

LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE
MBA GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS

SAMARA DE ARAÚJO MEDEIROS

A ERA DA INFORMAÇÃO E A PREMÊNIA DA GESTÃO DO CONHECIMENTO

NATAL/RN
2013

A era da informação e a premência da gestão do conhecimento

Samara de Araújo Medeiros¹

MSc, Catarina da Silva Souza²

RESUMO

A Era da informação advém da globalização, das constantes transformações, e as rápidas inovações que atingiram o mundo em vários aspectos. No tocante aos aspectos organizacionais, com a crescente competição, surgiu a necessidade das organizações administrarem o conhecimento como fonte de inovação e vantagem competitiva, pela capacidade de aprender e inovar com rapidez. Com isso, o conhecimento se tornou o ativo intangível mais valioso nas organizações. A Gestão do conhecimento passou a ser algo almejado por muitas organizações e por pessoas que buscam manter-se em um mercado competitivo e inovador. O objetivo desse trabalho é demonstrar a necessidade da Gestão do Conhecimento nas organizações na era da informação. A metodologia utilizada para elaboração do trabalho consiste na pesquisa bibliográfica em que se obtêm novas formas e contextos específicos através dos estudos de vários autores. Os resultados da pesquisa demonstram que a Gestão do Conhecimento nessa era é base fundamental para o desenvolvimento e sucesso de toda e qualquer organização, pois o conhecimento, em um contexto competitivo, atua como principal ferramenta para o alcance dos resultados. Portanto, as organizações precisam sempre administrar o conhecimento dos seus colaboradores, para que os mesmos procedam de maneira competitiva, para encarar as vastas transformações decorrentes da inovação tecnológica.

Palavras-Chave: Gestão do Conhecimento. Conhecimento. Era da informação. Inovação.

¹ Acadêmico do Curso de Gestão Estratégica de Pessoas do Centro Universitário do Rio Grande do Norte. email: samara_aia@hotmail.com.

² Professor Orientador do Curso de Gestão Estratégica de Pessoas do Centro Universitário do Rio Grande do Norte. email: catarina@unirn.edu.br

ABSTRACT

The age of information comes from the globalization, from the constant transformations and the fast innovations that have struck the world in several aspects. About the organizational aspects, with the growing competition, there arose the need for the organizations to manage the knowledge as a source of innovation and competitive advantage, through the capability of learning and innovating with speed. With that, the knowledge became the most valuable intangible asset of the organizations in this Age, the Management of knowledge came to be something desired by many organizations and people who seek to keep themselves in a highly competitive and innovative market. This article aims at showing the need for the management of knowledge in organizations in the age of information. The methodology used for elaborating this survey consists of bibliographic research through which one obtains new ways and specific contexts through the studies of many authors. The results of the research show that the knowledge management in that field is the fundamental base for the development and success of each and every organization, for the knowledge, in a competitive context, acts as a the main tool for reaching the results. Therefore, the organizations need to always manage the knowledge of their collaborators, so that those proceed in an intelligible way, in order to face the wide transformations come from the technological innovation.

Key words: Knowledge Management. Knowledge. Information age. Innovation.

1 INTRODUÇÃO

Na área de gestão de pessoas existe uma grande expectativa em sempre desenvolver o conhecimento dos colaboradores, ou seja, promover a gestão do conhecimento, pois o mundo organizacional é altamente influenciado pela era da informação e de constantes mudanças tecnológicas, transformando a gestão do conhecimento em uma vantagem competitiva pela capacidade de aprender com rapidez e inovar melhor que seus concorrentes.

As organizações bem sucedidas são aquelas que aprendem e se mantem inovadoras em um mercado altamente competitivo, vulnerável a transformações nos aspectos econômicos, políticos, sociais, entre outros.

Nos últimos tempos, a área de gestão de pessoas tem apresentado uma visão mais amadurecida quanto ao capital humano, com o intuito de valorizar e desenvolver o conhecimento das pessoas, pois é o ativo intangível mais importante nas organizações, pela sua extensa capacidade de adquirir e repassar conhecimentos, e com isso, atingir melhores resultados internos e externos, pois as organizações que se mantêm no mercado competitivo e inovador são compostas por pessoas que estão promovendo novos conhecimentos. Como cita Stewart (1998, p. 14) “Hoje, os ativos capitais necessários à criação da riqueza não são a terra nem o trabalho físico, tampouco ferramentas mecânicas e fábricas: ao contrário, são os ativos baseados no conhecimento.”

Nessa era da informação o conhecimento tem um valor muito mais importante do que se pensa, daí surgiu à necessidade das organizações administrarem esse elemento de produção extremamente valioso. Com isso, a gestão do conhecimento passou a ser algo almejado por muitas organizações e por pessoas que buscam manter-se em um mercado competitivo e inovador.

A metodologia utilizada para a elaboração deste trabalho consiste na pesquisa bibliográfica em que se obtêm novas formas e contextos específicos através dos estudos de vários autores, com o sentido de apresentar a importância da gestão do conhecimento para as organizações na era da informação.

2 CONHECIMENTO

O conhecimento é o principal ativo intangível existente nas organizações, por isso, permanece a necessidade de sempre ser gerido por meio de uma gestão específica, a gestão do conhecimento.

Para o filósofo Berkeley (1992) conhecimento se define através de ideias impressas nos sentidos, formadas com o auxílio da memória e da imaginação, que são originadas pela vista, pelo tato, olfato e pela audição, pois é através de cada um deles que as pessoas definem e conhecem as coisas. De acordo com Almeida (2013), o conhecimento humano se divide em conhecimento sensível e conhecimento intelectual. O conhecimento sensível não sabe o que é, de onde pode passar o conhecimento diverso, e cai no erro sem saber, já o conhecimento intelectual sabe o que é, não podendo de modo algum ser substituído e errôneo.

Percebe-se que o conhecimento não possui uma definição própria para a área de gestão, é considerado muito amplo e evoluído, é estruturado e tem uma finalidade. Assim sendo, difícil de descrever ou de ser totalmente entendido em termos coerentes. Neste artigo ele será definido conforme Bloom apud Carbone et al (2009, p.45)

O conhecimento corresponde a informações que, ao serem reconhecidas e integradas pelo indivíduo em sua memória, causam impacto sobre seu julgamento ou comportamento. Refere-se ao saber que a pessoa acumulou ao longo de sua vida, algo relacionado à lembrança de conceitos, ideias ou fenômenos.

Segundo este conceito, o conhecimento é inerente às pessoas e por isso é complexo e aleatório, cada pessoa tem sua forma de expressá-lo, dependendo do seu entendimento, dos acontecimentos, das transformações e dos momentos vivenciados em cada tempo. Interagindo com o que foi dito, para Davenport e Prusak (1998, p. 6), “o conhecimento pode ser comparado a um sistema vivo, que cresce e se modifica à medida que interage com o meio ambiente”.

Entende-se que o conhecimento sempre existiu, pois desde que se criou o mundo havia acontecimentos na vida das pessoas que transmitiam algo novo para suas mentes, o que fazia com que as mesmas aprendessem mais do que já sabiam e assim conseqüentemente era acrescentado um novo saber, mas, a importância do conhecimento e sua evolução se deram nas últimas décadas do século XX com o

desenvolvimento da ciência e dos avanços tecnológicos. Foi quando surgiu a necessidade das pessoas buscarem aperfeiçoar seus saberes, tanto para o seu desenvolvimento, quanto para o das organizações. Conforme Terra (2000, P. 20) uma das características mais fundamentais do conhecimento, é o fato de esse recurso ser altamente reutilizável, ou seja, quanto mais utilizado e difundido, maior seu valor.

Segundo Paiva (2013), o conhecimento basicamente tem três fazes: aprendizado, aplicação e compartilhamento, pois quando uma informação é absorvida, é preciso ser aplicada para fazer acontecer algo inovador, que irá mostrar resultados precisos, e é necessário compartilhar essas informações para outras pessoas se aperfeiçoarem e desenvolverem novos trabalhos. O conhecimento tende a estancar quando as pessoas não procuram evoluir e repassar cada vez mais aquilo que sabem, pois nessa era da informação quanto mais se buscar o desenvolver de informações melhor é, para as organizações e para as pessoas que idealizam crescer e permanecer no mercado competitivo e inovador.

O conhecimento é de fundamental importância para a vida de todo ser humano e de toda e qualquer organização, pois é através do que se vivencia que surgem as necessidades de ir além do que já se sabe, é preciso ter pessoas preparadas para lidar com todos os tipos de avanços que surgem no dia-a-dia, nas organizações, na sociedade, na economia etc, daí se dá a importância da gestão do conhecimento nas organizações.

O conhecimento passou a ser o recurso econômico mais importante dessa era, devido às rápidas mudanças e as inovações que estão tomando conta do mercado competitivo, o que levam as organizações a buscarem um melhor desenvolvimento para manterem-se em seus mercados, através da capacidade de criar e habilidade de agir. Entende-se que o conhecimento é um ativo intangível, que vive constantemente no pensamento das pessoas. Para compreender melhor o conhecimento é preciso saber os tipos de conhecimento, que seriam tácito e explícito.

Sobre o ponto de vista de Nonaka e Takeuchi (1997) há uma diferença em relação ao conhecimento tácito e o conhecimento explícito. O conhecimento tácito é individual e específico, complicado de ser estabelecido e informado, é composto tanto por elementos cognitivos quanto técnicos. Os cognitivos são as crenças, expectativas e pontos de vistas que da assistência aos indivíduos para

compreenderem o mundo, portanto, são os modelos mentais. E os técnicos pode-se dizer que é o saber fazer, as capacidades, as técnicas. O conhecimento tácito é pessoal, gera experiência, através da existência vivida por cada indivíduo. Algumas pessoas consideram que esse tipo de conhecimento pode ser comparado ao conhecimento comum, ou seja, popular.

Já o conhecimento explícito, ainda de acordo com Nonaka e Takeuchi (1997) está ligado ao conhecimento transmissível em linguagem formal e sistemática. É fácil de ser compreendido, concretizado em palavras, métodos científicos e elementos brutos. É um conhecimento coerente, sequencial, teórico.

Esses conhecimentos se complementam, sendo impossível sua mensuração em cada indivíduo. Assim, compreende-se que o conceito de gestão do conhecimento é a prática de agregar importância e de repassá-la, devido ser um conjunto de técnicas que tende a contribuir para a concepção e compartilhamento do conhecimento tácito e explícito entre as pessoas de uma organização, tendo como alvo a criação de elementos que auxiliem na disseminação destes conhecimentos na organização.

De acordo com Terra (2001) a gestão do conhecimento deve dar importância tanto as mudanças econômicas, sociais e tecnológicas quanto às conclusões sobre como gerenciar o potencial intelectual das pessoas nas organizações.

Por isso, as organizações que apresentam uma boa gestão do conhecimento, oferecem aos seus funcionários a oportunidade de sempre buscar aprender algo novo, pois tudo que eles produzem são processos que advêm do conhecimento de cada pessoa com o intuito de realizar objetivos almejados de sustentabilidade e lucratividade por meio da produção e comercialização de bens e serviços. Segundo Chiavenato (2009, p. 13) “Uma organização nunca constitui uma unidade pronta e acabada, mas um organismo social vivo e sujeito a constantes mudanças”. Essas indicações confirmam que o conhecimento passou a ser um recurso econômico muito valioso nas organizações, de uma maneira que possibilitou o surgimento do conceito de gestão do conhecimento, como um padrão de gestão administrativa de maior importância em tempos de inovação tecnológica e concorrência acirrada.

3 ERA DA INFORMAÇÃO

Após a era industrial ocorreram transformações diversas e significativas que modificaram o mundo. Um exemplo disso são as grandes inovações, as tecnologias de ponta, entre elas as de comunicação, medicina, dos sistemas de informação integrados, além de muitos outros avanços inovadores que surgem a cada dia, como é o caso do aumento do número de pessoas que buscam especializar-se, com o intuito de assegurar seu lugar no mercado de trabalho, bem como adquirir subsídios necessários ao desempenho de sua função, mediante as variações nas esferas da economia e da política e, principalmente, nas organizações que passam a exigir cada vez mais dos colaboradores competências e habilidades primordiais ao exercício de sua função.

Nessa era da Informação, o conhecimento é algo contemplado, com isso, quanto mais às pessoas aprendem, mais elas querem aprender, pois o conhecimento não tem fim, sempre existe algo a descobrir ou aperfeiçoar, e assim, o conhecimento passou a ser trabalhado por muitos que buscam e esperam oportunidades e sucesso tanto pessoal, quanto profissional.

No mundo de hoje a economia é formada pelo grande avanço das inovações, devido às informações que circulam entre as pessoas em forma de conhecimento, o que acaba por gerar riqueza, sucesso e competitividade entre as empresas. Segundo Stewart (1998, p.6) “[...] Em torno de tudo isso surge a economia da nova Era da Informação, cujas fontes fundamentais de riqueza são o conhecimento e a comunicação, e não os recursos naturais ou o trabalho físico”.

Com isso, entende-se que em uma empresa que trabalha o conhecimento como ativo intangível, o efeito dos sistemas gerenciais, o relacionamento com os clientes, ou seja, o capital intelectual contribui com maior intensidade para o valor do produto final ou serviços que os ativos fixos realizam. Stewart (1998, p.15) afirma que: “O sucesso em uma economia baseada no conhecimento depende de novas habilidades e novos tipos de organização e gerenciamento”.

Portanto, as informações, após processadas e compartilhadas, se transformam em conhecimento que quando distribuído gera o capital intelectual que tem uma função importante dentro das empresas e para as pessoas. Desse modo, é imprescindível implantar e cultivar o capital intelectual nas empresas. Klein (1998,

p.1) traz uma afirmação que retrata a importância do conhecimento para as empresas:

As organizações competem crescentemente com base em seus ativos intelectuais. Vemos isso ecoando nas palavras de ordem do dia: Empresas competem numa “economia de conhecimento”, funções que requerem habilidades são desempenhadas por “trabalhadores do conhecimento”, e empresas que melhoram com a experiência adquirida são “organizações que aprendem”.

Conforme o exposto entende-se que as informações, transformadas em conhecimento, constituem o desenvolvimento e o sucesso das organizações. Isso gera as inovações e valores organizacionais que juntos desenvolvem a competitividade entre empresas e uma economia global baseada no conhecimento. Nesta economia, o capital físico e financeiro foi substituído por conhecimentos humanos. Com isso, a inteligência inovadora compõe a riqueza das organizações e da sociedade, o que determinou um mundo globalizado, vivendo a era da Informação.

Desse modo, para melhor entendimento quanto a era da informação, será feita uma comparação sobre a evolução do conhecimento entre duas teorias motivacionais, a teoria X e a teoria Y, pois o mundo vive em constante mudança e as organizações dependem do desenvolvimento das pessoas, dos seus talentos e das suas experiências, que em conjunto geram inovação e valor. Nesse sentido as teorias motivacionais apoiam a gestão do conhecimento, pois tendem a estimular a evolução do conhecimento dentro das organizações, principalmente no que se refere a aplicação e ao compartilhamento do conhecimento apreendido.

4 TEORIA X E TEORIA Y, DE MCGREGOR

A teoria X é a teoria tradicional, em que empregados eram estimulados a deixar os problemas pessoais do lado de fora dos portões das empresas. Não raro, isso significava deixar lá também a personalidade, a criatividade e até mesmo o conhecimento e a inteligência.

Segundo Chiavenato (2009), a teoria X fundamenta-se em entendimentos e premissas incorretas e alteradas acerca do caráter humano e que prevaleceram durante décadas no passado, é preciso saber que:

1. As pessoas são motivadas por estímulos econômicos (salários).
2. Como esses estímulos são controlados pela organização, as pessoas são agentes passivo que deve ser administrado, motivado e controlado pela organização.
3. Os sentimentos humanos são irracionais e não precisam intervir no auto-interesse do indivíduo.
4. As organizações podem e devem ser projetadas de modo que os sentimentos e as características inesperadas possam ser paralisados e controlados.
5. As pessoas são essencialmente preguiçosas e devem serem estimuladas por estímulos externos.
6. A finalidade de cada pessoa, como um todo se contrapõem aos objetivos da organização, impondo-se, pois, um domínio mais rigoroso.
7. Em benefício de sua irracionalidade essencial,
8. As pessoas não têm habilidade de autocontrole e de autodisciplina.

A partir do entendimento da citação acima, compreende-se que a teoria X em relação à administração era limitada à aplicação e domínio da eficácia humana em gerência aos objetivos da organização.

A teoria Y está relacionada a um modelo de administração que as pessoas participam de modo popular, ligada a importância humana.

De acordo com Chiavenato (2009), a teoria Y refere-se a um conjunto de hipóteses da teoria da motivação humana:

1. As pessoas trabalham com satisfação.
2. As pessoas devem fazer seu trabalho de forma correta para alcançar os objetivos que lhe são confiados, sem que seja necessário ameaças e punições para mostrar os resultados dos objetivos da empresa.
3. Acreditar e alcançar objetivos são uma função de recompensar as pessoas, ou seja, as recompensas mais significativas é a satisfação de auto-realização dos objetivos organizacionais.
4. As pessoas aprendem, em certas condições, de não só aceitar, mas também procurar responsabilidade.

5. A competência de concentrar um alto grau de imaginação, de engenhosidade, na solução de problemas da organização é amplamente distribuída na população.

6. Nos dias de hoje, são as potencialidades intelectuais das pessoas que são utilizadas.

As pessoas da teoria Y se adaptam rapidamente as mudanças e são bastante flexíveis em assumir novas situações. O fato é que elas enfrentam desafios e mudanças com satisfação. Elas têm capacidades empreendedoras que podem ajudá-las a desenvolver em relação aos seus objetivos mais rapidamente. Todas estas qualidades são muito desejadas pela empresa porque elas estão olhando mais para a inovação e novos princípios.

Entretanto, a teoria Y, desenvolvida na era dos computadores e da internet, tem como característica algumas qualidades, como capacidade em novas tecnologias, é preocupada na busca pelo sucesso e não costuma aceitar poder centralizado. Nesse contexto, relacionado à gestão do conhecimento em que as pessoas atuam hoje, já é fato que as organizações tendem a atuar sob o prisma de uma gestão mais compartilhada, considerando o fator humano como peça chave do seu desenvolvimento. Assim, novas teorias motivacionais existem para dar suporte à gestão, e não poderia deixar de lado a gestão do conhecimento.

Sendo assim, vale salientar que as teorias motivacionais são modelos inovadores de competências (conhecimento, habilidade e atitude), que atingem a gestão organizacional em todas as áreas e advém das transformações decorrentes no mundo competitivo e globalizado. Desse modo, as teorias motivacionais abordam principalmente à área de gestão de pessoas e oferecem um grande apoio para as organizações que buscam gerir os seus talentos intelectuais, ou seja, a gestão do conhecimento, pois as organizações que se sustentam nesse cenário altamente competitivo e inovador são as organizações do conhecimento, que buscam cada vez mais competência, inovação, capacitação, reconhecimento e valorização para os seus colaboradores e são flexíveis a cada momento de mudanças.

5 ORGANIZAÇÕES DO CONHECIMENTO

As organizações estão se transformando rapidamente em organizações de aprendizagem para poderem aplicar adequadamente o conhecimento, rentabilizá-lo e obter retornos. Chiavenato (2009), afirma: as organizações estão enfrentando mudanças e transformações cada vez mais rápidas. Com isso, introduzem novas e diferentes tecnologias, que modificam seus produtos e serviços, alteram o comportamento das pessoas e mudam seus processos internos, as organizações proporcionam diferentes características em sua estrutura e em seus processos.

As organizações são compostas por um conjunto de pessoas que disponibilizam seus conhecimentos e experiências por meio de recursos como: materiais, tecnologias, finanças e outros, a fim de realizar tarefas individualmente ou grupalmente de forma coordenada e controlada para o alcance dos objetivos almejados nas organizações.

Existem muitos tipos de organizações. Mas nessa era da informação, as organizações que se desenvolvem e se sustentam são as organizações do conhecimento, aquelas que dão importância e valorizam os saberes das pessoas existentes nelas, pois quando compartilhado é um ativo valioso. Diversos tipos de organizações tem se destinado a pensar como gerir o conhecimento, pois não existiriam organizações sem o conhecimento das pessoas e nem havia tanto conhecimento nas pessoas sem as organizações. Chiavenato (2008), afirma que: existe uma vasta variedade de organizações que podem estar voltadas tanto para a produção de bens e produtos como para a produção ou prestação de serviços, isto é, existem organizações industriais, econômicas, comerciais, religiosas, hospitalares, militares, educacionais, sociais, políticas, etc.

Todas essas organizações citadas acima são organizações do conhecimento. Nenhuma delas seria capazes de existir sem o conhecimento de seus colaboradores e vice-versa. Assim, tanto as pessoas influenciam nas organizações, como as organizações influenciam na vida das pessoas. Segundo Terra (2001, p.20):

Conhecimento não é tão facilmente compreendido, classificado e medido. É um recurso invisível, intangível e difícil de imitar. Uma de suas características mais fundamentais, porém, é o fato de esse recurso ser altamente reutilizável, ou seja, quanto maior utilizado e difundido, maior seu valor.

É essencial que as organizações gerenciem o conhecimento dos seus colaboradores, com isso as organizações estarão habilitadas a criar, interpretar e desenvolver conhecimentos.

Segundo Santiago (2007), as organizações que se utilizam de conhecimentos para o seu desenvolvimento, se beneficiam com ganhos, seja ele financeiro estratégico ou operacional, aumentando assim sua lucratividade, satisfação dos clientes e competências organizacional.

Entende-se que as organizações atuais estão inseridas num mercado competitivo em que só faz parte deste ambiente as organizações inteligentes, que causa alterações no gerenciamento organizacional por meio do conhecimento e da capacidade das pessoas existentes na mesma. O que gera assim, inovações obtendo o valor e a competitividade nas organizações modernas. Para Drucker (1993, p.32):

O protótipo da organização moderna é a orquestra sinfônica. Cada um dos seus duzentos cinquenta músicos é um especialista de alto nível. Contudo, sozinha a tuba não faz música; só a orquestra pode fazê-lo. Todos eles subordinam suas especialidades a uma tarefa comum. E todos tocam somente uma peça musical por vez.

Num ambiente organizacional, o conhecimento é formado por um conjunto de pessoas unidas e conseqüentemente mais modernizadas de competências, prontas e disponíveis para serem concentradas a todas as oportunidades que surjam, para que continuem sempre a frente dos concorrentes. Isto é, o conhecimento que foi constituído ao longo do desempenho e influência das pessoas no ambiente de trabalho, passa a ser a alma do negócio. De acordo com Terra (2001, p.104) “Várias pesquisas mostram que mesmo as empresas tidas como industriais dependem essencialmente de umas poucas habilidades, conhecimentos ou competências-chave para desfrutar de vantagens competitivas consideráveis”.

Desse modo, as organizações que seguem uma abordagem estratégica da gestão do conhecimento têm a oportunidade de aprimorar seus caracteres no mercado competitivo. Assim, as organizações que continuarem a administrar esse capital de forma eficaz, terá uma possibilidade maior em atingir resultados esperados. Para Terra (2001), o conhecimento das organizações é seu ativo mais importante, ainda que não seja contabilizado nos sistemas de informação

econômico-financeiros, mais pode ser percebido claramente no desenvolvimento e resultado da empresa.

Todavia, para que as organizações desenvolvam melhores produtos e serviços necessitam ser compostas de um importante capital gerado pelo conhecimento adquirido e experiências das pessoas, o que leva a alcançar seus objetivos e aumentar a sua riqueza. Para que se alcance um nível de excelência no mercado atual e haver sustentabilidade, é preciso delinear uma linha de procedimentos, uma estratégia a ser adotada e ser bastante flexível para se adequar as mudanças de mercado. Segundo Stewart (1998, p. 15):

Hoje, as empresas precisam aprender a gerenciar o conhecimento. Alguém que saiba andar e correr no chão tem de aprender novas habilidades para nadar e mergulhar e movimentar-se dentro d'água; da mesma forma, as habilidades necessárias para o sucesso de indivíduos e empresas em seu novo ambiente e na economia do conhecimento são, em muitos casos, diferentes daquelas com as quais estão acostumados.

É inexistente numa organização uma gestão do conhecimento sem haver gestão da informação. Há empresas que vinculam todas as informações possíveis, e não conseguem conduzir esse conjunto de informações. Por isso é preciso conter um conhecimento atribuído, ou caso contrário, levará a empresa até a perda de mercado ou de posição.

É preciso saber administrar as informações para utilizar o conhecimento atribuído delas, obter somente o que for necessário e eliminar a imagem de quanto mais informação, mais conhecimento existirá.

A gestão do conhecimento cresce a cada dia, tanto no ambiente empresarial, quanto na área acadêmica e em toda sociedade. Ainda sendo um modelo relativamente novo no mundo empresarial, leva a grandes dimensões nos métodos de negócios observando a precisão de compreender como o conhecimento é gerado e utilizado na solução de problemas e tomadas de decisão. Para Drucker (1993, p.33):

Como a organização moderna é uma organização de especialistas do conhecimento, ela precisa ser uma organização de iguais, de “colegas”, de “associadas”. Nenhum conhecimento se classifica acima de outro. A posição de cada um é determinada por sua contribuição para a tarefa comum e não por alguma superioridade ou inferioridade inerente. “A filosofia é a rainha das ciências”, diz um velho refrão. Mas para a remoção de um cálculo renal, você quer um urologista e não um filósofo. A organização moderna não pode ser de “chefes” e “subordinados”; ela precisa ser organizada como uma equipe de “associados”.

Portanto, as organizações do conhecimento são compostas por pessoas que carregam em suas mentes experiências, expertises, conhecimentos e competências para agir de acordo com as expectativas, mudanças de mercado e são capazes de inovar, solucionar problemas e flexíveis as transformações que surgem. Uma organização moderna precisa ser bem gerenciada, de modo que os colaboradores interajam para alcançar os objetivos esperados, o desenvolvimento e a sustentabilidade.

6. TRABALHADOR DO CONHECIMENTO

O conhecimento nas organizações é um ativo intangível constituído por um conjunto de pessoas existente nas mesmas, está relacionado à capacidade dos seres humanos em aplicar suas informações, experiências, habilidades e atitudes em tudo que fazem, bem como: produtos, serviços e todos os trabalhos que contribuem para o desenvolvimento das organizações.

Segundo Sveiby (1998, p.09) “As pessoas são os únicos verdadeiros agentes na empresa. Todos os ativos e estruturas, quer tangíveis ou intangíveis, são resultados das ações humanas. Todos dependem das pessoas, em última instância, para continuar a existir”.

Hoje em dia, as empresas se preocupam em buscar talentos como qualquer outro tipo de negócio, pois empresas de sucesso tem como seu principal ativo intangível as pessoas que formam o capital humano pela capacidade de criar valor. Mayo (2003, p.25) relata que:

Capital humano refere-se às pessoas em si, que emprestam seu “capital humano” pessoal para a organização, sua capacidade individual e comprometimento, seu conhecimento e sua experiência pessoal. Mas vai além dos indivíduos em si: inclui o modo como eles trabalham em conjunto e os relacionamentos internos e externos a organização.

Na era da informação, o conhecimento humano é mais importante que os ativos fixos, assim como se investe e cuida do capital financeiro, o mesmo deve ser feito com as pessoas. Segundo Stewart (1998, p.77) “O dinheiro tem poder, mas não pensa; as máquinas operam, muitas vezes, melhor do que qualquer ser humano,

mas não inventam.” Ou seja, as organizações necessitam de capital humano qualificado para obter bons resultados.

O valor próprio das pessoas comanda o capital humano, por ser a matéria-prima da contribuição humana nas empresas. Geralmente as pessoas não sofrem depreciação, mas a ausência de estímulo e gerenciamento causa desmotivação que, sem dúvidas, reduz o nível de contribuição humana e gera um choque no desenvolvimento das organizações. Chiavenato (2009, p.46) afirma:

As organizações não funcionam por si mesmas. Elas dependem de pessoas para dirigi-las e controlá-las e para fazê-las operar e funcionar. Não há organização sem pessoas. Toda organização é constituída de pessoas e delas depende para seu sucesso e continuidade.

Portanto, entende-se que as pessoas são de suma importância para as organizações, devido à competência que elas aplicam em forma de valor para as empresas, por meio da excelência desenvolvida em suas tarefas. Segundo Mayo (2003, p.26) “Todos os ativos intelectuais são mantidos e criados por pessoas e sem elas acabarão por definhar”.

As organizações que buscam sucesso devem seguir a perspectiva do conhecimento. É uma forma de se manter no mercado competitivo. As pessoas mencionam o valor das empresas, lançam, comercializam e criam vantagens competitivas no ambiente organizacional. Segundo Chiavenato (2009, p. 46):

As organizações devem procurar tratar pessoas como pessoas e não apenas como importantes recursos organizacionais, rompendo a maneira tradicional de tratá-las meramente como meios de produção. Pessoas como pessoas e não simplesmente pessoas com recursos ou insumos. Há pouco tempo as pessoas eram tratadas como objetos e como recursos produtivos – quase da mesma forma como se fossem máquinas ou equipamentos de trabalho, como meros agentes passivos da administração.

Sendo assim, não se pode esquecer que é através das pessoas que o conhecimento passa a ser desenvolvido e por isso organizações de sucesso devem reconhecer o grau de contribuição de cada indivíduo que faz parte de sua equipe. Segundo Terra (2001) “Sucesso gera sucesso” e remuneração monetária não é o único modo de reconhecer o valor e desempenho dos colaboradores. Do jeito que as organizações buscam desenvolver um elevado nível de identificação dos funcionários com a empresa, expresso em um sentimento de orgulho, isso gera estímulo a inovação, aumentando a satisfação e confiança dos funcionários, além de criar um clima mais agradável entre empresa e funcionários.

Deste modo compreende-se que as pessoas são denominadas trabalhadores do conhecimento e tem um valor precioso, pois organizações são compostas por cargos, cargos são dirigidos por pessoas e elas são responsáveis em adicionar os resultados as organizações, através de seus saberes, habilidades e competências, daí se dá a importância de gerir conhecimentos, pois contribuem para a obtenção da riqueza das organizações, o que causa o sucesso esperado pelas mesmas.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho se define através de demonstrar a necessidade da Gestão do Conhecimento nas organizações, na era da informação, visando o entendimento da grande importância do conhecimento humano nesse novo contexto.

De acordo com o que se foi pesquisado, compreende-se que a Gestão do conhecimento é de fundamental importância para o desenvolvimento e o sucesso de toda e qualquer organização, pois foi confirmado através do estudo de vários autores que o conhecimento humano tem um valor imensurável e atua como a principal ferramenta para o alcance dos resultados e dos objetivos esperados tanto pelas organizações quanto pelas pessoas que as compõem.

Portanto, identificou-se através dessa pesquisa, que as organizações precisam sempre administrar o conhecimento dos seus colaboradores, com o intuito de atualizar os seus saberes e desenvolver os seus talentos, para que as mesmas sucedam de maneira inteligível, com capacidade de inovar rapidamente para encarar as vastas transformações decorrentes no mercado competitivo e poder alcançar os resultados almejados.

REFERÊNCIAS

- Almeida, Kathleen. de. **Platão**: Disponível em: www.coladaweb.com/filosofia/platão. Acesso em: set 2013.
- BERKELEY, George. **Os pensadores**. 5.Ed. São Paulo: Nova cultura, 1992.
- CARBONE, Pedro Paulo et all. **Gestão por competências e gestão do conhecimento**. 3 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2009.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos**. 9. Ed. Rio de Janeiro: Campus, 2009.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. 7. Ed. Rio de Janeiro: Campus, 2007.
- DAVENPORT, T, H.,Prusak, L. **Conhecimento Empresarial**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- DRUCKER, Peter F. **Sociedade pós-capitalista**. São Paulo: Pioneira, 1993.
- EDVINSSON, Leif. MALONE, Michael S. **Capital Intelectual**. São Paulo: Makron Books, 1998.
- MAYO, Andrew. **O valor humano da empresa**. São Paulo: Prentice Hall, 2003.
- NONAKA, I.; TAKEUCHI H. **Gestão do Conhecimento**. São Paulo: Artmed Editora, 2008.
- PAIVA, Luiz de. **A evolução do conhecimento**: Disponível em: <http://nteitaperuna.blogspot.com.br/2010/06/evolucao-do-conhecimento.html>. Acesso em agosto 2013.
- STERWART, Thomas A. **Capital intelectual**. 14. ed. Rio de Janeiro: Campus,1998.
- SVEIBY, K. E. **A nova riqueza das organizações**. 5 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- TERRA, José Cláudio Cyrineu. **Gestão do Conhecimento**. 3 ed. São Paulo: Negócio Editora, 2001.