

TRILHA DE CONHECIMENTO

Disciplina Gestão do conhecimento nas organizações





Valor e Função

VALOR

$$\text{Valor} = \frac{\text{Obteve}}{\text{Esforço}}$$

Valor e Função

FUNÇÃO

Função básica: aquela sem a qual o produto perde seu valor ou identidade.

Função secundária: auxilia o produto a ser vendido.



Processos, bens & serviços

PROCESSO

Série de tarefas (que agregam valor ou não) logicamente inter-relacionadas que quando executadas produzem resultados esperados.

Características: definido, repetitivo, previsível.

Processos, bens & serviços

BENS

Não precisam da presença dos clientes para serem produzidos, são tangíveis, podem ser produzidos e estocados para consumo futuro.

SERVIÇOS

Precisam da presença do cliente para serem produzidos, são intangíveis, são produzidos e consumidos simultaneamente (não podem ser estocados).



Conhecimento

Conhecimento é a informação em ação efetiva, focada em resultados.

Conhecimento organizacional é a capacidade de uma empresa de criar um novo conhecimento, difundi-lo na organização como um todo e incorporá-lo a produtos (ou serviços) e sistemas (processos).



Conversão do conhecimento

Socialização (tácito – tácito): é o processo de conversão do conhecimento tácito em novo conhecimento tácito, ou seja, experiências e modelos mentais são compartilhadas e o conhecimento tácito e habilidades técnicas são criados.

Externalização (tácito – explícito): é o modo de conversão mais importante para criação de conhecimento, por facilitar a transformação dos conhecimentos tácitos, que são pessoais, específicos aos contextos e de difícil formalização, em novos e explícitos conceitos.

Conversão do conhecimento

Combinação (explícito – explícito): significa a combinação de vários conjuntos de conhecimento explícito, como documentos, reuniões, conversas ao telefone, redes de comunicação computadorizadas, que podem levar a novos conhecimentos.

Internalização: (explícito – tácito): nesse caso, o conhecimento explícito existente é reformulado pelo indivíduo e internalizado como novo conhecimento tácito. Pela externalização transformamos atitudes; pela internalização transformamos essas atitudes em habilidades.



Práticas de GC

A forma como uma organização promove a interação das pessoas, com processos organizacionais e tecnologias.

São práticas de gestão organizacional voltadas para produção, retenção, disseminação, compartilhamento e aplicação do conhecimento dentro das organizações, e externas a ela.



Aprendizagem Organizacional

É o processo de mudança no pensamento individual e compartilhado e na ação, que é afetado pela organização e se torna característica da própria organização.

Aprendizagem Organizacional

Intuição: processo não consciente; não é adivinhação; surgimento de insights intuitivos a partir de reconhecimento de padrões do passado; é espontâneo e tácito.

Interpretação: é o processo de explicação, por meio de palavras e/ou ações, de um insight ou ideia para si mesmo ou para outras pessoas; importante papel da linguagem.

Aprendizagem Organizacional

Integração: compartilhamento de interpretações individuais (desenvolvimento do entendimento compartilhado); agir coordenadamente por meio de ajustamentos mútuos.

Institucionalização: retenção do conhecimento dos indivíduos e dos grupos em sistemas, normas, procedimentos e outros mecanismos organizacionais.



Maturidade em GC

É um objetivo móvel, permite identificar em que etapas de um processo de desenvolvimento existiriam lacunas às quais devem ser agregadas informações e conhecimento. Tem o objetivo de gerar reais possibilidades de crescimento.



Capacidade absorptiva

É uma capacidade dinâmica composta por rotinas e processos organizacionais de aquisição, assimilação, transformação e exploração de conhecimento para melhorar as habilidades da organização, e consequentemente, para sustentar e aumentar sua vantagem competitiva.

Capacidade absorativa

Capacidade absorativa potencial: desenvolver oportunidades a partir da assimilação de novo conhecimento.

Capacidade absorativa realizada: criar valor transformando as oportunidades em novos produtos ou processos.



Resiliência organizacional

Capacidade da organização para ajustar o seu funcionamento antes, durante e após alterações ou perturbações; de modo que possa sustentar as operações necessárias sob ambas condições esperadas ou inesperadas.



Perda de conhecimento

Está na contramão do valor e é qualquer falha no processo de conversão do conhecimento - mais conhecido como espiral do conhecimento de Nonaka e Takeuchi (1997) - composto pelas atividades de socialização, externalização, combinação e internalização do conhecimento.



Competências organizacionais

É a soma dos conhecimentos, habilidades e atitudes.

“São aquelas que conferem vantagem competitiva, geram valor distintivo percebido pelos clientes, e são difíceis de serem imitadas pela concorrência (PRAHALAD e HAMEL, 1990)”

- Alguma pergunta?
- Prof poderia repetir o q vc disse nos últimos 4 meses? É que eu me distraí

