

# **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
- Estudos de Caso
- Considerações Finais
- Referências

# O QUE É CONHECIMENTO?



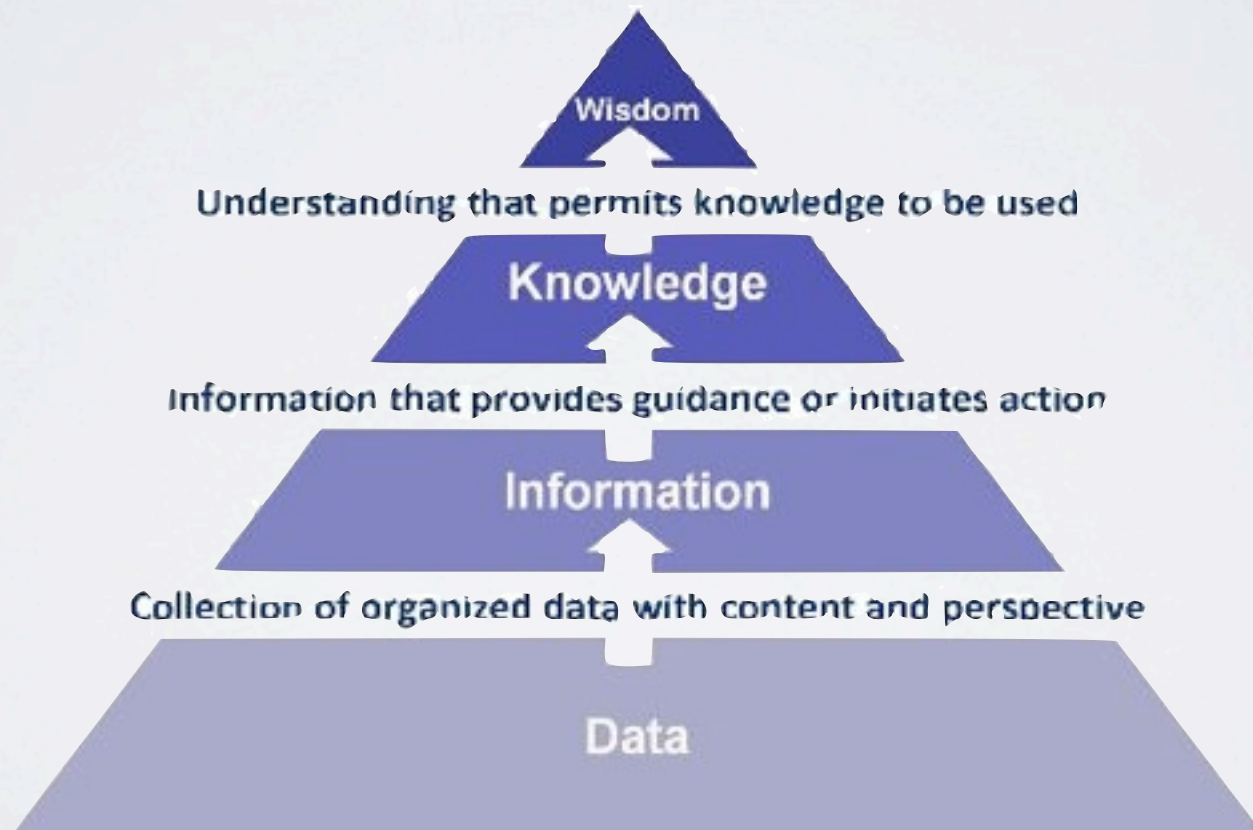
# O QUE É CONHECIMENTO?

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!

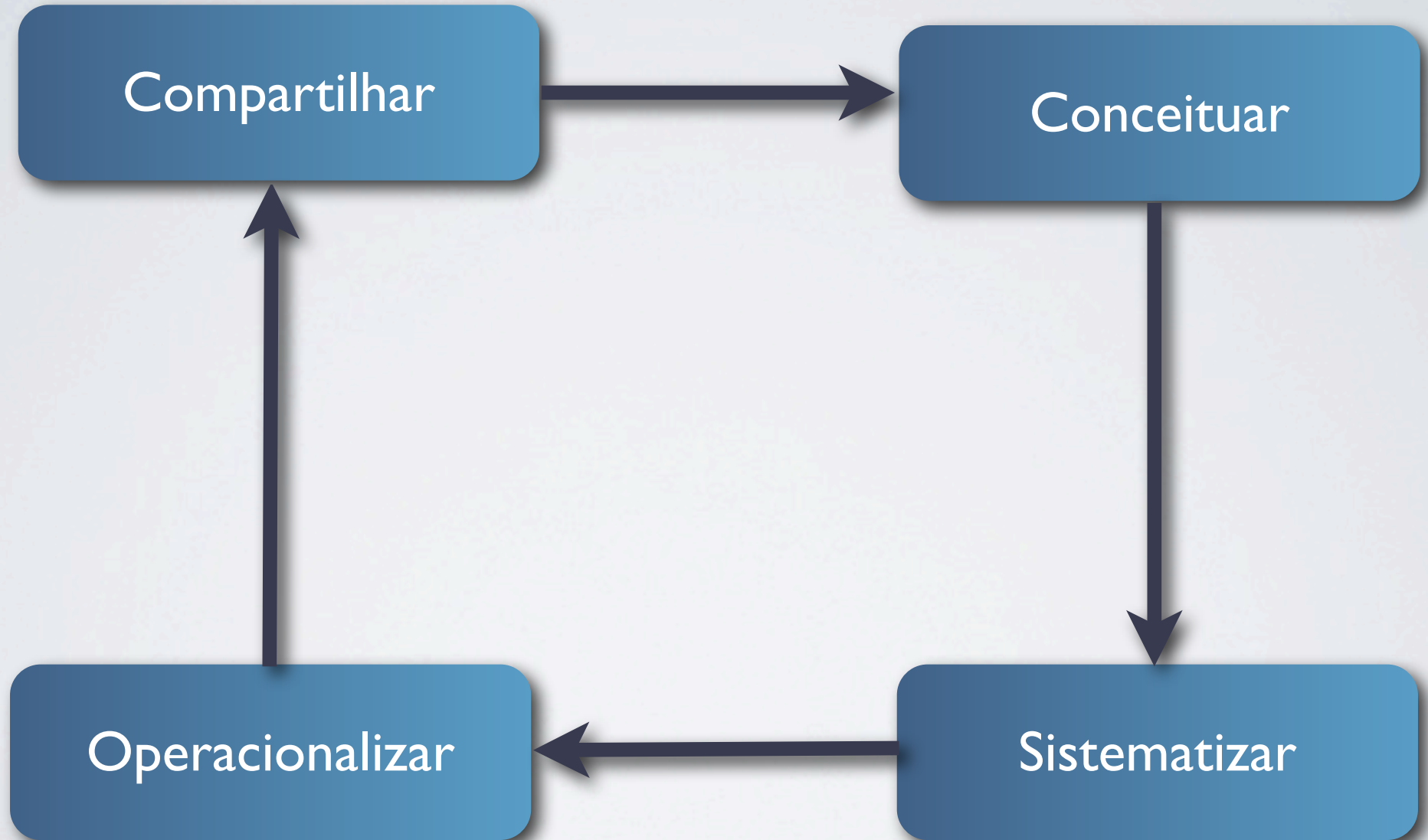
- Competência dos Colaboradores
- Infra-estrutura Tecnológica
- Ambiente Organizacional
- Estratégia Organizacional
- Processos de Negócios

# 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



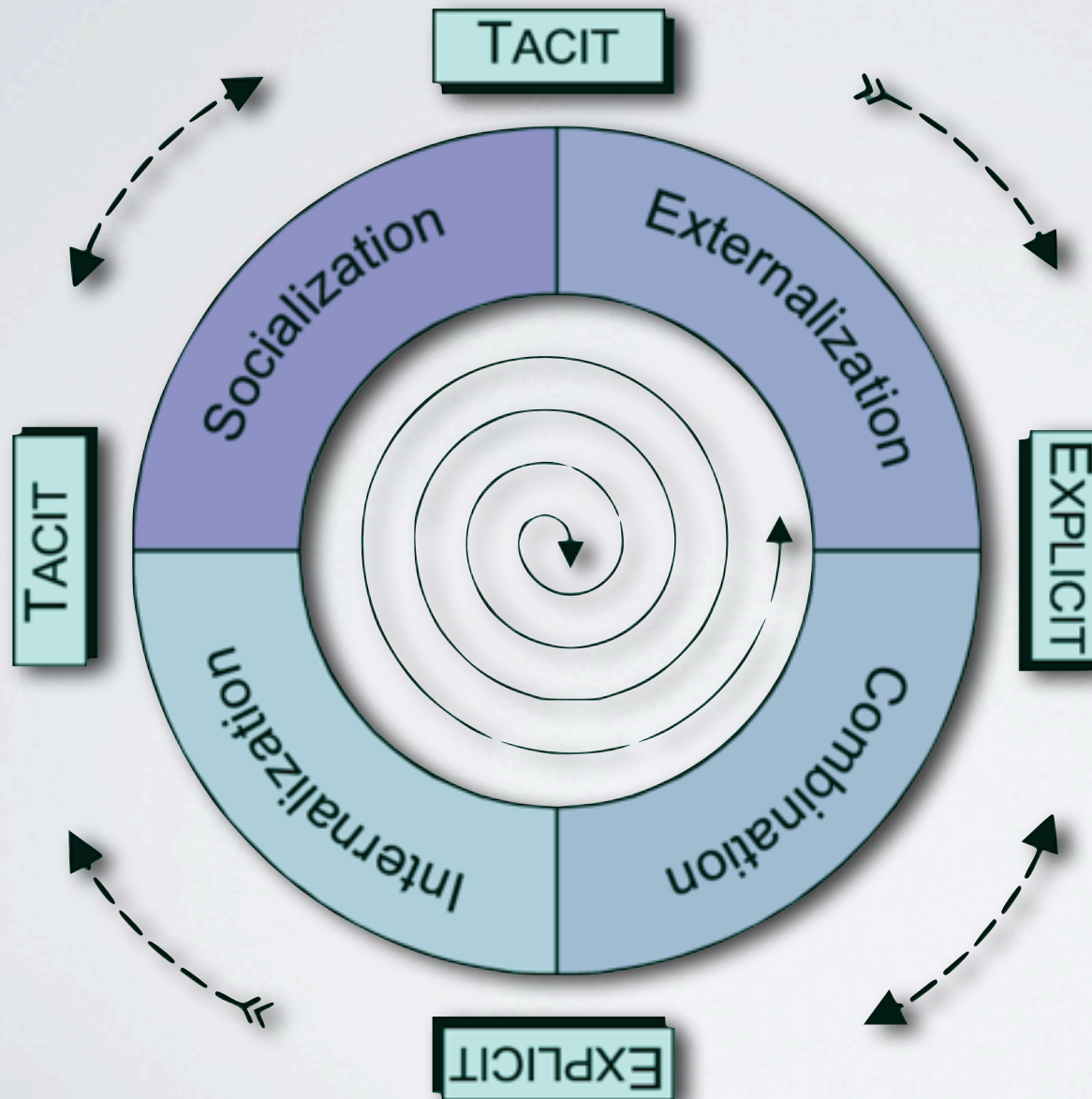


# CONVERSÃO DE CONHECIMENTO

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

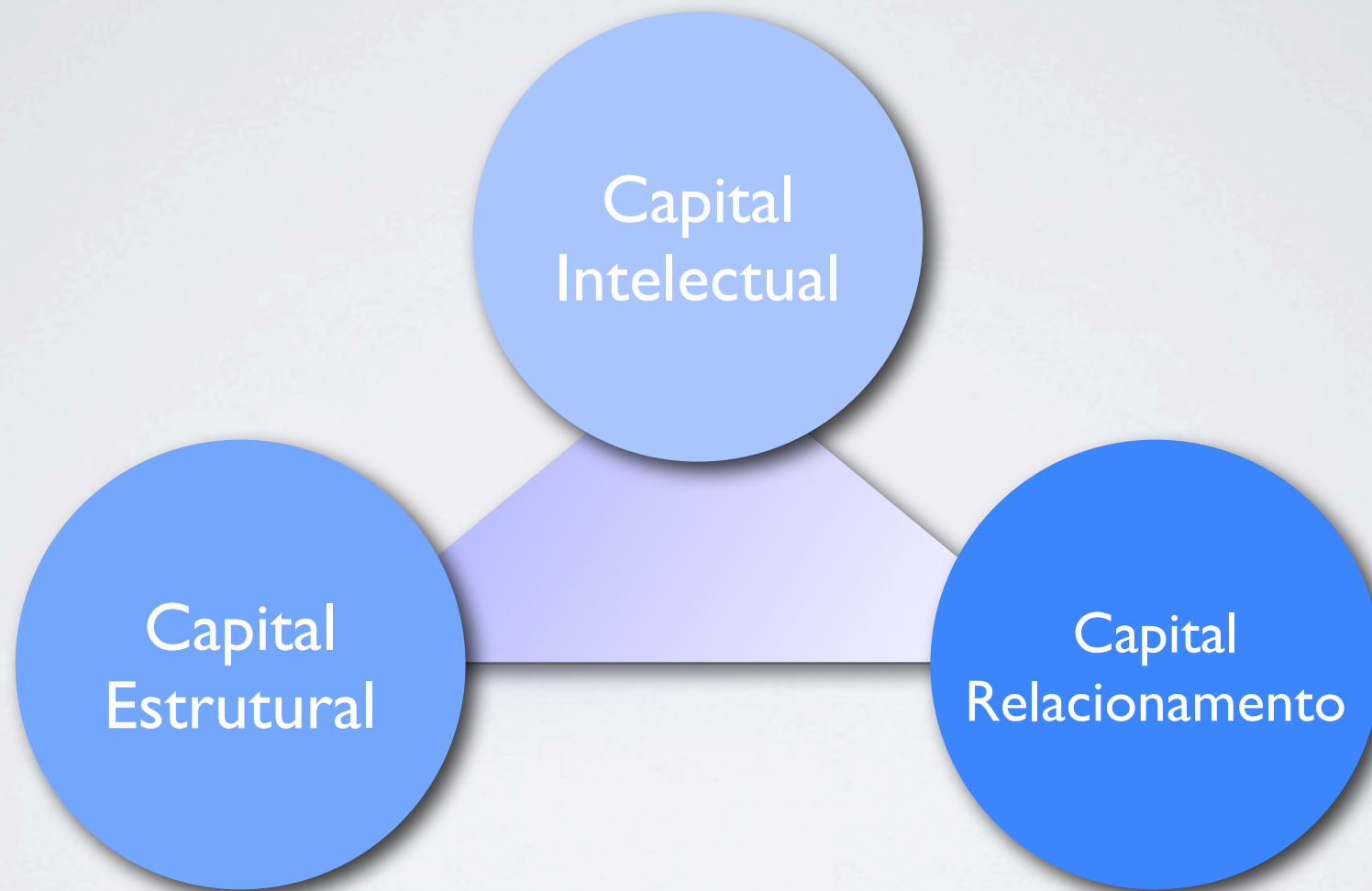
**Demanda um ciclo contínuo para que as diversas experiências sejam difundidas pelas áreas de negócios, e para fora delas**

# 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

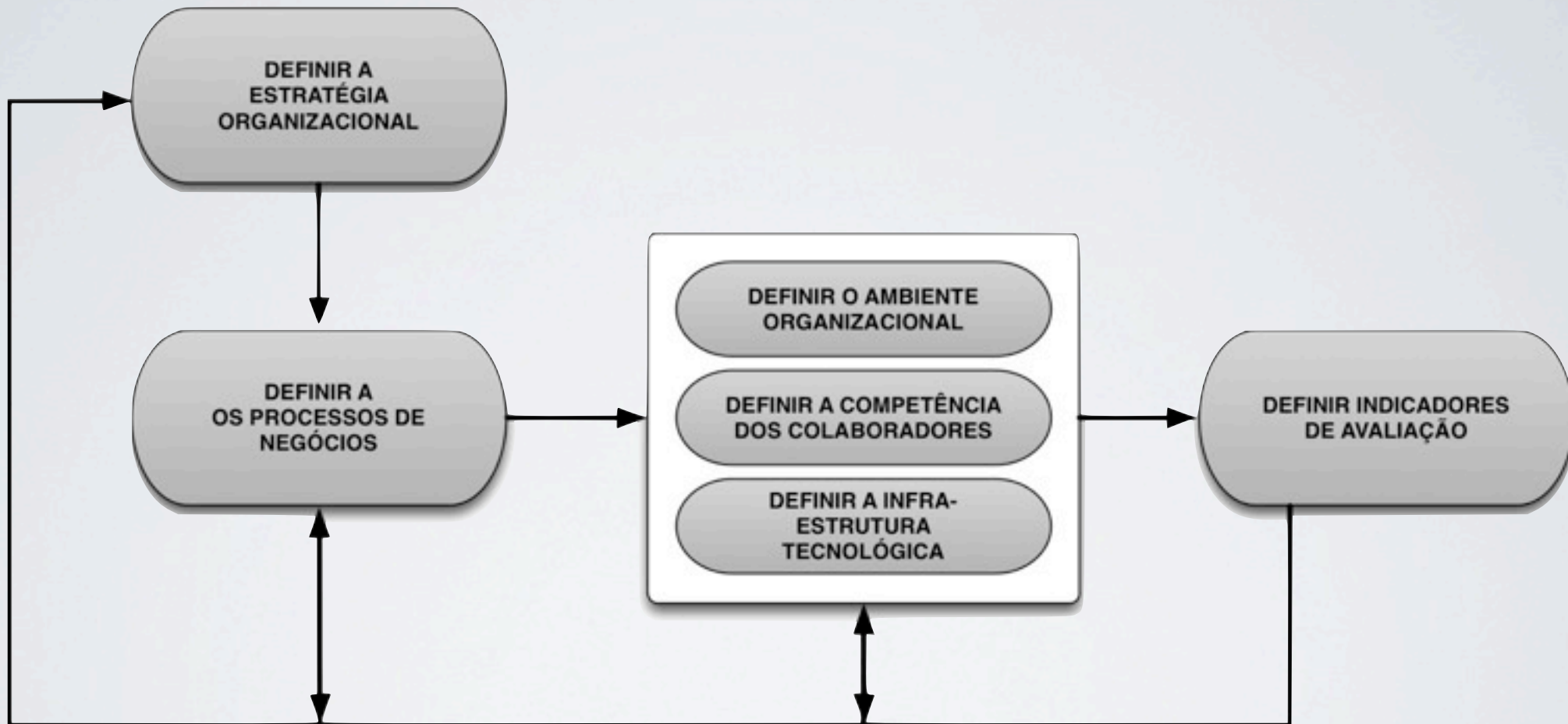


# METODOLOGIA PARA KM

Conjunto de etapas que visa avaliar a organização, determinando suas capacidades, características e outros parâmetros decisivos de maneira a conduzir adequadamente a implementação do modelo de Gestão de Conhecimento. [4]

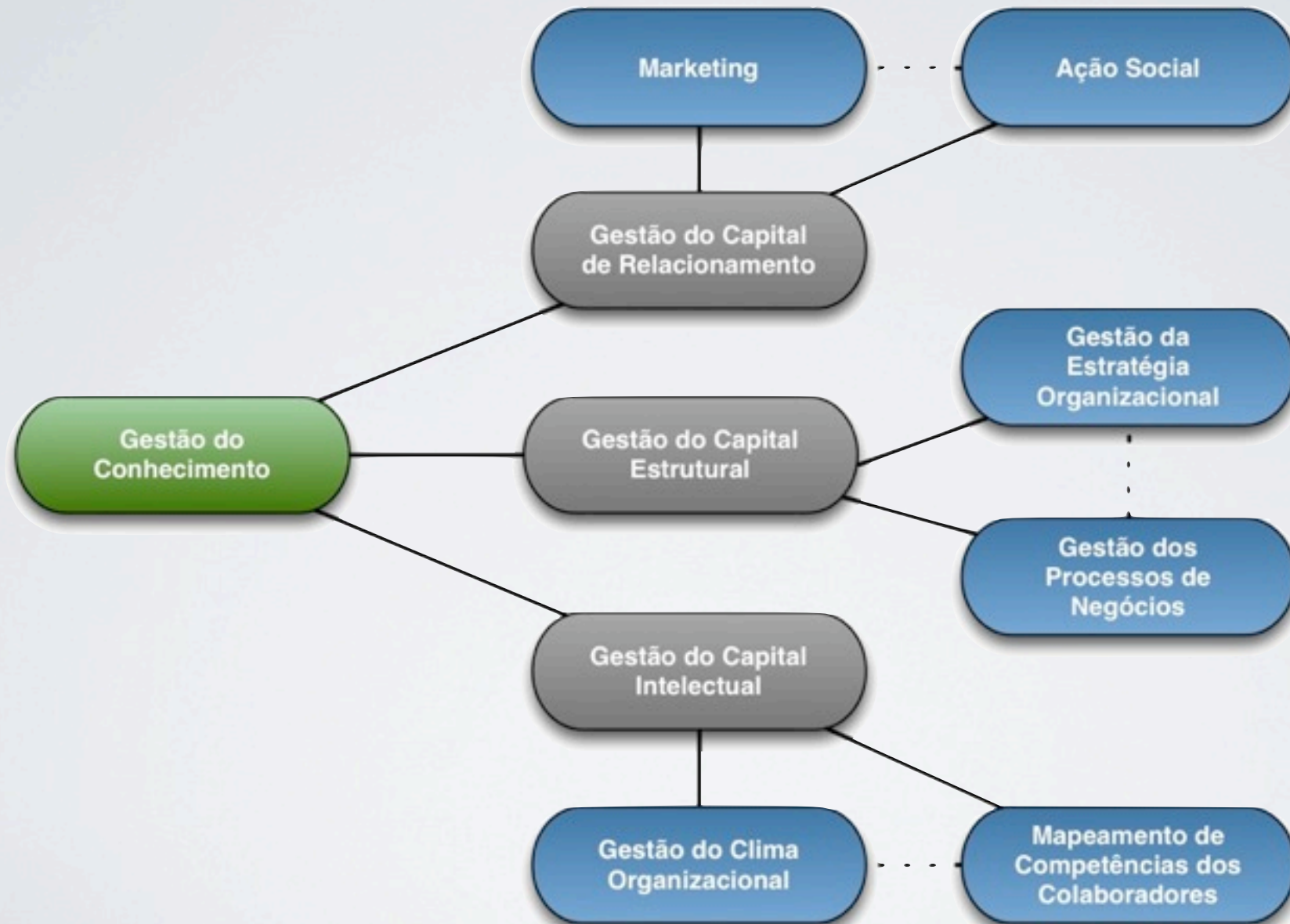
- Rossatto argumenta que as seguintes etapas, abordando os seguintes itens, são fundamentais para a metodologia de KM :

# METODOLOGIA PARA KM



# REFINANDO ETAPAS

# ESTRUTURA ORGANIZACIONAL PARA KM





# ESTRATÉGIA TECNOLÓGICA



*Gestão de Conhecimento*

*Controle e Difusão de Conhecimento pela Empresa*

*Infra-Estrutura Física e Central*

# CONTROLE E DIFUSÃO DE INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO



# INTEGRAÇÃO DE KM COM SI

# INTEGRAÇÃO DE KM COM SI

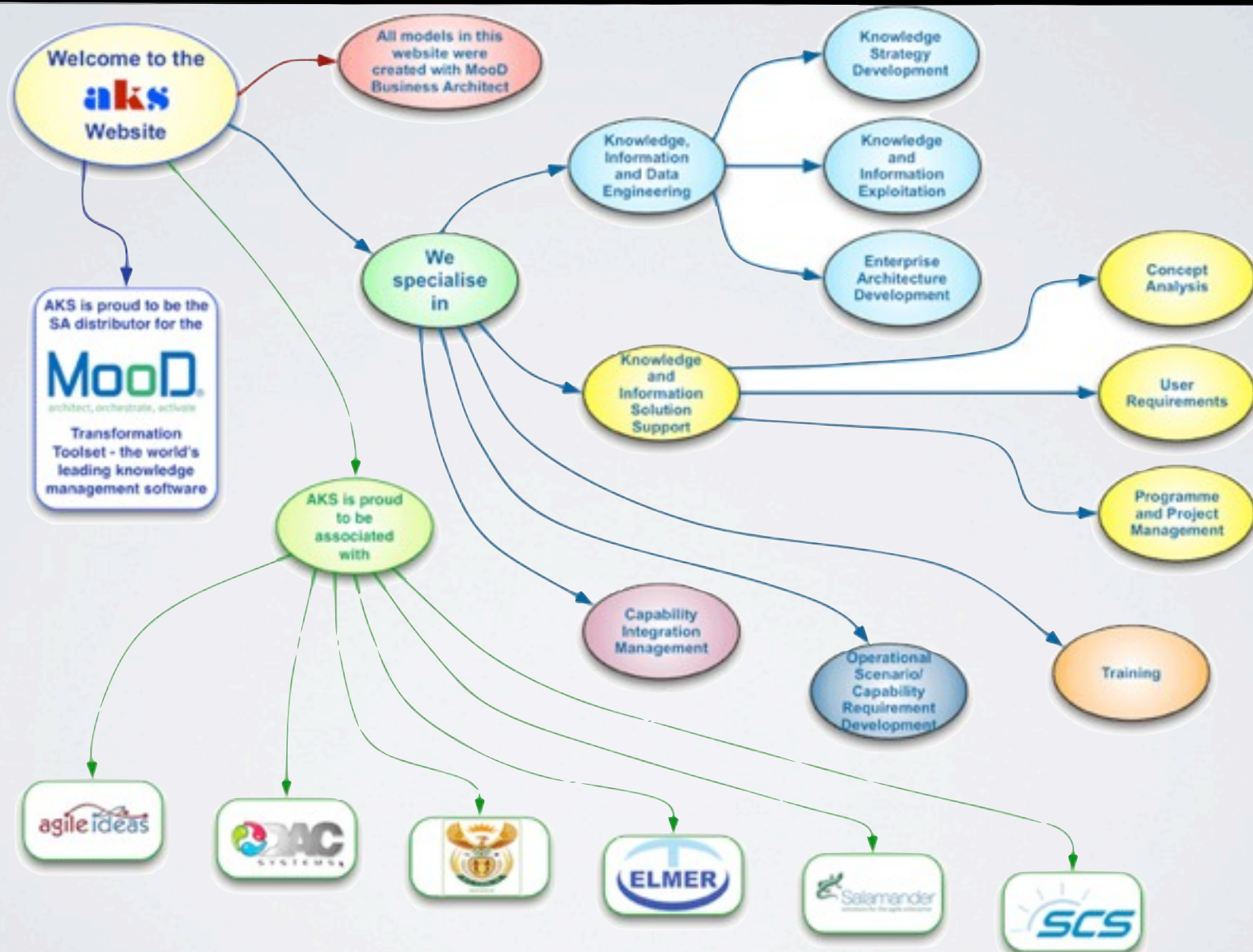
# ESTUDO DE CASO I :AKS

- Empresa Sul-Africana fundada em 2005
- Consultoria em KM voltada para área militar

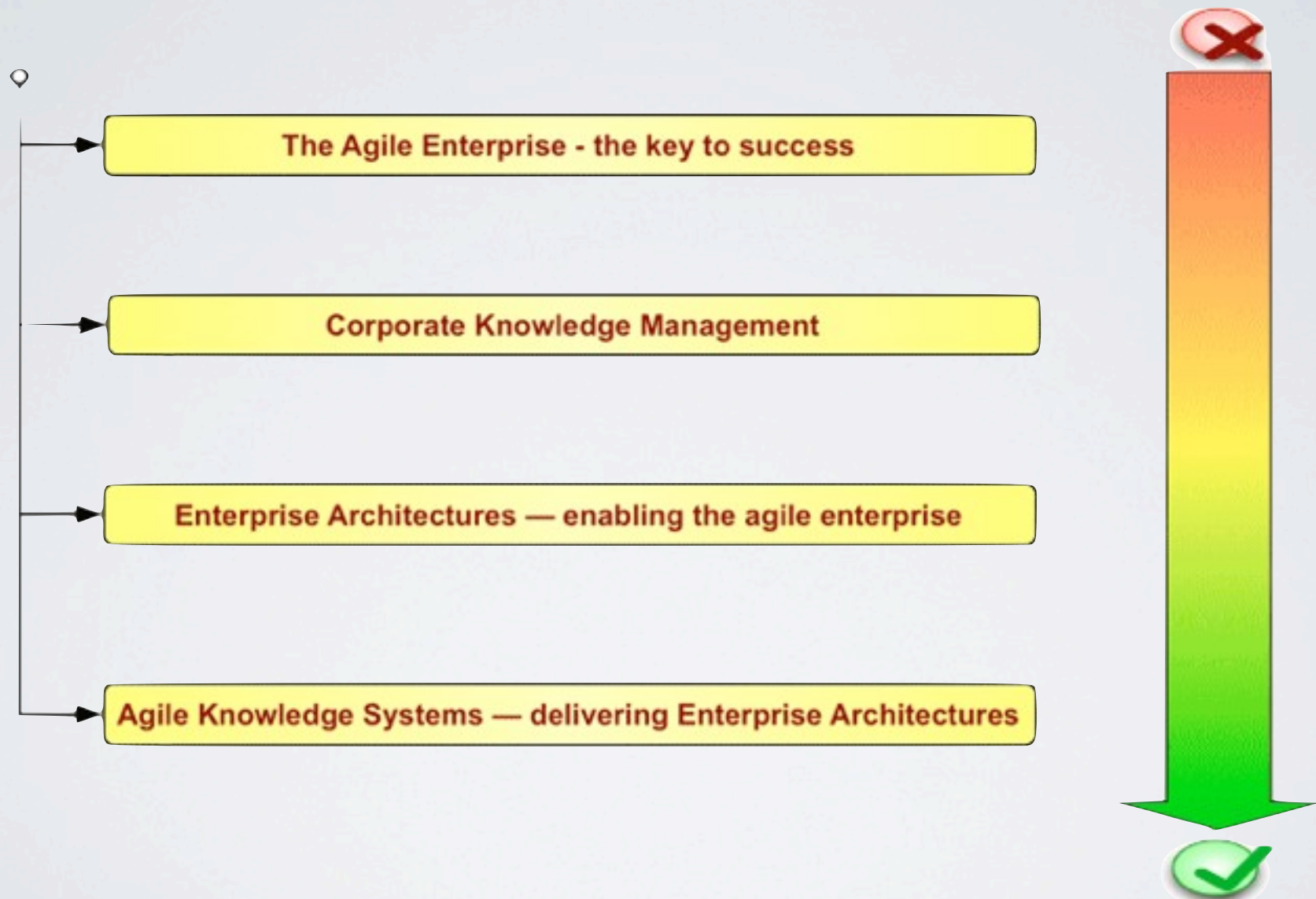




# ESTUDO DE CASO I :AKS



# ESTUDO DE CASO I :AKS



# ESTUDO DE CASO II : ELETROBRÁS

# ESTUDO DE CASO II : ELETROBRÁS

# LIMITAÇÕES DA PRÁTICA DE KM



# VANTAGENS PARA ADOPTAR KM

# 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](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

# DÚVIDAS??

**Apresentação em breve disponível para  
download em**

**<http://grad.icmc.usp.br/~ubiratan>**

# OBIGADO