

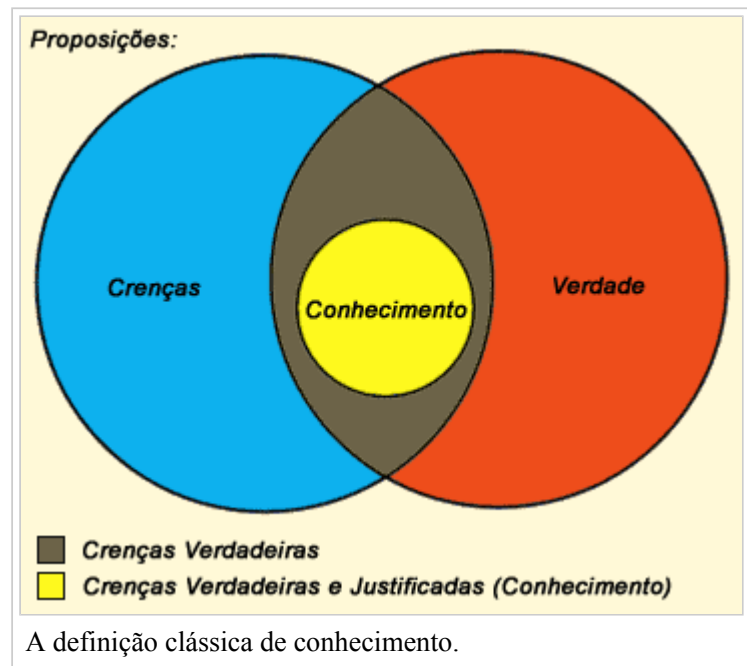
# Gestão do conhecimento

Origem: Wikipédia, a enciclopédia livre.

A **Gestão do Conhecimento**, do inglês KM - Knowledge Management, é uma disciplina que tem suscitado cada vez mais atenção nas últimas décadas, tendo originado inúmeros trabalhos de investigação e investimentos cada vez mais significativos por parte das organizações que reconhecem a sua crescente importância.

## Índice

- 1 Características
- 2 Vantagens oferecidas
- 3 Objetivos
- 4 Gestão do Conhecimento e Capital Humano nas Organizações
  - 4.1 Os recursos intangíveis entram em cena
  - 4.2 Estratégia de capital humano
    - 4.2.1 As mudanças acontecendo
- 5 Sistemas de Gerenciamento de conhecimento (Sistemas de gestão do conhecimento)
- 6 Gestão do conhecimento no Japão
- 7 Ver também
- 8 Referências
- 9 Ligações externas



## Características

A investigação na área da gestão do conhecimento está ligada à várias disciplinas, entre as quais, a gestão estratégica, a teoria das organizações, os sistemas de informação, a gestão da tecnologia e inovação, o marketing, a economia, a psicologia, a sociologia, etc. (Georg van Krogh, 2002)

A principal preocupação dos investigadores na área da gestão do conhecimento reside na busca da melhoria de desempenho das organizações através de condições organizacionais favoráveis, processos de localização, extracção, partilha e criação de conhecimento, assim como através das ferramentas e tecnologias de informação e comunicação.

De forma geral, acredita-se que uma boa prática de gestão do conhecimento influencia direta e indiretamente o bom desempenho organizacional e financeiro de uma organização.

A Gestão do conhecimento possui ainda o objetivo de controlar, facilitar o acesso e manter um gerenciamento integrado sobre as informações em seus diversos meios. Entende-se por conhecimento a informação interpretada, ou seja, o que cada informação significa e que impactos no meio cada informação pode causar de modo que a informação possa ser utilizada para importantes ações e tomadas de decisões.

Sabendo como o meio reage às informações, pode-se antever as mudanças e se posicionar de forma a obter vantagens e ser bem sucedido nos objetivos a que se propõe. Em uma definição resumida pode-se dizer que Gestão do Conhecimento é um processo sistemático, articulado e intencional, apoiado na geração, codificação, disseminação e apropriação de conhecimentos, com o propósito de atingir a excelência organizacional.

## Vantagens oferecidas

Vários autores (Drucker, 1993; Davenport et al., 1996; Staples et al., 2001; Holsapple, 2008, etc.) afirmam que boas iniciativas e práticas de gestão do conhecimento contribuem para a sustentabilidade das vantagens competitivas das organizações que as empreendem.

Entre as diversas vantagens de uma boa gestão de conhecimento, reconhecem-se as seguintes:

- Vantagem competitiva em relação à concorrência
- Redução dos custos e tempo de produção e desenvolvimento de produtos
- Rápida comercialização de novos produtos
- Aumento do valor das ações
- Maximização do capital intelectual/ativos intelectuais
- Melhoria dos processos internos e maior fluidez nas operações
- Processos de tomada de decisões mais eficientes e melhores resultados
- Melhoria na coordenação de esforços entre unidades de negócios
- Melhoria da prestação de serviços (agilidade), da qualidade dos produtos e da qualidade do serviço cliente

## Objetivos

A **gestão do conhecimento** tem como objetivos:

- Tornar acessíveis grandes quantidades de informação organizacional, compartilhando as melhores práticas e tecnologias;
- Permitir a identificação e mapeamento dos ativos de conhecimento e informações ligados a qualquer organização, seja ela com ou sem fins lucrativos (Memória Organizacional);
- Apoiar a geração de novos conhecimentos, propiciando o estabelecimento de vantagens competitivas.
- Dar vida aos dados tornando-os utilizáveis e úteis transformando-os em informação essencial ao nosso desenvolvimento pessoal e comunitário.
- Organiza e acrescenta lógica aos dados de forma a torná-los compreensíveis.
- Aumentar a competitividade da organização através da valorização de seus bens intangíveis.

O conhecimento pode ser implícito (tácito) ou explícito.

Segundo Larry Prusak,<sup>[1]</sup> a unidade de análise do conhecimento não deve ser a organização, nem o indivíduo, mas sim grupos com contextos comuns.

## **Gestão do Conhecimento e Capital Humano nas Organizações**

A economia da sociedade globalizada e interdependente traz mudanças radicais em termos do surgimento de uma nova sociedade, a sociedade da Era da Informação, que coloca o conhecimento como o ativo de produção mais importante do Terceiro Milênio.

### **Os recursos intangíveis entram em cena**

A partir da década de 1980 passa a surgir uma intensa busca por uma nova concepção e visão da empresa. Nasce então o conceito de Capital Intelectual, como forma de evidenciar e potencializar a força dos recursos intangíveis.

Essa emergência traz uma conseqüência fundamental para as organizações: a necessidade da revalorização do capital humano. A necessidade de mudança de paradigmas e enfoques.

### **Estratégia de capital humano**

#### **As mudanças acontecendo**

Recursos tradicionais apenas proporcionam vantagens temporárias; O local do escritório perde importância na era digital;

As organizações estão reconhecendo que o último recurso da vantagem competitiva duradoura é o capital humano .

Para elaborar a melhor estratégia de capital humano é preciso considerar três fatores:

- Sistemas;
- Os fatos certos;
- Foco no valor

Sistemas: compreender como várias práticas e programas de capital humano (remuneração, treinamento, gestão de carreiras e supervisão) trabalham em conjunto para produzir os retornos esperados.

Os fatos certos: contabilidade precisa e detalhada dos atributos da força de trabalho, assim como das práticas de capital humano assim que elas são realmente implementadas.

Foco no valor : um foco inflexível em como o capital humano impulsiona importantes resultados de negócio – faturamento, lucros, retenção do cliente e qualidade.

Companhias que começam a agir cedo na identificação e na medição dos fatores importantes de capital humano, e no ajuste fino da estratégia de capital humano podem delinear vantagens competitivas significativas e duradouras – às vezes, em questão de meses.

### **Sistemas de Gerenciamento de conhecimento (*Sistemas de gestão do conhecimento*)**

Os Sistemas de Gerenciamento de Conhecimento (*Knowledge Management Systems*) são soluções de TI que amparam as iniciativas empresariais típicas de Gestão do Conhecimento como identificação, criação, apresentação e distribuição do conhecimento dentro do contexto corporativo. (MVL)

## Gestao do conhecimento no Japão

O conceito de *ba*<sup>[2]</sup> foi introduzido em 1996 por Ikujiro Nonaka e Noburo Konno. Desde então, exerce um papel fundamental sobre a maneira japonesa de criação de conhecimento, sendo que aos poucos esse conceito começa a fazer parte dos jargões utilizados na literatura especializada de KM (Knowledge Management), fora do arquipélago japonês. Sendo que a abordagem japonesa sobre os conceitos de KM se encontra distinta da norte-americana, essa fortemente orientada sobre as tecnologias de informação (IT oriented). Esses conceitos carregam forte significado da cultura japonesa e torna-se, muitas vezes, de difícil compreensão por meio da linguagem ocidental, utilizando termos únicos, claros, distintos e sem ambigüidades. Portanto, o presente artigo propõe a expressão Comunidades Estratégicas de Conhecimento como uma possível versão ocidental equivalente ao conceito de *ba*.

*Ba* é um ideograma kanji que, em sua parte esquerda representa a terra, a água fervente, o crescimento e, a parte direita, significa a capacidade de realização (enable). Um lado designa um potencial e o outro indica um tipo de motor ou um movimento que proporciona uma transformação. Qualifica-se como um *good ba* as situações relacionais que energizam as pessoas tornando-as criativas, dentro de uma interação positiva e dinâmica. A parte direita do ideograma refere-se à filosofia do yin e do yang ou da transformação permanente.

Um *ba* pode ser aberto a uma continuidade de interação junto a um tipo de atmosfera e de um ambiente que constitui um clima particular, ligado a um espaço e a um tempo compartilhado por uma comunidade (*a shared space in motion*). Ikujiro Nonaka define o *ba* como um espaço partilhado para a emergência de relações. Esse espaço poderá ser físico (como um escritório ou outros locais de trabalho), mental (experiências compartilhadas, idéias ou ideais) ou toda a combinação dos dois. Para o autor, o que diferencia o *ba* das interações humanas ordinárias é o conceito de criação de conhecimento. O *ba* fornece uma plataforma que, dentro de uma perspectiva transcendental, integra toda a informação requisitada (...) *ba* é um contexto carregado de significado.

Então, nós consideramos *ba* como sendo um espaço compartilhado que serve como uma base para a criação de conhecimento. As trocas de dados, de informação, de opinião, de colaboração e de uma mobilização sobre um projeto, confrontado às necessidades e ao desconhecido convergem ao *ba* dentro das organizações. Para se produzir, a organização do vazio, dos espaços de tensão criativa e de relações *lhe* são favoráveis. O *ba* comporta, também, um tipo de indeterminação orientada, mas aberta, tacitamente vivida como um círculo de convivência. O *ba* não vem à realidade por decreto. Não é produzido pelo modelo do command and control próprio da gerencia piramidal tradicional. Ao contrário é ajustado por atores voluntários dentro de um ambiente energize e estimule com atenção ao respeito mútuo. O *ba* é fundamentalmente subjetivo e relacional, envolvendo os atores pelo fato de ser orientado pelo interesse e por não existirem fortes conflitos nos relacionamentos humanos.

## Ver também

- Inteligência organizacional
- Filosofia da informação
- Sistemas de informação de gestão (Sistemas de Informações Gerenciais)
- Hierarquia DIKW
- Sistema Integrado de Aprendizagem de Produtos e Serviços

## Gestão do Conhecimento e gestão de projetos

## Referências

- ↑ Larry Prusak (<http://pmchallenge.gsfc.nasa.gov/Docs/Biographyofspeakers/Prusak.pdf>)
- ↑ Conceito ba ([http://www.comprendreetapliquersuntzu.com/suntzu/concept\\_de\\_ba\\_au\\_japon/index.html](http://www.comprendreetapliquersuntzu.com/suntzu/concept_de_ba_au_japon/index.html))

## Ligações externas

- Sociedade Brasileira de Gestão do Conhecimento (SBGC) (<http://www.sbgc.org.br>) (em português)
- The KNOWledge Network Brasil (TKNB) (<http://www.tkn.org.br>) (em português)
- Dekks - Sistema de Gestão de Conhecimento Online (<http://www.dekks.com>) (em português)

Obtida de "[http://pt.wikipedia.org/wiki/Gest%C3%A3o\\_do\\_conhecimento](http://pt.wikipedia.org/wiki/Gest%C3%A3o_do_conhecimento)"

Categoria: Gestão do conhecimento

---

- Esta página foi modificada pela última vez à(s) 17h08min de 10 de abril de 2011.
- Este texto é disponibilizado nos termos da licença Atribuição - Partilha nos Mesmos Termos 3.0 Não Adaptada (CC BY-SA 3.0); pode estar sujeito a condições adicionais. Consulte as condições de uso para mais detalhes.