

# V Ciclo de Palestras da REDARTE

## Gestão da Informação e do Conhecimento: interseção e especificidades

Regina Cianconi

PPGCI/UFF

Novembro de 2012

# O Conhecimento pode ser

Tácito

- não explícito;
- difícil de medir, de controlar, de codificar e compartilhar, de gerenciar
- encontrado nas organizações através de:
  - ❑ comunidades
  - ❑ redes (networks)
- uma vez codificado, pode ser facilmente registrado, transmitido, armazenado.

Explícito

# Conversão do Conhecimento

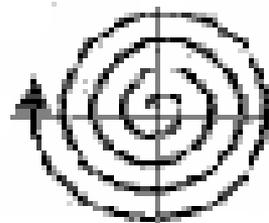
Conhecimento tácito

Conhecimento explícito

Conhecimento tácito

**Socialização:** tácito em tácito - compartilhado  
(observação, *brainstorming*, compartilhamento de experiências, interação)

**Externalização:** tácito em explícito - Conceitual  
(conceitos, metáforas, modelos)



Conhecimento explícito

**Internalização:** explícito em tácito - Operacional  
(aprender fazendo, narrativas, bancos de melhores práticas, problemas e soluções, casos de sucesso)

**Combinação:** explícito em explícito - Sistêmico  
(documentos, bases de dados, educação, treinamento)

# A Polêmica da Gestão do Conhecimento (GC)

Dados e informações (conhecimento explícito) podem ser gerenciados → Gestão da Informação - teve início com a documentação;

Na Gestão do Conhecimento (que trata essencialmente do conhecimento tácito) o que se gerencia é o ambiente, o contexto em que o conhecimento é produzido, não o conhecimento em si.

# A Polêmica da Gestão do Conhecimento (GC)

Terminologia recente;

Confusão de termos;

Vocabulário na moda, jargão.

# A Polêmica da Gestão do Conhecimento (GC)

O Conceito de Gestão do Conhecimento deve ser entendido como uma metáfora.

A expressão não deve ser considerada de forma literal: gestão + conhecimento (BETTENCOURT; CIANCONI, 2012)

Não é possível gerenciar o conhecimento tácito, que é produzido socialmente, envolve experiências, aprendizado.

# A Gestão do Conhecimento Visa

- ❑ Compartilhar conhecimento útil e aplicável;
- ❑ Transformar conhecimento em ações produtivas e eficazes.

Para tanto, além de criar estímulos e formas de compensação é preciso remover os desestímulos, eliminar as barreiras.

# A Gestão do Conhecimento pressupõe Compartilhamento e Colaboração

Antes se dizia que informação é poder  
ou que conhecimento é poder.

Hoje percebemos que compartilhar  
conhecimento é poder.

# Gestão da Informação *versus* Gestão do Conhecimento

São disciplinas distintas (BARBOSA, 2008, p. 6)

A **Gestão da Informação (GI)** envolve atividades de planejar, coordenar, selecionar, processar, comunicar, disseminar informação, visando o uso. A informação é vista como um bem, devendo seu fluxo ser aperfeiçoado. Implica em atividades ligadas ao ciclo de produção, tratamento e disseminação e uso da informação (CIANCONI, 2003, p. 281).

**Foco da GI -> o conhecimento registrado, os fluxos e processos**

# Gestão da Informação *versus* Gestão do Conhecimento

A **Gestão do Conhecimento (GC)** é um processo dinâmico, que visa a capacitação para o conhecimento, envolvendo um conjunto de atividades que afetam de maneira positiva a criação do conhecimento. (VON KROGH, George; ICHIJO, Kazuo; NONAKA, Ikujiro, 2001)

**Foco da GC - conhecimento tácito, relacionamentos, aprendizagem**

# Interseção entre a GI e a GC



# A GC e a Cultura Organizacional e Informacional

Há diversas acepções para cultura organizacional, vinculadas à Antropologia e à Sociologia.

Segundo Morin, 2003, p. 36, apud Woida, 2007 [...] “cultura é o que permite aprender e conhecer, mas também é o que impede de aprender e de conhecer fora de seus imperativos e das suas normas”.

A cultura organizacional pode ser vista como um processo de construção coletiva que unifica determinado grupo de indivíduos....são centrais: a socialização, a comunicação, a aprendizagem, a liderança. (WOIDA; VALENTIM, 2007)

São elementos da cultura organizacional: a confiança, a colaboração, o aprendizado e as regras, as normas, os procedimentos formais.

# A GC e a Cultura Organizacional e Informacional

**Cultura informacional** - conjunto de pressupostos básicos composto por princípios, valores, crenças, ritos e comportamento positivos, em relação à construção, compartilhamento e uso de dados, informação e conhecimento no âmbito corporativo.

É pressuposto da GC a existência de uma cultura informacional positiva em relação a:

**Construção do conhecimento;**

**Socialização e compartilhamento da informação e do conhecimento;**

**Uso de dados, informação e conhecimento.**

# Práticas de Gestão do Conhecimento

- ❑ Emprego intensivo de novas tecnologias de informação e comunicação, ferramentas de ensino a distância e trabalho colaborativo (*groupware* e mídias sociais *web 2.0*);
- ❑ Estímulo ao compartilhamento, colaboração, inovação, com iniciativas como elaboração coletiva de projetos, troca de experiências, divulgação de casos de sucesso (comunidades de prática, narrativas, bases de conhecimento, *blogs*, *wikis*, videoconferências, fóruns);

# Repositórios de Conhecimento (“Bases de Conhecimento”)

- Páginas Amarelas (banco de especialistas);
- Banco de Ideias;
- Perguntas Mais Frequentes;
- Melhores práticas;
- Casos de Sucesso;
- Casos de Insucesso;
- Diagnóstico de Falhas;
- Narrativas (storytelling).

# Barreiras à Gestão do Conhecimento

**Uso desta expressão com significados diferentes**

**Dificuldade de compatibilização dos objetivos corporativos com os objetivos individuais**

**Ausência de estímulo e receptividade às novas ideias e sugestões**

**Falta de confiança nas chefias e nos colegas**

**Intolerância a erros por parte das chefias**

**Falta de liberação de tempo (por parte das chefias)**

# Condições para o Compartilhamento da Informação e do Conhecimento

Relação de confiança

Tempo e reconhecimento (no trabalho)

Tolerância a erros, falhas

Disposição para compartilhar ideias e experiências

Aprendizado permanente e continuado

# Requisitos para Implantar a Gestão do Conhecimento

- Estímulo ao auto desenvolvimento
- Estímulo ao trabalho colaborativo
- Estímulo ao questionamento e visões distintas
- Estímulo ao pensamento criativo, possibilístico

# Tendências da Gestão do Conhecimento

Social Knowledge Management (KM 2.0) - uso intensivo das mídias e redes sociais na GC (GURTEEN, 2012);

Contribuição da Ontologia - conforme Lévy (2007), as ontologias podem ajudar a representar conhecimento e fazer inferência, apoiando a Gestão do Conhecimento por meio da interpretação semântica.

# Referências

- BARBOSA, Ricardo R. **Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas.** *Informação & Informação*, Londrina, v.13, n. esp. p.1-25, 2008.
- BETTENCOURT, Marcia. P.L; CIANCONI, Regina. **Gestão do conhecimento: um olhar sob a perspectiva da Ciência da Informação.** In: ENANCIB, 13, 2012, Rio de Janeiro. *Anais...Rio de Janeiro*, Fiocruz, 2012.
- CIANCONI, Regina. **Gestão do conhecimento: visão de indivíduos e organizações no Brasil.** [Tese de Doutorado] Rio de Janeiro: ECO-UFRJ/MCT-IBICT, 2003.
- DAVENPORT, Thomas; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam seu capital intelectual.** Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- GURTEEN, David. **Leading issues in social knowledge management.** Reading, UK: Academic Publishing International, 2012.
- LÉVY, Pierre. **Abrir o espaço semântico em prol da inteligência coletiva.** *RECIIS. R. Eletr. de Com. & Inovação em Saúde*, Rio de Janeiro, v.1, n.1, 129-140, 2007.
- NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa.** Rio de Janeiro: Campus, 1997.
- WOIDA, Luana Maia; VALENTIM, Marta Pomim. **Cultura organizacional/ cultura informacional: base do processo de inteligência competitiva organizacional.** In: VALENTIM, M.P. (Org). *Informação, conhecimento e inteligência organizacional.* 2. ed. Marília, SP: Fundepe, 2007.p. 25-44
- VON KROGH, George; ICHIJO, Kazuo; NONAKA, Ikujiro. **Facilitando a criação de conhecimento.** Rio de Janeiro: Campus, 2001.

Obrigada!

[rcianconi@globo.com](mailto:rcianconi@globo.com)