

GESTÃO DO CONHECIMENTO: INOVAÇÃO E COMPETITIVIDADE NAS ORGANIZAÇÕES

Nelma Rodrigues Pereira¹

Vanessa Roberg²

RESUMO

A gestão do conhecimento é composta por boas práticas e processos que propõem-se organizar, armazenar, compartilhar e aplicar conhecimento presente em uma organização. Visando alcançar, desenvolver e colocar em prática esse conhecimento de forma estratégica, trazendo eficácia e melhoria de desempenho na organização. A aplicação da gestão do conhecimento nas organizações é vista de forma ampla e pode compreender em diversos benefícios. Ao aplicar essa abordagem, as organizações podem usufruir do conhecimento coletivo de toda a sua equipe, tornando esse conhecimento acessível e agregando valor. A gestão do conhecimento permite que a organização como um todo, obtenha um conhecimento tanto implícito, como explícito, que são aqueles adquiridos pela experiência e que podem ser documentados e armazenados para utilização futura. Esses conhecimentos podem ser armazenados em base de dados, sistemas de gerenciamento de documentos entre outras ferramentas de apoio que possibilitam o acesso e a disseminação desses documentos nas organizações. Ao utilizar essa gama de informação coletada e armazenada, a organização pode evitar que esse conhecimento se perca com o tempo, com a rotatividade de pessoas, com as trocas de funções nas organizações, tornando todo esse conhecimento de fácil acesso e não apenas na cabeça de um colaborador específico. Além de promover a inovação no aprendizado organizacional e compartilhar o conhecimento existente, a gestão do conhecimento visa incentivar e gerar novos conhecimentos, tornando essa dinâmica facilmente adaptável a mudanças de ambiente, antecipação de novas tendências, sugestões de melhorias tanto para serviços ou processos. Uma abordagem estratégica e que permite que a organização tenha de forma vantajosa o conhecimento coletivo de seus colaboradores, promovendo colaboração e eficiência.

Palavras-chaves: Conhecimento, Organização, Eficácia.

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo mostra um estudo realizado pelas autoras em uma fábrica de *software*, o qual teve duração de dois meses.

Uma fábrica de *software* é um conjunto de recursos, metodologias e processos que funcionam de forma semelhante a uma fábrica tradicional. Ou seja, os profissionais são divididos em setores, que trabalham de forma integrada, ainda que cada um tenha suas tarefas específicas (TRIYO, 2020).

O estudo teve como objetivo verificar a importância da utilização de ferramentas capazes de armazenar e/ou compartilhar dados e informações. Embora

¹ Professora – Tecnologia – Faculdade SENAC Tubarão – nelma.rpereira@gmail.com

² Professora – Tecnologia – Faculdade SENAC Tubarão – vanessaroberg@gmail.com

sejam conceitos distintos, por muitas vezes os termos 'dado', 'informação' e 'conhecimento' acabam sendo confundidos. Miranda (1999), aponta que:

Dado pode ser entendido como um conjunto de registros qualitativos ou quantitativos conhecido que organizado, agrupado, categorizado e padronizado adequadamente transforma-se em informação. Já informação pode ser entendida como "dados organizados de modo significativo, sendo subsídio útil à tomada de decisão.

Porfírio (2023), diz que o conhecimento é a capacidade humana de entender, apreender e compreender as coisas, além disso ele pode ser aplicado, criando e experimentando o novo.

Para Chiavenato (2008) “O conhecimento conduz as novas formas de trabalho e de comunicação, as novas estruturas e tecnologias e a novas formas de interação humana”.

Sabendo que o mercado está cada vez mais acirrado, é importante compreender onde são armazenados e/ou compartilhados os dados e as informações e quais são as formas mais eficazes de realizar esse processo.

Percebe-se que as organizações modernas têm sofrido grande impacto da era do conhecimento, e isso tem imposto as organizações a repensarem meios, metodologias para se diferenciarem dentro do mercado competitivo (MENEZES et al., 2017).

Para sanar essas problemáticas a gestão do conhecimento vem se mostrando uma área muito importante nas organizações atuais. Lacombe (2003), conceitua gestão do conhecimento como o conjunto de esforços ordenados e sistematizados visando criar um novo conhecimento, difundi-lo na organização para os que dele precisam e incorporá-los a produtos, serviços e sistemas, bem como a protegê-lo do uso indevido.

Nesse sentido, esse artigo tem como intuito analisar a importância da gestão do conhecimento nas empresas de desenvolvimento de *software*, compreender as principais práticas e desafios, e destacar os benefícios que podem ser alcançados por meio de uma conduta eficaz de gestão do conhecimento.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo Geral

Identificar os impactos obtidos pela utilização da gestão do conhecimento em uma fábrica de *software*, bem como identificar os desafios e os pontos de melhoria.

1.1.2 Objetivo Específico

- Analisar a estrutura e os processos de gestão do conhecimento de uma empresa de desenvolvimento de *software*.
- Identificar as fontes de conhecimento utilizadas pela organização.
- Avaliar ferramentas armazenamento e compartilhamento do conhecimento na empresa.
- Analisar os impactos da gestão do conhecimento no desempenho da empresa, como eficiência operacional, qualidade do produto e satisfação do cliente.
- Identificar os desafios enfrentados pela organização na implementação e manutenção de práticas efetivas de gestão do conhecimento.
- Propor recomendações para aprimorar a gestão do conhecimento na empresa, visando otimizar seus resultados e impactos positivos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 TEORIA DA GESTÃO DO CONHECIMENTO

Para obter vantagem competitiva, muitas empresas utilizam a teoria da gestão do conhecimento, que envolve a criação, armazenamento, compartilhamento e utilização do conhecimento para melhorar os processos e o desempenho da equipe.

Esta área de estudo visa especificamente compreender os métodos de geração de conhecimento e decidir como ele será distribuído entre os funcionários para auxiliar no alcance dos objetivos organizacionais.

A gestão do conhecimento consiste na administração dos ativos de conhecimento de uma organização. É um processo de identificação, criação, renovação e aplicação dos conhecimentos estratégicos na vida de uma companhia. O conceito abrange um conjunto de metodologias e tecnologias que visam criar condições para identificar, integrar, capturar, recuperar e compartilhar o conhecimento existente nas organizações (O CONHECIMENTO, 2018).

Compartilhar conhecimento é vital para otimizar processos e tomar decisões informadas. Isso pode ser alcançado por meio da troca de informações relevantes e da utilização do conhecimento. Dentro das organizações, a gestão do conhecimento

se esforça para impulsionar a colaboração, a tomada de decisões, a inovação e a solução de problemas. Para Nonaka e Takeuchi (1997):

“[...] o conhecimento só é criado por indivíduos. Uma organização não pode criar conhecimento sem indivíduos. [...] A criação do conhecimento organizacional, pois, deve ser entendida como um processo que amplia ‘organizacionalmente’ o conhecimento criado pelos indivíduos, cristalizando-o como parte da rede de conhecimentos da organização.” (NONAKA & TAKEUCHI, 1997).

2.2 TEORIA DA INOVAÇÃO

A gestão do conhecimento desempenha um papel fundamental no processo de inovação, pois envolve a criação, captura, armazenamento e compartilhamento do conhecimento necessário para impulsionar a inovação dentro de uma organização.

Para os autores Fuck e Vilha (2012), “A palavra inovação relaciona-se ao ato de inovar, ao ato de fazer algo novo.”

A inovação requer o acesso a informações relevantes, conhecimentos especializados e *insights* criativos. Através da gestão do conhecimento, as organizações podem identificar e aproveitar o conhecimento existente, tanto interno quanto externo, e utilizá-lo para promover a inovação em diferentes áreas, como produtos, serviços, processos e modelos de negócio.

Portanto, inovação, é tida atualmente como essencial nas estratégias de diferenciação, competitividade e crescimento em um número cada vez maior de negócios. (VILHA, 2009).

2.3 APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL

A gestão do conhecimento e a aprendizagem organizacional estão relacionadas e se complementam de forma mútua.

O termo aprendizagem organizacional representa como ideia central a forma como as organizações aprendem, como a organização se relaciona com o meio e dele extrai observações que incorpora, com o objetivo de manter-se em constante desenvolvimento, agregando vantagens competitivas. (SCORSOLINI-COMIN; INOCENTE; MIURA, 2011).

A gestão do conhecimento apoia o aprendizado organizacional contínuo, ao refletir sobre experiências passadas, identificar lições aprendidas e disseminar conhecimento, permitindo que as organizações possam melhorar sua capacidade de se adaptar às mudanças e inovar.

O aprendizado organizacional fortalece os ativos intangíveis da organização, pois permite que ela se torne mais ágil, eficiente e resiliente no mercado. Em correspondência, a gestão do conhecimento fornece os mecanismos, as práticas e as estratégias para facilitar e apoiar esse processo de aprendizagem.

2.4 TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Para Rodrigues (2016), Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) podem ser definidas como o conjunto total de tecnologias que permitem a produção, o acesso e a propagação de informações, assim como tecnologias que permitem a comunicação entre pessoas.

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) desempenham um papel fundamental na gestão do conhecimento, na inovação e na competitividade das organizações. Elas fornecem ferramentas e plataformas que permitem capturar, armazenar, compartilhar e utilizar o conhecimento de forma mais eficiente e eficaz.

As tecnologias da informação e comunicação constituem a principal força da gestão do conhecimento e são utilizadas para melhorar o processo de comunicação o que possibilita melhor acessibilidade à informação e torna o conhecimento mais explícito, possibilitando novos meios de compartilhamento e registro (AFROUZ; SHIRI, 2015).

Saraiva Educação (2023), apresenta alguns exemplos básicos de TICs:

- *Notebooks, desktops* e computadores em geral;
- Câmeras fotográficas ou vídeo para computadores e *webcams*;
- Sites na internet;
- Endereços eletrônicos (*e-mails*);
- Aplicativos e sites de reprodução de vídeos;
- Cartões de memória, *hardwares* e *pen-drives*;
- Telefones celulares e todos os aplicativos nele contidos.

3 METODOLOGIA

Nesse projeto o tipo de pesquisa utilizado é classificado como bibliográfico, devido às necessidades de utilizar informações antes já publicadas como as encontradas em livros, sites, artigos ou qualquer outra fonte de informação.

A pesquisa bibliográfica é aquela que se realiza a partir do registro disponível, decorrente de pesquisas anteriores em documentos impressos, como livros, artigos, teses etc. Utiliza-se de dados ou de categorias teóricas já trabalhados por outros pesquisadores e devidamente registrados. Os textos tornam-se fontes dos temas a serem pesquisados. O pesquisador trabalha a partir das contribuições dos autores dos estudos analíticos constantes dos textos. (SEVERINO, 2007, p. 122).

Quanto à abordagem do projeto, este pode ser classificado como qualitativo, pois visa demonstrar como ocorre os processos de armazenamento/compartilhamento de informações. Para Severino (2007), a abordagem qualitativa veio para propor estudar o mundo humano que não era possível ser percebido somente pelo método experimental matemático que era utilizado pela ciência, a priori.

A pesquisa qualitativa possui como finalidade apontar as causas, pensamentos, consequências e motivações referentes a determinado assunto. Tem caráter mais subjetivo, tendo em vista que não aponta resultados quantitativos, mais sim qualitativos. (LUCION, 2011).

A pesquisa também é classificada como descritiva, pois descreve a realidade, conforme Frossard (2020) a pesquisa descritiva “busca descrever e explicar o que se está pesquisando, mas não dá as razões pelas quais isso ocorre”.

4 ANÁLISE DOS DADOS / RESULTADOS / DISCUSSÃO

A análise dos dados revelou que a empresa possui estratégias eficazes de gestão do conhecimento. A identificação e captura dos conhecimentos ocorre por meio de processos como entrevistas, documentação de melhores práticas, criação de bases de conhecimento e uso de tecnologias de colaboração.

Como resultados positivos podemos destacar o fortalecimento da cultura organizacional, o aumento da motivação dos colaboradores e a melhoria da capacidade de adaptação da organização.

O resultado da pesquisa também apontou a resistência de alguns colaboradores em compartilhar conhecimento, sendo esse o principal desafio encontrado durante a análise dos dados.

A empresa utiliza de algumas TICs, que auxiliam na coleta das informações e armazenamento delas, gerando uma gama expressiva de conhecimento para os seus colaboradores. As principais TICs são sites que auxiliam na documentação e manuais, como o *Atlassian Confluence* e sites de repositórios de dados e códigos, como o *GitHub*.

Como sugestão futura indicamos é o investimento em novas tecnologias e na realização de campanhas para estimular o compartilhamento de conhecimento.

5 CONCLUSÃO

A gestão do conhecimento exerce um papel fundamental no impulsionamento da inovação e da competitividade nas organizações. Através da identificação, criação, compartilhamento e utilização estratégica do conhecimento, as organizações podem diferenciar-se dos concorrentes, desenvolvendo inovação contínua e alcançando vantagem competitiva de forma orgânica.

Neste artigo, evidenciamos a importância da gestão do conhecimento como um meio para alcançar vantagem competitiva nas organizações. Com a mediação da gestão do conhecimento, as organizações podem desenvolver conhecimentos especializados, criar uma cultura de aprendizagem e colaboração, e aproveitar seus ativos inacessíveis para promover a inovação e o aprendizado organizacional.

Além disso, as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) desempenham um papel essencial na gestão do conhecimento, fornecendo ferramentas e plataformas que facilitam a coleta, compartilhamento, acesso e utilização eficiente do conhecimento, disseminando conhecimento e evitando a retenção do mesmo em seus colaboradores.

Ao assumir uma abordagem estratégica e clara para a gestão do conhecimento, as organizações podem aperfeiçoar a tomada de decisões, implementar uma cultura de inovação, promover a colaboração e o compartilhamento de conhecimentos, e utilizar o conhecimento como um recurso estratégico para fomentar a competitividade.

A gestão inteligente do conhecimento permite que as organizações se adaptem às mudanças do ambiente de negócios, antecipem as necessidades dos

seus clientes, identifiquem novas oportunidades de mercado e desenvolvam soluções inovadoras.

Em conclusão a gestão do conhecimento desempenha um papel crucial no avanço da inovação e da competitividade nas organizações. É por intermédio da gestão eficaz do conhecimento que as organizações podem beneficiar-se de seus conhecimentos, utilizando ferramentas de apoio, promovendo aprendizagem contínua e uma cultura de inovação de forma estratégica. Com isso, as organizações conseguem ganhar destaque no mercado altamente competitivo e visar um futuro sustentável e de sucesso.

REFERÊNCIAS.

AFROUZ, F.; SHIRI, F. **The effects of information technology in success of knowledge management process**. Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences, v. 5, n. 2, p. 1815–1821, 2015.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração Geral e Pública**. Campus, 2 edição – Rio de Janeiro, 2008.

FROSSARD, Fabio. **Entenda Pesquisa Descritiva com exemplos!** 2020. Disponível em: <https://alunoexpert.com.br/pesquisa-descritiva/>. Acesso em: 14 maio 2023.

FUCK, Marcos Paulo; VILHA, Ana Patrícia Morales. **Inovação Tecnológica: da definição à ação**. da definição à ação. 2012. Disponível em: <https://revistacontemporaneos.com.br/n9/dossie/inovacao-tecnologica.pdf>. Acesso em: 16 abr. 2023.

LACOMBE, F, J, M. **Administração: princípios e tendências** - São Paulo: Saraiva 2003.

LUCION, Cibele. Apostila de Ciência e Pesquisa. Florianópolis: SENAI/SC, 2011. PORTAL JOVEM PAN ONLINE. Mercado de TI está aquecido, mas falta de profissionais atrapalha avanço tecnológico. **Portal Jovem Pan Online - Tecnologia**, 2022. Disponível em: <<https://jovempan.com.br/noticias/tecnologia/mercado-de-ti-esta-aquecido-mas-falta-de-profissionais-atrapalha-avanco-tecnologico.html>>. Acesso em: 14 maio 2023.

MENEZES, Katia Costa de; JOHANN, Juliana; VALENTIM, Patrícia Passeri; et al. **Gestão do Conhecimento nas Organizações: Uma aprendizagem em rede Colaborativa**. Perspectivas em Gestão & Conhecimento, v. 7, n. 1, p. 145–159, 2017.

MIRANDA, R. C. da R. "**O uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas**". Ciência da Informação, Brasília, v.28, n.3, p.284-290, set./dez. 1999.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa**. Como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. 3 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

O CONHECIMENTO. Humantech Gestão do Conhecimento. **Gestão do Conhecimento**: o que é e por que aplicá-la na sua empresa. o que é e por que aplicá-la na sua empresa. 2018. Disponível em: <https://www.oconhecimento.com.br/gestao-do-conhecimento/>. Acesso em: 16 abr. 2023.

PORFÍRIO, Francisco. **Conhecimento**. 2023. Disponível em: <https://mundoeducacao.uol.com.br/filosofia/conhecimento.htm#:~:text=O%20conhecimento%20%C3%A9%20a%20capacidade,as%20ci%C3%A2ncias%20e%20as%20artes..> Acesso em: 24 abr. 2023.

RODRIGUES, Ricardo Batista. **Novas Tecnologias da Informação e da Comunicação**. Recife: Ifpe, 2016.

SCORSOLINI-COMIN, Fabio; INOCENTE, David Forli; MIURA, Irene Kazumi. **Aprendizagem organizacional e gestão do conhecimento**: pautas para a gestão de pessoas. Pautas para a gestão de pessoas. 2011. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-33902011000200010. Acesso em: 14 abr. 2023.

SARAIVA EDUCAÇÃO. **O que são, para que servem e como aplicar as TICs na educação**. 2023. Disponível em: <https://blog.saraivaeducacao.com.br/tics-na-educacao/>. Acesso em: 16 abr. 2023.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. 23.ed. São Paulo: Cortez, 2007.

VILHA, Ana Patrícia Morales. **Gestão da Inovação na Indústria Brasileira de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos**: Uma Análise sob a Perspectiva do Desenvolvimento Sustentável. Tese de Doutorado apresentada ao Departamento de Política Científica e Tecnológica, Instituto de Geociências – UNICAMP, Campinas, 2009.

TRIYO. **O que é uma fábrica de software e o que ela pode fazer por sua empresa**. Triyo Sistemas, 2020. Disponível em: <https://triyo.com.br/o-que-e-uma-fabrica-de-software-e-o-que-ela-pode-fazer-por-sua-empresa/>. Acesso em: 10 novembro 2022.