A GESTÃO DO CONHECIMENTO E DA INFORMAÇÃO

Jumara Soares das Chagas
AngelaBusse

RESUMO

Este artigo tem como objetivo descrever alguns pontos teóricos que discorrem sobre Gestão do Conhecimento e o alinhamento desta com a Tecnologia da informação aplicada em um ambiente de gestão. O que é tecnologia da informação e como essa tecnologia tem ajudado a registar, coletar e socializar o conhecimento nas organizações. Nesse cenário é importante perceber, também, como a Gestão do conhecimento se interliga com o ambiente organizacional de uma empresa e de que formas as empresas estão introduzindo a gestão do conhecimento nos ambientes de trabalho.

Palavras chave: Gestão do Conhecimento. Tecnologia da Informação. Ambiente organizacional.

Abstract: This article aims to describe some theoretical points who talk about knowledge management and align this with the Information Technology applied in a management environment. What is information technology and how this technology has helped to register, collect and share the acquired knowledge in organizations. In this scenario it is important to realize, too, such as Knowledge Management is interconnected with the organizational environment of a company and in what ways companies are introducing knowledge management in the workplace.

Jumara Chagas, Pedagoga, Universidade Federal do Pará, Analista de Desenvolvimento Humano e Social, Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária – EMBRAPA
AngelaBusse, psicóloga (Universidade Estadual de Londrina), Especialista em Psicologia do Trabalho (Universidade Federal do Paraná), Especialista em Gestão em EaD (Faculdades Integradas Camões) Formação em Tutoria (Nead_ Universidade Federal do Paraná), orientadora de TCC do Grupo Uninter

1 – INTRODUÇÃO

A Gestão do conhecimento é um tema bastante discutido e trabalhado em várias organizações que tentam organizar e gerir seus processos de maneira mais eficiente e estrategicamente possível. Mas o que é Conhecimento e como a tecnologia está como recurso para facilitar o acesso ao conhecimento e informação?

O presente trabalho tem como objetivo explorar mais o tema em tornoda tríade: conhecimento, informação e sistemas de informação. Foi elaborado a partir de uma pesquisa bibliográfica e empírica em torno do tema, considerando, além de livros, artigos, a experiência a da autora com o tema trabalhado.

Conhecimento vem do latim *cognoscere, que significa ato de conhecer,*saber sobre fatos, sobre leis, sobre estudos científicos, empíricos etc.

Conhecimento também é instrução, conceitos, hipóteses, teorias etc.O conhecimento pode ser estabelecido de diferentes maneiras: conhecimento cientifico, conhecimento empírico, conhecimento teológico, filosófico etc.

Conhecimento científico:é passível de verificação e investigação, então acaba encontrando respostas aos fenômenos que norteiam o ser humano. Usa os métodos para encontrar respostas através de leis comprobatórias, as quais regem a relação do sujeito com a realidade.

Conhecimento empírico:surge das experiências do ser com o mundo;

Conhecimento teológico:acredita-se que o conhecimento é explicado pela religião. Tudo parte do religioso, os valores religiosos são incontestáveis;

Conhecimento filosófico: considera seus estudos de modo reflexivo e crítico. É um estudo racional, porém não há uma preocupação de verificação.

Essas variáveis dos conhecimentos se entrelaçam e se exteriorizam naquilo que chamamos de mitos, crenças, ciência etc.

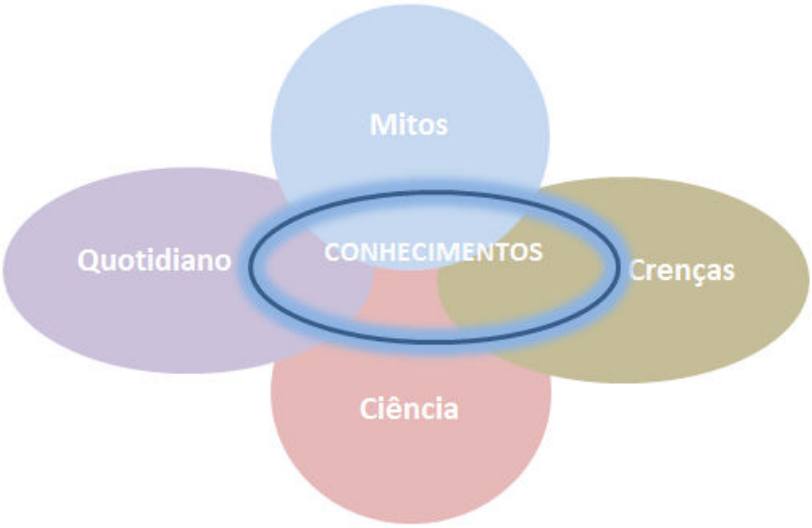

Figura 1 – A formação do Conhecimento – Desenvolvido pela próprioautora

A Gestão do conhecimento está intrinsicamente ligada à forma de como é conhecimento é utilizado/organizado na vida, no quotidiano das pessoas ou mesmo em uma organização.

Quando falamos em gestão de conhecimento nas organizações, podemos considerar que a filosofia dessa gestão seria controlar e facilitar o acesso ao conhecimento ou as informações geradas dentro dela por seus colaboradores, gestores etc. Para isso, as empresas vêm utilizando em larga escala os Sistemas de Informação. Mas o que vem a ser isso?

Do grego *σύστημα* systēma, são vários instrumentos interconectados que formam um todo que se agrega em só elemento chamado: sistema. Um sistema pode ser automatizado, utilizando tecnologia computacional ou manual.“Todo Sistema de Informação que manipula dados e gera informação, usando ou não recursos de tecnologia em computadores, pode ser genericamente considerado como um sistema de informação” GONÇALVES, 2012.

Geralmente quando se usa a expressão Sistema de informação, logo a associamos ao uso da Tecnologia comomáquinas, sistemas e programas que coletam,organizamdadosque, de forma geral, facilitam gestão de conhecimento e da informação gerados dentro de uma empresa.

Importante ressaltar que a tecnologia da informação com todos os seus aparatos tecnológicos não garante o bom desemprenho administrativo em uma organização. A TI deve ser tratada apenas como um recurso de apoio à gestão, o que facilita no controle, na organização e disseminação de informação econhecimentocomo ponto estratégico da gestão.

Como recurso a TI abrange diversos sistemas tecnológicos criados para gerar e proteger dados. Um exemplo disso são os softwares criados por empresas como Microsoft, Aplle e outras empresas que geram tecnologia. Os programas de textos, tabelas e outros sistemas de computadores que, com a operacionalização de pessoas,auxiliam no controle e no compartilhamento de informações são grandes auxiliares na organização do conhecimento e informação de uma empresa.

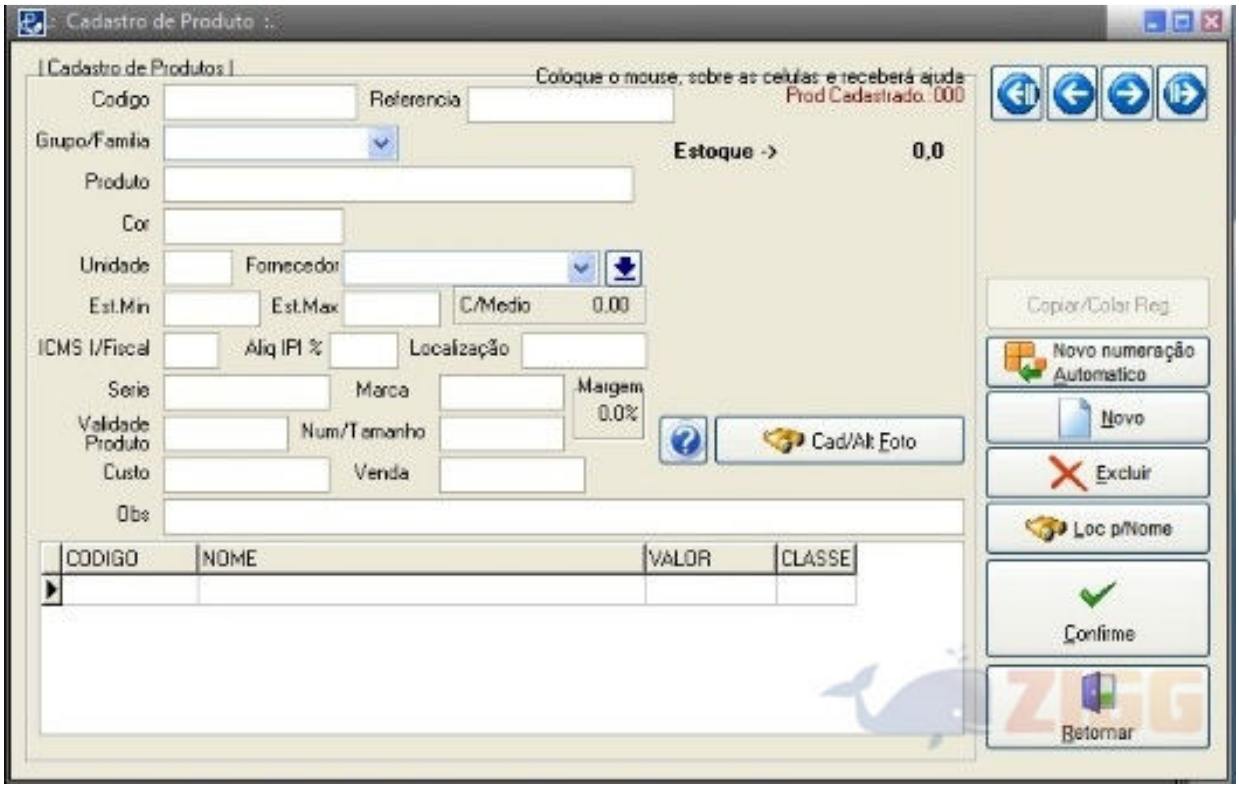

Figura2: exemplo de sistema de registro, controle de dados;

PRODUTOS	UNID.	QTDE	PREÇO	VALOR TOTAL	Estoque Máximo	Estoque mínimo	%
SAL	KG	22	R$ 1,00	R$ 22,00	20	4	110%
MENTEIGA	CX	11	R$ 2,50	R$ 27,50	60	12	18%
LINGÜIÇA	KG	21	R$ 9,00	R$ 189,00	20	4	105%
Limão	DZ	5	R$ 1,40	R$ 7,00	30	6	17%
LEITE	L	5	R$ 2,00	R$ 10,00	55	11	9%
Coca-Cola	LA	33	R$ 2,00	R$ 66,00	33	6,6	100%
CARVÃO	SC	10	R$ 12,00	R$ 120,00	20	4	50%
CARNE	KG	10	R$ 14,00	R$ 140,00	50	10	20%
CAFÉ	KG	90	R$ 5,00	R$ 450,00	100	20	90%
AGUA	L	14	R$ 1,00	R$ 14,00	100	20	14%
AÇÚCAR	KG	55	R$ 1,80	R$ 99,00	60	12	92%
Chocolate	CX	11	R$ 12,00	R$ 132,00	20	4	55%
Vinho	L	2	R$ 70,00	R$ 140,00	10	2	20%

Figura 3 – exemplo de planilhas de texto para registro, controle e guarda de dados.

Planilhas, sistemas, programas de texto etc são hoje largamente utilizadas pelas organizações com o fim de registro, controle, guardaedisponibilidade de acesso à informação dosconhecimentosaplicados e gerados pela empresa.

> “Tecnologia da Informação se faz importante, pois através de recursos tecnológicos e computacionais a organização é capaz de melhorar a qualidade e a disponibilidade de informações e conhecimentos. (MOURA, 2011, pag1.

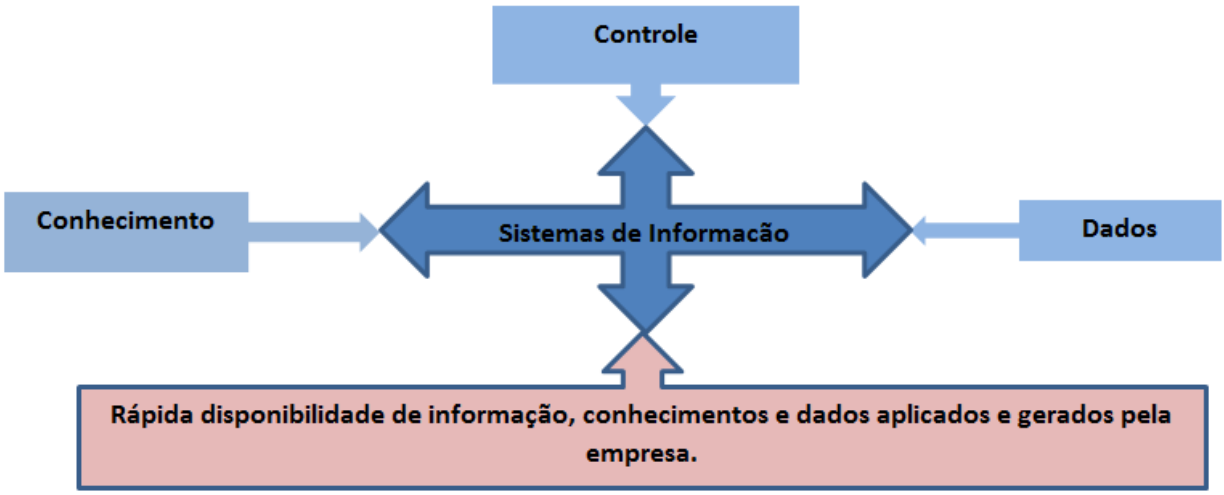

Figura 4 – Sistema de informação – desenvolvido pela própria autora.

TIPOS DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Existem hoje no mercado diferentes tipos de sistema de informação que serve, tanto para apoiar a empresa na tomada de decisões, quanto para organizar as atividades de trabalho existentes nas diversas esferas: operacionais, estratégicas e táticas.

Em se tratando de operações táticas, estratégicas e operacionais, os sistemas de informação acabam por facilitar a comunicação entre diversos setores de uma empresa, gerando maior interação entre empregados e colaboradores.

Alguns tipos de sistemas de Informação:

Sistemas do Nível Operacional

Sistemas que devem dar fácil acesso e responder com rapidez as atividades de rotina da instituição.Todos os computadores ou notebooks, Tabletes e smartphones são munidos de sistema operacional. O sistema Operacional é o primeiro programa que um computador ou tablete etc. irá executar.

Exemplos de Sistemas Operacionais:

Microsoft Windows Linux Android

Sistemas de Nível Tático

Os Sistemas de Nível tático ajudam a empresa a reunir o maior numero de dados e informação possível a fim de facilitar as decisões tomadas a nível de gestão. Nesse caso, as empresas podem desenvolver ou comprar os mais variados sistemas que a ajudem na coleta, controle e uso estratégico de informações e conhecimentos gerados pela empresa. Os sistemas de nível

tático também podem ser considerados a nível estratégicos à medida que o fim é o mesmo: alcançar bons resultados para empresa.

> Atualmente, a convergência das tecnologias da informação e dos sistemas de informação tem afetado os processos de trabalho das organizações. Assim, antes de implantar qualquer sistema desta natureza, é de vital importância desenvolver uma análise que permita determinar os principais requisitos do projeto. Esta análise dever· basear-se em metodologias específicas para o desenvolvimento de sistemas de informação.
>
> MORESI, 2000, pag8.

A escolha do sistema de informação pela empresa deve ser minuciosa e bem planejada, pois a implantação de qualquer sistema de informação pode gerar um grande impacto nos trabalhos de rotina da empresa.

GESTÃO DO CONHECIMENTO

"Gestão do Conhecimento parte do princípio de que todo o conhecimento existente na empresa, no intelecto das pessoas, nos processos criados e nos departamentos existentes, é parte integrante da organização"

MOURA,2011.

Gerir conhecimento significa organizar, associar dados de forma analítica de maneira que esses dados se transformem em informações estratégicas dentro da empresa.

A partir da apreensão e da visão analítica do conhecimento, o gestor consegue mobilizar e reunir ideias estratégicas a favor de sua gestão. Nesse sentido, colaboradores cumprem um papel fundamental na coleta, organização do conhecimento.

Nesse sentido, gestores que utilizam a gestão do conhecimento e informação a favor de suas ações, cumpre um papel estratégico na gestão.Aplicação de conhecimento e informação dentro de uma empresa significa gestão eficaz, onde o "gerente é responsável pela aplicação e pelo desempenho do conhecimento" Moura (2011) apud Duker,(1993).

Para Moura (2011) apud Davenport e Prusak(1998), o conhecimento é decorrente da informação, que por sua vez deriva de um conjunto de dados.

Dados são registros que, se organizados estrategicamente, se transformam em informação a favor da empresa. Conhecimento pode ser visto como um conjunto de informações organizadas e usadas em beneficio da gestão. Porém, informação e conhecimento só tem valor no momento em que o gestor os reconhece como ponto estratégico para empresa.

A gestão do conhecimento também é um ativointangível. Este se caracteriza pela não existência física. São reconhecidos nosistema de valores, crenças, inteligência emocional, intelectual, conhecimento etc.

Reconhecido seu valor estratégico, informações e conhecimento se entrelaçam e voltam para o quotidiano da empresa em beneficio da coletividade, sendo usados na obtenção de resultados que favoreçam ações de gestão. Nesse sentido, “conhecimento está relacionado ao uso inteligente da informação”. In Moura (2011) apud Davenport e Prusak (1998).

Ainda sobre o conhecimento, Moura (2011) apud Polaniy,(1993), identifica dois tipos de conhecimento: conhecimento tácito e conhecimento explicito.

Conhecimento explicito

O conhecimento explicito é aquele expresso, conhecido e declarado. Pode ser registrado através de documentos, falas, imagens etc. É o conhecimento propriamente exposto, reconhecido, nada tendo de oculto em seu conteúdo ou forma de entrega.

Conhecimento tácito

Ao contrário do conhecimento explicito, o conhecimento tácito é o conhecimento não declarado, oculto. Pode se dizer que, na gestão do conhecimento, refere-se ao intelecto das pessoas. O conhecimento que as pessoas detêm, mas, não dividem, não divulgam ou não conseguem uma forma segura ou técnica de compartilhar, ou mesmo não são incentivadas a isso.

Nesse sentido, outro fator importante na apreensão do conhecimento tácito é a aprendizagem organizacional. A Aprendizagem Organizacional nada mais é que o processo de aprender através de informação conhecimento e transformar o que foi apreendido em ações de melhorias para instituição.

Dois pontos fundamentais formam a Gestão do conhecimento:

Capital Humano: valor de conhecimentos e competências das pessoas em uma organização, sua capacidade de gerar, associar, produzir conhecimentos e informações úteis para a gestão.

Capital Intelectual: O acúmulo de conhecimento gerado pelos membros da uma instituição. É constituído por um conjunto de ativos intangíveis (intelectual) recursos e capacidades oucom base no conhecimento, que quando colocado em ação estratégica retornam em impactos positivos para a instituição.

Em se tratando de impactos, algumas empresas no Brasil têm investido largamente em programas computacionais para registar, armazenar e tentar utilizar o conhecimento como ponto estratégico.Porém, a utilização em si de programas de registro de conhecimento e informações, não garante a utilização satisfatória desse conhecimento como ponto estratégico de gestão. Gerar impactos positivos nem sempre está aliado à ideia de registro e controlede conhecimento, mas, precipuamente, o que se vai fazer dele, conhecimento. Para que ele serve e como esse conhecimento será utilizado para gerar resultados positivos para empresa? São as perguntas que devem balizar toda empresa que tem a gestão do conhecimento como ponto de partida para seu progresso.

Nesse processo de registro e controle de informação e conhecimento em programas ou sistemas de computador, quase sempre se destaca uma supervalorização do conhecimento explicito em detrimento do implícito, ou seja, conhecimento tácito, considerando que, nem tudo é passível de registro, como por exemplo, experiências de gestão, metodologias de trabalho, técnicas de

pesquisas etc. Estas nem sempre estão delineadas ou desenhadas nesses tipos de programas.

Muitas das ações de gestão nesse sentido se concentram **NO** que foi feito, com foco no resultado que foi gerado; não no **COMO** foi feito, onde se percebe resultados alcançados e se podem prospectar outros tipos de resultados.

A partir dai, percebe-se que a questão da metodologia segue como um grande impasse em sistemas de gestão. E, em se tratando de gestão do conhecimento, só o registro do que foi feito e o que foi gerado, não garante resultados positivos na gestão. Saber como um conhecimento foi gerado e de que forma a empresa pode utilizar esse conhecimento é fator determinante em uma gestão que espera bons resultados para usa empresa sendo ela pública ou privada.

Exemplo negativo de Gestão de conhecimento aplicado:

Carlos trabalhou 2 anos na empresa X em registro dos processos administrativos de cada setor de sua empresa, realizando coleta e guarda de fichas com processos descritos pelos empregados. Durante o período trabalhado, Carlos guardou os registros e um sistema computacional desenhado exclusivamente para essa coleta e também realizou registro físico dos documentos em pastas de arquivo. Porém, todos os dados coletados durante o registro não foram compartilhados entre sua equipe para fazer analise e, caso necessário, melhoramento dos processos de sua empresa. Os materiais foram apenas coletados. A empresa gastou dinheiro com compra de sistema, pastas, armário de ferro para guarda. Houve gastos, mas em termos de resultados pouco se obteve na empresa, pois os processos não foram estudados para ver se eles atendiam as necessidades da empresa de forma eficaz e eficiente e, muitos menos houve o melhoramento desses processos. Esse é um exemplo de uso indevido de como se deve gerir o conhecimento.

Gerir conhecimento também significa direcioná-lo para pontos estratégicos da empresa. No exemplo acima, os conhecimentos coletados em um trabalho de organização de processos devem, acima de tudo serem

analisados, socializados, apreendidos e transformados, caso haja necessidade. Portanto, coletar, analisar, socializar e transformar forma a base da Gestão do Conhecimento que gera bons resultados.

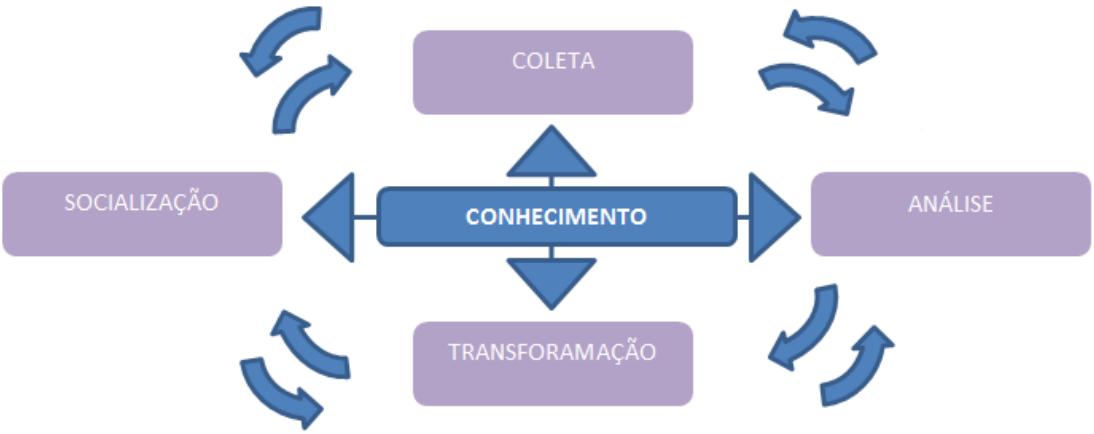

Figura 5 – Interação do conhecimento – desenvolvida pela própria autora

Bons resultados estão ligados a uma boa gestão. Assim, esta volta seu trabalho pra atender, precipuamente, o bem da coletividade. Nesse sentido, uma das principais funções de uma gestão que trabalha com a Gestão do conhecimento em uma empresa, é organizar estrategicamente processos, registros, dados, informações e conhecimentos com os elementos direcionadores da empresa, ou seja, metas, objetivos, missão e visão estratégica.

Nesse sentido, em se tratando dos elementos direcionadores (metas, objetivos, missão e visão estratégica) em uma empresa, sendo ela publica ou privada, o foco é atender de forma eficiente e eficaz seus clientes, colaboradores e sociedade em geral.

Introduzir a gestão do conhecimento e informação em uma empresa gera mudanças na sua estrutura organizacional e por fim uma série de fatores que podem beneficiar ou comprometer uma organização como um todo. Por isso a gestão do conhecimento deve ser encarada como um esforço coletivo, organizado e analítico, com o fim de beneficiar a sociedade com os serviços oferecidos pela instituição.

Considerações finais

Conhecimento sucinta um conjunto de experiências, mitos, valores, culturas etc. Informação é definida, a partir da leitura de dados que são transformados também em conhecimentos.

Gestão do conhecimento e informação é a transformação informações em conhecimentos voltados estrategicamente para a gestão nas organizações.

Nesse sentido, os sistemas de informação se colocam como grande aliado no suporte à gestão estratégica de informação e conhecimento nas organizações. A gestão do conhecimento e informação, portanto, é contínua e deve ser alinhada a um conjunto de processos, ideias, recursos tecnológicos que servem como fim de alcançar os elementos direcionais de uma organização, ou seja, metas, missão e visão estratégica.

O conhecimento das pessoas é ponto chave na gestão estratégica de qualquer organização. Usar o conhecimento em beneficio da própria instituição e em beneficio da sociedade, sendo a empresa publica ou privada, é ponto focal da aplicação do conhecimento.

Gerir conhecimento significa não só registar o conhecimento em programas computacionais, mas trabalha-lo da melhor forma possível para gerar resultados positivos para atender a sociedade.

4 – REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Andreia da Silva – **Os Sistemas de Gestão da Informação nos Hospitais Públicos Portugueses: Uma Perspectiva Actual**. Dissertação de Mestrado em Ciências da Documentação e da Informação,apresentada à Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, Lisboa, Janeiro de 2012.

CARVALHO, M.C.M (org.). ***Metodologia científica: fundamentos e técnicas: construindosaber.***4.ed. Campinas, SP: Papirus, 1994.

MOURA, Arthur Alves de. Campanholo, Tarcisio. **Tecnologia da informação aliada a gestão do conhecimento na melhoria da estratégia e desempenho organizacional.** Artigo. Revista Católica, ensino pesquisa, extensão. V.3, nº 5.jan/jul 2011.

MORESI, Eduardo A dutra. **Delineando o valor do sistema de informação de uma organização**, oCi. Inf., Brasília, v. 29, n. 1, p. 14-24, jan./abr. 2000

Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652000000100002

Gonçalves, Leandro Salenave. Sistema de Informação, 2012.

Disponível em: http://pt.slideshare.net/FilipeSimoKembo/trabalho-sistema-de-informao