ª ed, Information Today 2002).

3 RESUMO

No atual contexto da sociedade, a informação encontra-se presente em grande volume nos processos organizacionais de empresas públicas e privadas, pois toda ação e todo processo necessitam de informações para serem executados, e mais do que isso, necessitam também do conhecimento do indivíduo que está utilizando determinada informação para tomar a decisão correta e efetiva dentro de um cenário específico. O presente trabalho apresenta o seguinte problema de pesquisa: a Unidade de Saúde da Família utiliza a gestão da Informação e do conhecimento nos seus processos de trabalho? Este trabalho tem como objeto de pesquisa verificar como a gestão da informação e do conhecimento são utilizadas como ferramentas estratégicas inseridas em um contexto organizacional público, e se justifica por inter-relacionar a Gestão da Informação e do Conhecimento com o conceito de organização do conhecimento de Choo e das três arenas do uso da informação. O objetivo da pesquisa é analisar se a Unidade de Saúde da Família utiliza a gestão da informação e do conhecimento em suas práticas de trabalho e, para tanto, utilizou-se como metodologia uma pesquisa descritivo-exploratória de natureza qualitativa. Como instrumento de coleta de dados utilizou-se uma entrevista semiestruturada, e para análise dos dados, foi utilizado o método de análise de conteúdo. Os resultados revelaram que não há práticas efetivas de Gestão da Informação e do Conhecimento na organização pesquisada e que a mesma não pode ser considerada uma organização do conhecimento, visto que não usa a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões.

4 APRECIAÇÃO CRÍTICA DO RESENHISTA

# Gestão do conhecimento nas organizações

Um tema novo, importante e muito discutido é a gestão do conhecimento nas organizações. Isso acontece devido às inovações tecnológicas, econômicas e sociais que têm influenciado cada vez mais as empresas e os clientes.

Por isso, as companhias mais inovadoras têm demonstrado um interesse maior nas competências de seus funcionários e na administração de novos conhecimentos, incorporando-os aos seus serviços, para que os negócios acompanhem as demandas que o mundo corporativo exige.

Assim, o maior bem de uma empresa não está apenas no material que possui, mas sim em sua capacidade intelectual e em sua produção de conhecimento. Essas habilidades contribuem para a capacitação tecnológica, para a melhoria do ambiente de trabalho, para a integração, motivação e comunicação interna.

O sucesso de uma empresa tem estado cada vez mais ligado às inovações apresentadas ao mercado e, por isso, cada vez mais, as organizações dependem da eficácia da incorporação de novos conhecimentos em suas ações e serviços.

O grande diferencial de uma empresa não está somente em seus equipamentos e na quantidade de aparelhos reunidos, já que tudo isso, quando mal administrado, não vale quase nada.

Maneiras de converter o conhecimento: socialização, exteriorização, combinação e internalização. Socialização conhecimento tácito é repassado partilhando experiências. Observação, imitação e prática. Aprendiz com mestre; empregados de uma empresa com treinamento. Exemplo – final da década de 1980, Matsushita desenvolvia máquina caseira de fazer pão. Problema: mecanização do ato de sovar a massa. Solução: chefe da equipe de desenvolvimento de softwares e engenheiros ofereceram-se como aprendizes voluntários do padeiro-chefe do Osaka International Hotel. Depois de período de observação, observou o movimento estica – torce e reproduziu-o.Exteriorização conhecimento tácito é traduzido em conceitos explícitos por meio da utilização de metáforas, analogias e modelos. Provocada pelo diálogo ou pela reflexão coletiva. Exemplo – Canon projetando mini-copiadora precisava de produzir um cartucho descartável, de baixo custo, que eliminasse a necessidade de manutenção das máquinas convencionais. Equipe debateu possibilidade de produzir cilindros fotossensíveis de alumínio. Latas de cerveja. O mesmo processo de fabricação da lata poderia ser aplicado à produção dos cilindros da copiadora? Esclarecendo semelhanças e diferenças o grupo descobriu uma tecnologia. Combinação constrói-se conhecimento explícito reunindo-se conhecimentos explícitos provenientes de várias fontes. Conversas telefônicas, reuniões, memorandos, etc. Informação dos bancos de dados pode ser classificada e organizada de várias maneiras para produzir novos conhecimentos explícitos. Exemplo – análise do processo de vendas da Kraft descobre não só o que vende e o que não vende mas novas maneiras de aumentar as vendas.Internalização Incorporação do conhecimento explícito ao conhecimento tácito. Facilitado se for possível reviver indiretamente a experiência de outros. Exemplo do Centro de atendimento da GE, que tem um banco de dados de todas as reclamações e consultas dos clientes, usado para o desenvolvimento de novos produtos.Ciclo contínuo que começa com um insight ou intuição para realizar melhor as tarefas, que é socializado. Se permanecer tácito não pode ser explorado de maneira mais ampla, por isso deve ser exteriorizado e convertido em explícito. Vários conhecimentos explícitos combinados dão origem a novas formas de conhecimento explícito, que pode ser revivenciado e reinternalizado na forma de novo conhecimento tácito.

O diferencial está na soma de uma série de competências e habilidades criativas nas quais envolvem atitudes e motivação de seus colaboradores e clientes, fazendo com que essa empresa seja capaz de desenvolver, criar e multiplicar seus conhecimentos e habilidades.

Chun wei choo, ph.D. em seus estudos de informação, afirma em seu livro “a organização do conhecimento que a “organização do conhecimento possui informações que lhe conferem uma vantagem, permitindo-lhe agir com inteligência, criatividade e, ocasionalmente, com esperteza. Ela está preparada para sustentar seu crescimento, se desenvolver num ambiente dinâmico e empreender ações objetivas no momento apropriado como um poder de planejamento e antecipação”.

Portanto, a gestão de conhecimento tem uma grande relevância nas organizações e pode trazer ganhos financeiros, estratégicos e operacionais devido a maior produtividade e a satisfação dos clientes aliadas à competência organizacional.

Qual o objetivo da gestão de conhecimento?

### O conhecimento, assim como outros requisitos de uma empresa, também precisa ser administrado para que esteja ao alcance de todos, contribuindo de forma prática e objetiva para o gerenciamento das competências intelectuais e o sucesso da organização.

As empresas vivem em um mundo dinâmico e, de acordo com wei choo, elas precisam de um suprimento confiável de materiais. Assim, a gestão de conhecimento vem como uma garantia de sustentabilidade para a empresa: um investimento que desenvolve-se no presente e prepara o futuro, gerando novos conhecimentos e aprendizados, mostrando um compromisso sério com as decisões tomadas atualmente e promovendo uma base de dados para as decisões que serão tomadas futuramente.

Portanto, a gestão de conhecimento tem a trazer muitas vantagens para uma organização, assim como para os colaboradores, para a produtividade e, principalmente, a cultura organizacional.

Suas vantagens:

Aumento da inovação

A inovação só pode acontecer quando o conhecimento é bem administrado. Mas, para isso, é importante conectar as diferentes áreas de conhecimento, compartilhar as informações e estabelecer boas formas de comunicação, para que as possibilidades de novas descobertas sejam trabalhadas, algo que a gestão de conhecimento pode proporcionar.

Gerenciamento estruturado do capital intelectual

Para peer drucker, na época das linhas de montagens o trabalhador era valorizado pela sua eficiência, ou seja, quanto mais semelhante a uma máquina, melhor. Porém, esse processo poderia ser ineficiente, já que o trabalhador não veria o resultado de seu esforço.

Já hoje, as empresas têm transferido mais autonomia para seus gestores e colaboradores. Essa é uma forma de adaptação às novas exigências contemporâneas, o velho proletariado industrial tem sido substituído pelos trabalhadores do conhecimento. Isto é, o capital intelectual é o recurso mais relevante dentro de uma empresa atualmente e sempre exigirá novas técnicas e formas de gerenciamento.

Melhoria da eficiência e da produtividade

Com o conhecimento melhor administrado, uma maior colaboração na criação de estratégias e no desenvolvimento de projetos dentro da empresa, é possível que haja uma grande melhoria da eficiência da produtividade.

É importante reconhecer que a produtividade também está ligada a estratégias e para criá-las é preciso que o grupo pense, organize-se e coloque em prática seus planejamentos.

Auxilia no processo de tomada de decisão

Para tomar decisões é necessário arquivos atualizados, uma comunicação ativa e que os dados sejam fáceis de serem localizados, registrados e armazenados com segurança.

Todas essas ferramentas que são procedidas da organização do conhecimento da empresa, auxiliam muito no processo de tomada de decisão, fornecendo um material eficaz para esse trabalho.

Para implantar a gestão de conhecimento em uma organização, é preciso atrair os profissionais comprometidos com esse processo, observando os conhecimentos e as habilidades de cada um. É necessário também otimizar os processos internos de comunicação, assim como os de acessibilidade.

Outra forma para organizar esse caminho, de forma segura, é reconhecer os pontos fortes e fracos da empresa, buscando a correção dos rumos e o trabalho com o desenvolvimento de habilidades que auxiliam nas melhorias da organização.

Esse é um processo que aparentemente vai exigir muito do gerenciamento, dos líderes e dos colaboradores; mas as vantagens são inúmeras, assim como a empresa ganhará mais segurança e suporte para lidar com os possíveis problemas e ganhos futuros.

Algumas ferramentas são essenciais para esse processo, como:

Aprendizagem organizacional: gestão de conhecimento põe os trabalhados em aprendizado mútuo;

Educação corporativa: saber valorizar a capacidade do próximo e valorizá-la em busca de um determinado fim;

Inteligência competitiva: desenvolvimento da capacidade de analisar a concorrência e suas estratégias.

1. Graduando em Gestão da Informação paulokosiba@gmail.com [↑](#footnote-ref-2)