



PALESTRA: GESTÃO DO CONHECIMENTO

PROF.: HEITOR JOSÉ PEREIRA

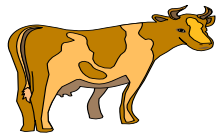
- Doutor em Administração – EAESP/ FGV (1995);
- Professor da FIA – Fundação Instituto de Administração
- Presidente da Sociedade Brasileira de Gestão do Conhecimento - SBGC - Gestão 2005-2007; e 2007-2009)

ONDAS DE TRANSFORMAÇÃO

Revolução
Agrícola

Revolução
Industrial

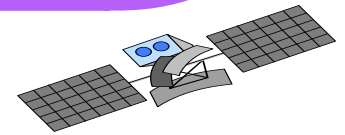
Revolução da
Informação



Até 1750 DC



1970



PARADIGMAS DO PODER POLÍTICO E ECONÔMICO



Posse da terra/
território



Capital
financeiro



Conhecimento

REVOLUÇÃO NA TECNOLOGIA

- . Nativos Digitais X Imigrantes Digitais
(Prof. Fernando Meirelles – FGV-EAESP)
- . WIKINOMIA (Don Tapscott – Consultor)
- . Second Life (Philip Rosedale, 1999)
- . Novas Tecnologias Educacionais (e-learning, webcasts / podcasts, material didático disponível em e-book, etc.)

.....

O CENÁRIO AMBIENTAL DA EVOLUÇÃO DOS MODELOS DE GESTÃO

I - ONDAS DE TRANSFORMAÇÃO (MACROAMBIENTE SOCIO-ECONÔMICO)

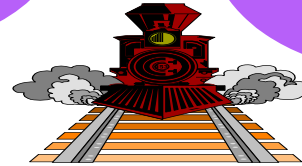
Revolução
Agrícola

Revolução
Industrial

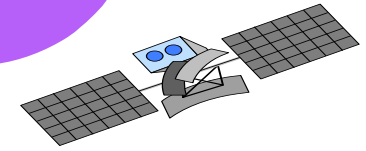
Revolução da
Informação



Até 1750 DC

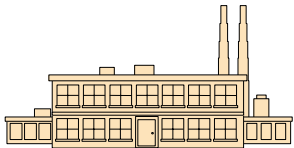


1970

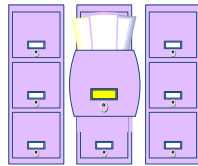


II - ERAS EMPRESARIAIS (AMBIENTE ORGANIZACIONAL)

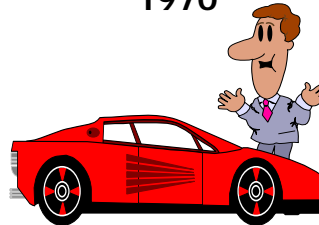
Era da Produção
em massa 1920



Era da Eficiência
1950



Era da Qualidade
1970



Era da
Competitividade
1990



Era...
2000



Modelos tradicionais
de gestão

- . Administração científica
- . Administração das relações humanas

Novos modelos de Gestão

- . Administração japonesa
- . Administração participativa
- . Administração empreendedora
- . Administração holística

Modelos
emergentes

- . Empresa virtual
- . **Gestão do Conhecimento**
- . Modelos biológicos/quânticos/teoria do caos/complexidade

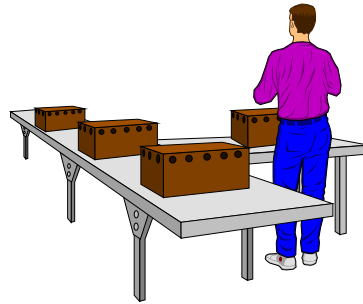
VALORES SOCIAIS BÁSICOS NAS SOCIEDADES INDUSTRIAL E DO CONHECIMENTO

SOCIEDADE INDUSTRIAL



SOCIEDADE DO CONHECIMENTO

Hierarquia
Conformidade
Padronização
Centralização
Eficiência
Especialização



Maximização da riqueza material
Ênfase no conteúdo quantitativo
Segurança

Igualdade
Individualidade e criatividade
Diversidade
Descentralização
Eficácia
Generalização, interdisciplina, holismo
Qualidade de vida, conservação dos recursos materiais
Ênfase na qualidade do resultado
Auto-expressão e auto-realização

FONTE: CRAWFORD, Richard Na Era do Capital Humano”
– São Paulo:Atlas,1994.



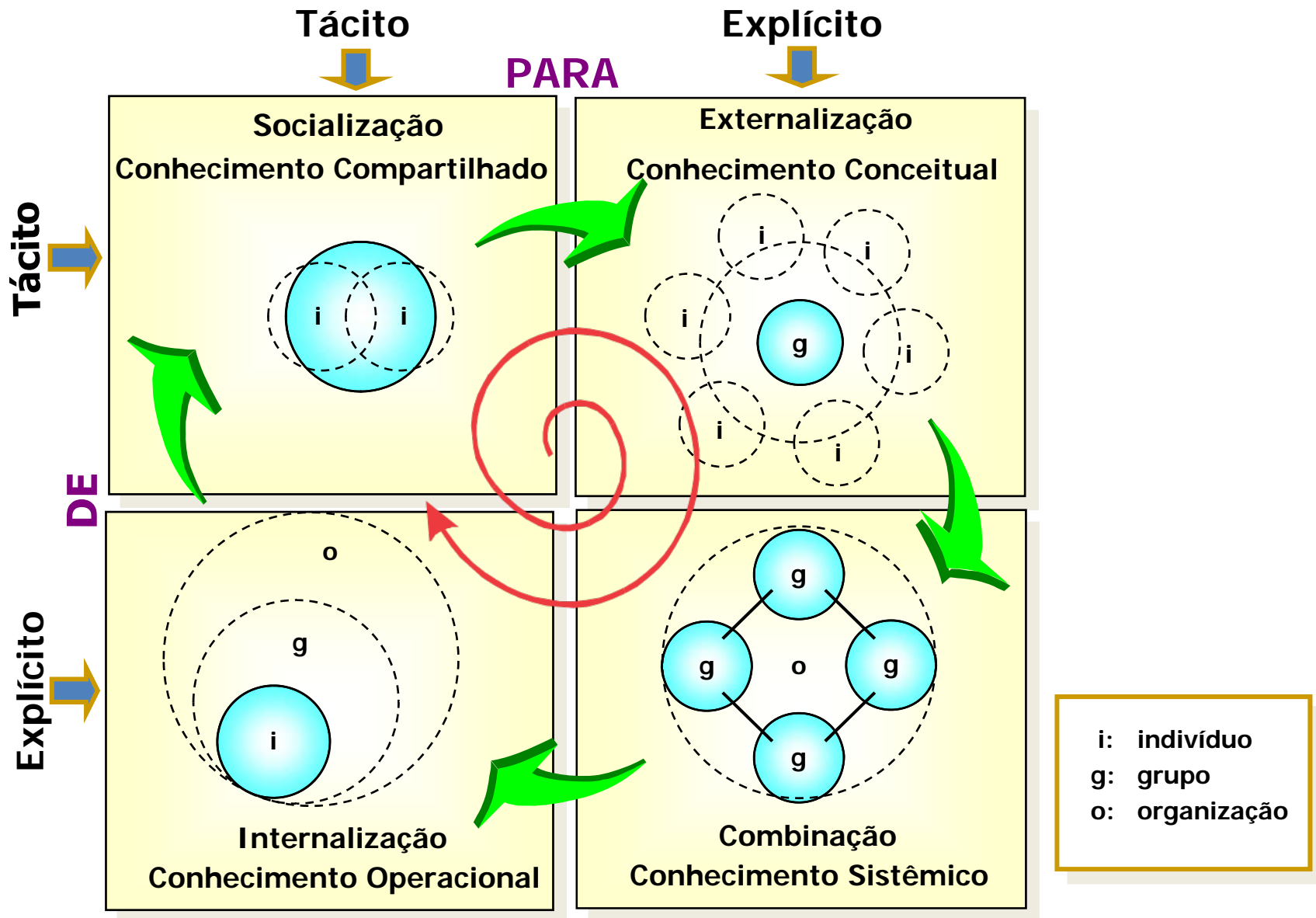
AS DIMENSÕES DA FÍSICA: DA SOCIEDADE INDUSTRIAL À SOCIEDADE DO CONHECIMENTO

DIMENSÃO FÍSICA	SOCIEDADE INDUSTRIAL	SOCIEDADE DO CONHECIMENTO
TEMPO	HORIZONTE TEMPORAL (Previsões e cenários)	VELOCIDADE (instantaneidade, flexibilidade)
ESPAÇO	DISTÂNCIA (transporte físico)	CONNECTIVIDADE (encolhimento do espaço, virtualidade)
MASSA	TANGIBILIDADE (produtos baseados em custos tangíveis)	INTANGIBILIDADE (inovação, marcas, confiança e relacionamentos)

HIERARQUIA DO CONHECIMENTO



Espiral do Conhecimento



TRÊS GERAÇÕES DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

- 1ª GERAÇÃO -

(primeira metade dos anos 90.....):

FOCO EM FERRAMENTAS DE TI

- Bancos de Dados / GED / Softwares de Gestão...



TRÊS GERAÇÕES DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

- 2ª GERAÇÃO -

(segunda metade dos anos 90....):

INICIATIVAS DE PRÁTICAS DE GC ISOLADAS

- Exemplos:

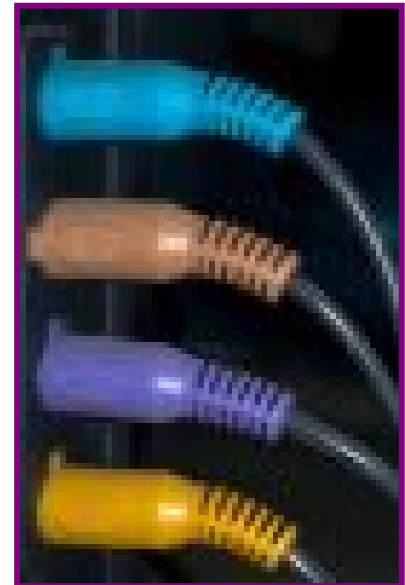
- .RH (mapeamento de competências);

- .MKT (Inteligência Competitiva);

- .TI (Segurança da Informação);

- .Engenharia/Técnica (Inovação Tecnológica);

- .Financeira / Estratégia (Ativos Intangíveis).



TRÊS GERAÇÕES DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

- 3ª GERAÇÃO -

(a partir do final dos anos 90.....):

- GC ORIENTADA PELA ESTRATÉGIA CORPORATIVA E COMO PROCESSO INTEGRADO DE VÁRIAS PRÁTICAS



ALGUMAS PERGUNTAS PROVOCATIVAS SOBRE GC

....E A TUA EMPRESA ESTÁ EM QUAL GERAÇÃO
DE GC?

....QUAIS SÃO OS DESAFIOS DE GC PARA A
EMPRESA NOS PRÓXIMOS ANOS?

....OS DIRIGENTES ESTÃO SENSIVEIS PARA
DISCUTIR O ASSUNTO?

....OUTRAS QUESTÕES ESPECÍFICAS DE CADA
EMPRESA

CONCEITO EXPLICATIVO PARA GESTÃO DO CONHECIMENTO

Processo organizacional focado em resultados estratégicos, visando agregar valor (intangível) aos produtos e serviços, portanto em benefício dos clientes, através de funções (subprocessos) como a identificação, a criação, a organização, a disseminação e compartilhamento, a avaliação, a mensuração, a retenção e proteção, além da aplicação do conhecimento no âmbito dos seus negócios e abrangendo toda a sua cadeia de valor. Na essência, Gestão do Conhecimento converte conhecimento tácito em conhecimento explícito.

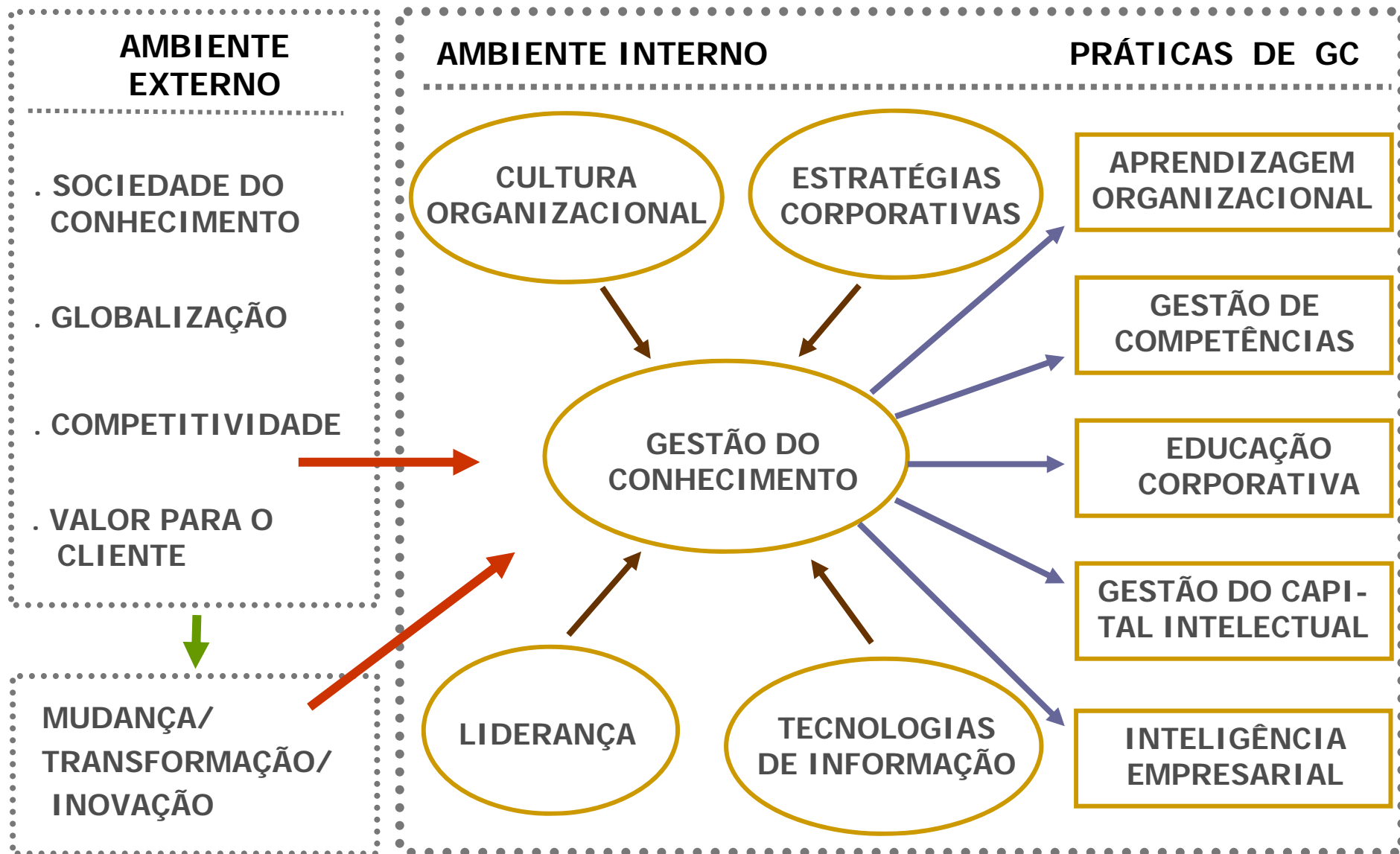
(Síntese de vários autores)

ORGANIZAÇÃO BASEADA NO CONHECIMENTO

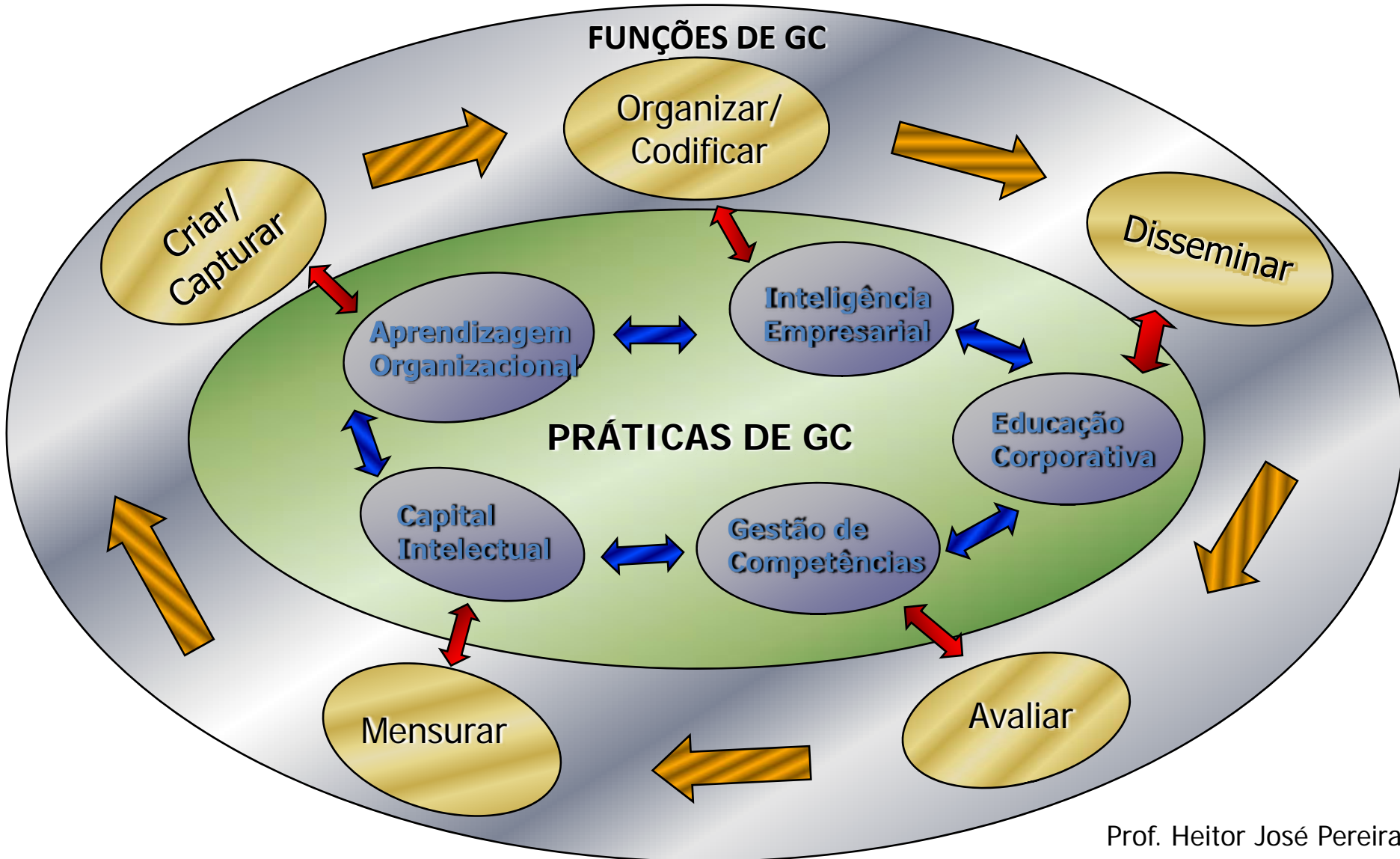
Uma organização baseada no conhecimento é uma organização de aprendizagem que reconhece o conhecimento como um recurso estratégico, e cria conhecimento que pode ser processado internamente e utilizado externamente, aproveitando o potencial de seu capital intelectual, onde o trabalhador do conhecimento é o componente crítico.

FONTE: GARVIN, D. A. Building a learning organization. Harvard Business Review.
Vol. 71 Issue 4, p. 78-91. Jul/Aug 1993.

GESTÃO DO CONHECIMENTO - CONDICIONANTES DOS AMBIENTES EXTERNO/INTERNO E PRINCIPAIS PRÁTICAS



PROCESSO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO (VISÃO SISTÊMICA DE FUNÇÕES X PRÁTICAS)



APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL

É o processo pelo qual uma organização exercita a sua competência e inteligência coletiva para responder ao seu ambiente interno e externo

É o processo contínuo de detectar e corrigir erros. Erro é qualquer tipo de conhecimento ou saber que iniba o aprendizado.

Portanto, é o processo heurístico de tentativa, erro e contínua correção de rumo.

GESTÃO DE COMPETÊNCIAS

Entender a Organização como um conjunto de competências institucionais (da empresa) e individuais (de cada colaborador).

Competências Institucionais: sobre processos; técnicas; fluxos da organização; produtos e serviços; e sociais.

Competências Individuais: um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo.

EDUCAÇÃO CORPORATIVA

Conjunto de soluções de aprendizagem de funcionários, clientes e fornecedores, com o objetivo de atender às estratégias empresariais de uma organização

Benefícios para a empresa: maior domínio sobre conhecimentos tácitos e explícitos relacionados ao negócio, com foco no “core business”

Benefícios para os funcionários: empregabilidade e/ou ocupacionalidade vitalícia

GESTÃO DO CAPITAL INTELECTUAL

Capital Humano inclui os valores, cultura e filosofia da empresa, além da capacidade individual de seus funcionários em combinar conhecimentos e habilidades para inovar e realizar suas tarefas. Esse capital não pode ser negociado.

Capital Cliente inclui o conhecimento decorrente das transações econômicas – ou seja, o conhecimento sendo o que compramos e o que vendemos – ele é o principal ingrediente do capital. O conhecimento dos clientes são os mais valiosos. O compartilhamento é a forma máxima desse capital.

Capital Estrutural inclui todo o hardware, software, bases de dados, patentes, marcas e demais ativos de mesma natureza da empresa. O capital estrutural é, claramente, propriedade da empresa, podendo ser, por isso mesmo, objeto de transação econômica.

INTELIGÊNCIA EMPRESARIAL

Programa sistemático para a obtenção e análise de informação sobre as atividades dos competidores e sobre as tendências gerais dos negócios, com a finalidade de alcançar os objetivos estratégicos da empresa.

BENEFÍCIOS DA GESTÃO DO CONHECIMENTO

BENEFÍCIOS INTERNOS:

- Melhoria no **desempenho dos profissionais**
- Melhoria nos **fluxos e processos de trabalho**
- Melhoria no **processo de tomada de decisão**

BENEFÍCIOS NO ATENDIMENTO:

- Melhoria na **adequação dos serviços às necessidades do público alvo**
- Melhoria na **agilidade do atendimento**
- Melhoria na **qualidade do atendimento**

BENEFÍCIOS EXTERNOS

- Aumento da **adesão do público alvo**
- Melhoria na **satisfação do público alvo**
- Melhoria no **reconhecimento do programa** pelas organizações comunitárias e instituições parceiras



OBRIGADO !

PROF. HEITOR JOSÉ PEREIRA

heitorrh@terra.com.br

WWW.SBGC.ORG.BR