



Fundamentos de Gestão do Conhecimento

Giovanni Farias | Thiago Araújo | Pablo Martins | Rejane Costa

CONTEXTUALIZANDO GESTÃO DO CONHECIMENTO

Gestão do Conhecimento



Michael
Polanyi
**Conhecimento
Tácito**

Karl Wiig
**Gestão do
Conhecimento**



Trilhas
de GC

Reengenharia
de
Conhecimento

60

70

80

90

00

10



Peter
Drucker
**Operário do
Conhecimento**

Nonaka & Takeuchi
**Conhecimento
criando a empresa**

Diagnóstico
de
Conhecimento



**Vejamos um caso simples para
sedimentar os conceitos de GC**

Confeitaria de Sr. Manoel





UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA





UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA



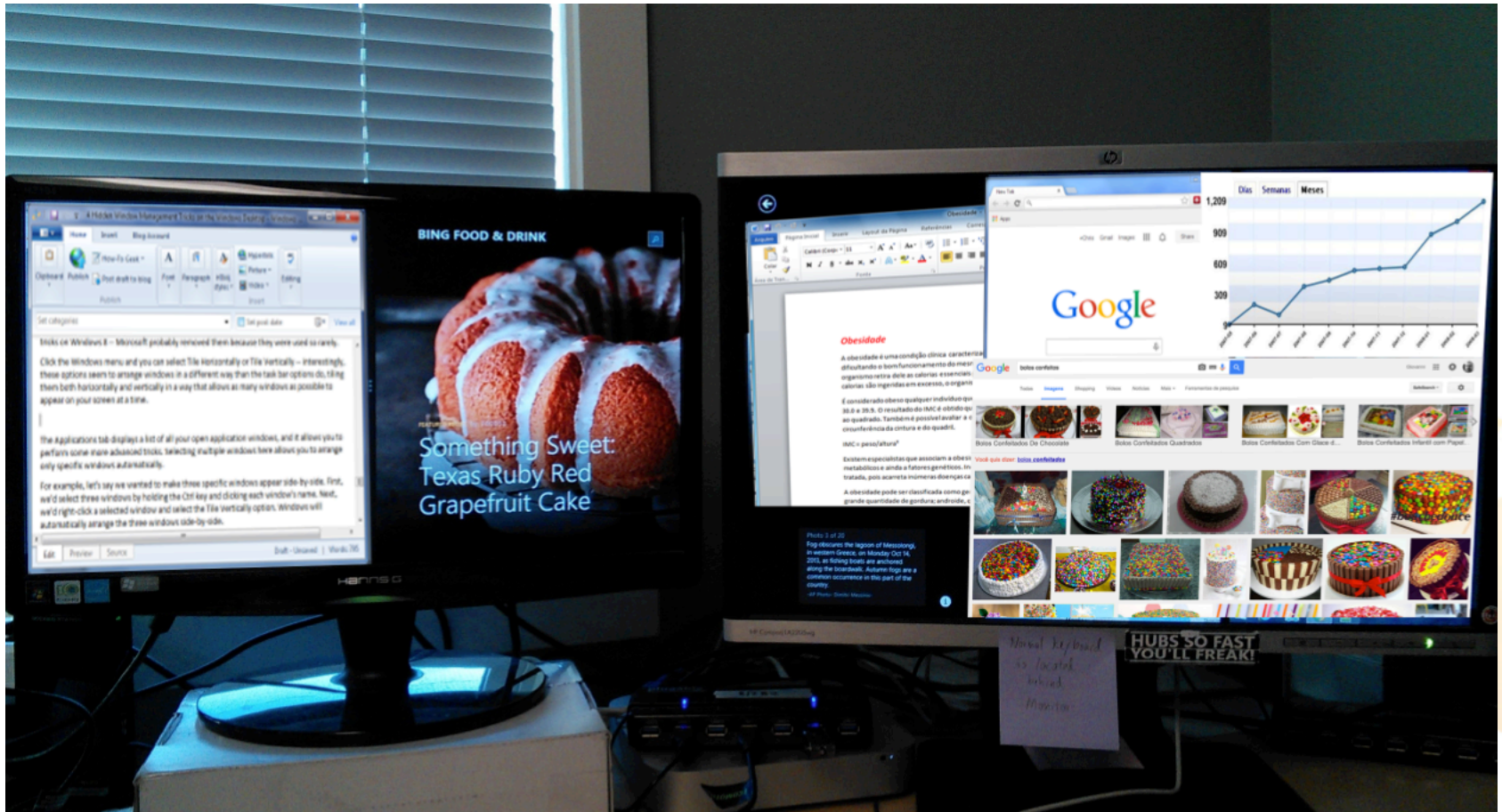


Juvenal



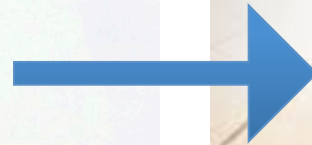
UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA





UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA





UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA





**UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA**





UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA





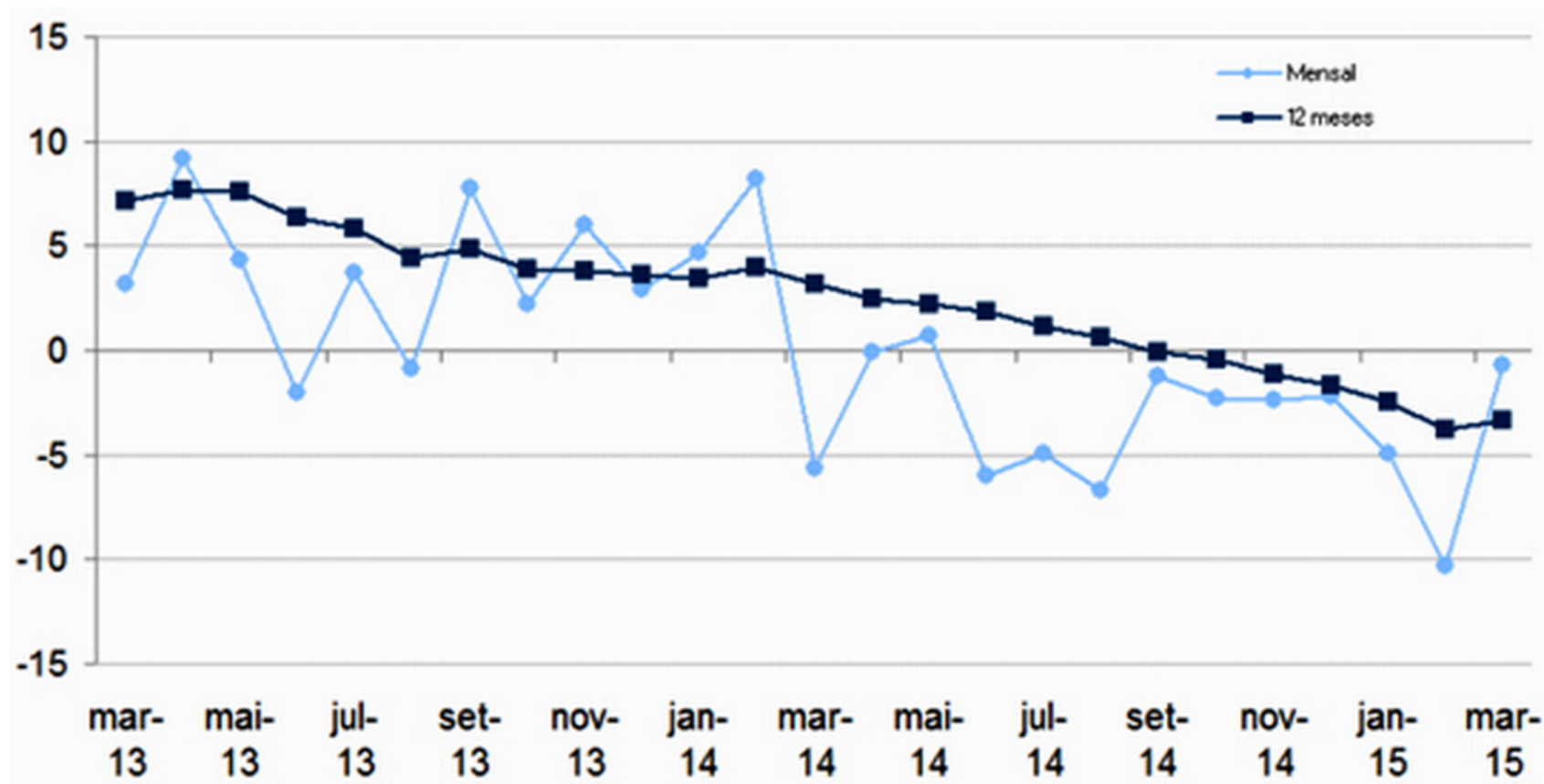
UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA

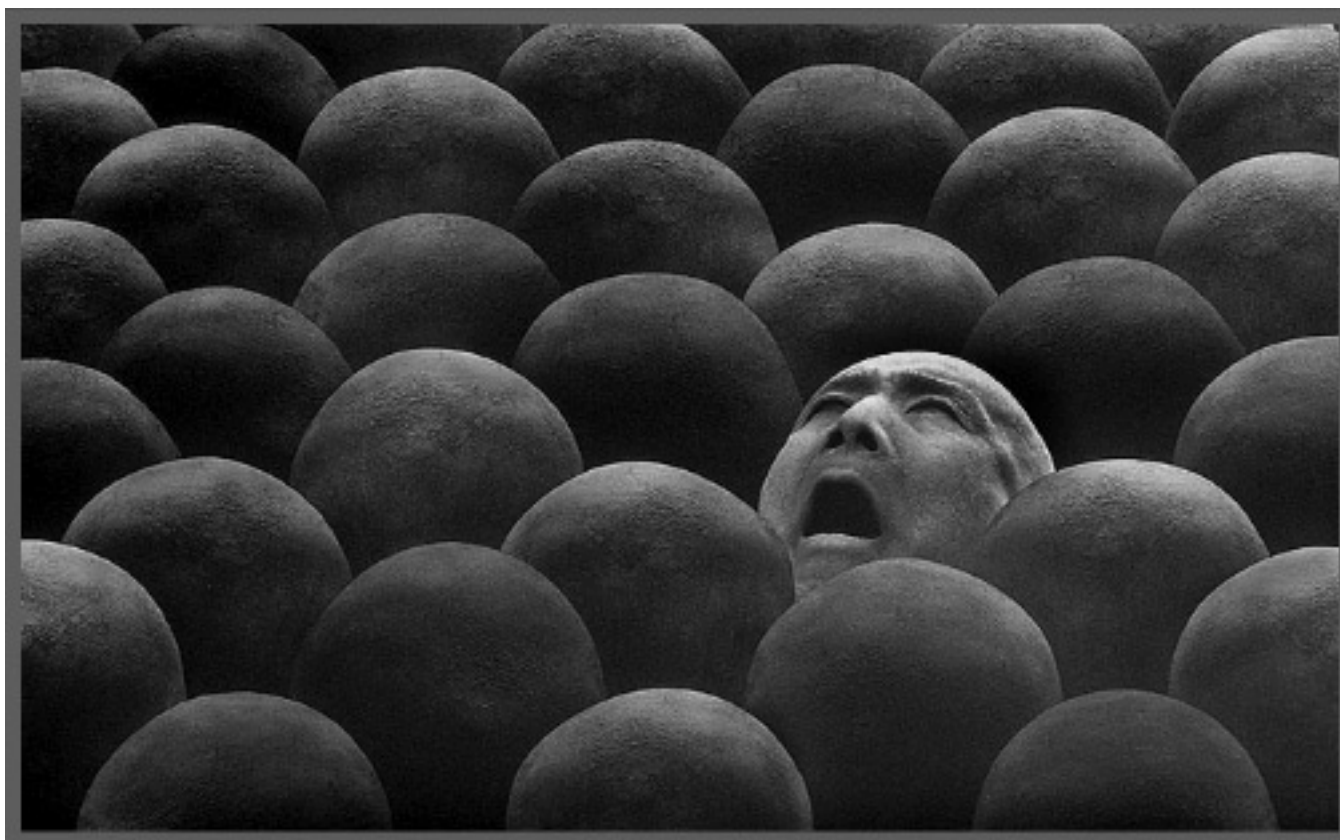




UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA







UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA



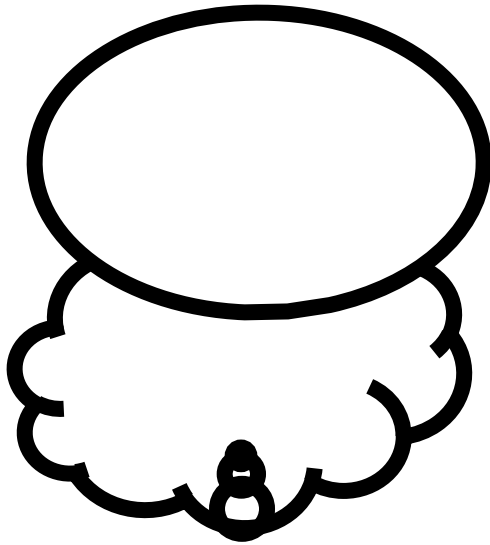


Vamos entender o
que ocorreu com a
confeitaria de sr.
Manoel.

Diagnóstico do Conhecimento



Tipos de Conhecimento Humano



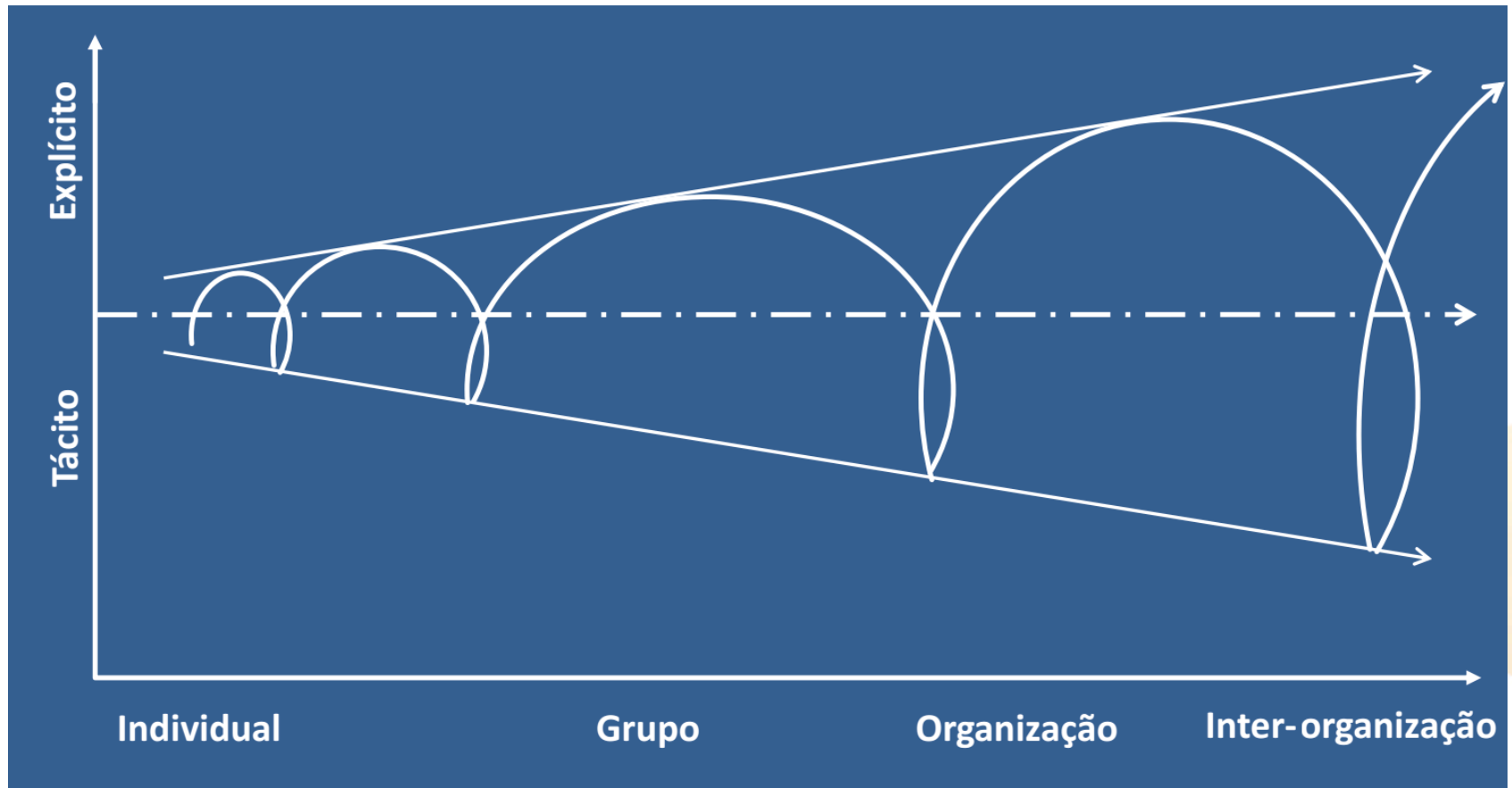
Conhecimento tácito



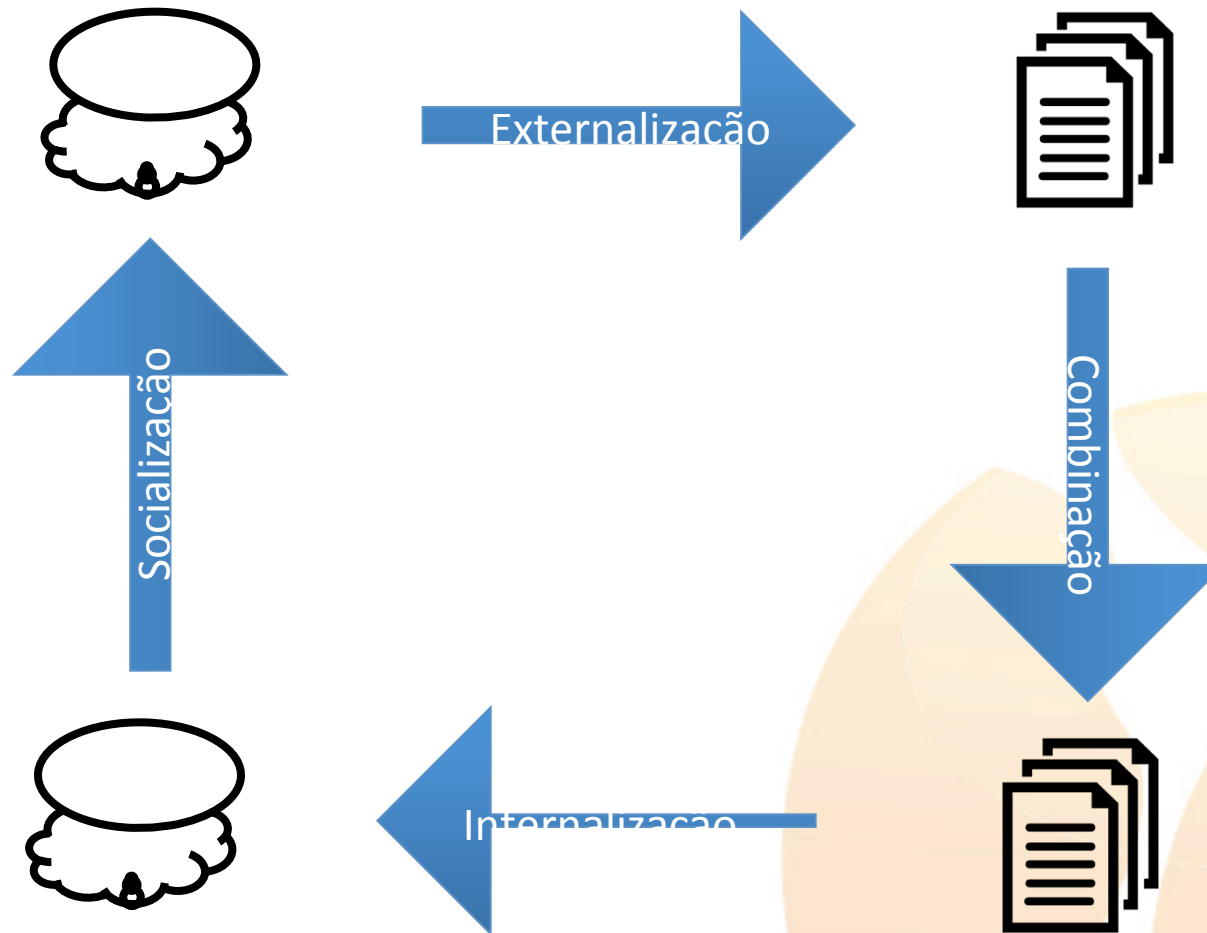
Conhecimento explícito



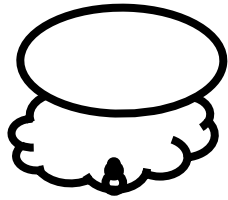
Espiral do Conhecimento (Nonaka & Takeuchi)



Quatro tipos de conversão de conhecimento



Quatro tipos de conversão de conhecimento



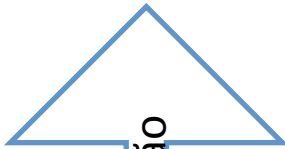
Externalização



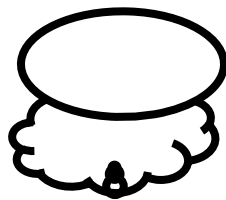
Combinação



Internalização



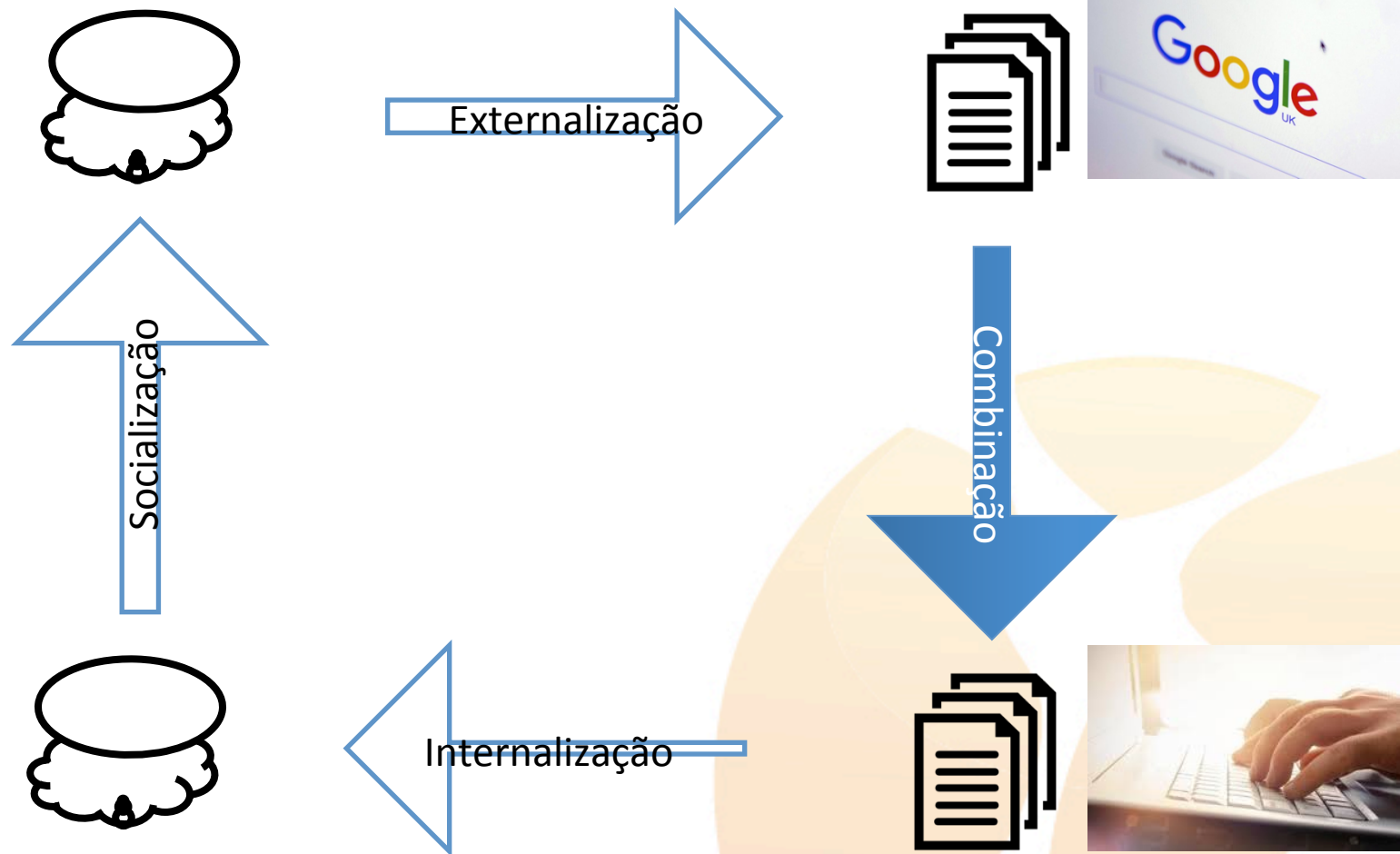
Socialização



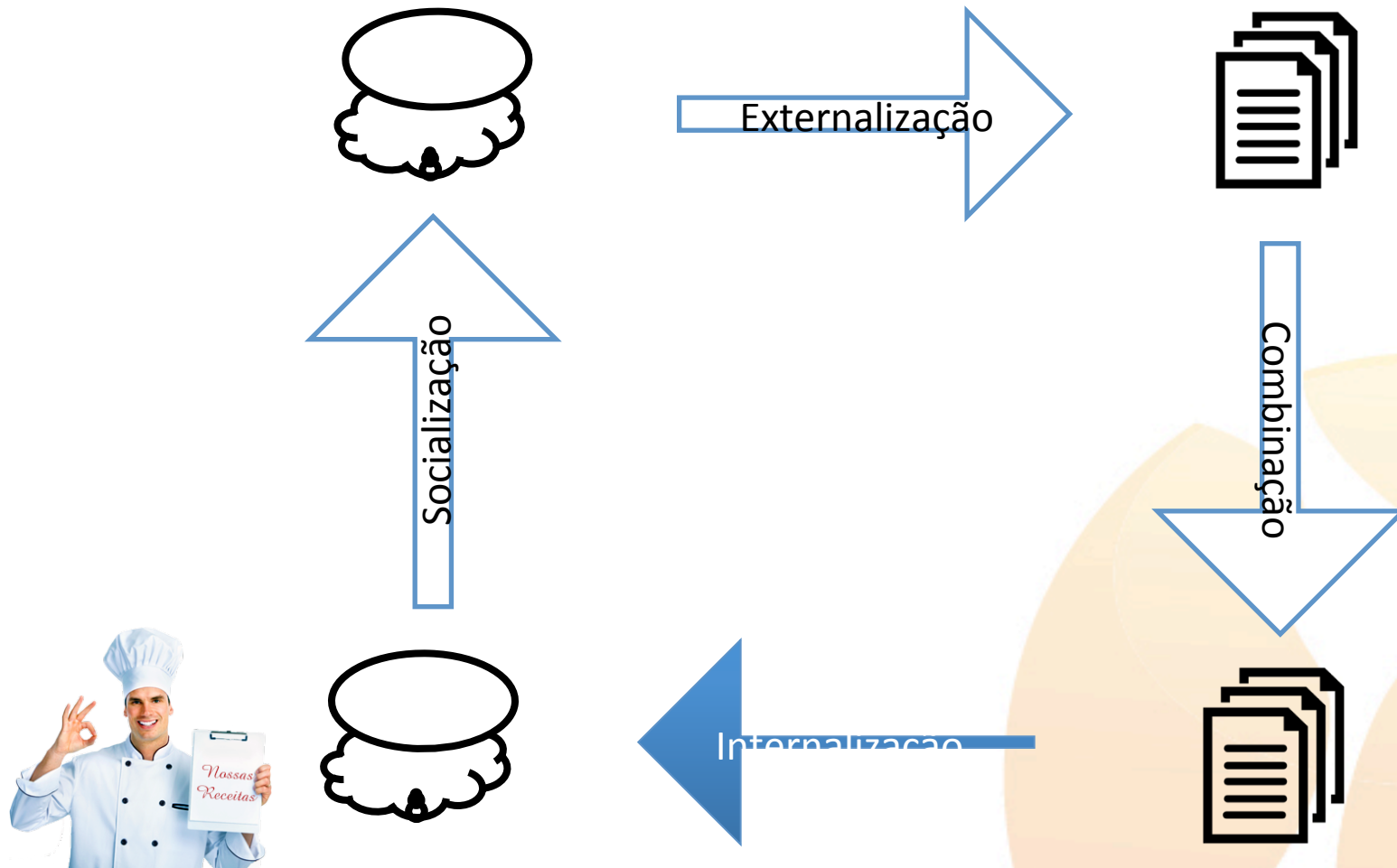
UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA



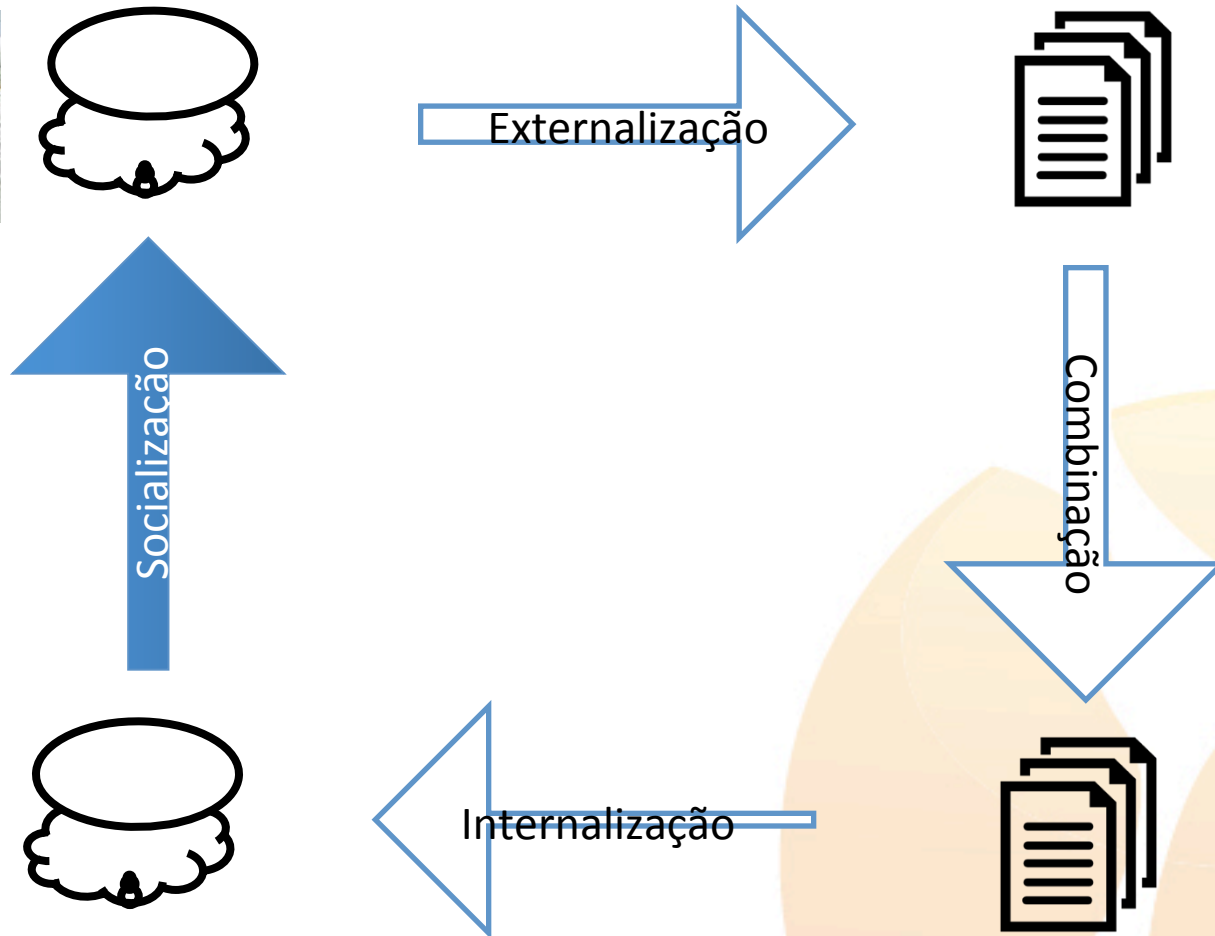
Quatro tipos de conversão de conhecimento



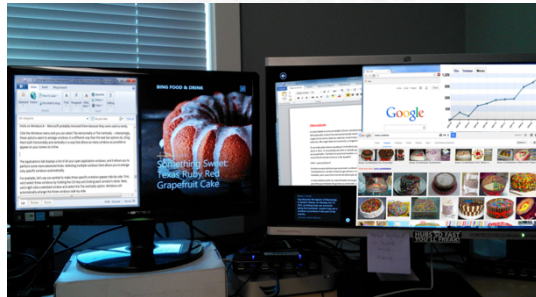
Quatro tipos de conversão de conhecimento



Quatro tipos de conversão de conhecimento



Dado > Informação > Conhecimento

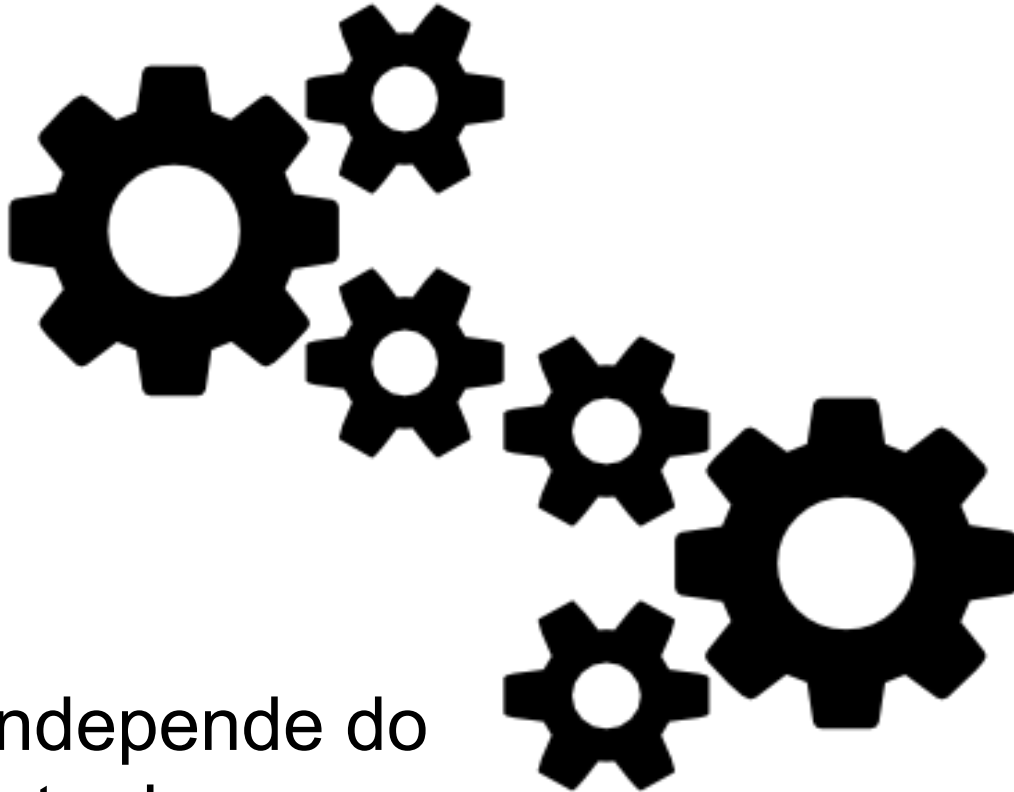




Houve uma
confusão entre ter
informação e ter
conhecimento.

Informação x Conhecimento

É inerente ao
ser humano



Independe do
fator humano



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA

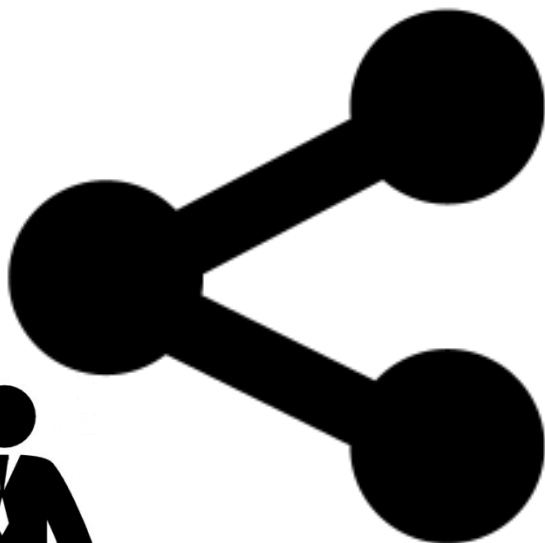


Informação x Conhecimento

Resultado de
compartilhamento,
estudo, investigação,
experiência pessoal



Resultado
de comunicação
e compartilhamento



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA



Informação x Conhecimento



Fácil gerenciamento
(compartilhável)



Não pode ser gerenciado
(apenas se retem)

Informação x Conhecimento



Pode ser verdadeira
ou falsa

Sempre é verdadeira
(pelo menos acredita-se)



Informação x Conhecimento



Neutro

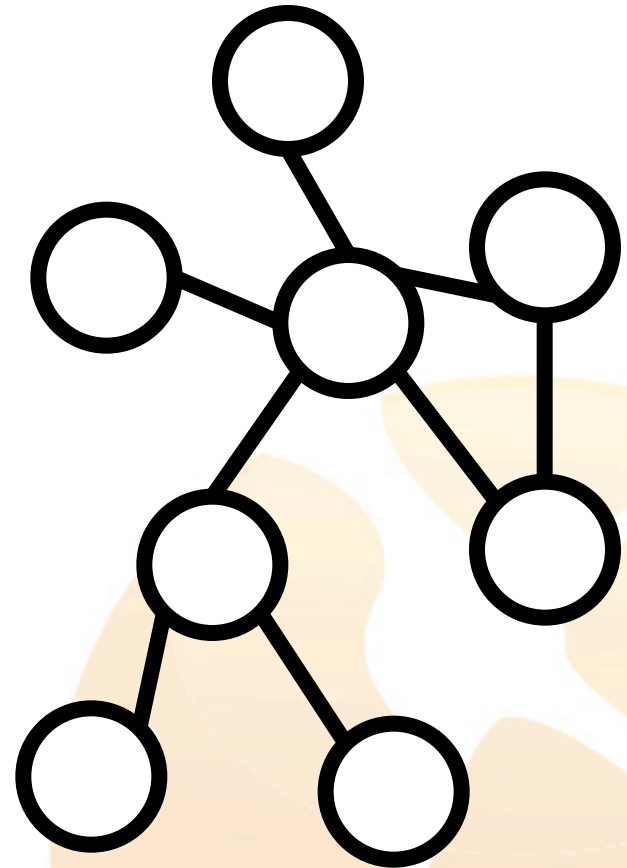
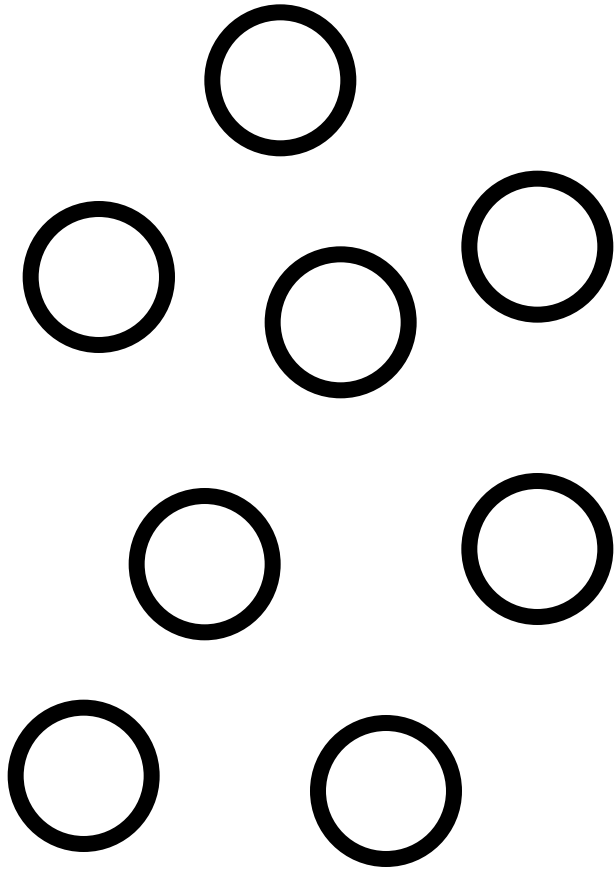
Contextual



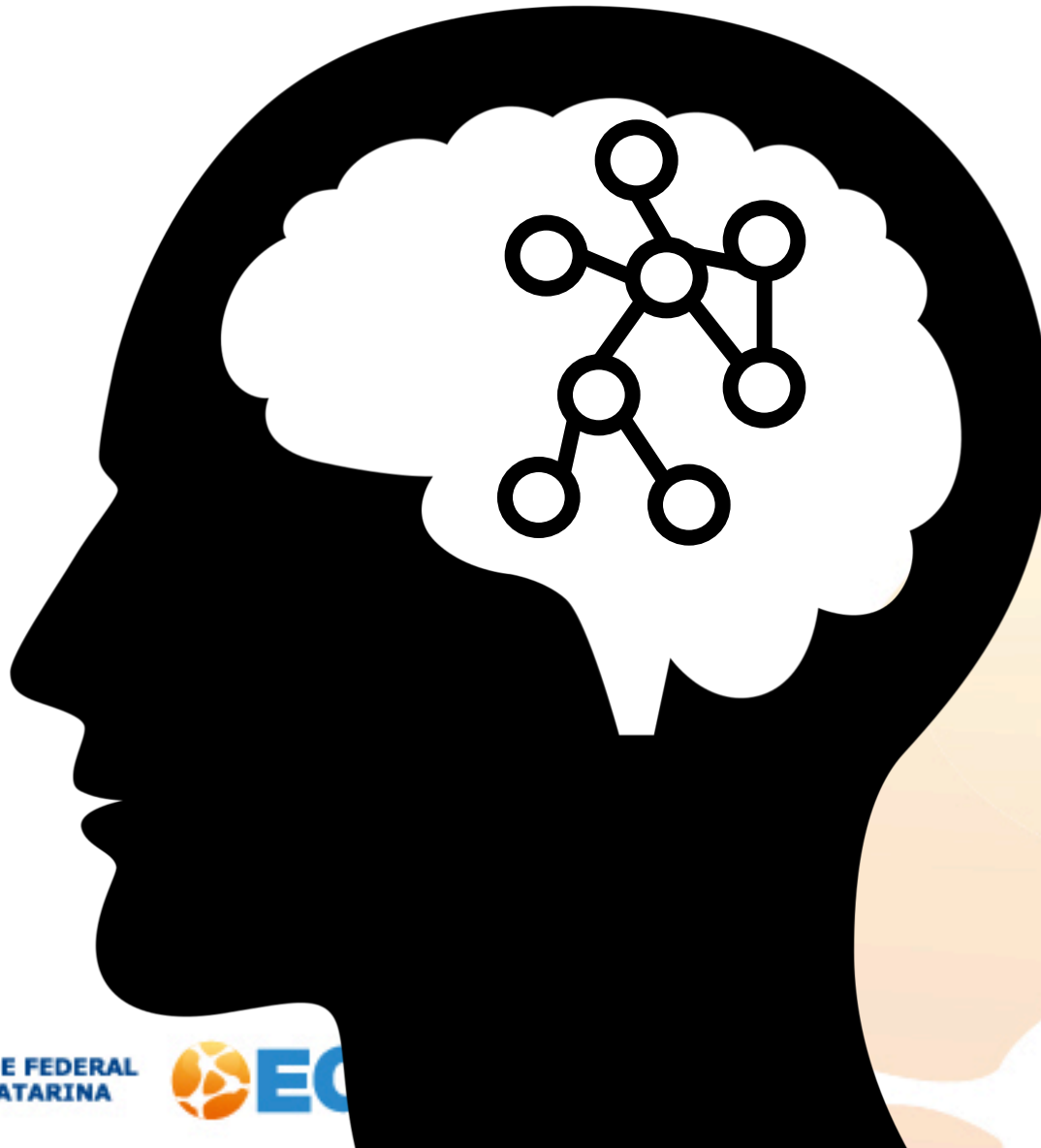
UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA



Informação x Conhecimento



Informação x Conhecimento



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA





Tecnologia

- Processo de trabalho excessivamente centrado na tecnologia: maquinário, computadores, estoque diferenciado de ingredientes.
- Sobrevalorização da informação, em detrimento do conhecimento como parte do valor do negócio.

Negócio muito centrado em base de receitas de produtos e inovação através de busca de novas receitas na Internet.



Pessoal

- Falta de ventilação na área de produção.
- Limitado conjunto de benefícios sociais.
- Remuneração abaixo do praticado no mercado.
- Frágeis relações de trabalho, com pouco diálogo entre gestores e empregados.

O funcionário não tinha boas condições de trabalho e não era valorizado.



Capital Intellectual

- O gestor monopolizava as iniciativas de inovação.
- Confeiteiros pouco ou não eram ouvidos, mesmo aqueles que faziam cursos por conta própria.
- O crescimento profissional não era incentivado.

A inovação passava longe dos funcionários, que tinham um grande valor a agregar.



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA



Reengenharia do Conhecimento



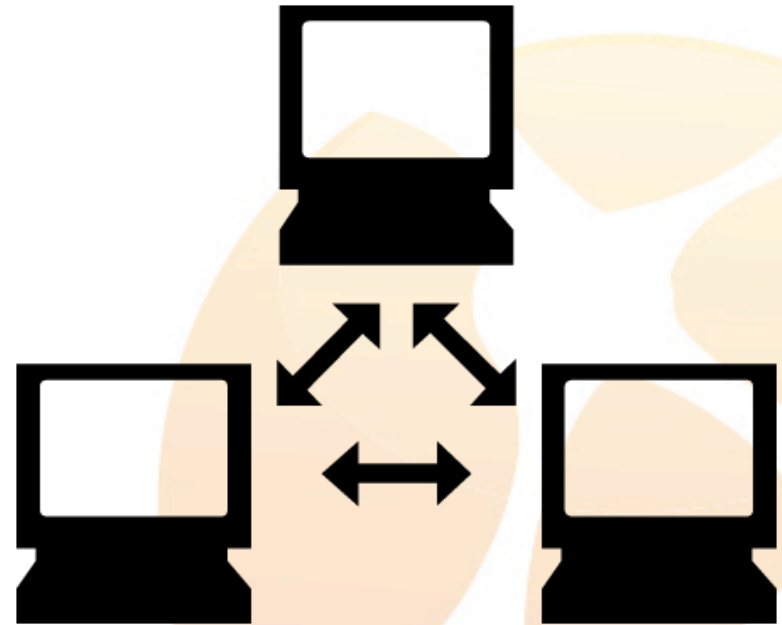
UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA



Como ficou?

- Continua com a estrutura.
- Acesso e alimentação descentralizada.

Tecnologia



Como ficou?

- Ambiente de trabalho climatizado.
- Cobertura de plano privado de saúde.
- Remuneração baseada em produtividade, média de mercado e **inovação**.

Pessoal



Como ficou?

- Reuniões mensais de trabalho conjunto.
- Avaliação periódica do know-how dos empregados nos processos principais da confeitaria.
- Investimento em treinamentos externos dados aos confeitheiros.
- Incorporação de processos de disseminação interna do conhecimento, com controle de número mínimo e máximo de pessoas que dominam um determinado processo de trabalho.

Capital
Intelectual



A abordagem da Gestão (KM)

- Troxler (2004)

The IT track

Até ano 2000, 3 fases rápidas:

1. Introspectiva → foco em questões de produtividade -
"Como podemos usar os sistemas de TI para evitar reinventar-a-roda?"

IT Track



A abordagem da Gestão (KM)

- Troxler (2004)

The IT track

2. "Como podemos alavancar o que sabemos sobre nossos clientes para atendê-los melhor?" - Data warehousing foi o tema do dia.

interação atingiu a superfície: páginas de TI da Web interativa, e-business, e-commerce, transações on-line etc.

Capital
Intelectual



A abordagem da Gestão (KM)

- Troxler (2004)

The IT track

3. Interação atingiu a superfície: páginas de TI da Web interativa, e-business, e-commerce, transações on-line etc.



IT Track



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA



A abordagem da Gestão (KM)

- Troxler (2004)

The People Track

"Como podemos maximizar o conhecimento criado por nosso pessoal? Como podemos reforçar um ambiente inovativo? "



A abordagem da Gestão (KM)

- Troxler (2004)



The People Track

Inovação - A infra-estrutura humana requer investimento.
Pessoas Ware.

People Track



A abordagem da Gestão (KM)

- Troxler (2004)

The Capital Track

Interação humana - cursos e Viagens =

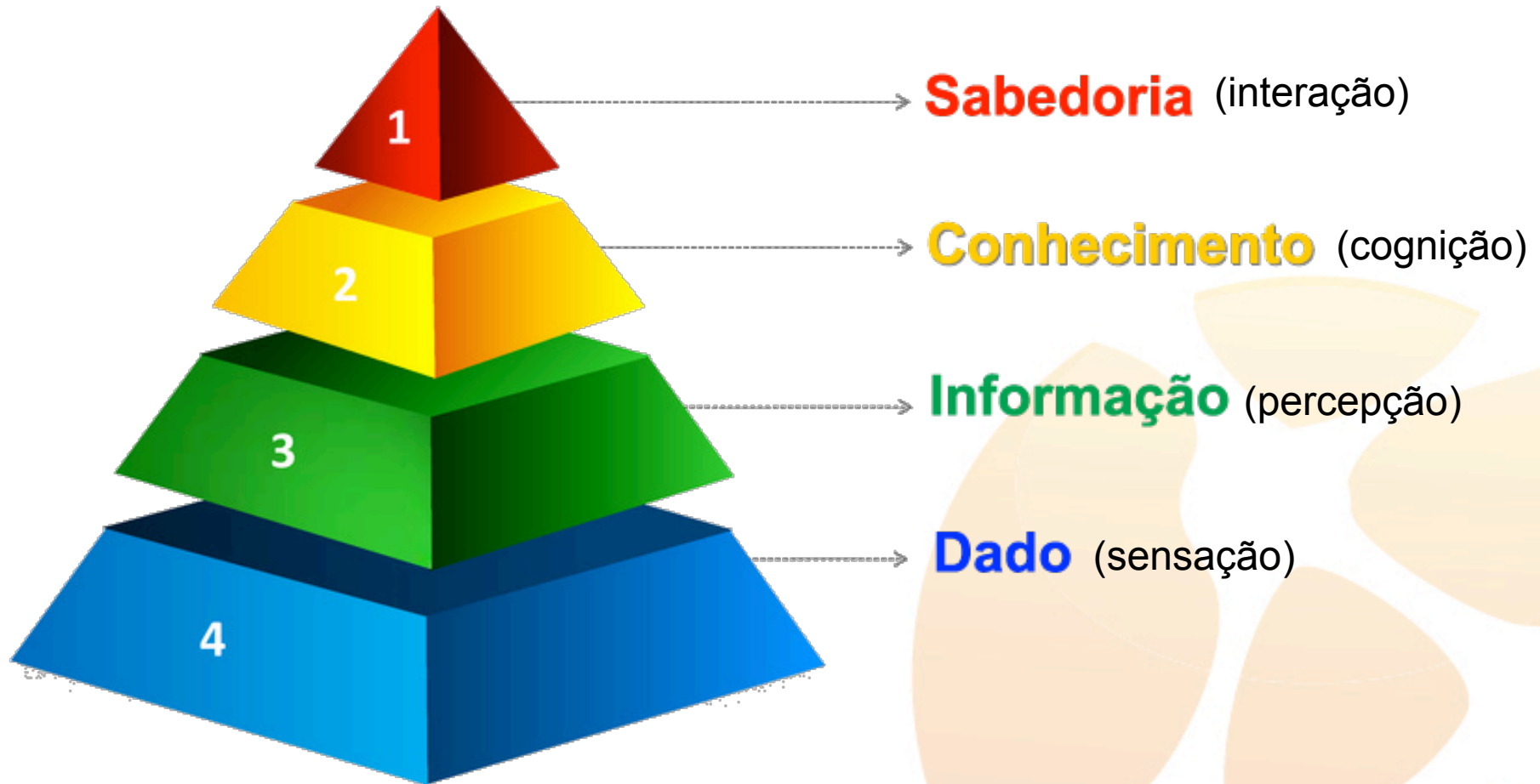
Custo x Investimento

aspecto particular da gestão e, portanto, uma parte inseparável e integrada de gestão.



Conceitos Básicos

DIKW: Data, Information, Knowledge, Wisdom



Conceitos: DIKW: Data, Information, Knowledge, Wisdom

(interação) → Comunicação e Execução

(cognição)

(percepção)

(sensação)



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA

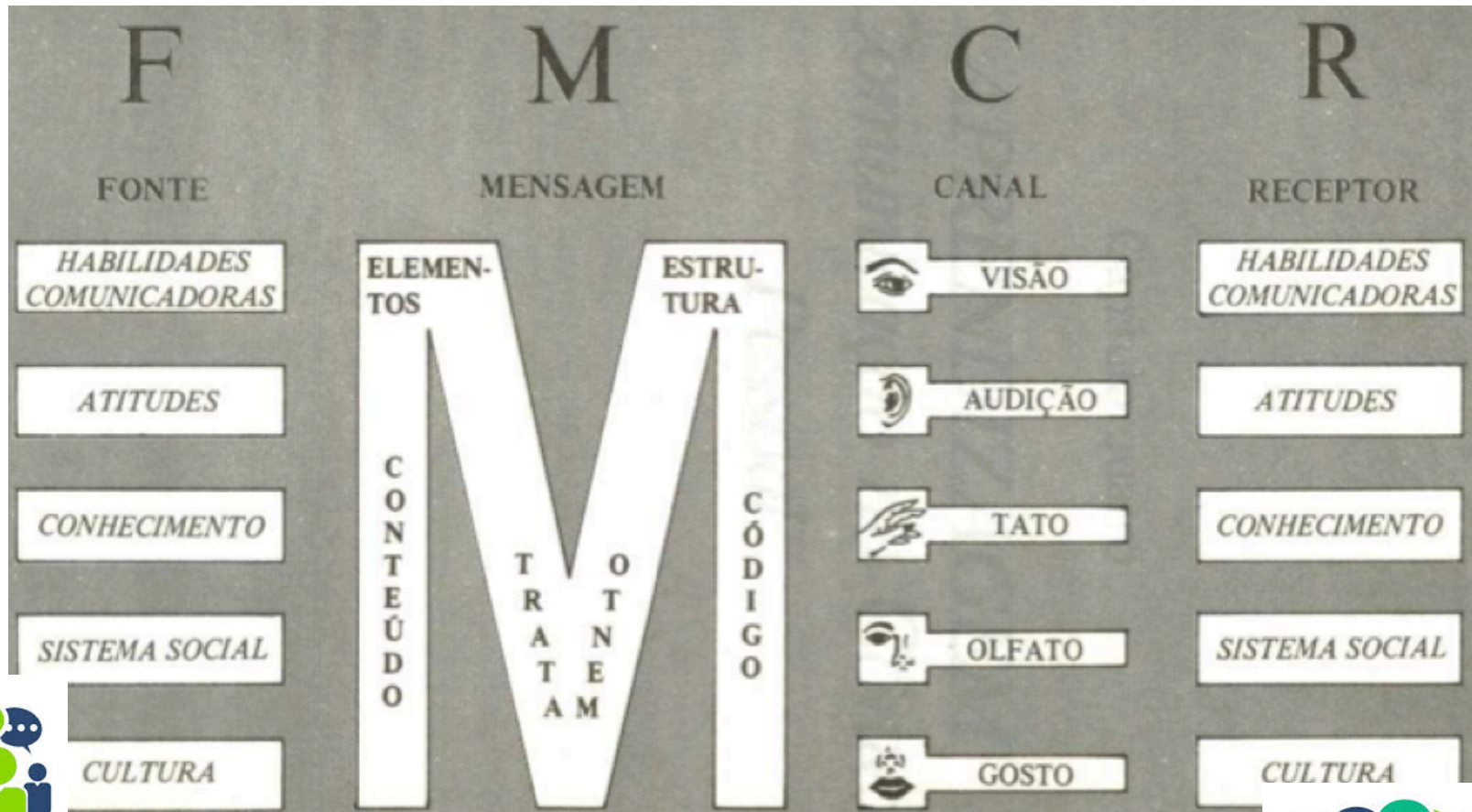


Conceitos: DIKW: Data, Information, Knowledge, Wisdom (interação)

(cognição)

(percepção)

(sensação)



Conceitos: DIKW: Data, Information, Knowledge, Wisdom

(interação)

Sabedoria, saber fazer e
interagir adequadamente

(cognição)

Conhecimento
informação
contextualizada

(percepção)

informação

(sensação)

Dados
coletados



Interação - Saber executar



Conceitos: DIKW: Data, Information, Knowledge, Wisdom

(interação)

Sabedoria, saber fazer e
interagir adequadamente

(cognição)

Conhecimento
informação
contextualizada

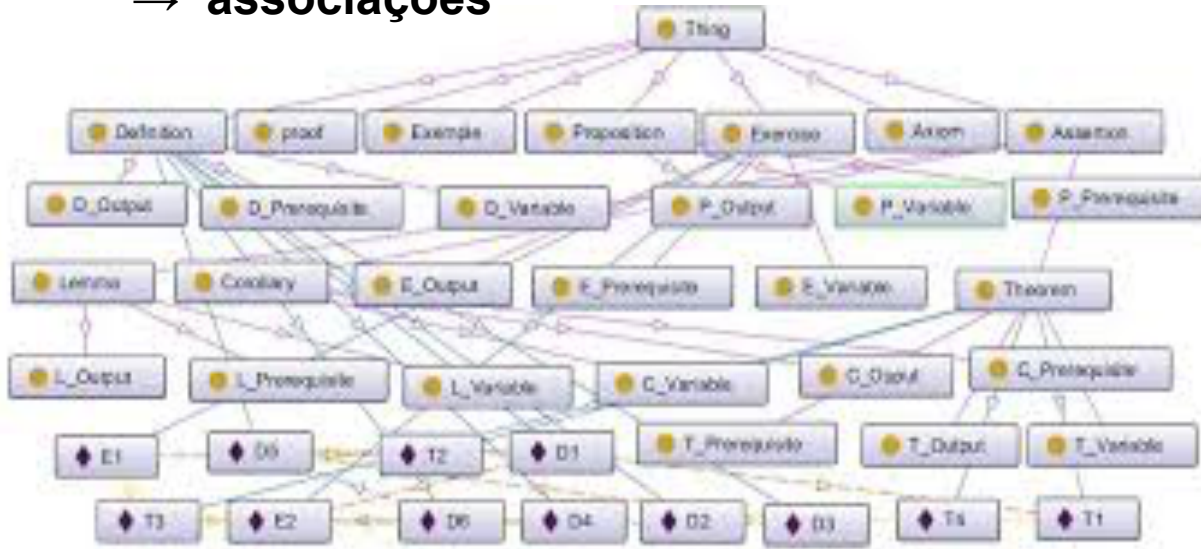
(percepção)

informação

(sensação)

Dados
coletados

**Ontologia - Domínio de conhecimento -
→ associações**



Conceitos: DIKW: Data, Information, Knowledge, Wisdom

Ex. Domínio do conhecimento

Dança



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA



Conceitos: DIKW: Data, Information, Knowledge, Wisdom

(interação)

(cognição)

(percepção)

(sensação)



Conceitos:

(cognição)



Interação Fazer

HOW TO MOONWALK

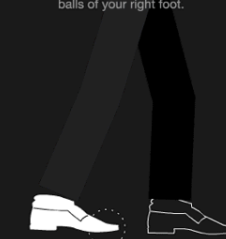
KEY:



1 Left forward, right back.
Start with left foot forward, right foot back.



2 Raise your right heel.
Body weight should be on the balls of your right foot.



3 Slide your left foot back.
Keep your left foot flat as you slide it backwards behind your right foot.



4 Switch feet.
Switch feet and shift weight by dropping your right heel and raising your left.



5 Slide, repeat.
Keep your body weight on the left foot as you slide your right foot back. Switch, repeat.



THE SLIDING FOOT IS ALWAYS FLAT!

That's the secret of the illusion. Body weight is on the toes of the raised foot. The sliding foot is always parallel with the floor, barely touching as it glides but never resting on the floor.



SMOOTH IT OUT

The movements should blend together seamlessly, so people can't tell when you shift weight from one foot to the other. Achieving a fluid moonwalk takes practice!

Conce



(percepção)

(sensação)

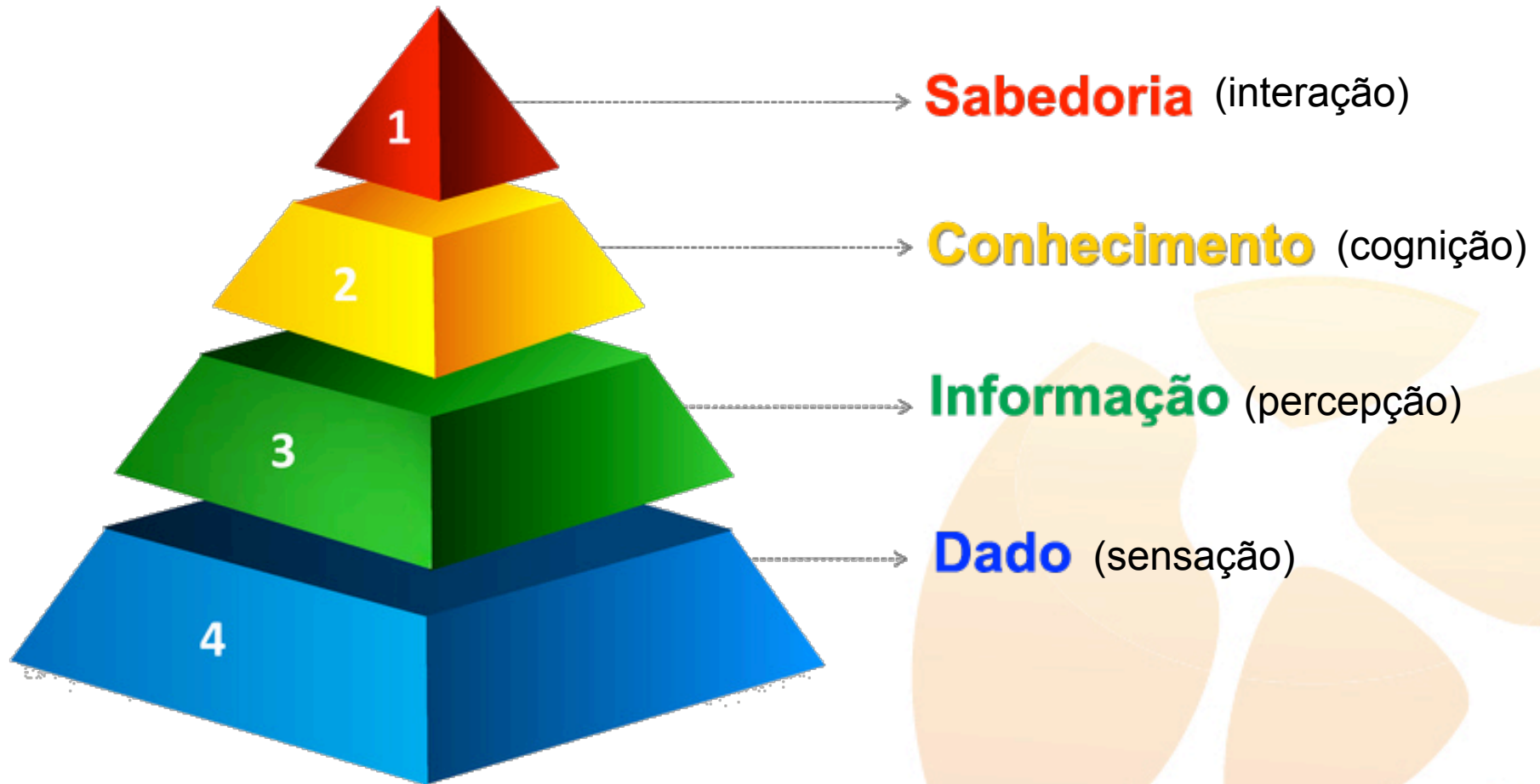


edge,



Conceitos Básicos

DIKW: Data, Information, Knowledge, Wisdom



REFERÊNCIAS

- AHENKORAH-MARFO, Michel. Clarifying concepts of knowledge and information: literature review. Journal of Knowledge Management Practice, v. 13, n. 2, June 2012.
- TROXLER, Peter. Roots and routes of knowledge management. Knowledge Management Introduction Course. February 2004, University of Aberdeen (Scotland, UK).

Informação x Conhecimento

- Informação pode ser comunicada como conhecimento.
- Conhecimento pode ser compartilhada como informação.
- Isso as torna similares.

Você concorda com isso?



UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA

