

GERÊNCIA DE CONHECIMENTO

Trabalho desenvolvido pelos Alunos :

Ubiratan Soares
Thiago Malatesta
Ricardo Kagawa
Leonardo Barbosa
Paulo César Júnior

São Carlos, 23 de novembro de 2009

AGENDA

- ▶ Contextualização e Motivação
- ▶ Histórico
- ▶ Um Modelo para KM
- ▶ Metodologia para KM e Integração com SI's
- ▶ Estudo de Caso
- ▶ Vantagens e Limitações de KM
- ▶ Empresas Especializadas
- ▶ Referências

O QUE É CONHECIMENTO?



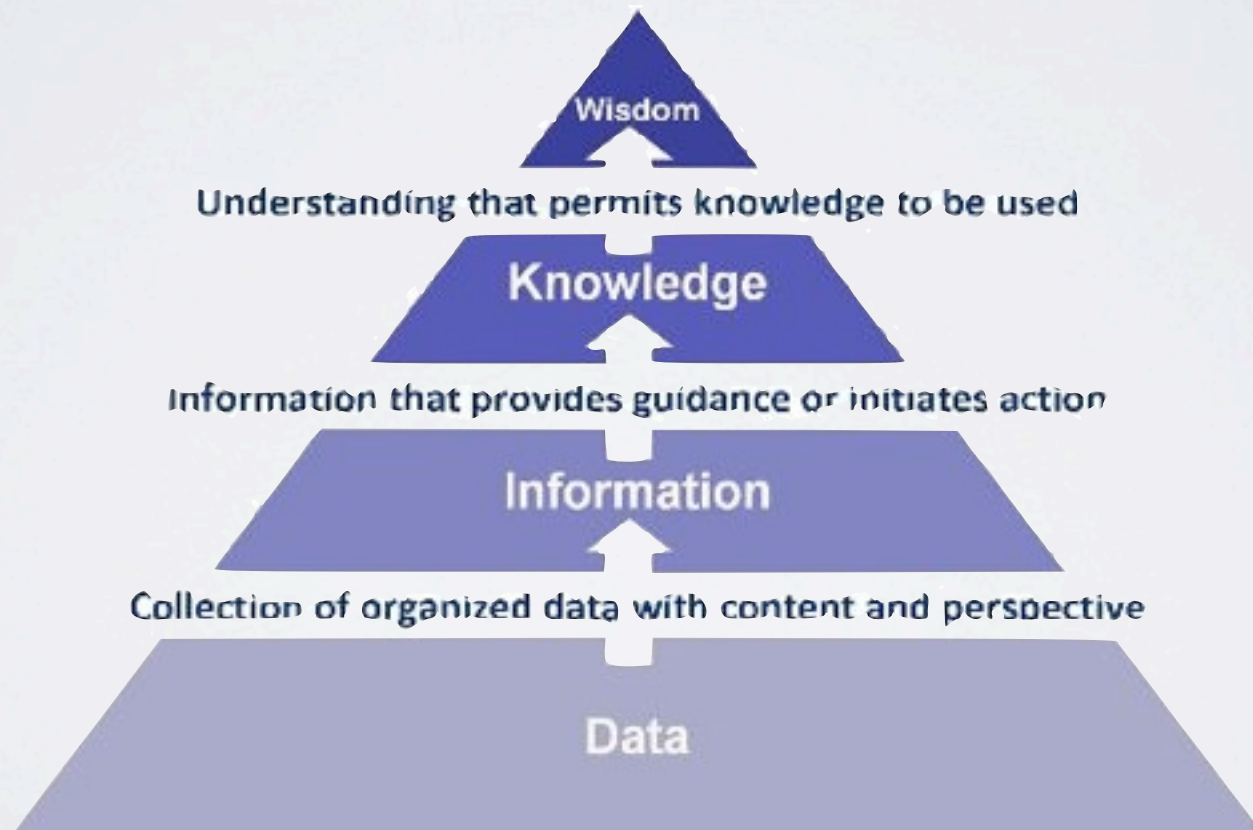
O QUE É CONHECIMENTO?

Dicionário de Oxford [1]:

- ➔ “Esperteza e habilidades adquiridas por uma pessoa através de educação e experiência”
- ➔ “O que é conhecido em particular ou em totalidade”
- ➔ “Familiaridade obtida através de experiências com um fato ou situação”

A PIRÂMIDE DO CONHECIMENTO

- Hierarquia **DIKW**
- Representa um modelo para as relações funcionais entre as diversas facetas daquilo que pode ser aprendido (por homens e máquinas)[2];



O PARADIGMA DO CONHECIMENTO

- Vivemos na **Era do Conhecimento !**
- Conhecimento gera valor agregado a produtos e serviços !
- Empresas valorizadas pelo **Capital Intelectual !**
- Sucesso das organizações cada vez mais atrelado à
 - (I) Transformar informações em conhecimento e
 - (II) Utilizar esse conhecimento em decisões de negócio !!

O QUE É KM???

Knowledge Management , ou **Gestão do Conhecimento**, compreende uma série de práticas usadas em uma organização para identificar, criar, representar, distribuir e permitir a adoção de *insights* e experiências, seja entre os colaboradores ou nos processos organizacionais. [3]

VISÃO EMPRESARIAL DE KM

Gestão do Conhecimento é um processo estratégico, contínuo e dinâmico, que visa gerir o **Capital Intangível** de uma empresa, bem como todos os pontos estratégicos a ele relacionados, estimulando assim a conversão de conhecimento. [4]

DESENVOLVIMENTO DE KM

- História de longa data, remetendo ao desenvolvimento e emprego de práticas como [3][5]:
 - ◆ Reuniões de Trabalho
 - ◆ Treinamentos Profissionais
 - ◆ Bibliotecas Corporativas
 - ◆ Programas de Mentoria e outros
- KM emerge como disciplina científica na década de 90;
- Interesse ampliado nos últimos anos com o advento da web 2.0 como instrumento de participação e integração entre pessoas

UM MODELO DE KM

- Proposto por Rossatto[4];
- Adota quatro elementos fundamentais para abstrair o arcabouço de conhecimento de uma corporação em prol da construção de uma metodologia para gestão :



ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

São condições estratégicas necessárias e facilitadoras para a implantação do modelo de gestão de conhecimento em uma empresa!

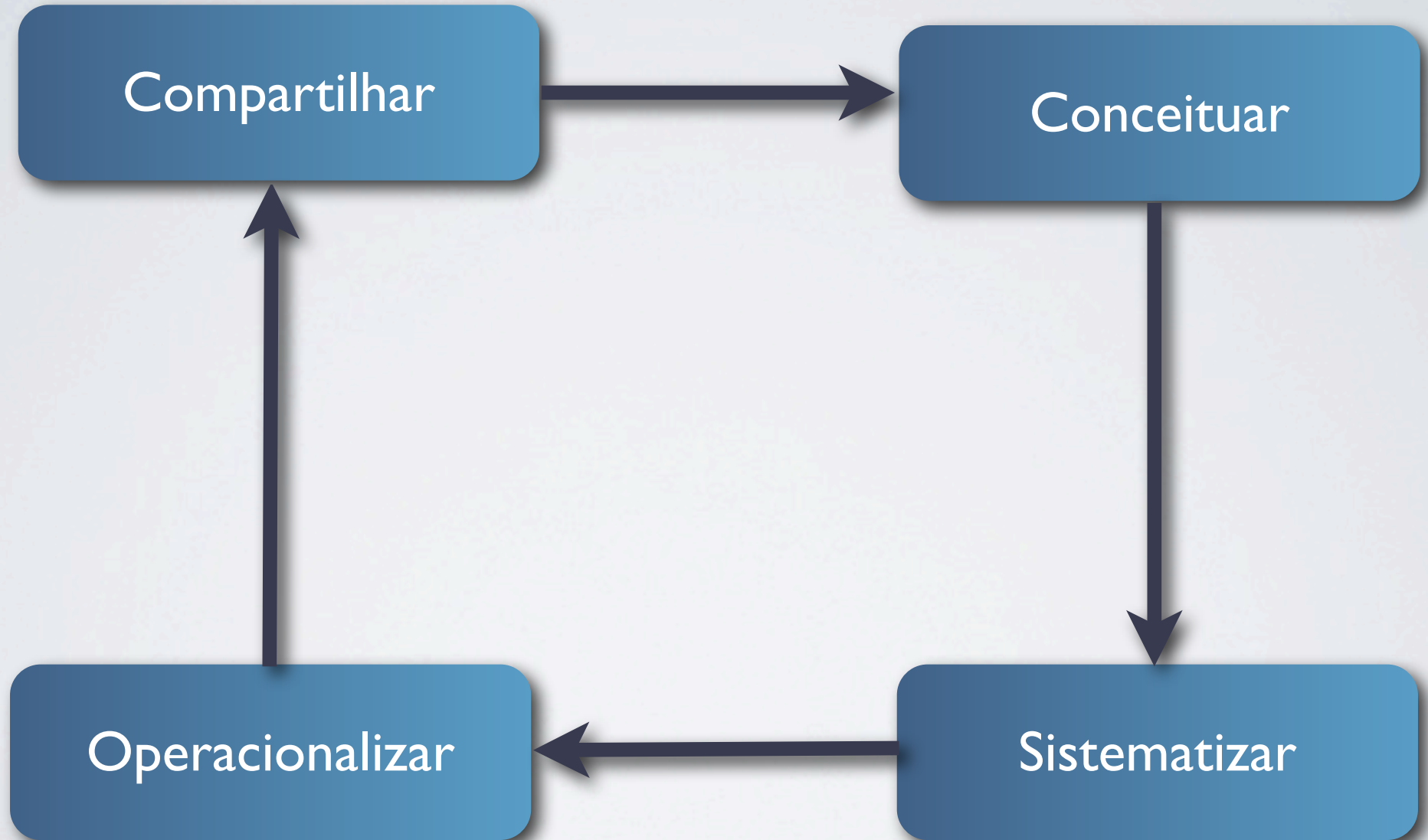
- Competência dos Colaboradores
- Infra-estrutura Tecnológica
- Ambiente Organizacional
- Estratégia Organizacional
- Processos de Negócios

AÇÕES

Conjunto de atos e acontecimentos que visam aumentar o patrimônio intangível, propiciando as bases para o processo de conversão do conhecimento!

Dividas em 4 macro categorias, podendo haver itens multicategoria (fronteira de relacionamento)

AÇÕES

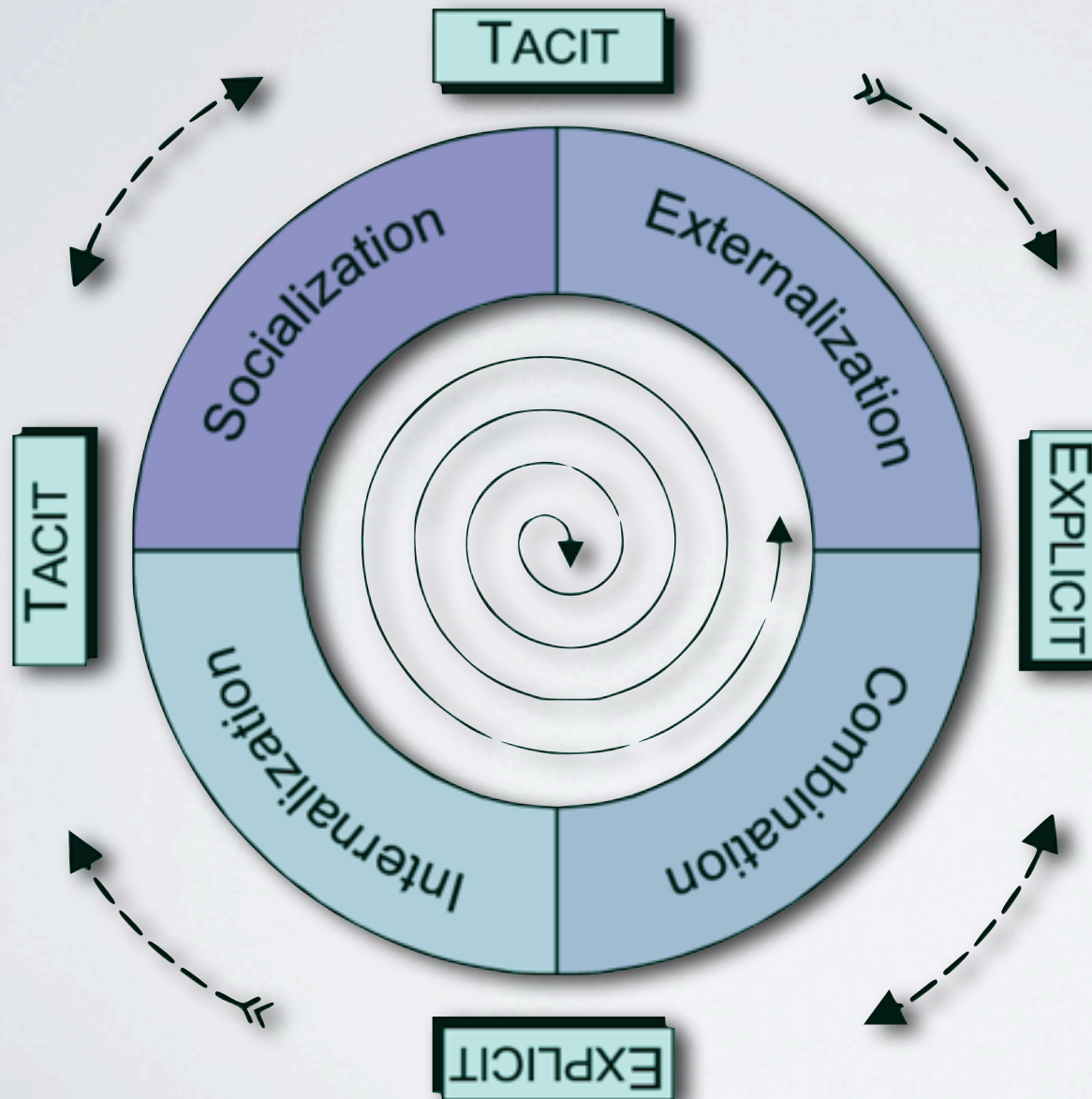


CONVERSÃO DE CONHECIMENTO

Processo de transformar conhecimentos tácitos e explícitos em valor de negócio e vantagem competitiva !

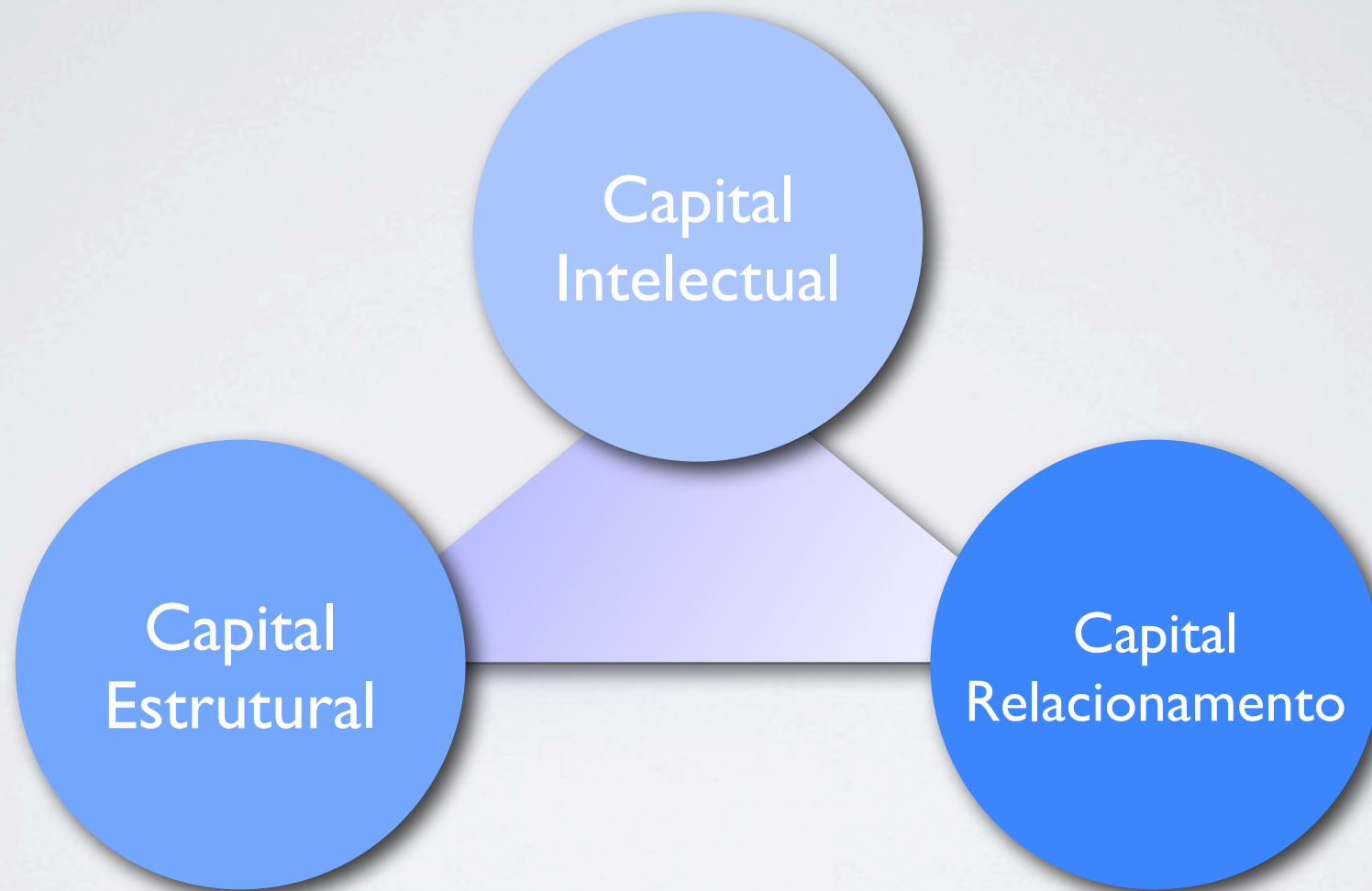
Demanda um ciclo contínuo para que as diversas experiências sejam difundidas pelas áreas de negócios, e para fora delas

CONVERSÃO DE CONHECIMENTO



A Espiral do Conhecimento
(Nonaka e Takeuchi, 1995)

CAPITAL INTANGÍVEL



CAPITAL INTELECTUAL

- Formado por indivíduos, competências, habilidades, experiências e rede social da empresa!



- Possibilita diferenciação entre o valor de mercado e o balanço patrimonial contábil da organização.

CAPITAL DE RELACIONAMENTO

- Imagem e reputação da empresa no mercado e na sociedade
- Relacionamento desta com fornecedores e consumidores
- Força e valor da marca, dentre outros

Microsoft®

Telefônica

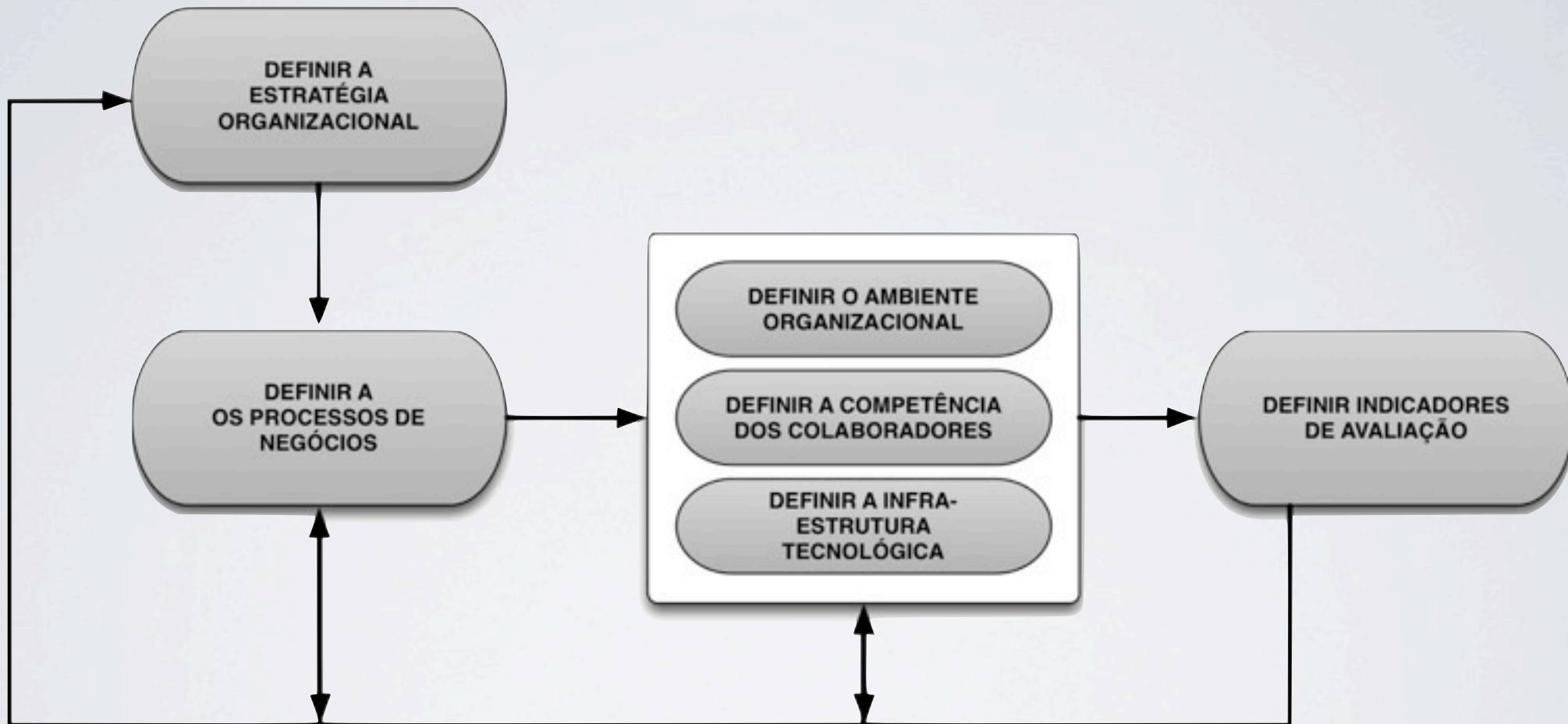


CAPITAL ESTRUTURAL

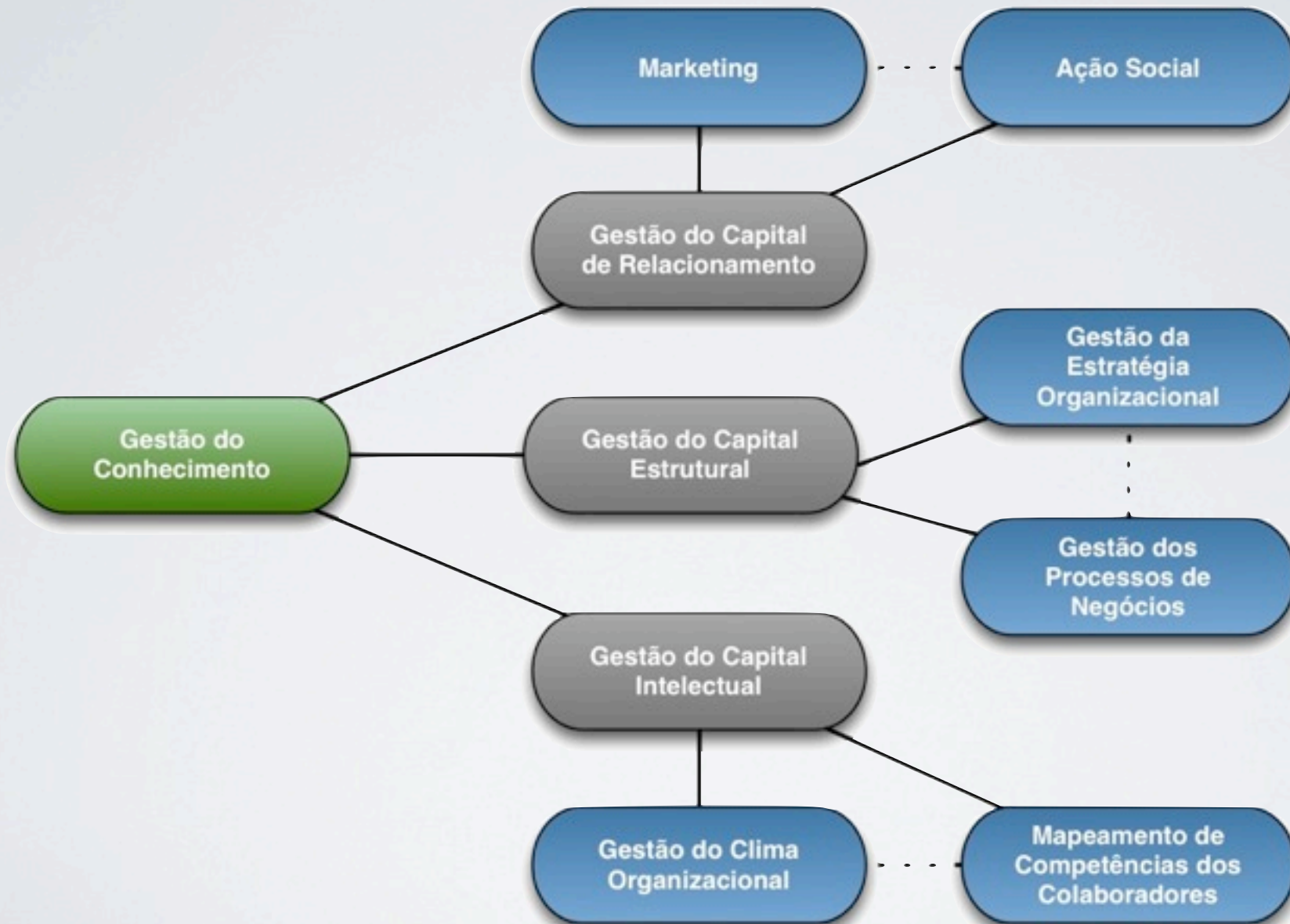
- Patentes
- Infra-Estrutura Tecnológica
- Processos de Negócios, Certificações
- Cultura, Estrutura e Estratégia Organizacionais



METODOLOGIA



ESTRUTURA ORGANIZACIONAL PARA KM



CONTROLE E DIFUSÃO DE INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO



REFERÊNCIAS

1. “Knowledge” ; Wikipedia, The Free Encyclopedia;
<http://en.wikipedia.org/wiki/Knowledge>; recuperado em 18/11/2009
2. “DIKW” ; Wikipedia, The Free Encyclopedia;
<http://en.wikipedia.org/wiki/DIKW>; recuperado em 18/11/2009
3. “Knowledge Management”, Wikipedia, The Free Encyclopedia;
http://en.wikipedia.org/wiki/Knowledge_management;
recuperado em 18/11/2009
4. *Gestão de Conhecimento* - Rossatto, M.A.; Interciência, Rio de Janeiro, 2003.

REFERÊNCIAS

5. *Knowledge in Organizations* - Nonaka, I.; Takeuchi, H.; Butterworth-Heinemann Publication, 1997