



Gestão do Conhecimento e da Informação

Aula 02

Conhecimento Organizacional



Conhecimento Organizacional?

- *Filme recomendado: Indústria Americana*

Artigos

- 27/01/2020

Fuga de cérebros, uma calamidade para o Brasil

Por Isaac Roitman, professor emérito da Universidade de Brasília, pesquisador emérito do CNPq e membro da Academia Brasileira de Ciências

Editorias: Artigos - URL Curta: jornal.usp.br/?p=297959

CONCORRÊNCIA DESLEAL

Ponto Frio acusa ex-funcionários de levar know-how à concorrência

14 de abril de 2007, 0h01

Por Fernando Porfírio

[Imprimir](#) [Enviar](#)

Home → NEGÓCIOS → Quem ganha quando uma empresa “rouba” funcionários da outra?

NEGÓCIOS

Quem ganha quando uma empresa “rouba” funcionários da outra?

Pesquisas recentes sugerem que a busca de funcionários pela concorrência pode beneficiar tanto o profissional quanto a empresa que o perde

Por Da Redação

Publicado em: 25/11/2015 às 18h43

🕒 Tempo de leitura: 6 min

Marcelo Gonçalves
www.administradores.com.br

Negócios

Perda de talentos, um risco a ser evitado

Para manter talentos, é preciso, primeiramente, entender o que motiva os colaboradores a trabalhar

25 outubro 2010



Agenda

1. Conhecimento Organizacional
2. Tipos de Conhecimento
3. Fontes de Conhecimento
4. Memória Organizacional
5. Retenção de Talentos

1. Conhecimento Organizacional

Definição

Soma de todo o conhecimento contido em uma organização que pode agregar valor ao negócio.

No ambiente organizacional, a **informação** e a **interação** entre os indivíduos são elementos essenciais para a **criação do conhecimento**

- processo contínuo que intensifica o ambiente competitivo e culmina na inovação

1. Conhecimento Organizacional

Motivação

Organizações que **aprendem** estão capacitadas a **construir e compartilhar conhecimentos, transformando-os em ações.**

- Previsões de mercado e prognósticos
- Aprimorar operações
- Gestão de talentos
- Identificação de problemas



2. Tipos de Conhecimento

Conhecimento Explícito e Conhecimento Tácito

Conhecimento Explícito

- Facilmente documentado e indiscutível
 - procedimentos e políticas, funcionalidade de produtos e serviços, tarefas passo a passo, pesquisa e conteúdo.
 - Usualmente documentado por escritores técnicos, estrategistas de conteúdo, designers instrucionais e arquitetos de informação.

2. Tipos de Conhecimento

Conhecimento Explícito e Conhecimento Tácito

Conhecimento Tácito

- É o conhecimento da experiência e tende a ser subjetivo e físico. É o 'aqui e agora', relaciona-se a um contexto prático específico.
 - **consertar um sistema de computador.**
 - Vários especialistas no assunto
 - Realizada dentro da cabeça de seus funcionários;
 - Transmitido por meio de treinamento, mentores e comunidades de prática

3. Fontes de Conhecimento

Fontes potenciais de conhecimento

Individual

Grupo / Comunidades

Estrutural

Memória Organizacional

3. Fontes de Conhecimento

Individual

Competências e percepções pessoais

Anotações de uma pessoa, documentos e arquivos soltos, dúvidas e reclamações de clientes ou a memória de um indivíduo.

Fontes de conhecimento tácito.

3. Fontes de Conhecimento

Grupo / Comunidades

Comunidades de prática, comunidades de excelência, equipes de projeto, equipes internas, grupos de treinamento, programas de mentoria.

Fontes de conhecimento explícito e tácito.

3. Fontes de Conhecimento

Estrutural

Rotinas, processos, cultura, formas tradicionais de fazer as coisas, sistemas de TI, fornecedores.

Fontes de conhecimento **oculto(implícito)**.

3. Fontes de Conhecimento

Memória Organizacional

Conhecimento de toda a sua organização.

- Diretrizes, regulamentos, relatórios, pesquisas de mercado, registros e **dados**.

Fontes para uma extração de conhecimento tácito e explícito.

3. Fontes de Conhecimento

Desastre da British Petroleum - 20/03/2010

<https://www.getsabio.com/employee-leaving-the-cost-of-knowledge-loss-and-how-to-avoid-it/>

O maior derramamento da história da indústria do petróleo (780 milhões de litros de óleo cru)

O vazamento não foi descoberto por 5 dias

Um funcionário experiente e qualificado com conhecimentos especializados havia deixado a empresa, e não foi substituído por motivos orçamentários.

- Não havia ninguém para evitar que o desastre acontecesse.

4. Memória Organizacional

Repositórios de conhecimento

Sistema de gestão de conhecimento (KMS)

- Documentação de qualquer tipo
- Bases de conhecimento internas
- Bases de conhecimento voltadas para o cliente
- FAQs
- Intranets
- Materiais de integração
- Materiais de treinamento
- Webinars
- Estudos de caso

Outros repositórios

- Bancos de dados
- Ferramentas de colaboração interna
- Sistemas de ingressos
- Wikis / comunidades / fóruns

*Gestão do Conhecimento é um conjunto de procedimentos, infraestrutura tecnológica, práticas e ferramentas para possibilitar a efetiva **aquisição, organização e distribuição** de informações relevantes, para as pessoas certas no tempo certo, de modo a capacitar-las a contribuir na realização dos objetivos do negócio através de ações eficazes. (Ernest & Young)*

Estudo de caso – India Inc

<https://via.ufsc.br/gestao-do-conhecimento-organizacional-um-estudo-de-caso/>

Sobre

- Empresa de TI com receitas superiores a US \$ 1,5 bilhão.
- Tamanho: 35.000 pessoas, mais de 20 nacionalidades.
- Atuação global, com centros de desenvolvimento de software na Ásia, Europa e América do Norte.

Antes das práticas de GC

- Conhecimento era compartilhado e gerenciado de forma ad hoc - e-mails ou meios aleatórios, como reuniões e festas no escritório.

Estudo de caso – India Inc

<https://via.ufsc.br/gestao-do-conhecimento-organizacional-um-estudo-de-caso/>

Implantação GC

- Conscientização sobre o conhecimento estratégico – criação de regras de restrição de acesso ao conhecimento.

Estudo de caso – India Inc

<https://via.ufsc.br/gestao-do-conhecimento-organizacional-um-estudo-de-caso/>

Implantação GC

- Implementação ocorreu por meio de um sistema chamado K-Manage para toda a organização.
 1. Garantir contribuições de todas as unidades de negócios.
 2. Garantir a utilização do sistema de GC organizacional por membros em todas as unidades de negócios.
 3. Garantir que os membros usem o sistema de GC como um ponto focal para compartilhar conhecimento com o resto da organização.

Estudo de caso – India Inc

<https://via.ufsc.br/gestao-do-conhecimento-organizacional-um-estudo-de-caso/>

Implantação GC

- Uso: o programa teve ampla aceitação nas unidades India Inc.1 e India Inc.2.
- Mas nas unidades de negócios IBU1 e IBU2, os membros raramente utilizam o sistema de GC.
 - Desse modo, pareceu que se opuseram a iniciativa de GC da organização.

Estudo de caso – India Inc

<https://via.ufsc.br/gestao-do-conhecimento-organizacional-um-estudo-de-caso/>

Implantação GC

- Em relação a identificação organizacional, a forte identificação dos membros nas unidades India Inc.1 e India Inc.2 influenciou positivamente à iniciativa de GC.
- A forte identificação dos membros com suas organizações de clientes nas unidades de negócios IBU1 e IBU2 influenciou na resistência à iniciativa de GC.

Estudo de caso – India Inc

<https://via.ufsc.br/gestao-do-conhecimento-organizacional-um-estudo-de-caso/>

Implantação GC

- Esforços gerenciais para melhorar a conformidade nas unidades do IBU, a equipe de GC reuniu o apoio de gerentes de nível médio, de modo a promover a iniciativa de GC.
- A equipe passou a reconhecer as iniciativas de GC no nível de unidade de negócios como legítimas e cruciais para a GC organizacional.

Desafios

Cultura Organizacional

Como contornar? Tendências:

- Gamificação
- Posicionamento de colaboradores por aptidões
- Métodos ágeis
- Cultura de feedback
- Ambiente de trabalho agradável
- Flexibilidade
- Reconhecimento
- Plano de carreira

Tecnologias Emergentes

Computer Supported Cooperative Work

- Plataformas Sociais

Sistemas de apoio à Inovação aberta

Data Warehouse

Data Mining

Big Data

- Machine learning, Análise de redes sociais

Ciência de Dados

A atividade avaliativa.

*Já disponível no Teams, fique atento
aos prazos!*



Gestão do Conhecimento e da Informação

Aula 02

Conhecimento Organizacional

