

GESTÃO DE CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL: ESTUDO COM OS GESTORES E FUNCIONÁRIOS DE UMA EMPRESA DE REALIZAÇÃO DE NEGÓCIO EM ANÁLISES LABORATORIAIS

Anne Karine F. S. Linhares, Maria Acioli Nudelman,
Maria Sofia Rocha Acioli
anne.karine@nabucolopes.com.br

OBJETIVO

Esse estudo tem como objetivo apresentar e orientar os gestores e funcionários nas ações cotidianas, contribuindo para criação da excelência na organização e sua abrangência mediante aos critérios de capacitação para os cargos e funções do pessoal que executa as atividades, identificando os conhecimentos tácitos e tornando-os explícitos.

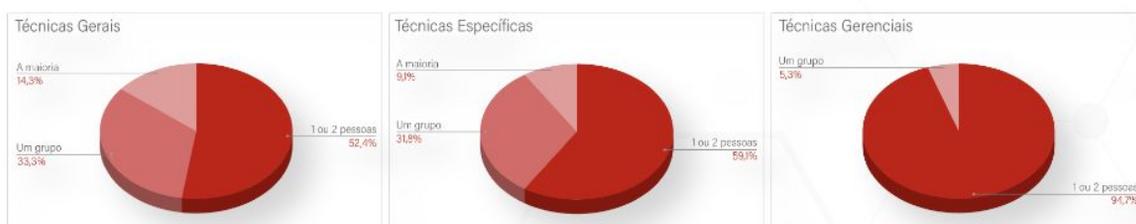
MÉTODO

No que se refere à coleta de dados, utilizou-se um questionário como instrumento de pesquisa com o diagnóstico das áreas de conhecimento. O mesmo contém 62 questões divididas em 3 categorias: área de conhecimento de técnicas gerais, áreas do conhecimento de técnicas específicas e áreas do conhecimento de técnicas gerenciais. A pesquisa foi realizada com 57 colaboradores, desses 28 são da área técnica, 22 da área de atendimento, 4 da área administrativa e 3 gestores. Os dados foram tabulados em uma planilha de Excel distribuindo as áreas de conhecimento tácito como: 1 ou 2 grupos pessoas, um grupo (até 6 pessoas), a maioria e todos, sendo o explícito como: regulamentos, manual, procedimento operacional, relatórios, bancos de dados e sistemas. Em seguida realizado o resumo do diagnóstico da área de conhecimento construída também por gráficos para melhor visualização e posteriormente implementados o plano de ação para cada área de conhecimento.

RESULTADOS E CONCLUSÃO

Após avaliação em uma linha de cruzamento de informações foram identificados o nível de conhecimento de cada colaborador, através do qual podemos traçar estratégias para desenvolvimento em suas respectivas funções e também identificar de forma clara se trata de um conhecimento tácito ou explícito, após essa análise, estimulamos que tudo seja registrado, garantindo assim a perenidade das informações de cada setor.

DISTRIBUIÇÃO DO CONHECIMENTO TÁCITO



DISTRIBUIÇÃO DO CONHECIMENTO EXPLÍCITO

	Regulamento	Manual	Procedimento Operacional	Relatórios	Banco de Dados	Sistemas
Técnicas Gerais	0	12	2	0	0	5
Técnicas Específicas	1	21	20	0	0	0
Técnicas Gerenciais	0	11	0	6	7	0
	0%	57,1%	9,5%	0%	0%	23,8%
	4,5%	95,4%	90,9%	0%	0%	0%
	0%	57,8%	0%	31,5%	36,8%	0%

REFERÊNCIAS

ABREU, M. P. d. Um Estudo Classificatório das Ferramentas Tecnológicas Envolvidas em um Processo de Gestão do Conhecimento. 2002. Dissertação (Mestrado) – COPPE, Rio de Janeiro.
VARGAS, E. Gestão do Conhecimento como Estratégia para a Competitividade. Disponível em: Acesso em: 24 jul. 2002.
CARBONE, P. et. al. Gestão por Competências e Gestão do Conhecimento. 2ª ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.