



Mais um serviço  
com a qualidade



**SECOVI-PR**  
Sindicato da Habitação  
e Condominios

# GESTÃO DO CONHECIMENTO

NERI DOS SANTOS  
LIÇÃO 03

# Fundamentos Organizacionais da Gestão do Conhecimento

- Considerações gerais sobre contexto, comunidades e conteúdos organizacionais;
- Processos organizacionais;
- Tecnologias: o apoio à tomada de decisão organizacional;
- Pessoas: indivíduos, grupos, organização, interorganização e sociedade;
- Integrando pessoas, processos e tecnologias

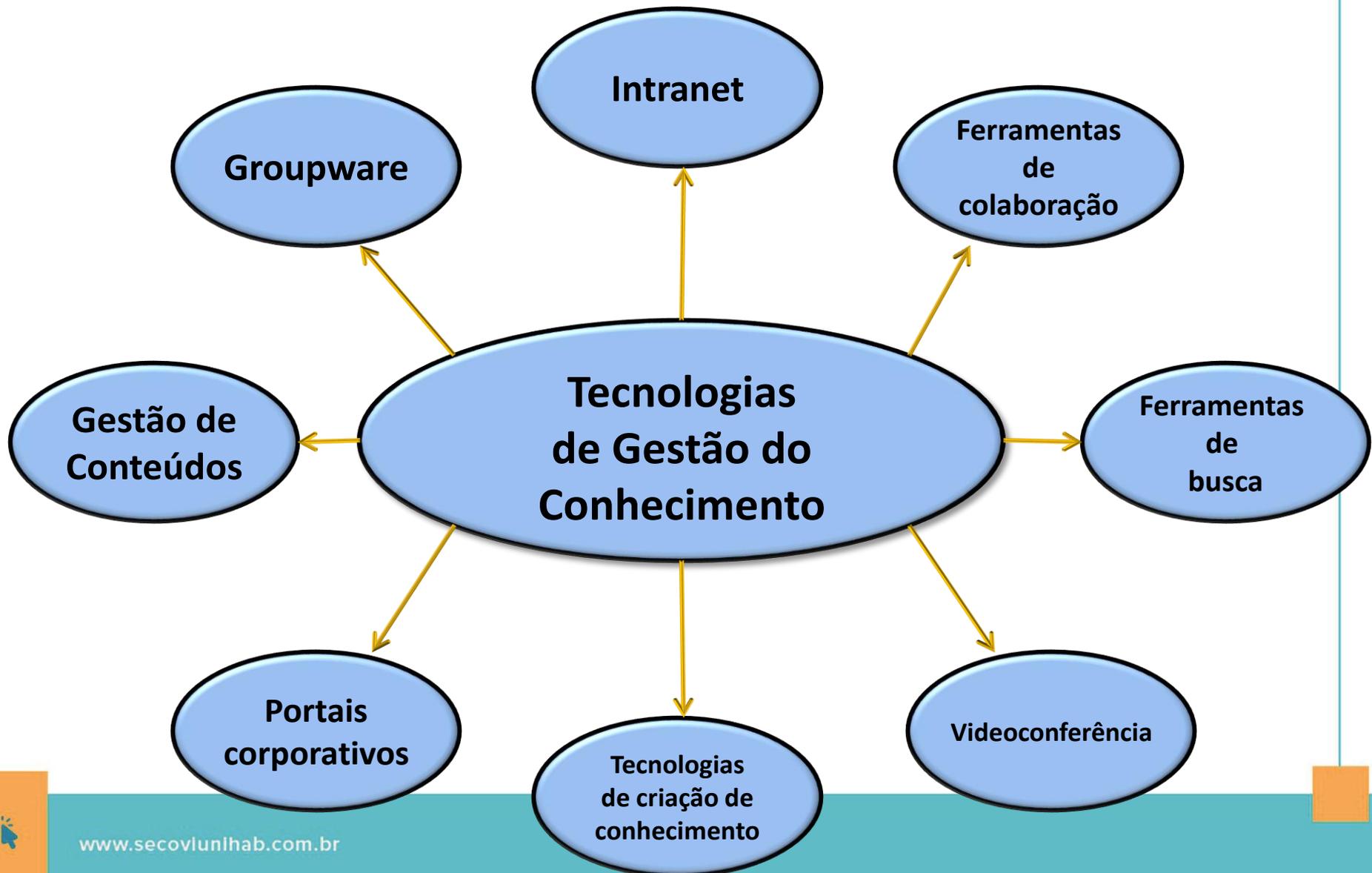
# Considerações gerais sobre contexto, comunidades e conteúdos organizacionais

- Contexto organizacional
- Comunidades organizacionais
- Conteúdos organizacionais

# Processos Organizacionais



# Tecnologias:



# Pessoas:

- ✓ As pessoas são as unidades mais importantes em um programa de GC, porque são elas que criam, compartilham e utilizam os conhecimentos;
- ✓ Os processos e as tecnologias podem ajudar a concretizar e a facilitar a troca de conhecimentos, mas são as pessoas que decidem (ou não) compartilhar seus conhecimentos;
- ✓ Muitas organizações já entenderam isso;
- ✓ Todavia, a maioria delas, de forma equivocada, investe principalmente em mapeamento de processos e na aquisição de tecnologias, e os resultados, em geral, são frustrantes;
- ✓ Após investimentos significativos em tecnologias de ponta, elas constatarão que as pessoas não as utilizam;
- ✓ As organizações precisam entender que a viabilidade dos projetos de GC depende, sobretudo, da participação das pessoas.

# Integrando Pessoas, Tecnologias e Processos:

## Conectando pessoas a informações e conhecimento

## Conectando Pessoas com Pessoas

## Melhoria da Organização

- Mapeamento dos conhecimentos;
- Auditoria de conhecimentos;
- Observatório de conhecimentos;
- Pesquisa de mercado;
- Entrevistas de desligamento;
- Páginas brancas;
- Ferramentas de criação de conteúdo;
- Mineração de dados;
- Blogs;
- Ferramentas de gestão de conteúdos;
- Tecnologias de rede;
- Ferramentas de filtragem inteligentes;
- Tecnologias adaptativas.

- Comunidades de prática;
- Café do conhecimento;
- Melhores práticas;
- *Teambuilding*;
- Análise de redes sociais;
- *Storytelling*;
- Retorno de experiências;
- Ajuda entre pares;
- Análise de valor;
- Gestão de projetos;
- Networking;
- Aquisição de conhecimentos;
- Entrevistas de desligamento;
- Páginas brancas;
- Groupware;
- Ferramentas de colaboração;
- Wikis.

- Gestão de mudanças;
- Criatividade e inovação;
- Análise de valor;
- Gestão de projetos;
- Análise de patentes;
- Construção de cenários;
- Prospectiva tecnológica (*forsight*);
- *Backcasting*;
- Gestão de riscos;
- Melhoria contínua (PDCA);
- *Benchmarking*.