

COMPARTILHAMENTO DO CONHECIMENTO: UM DOS PROCESSOS DE GESTÃO DO  
CONHECIMENTO.

PROF<sup>a</sup> MS MARIA DO ROCIO FONTOURA TEIXEIRA  
Graduação em Biblioteconomia (UFRGS)  
Mestrado em Administração (PPGA/UFRGS)  
Doutoranda em Ciências da Comunicação (ECA/USP)  
Professora do Depto de Ciências da Informação (FABICO/UFRGS)  
Consultora Organizacional

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO  
Rua Ramiro Barcelos, 2705 – 5º andar  
Bairro Santana  
Porto Alegre, Rio Grande do Sul  
CEP 90.035-000  
Fax 51 3316.5435  
E-mail [mrocio@orion.ufrgs.br](mailto:mrocio@orion.ufrgs.br)

EIXO TEMÁTICO  
CONHECIMENTO E PESSOAS: o capital humano na era da informação.

CATEGORIA DE TRABALHO  
Projetos de Pesquisa em Andamento

COMPARTILHAMENTO DO CONHECIMENTO: um dos processos de Gestão do Conhecimento.

Prof<sup>a</sup> MS Maria do Rocio Fontoura Teixeira  
DCI/FABICO/UFRGS

O conhecimento é, segundo Davenport e Prusak (1998), uma mistura fluída de experiência condensada, valores, informação contextual e *insight* experimentado. Talvez por isso, ele esteja, nestes tempos de globalização e era da informação, concentrando a atenção de autores e estudiosos. Por suas características tão peculiares, a dificuldade em ser controlado ou mesmo compilado, o conhecimento assume importância vital para organizações de qualquer natureza. Saber sobre o conhecimento e relacionar-se com ele ajudará a evitar que as organizações mergulhem num equivalente do taylorismo em pleno século 21.

Sendo assim, a Gestão do Conhecimento, disciplina emergente, apresenta-se como o processo sistemático de procura, seleção, organização, análise e disponibilização da informação, de modo que se possibilite aos trabalhadores de uma organização, a compreensão necessária e suficiente numa área de interesse específico. A informação com que trabalha a Gestão do Conhecimento está mais ligada à experiência coletiva da organização e sua sabedoria, incluindo o *know-how* tácito existente nas pessoas, tornando-o acessível e útil a todos na organização. Fanelli (2000) diz que a Gestão do Conhecimento não se refere à tecnologia, mas à mudança cultural.

A origem da informação na Gestão do Conhecimento está no capital humano: conhecimentos, habilidades e competências das pessoas de uma organização e, é a parte renovável do capital intelectual (Edvinsson e Malone, 1996).

Conceitos importantes neste contexto são os expressos por Nonaka e Takeuchi (1997) de conhecimento tácito e conhecimento explícito. Também dos mesmos autores, é a idéia de que o conhecimento organizacional é um processo em espiral, em que a interação ocorre repetidamente.

O conhecimento organizacional tem um ciclo de vida, iniciando pela criação, passando pela armazenagem, localização, aquisição e, terminando com o uso e aprendizagem pela promoção da identificação e disponibilização dos ativos de conhecimento. A criação do conhecimento, assim como sua aquisição, estão no chamado processo de compartilhamento de conhecimento (*knowledge sharing*).

Este trabalho aborda, de forma quase que exaustiva, os processos genéricos, as técnicas e as ferramentas computacionais de compartilhamento do conhecimento. Para acontecer, o compartilhamento do conhecimento apropria-se de diferentes processos genéricos, como o “*sense-making*”, a comunicação e a aprendizagem organizacional. Também diferentes técnicas, como as histórias, as metáforas, a revisão de ações passadas (ou melhores práticas), as entrevistas de conhecimento (ou diálogos estruturados), os times “*cross-functional*”, a criatividade (ou “*brainstorming*”). As ferramentas computacionais são analisadas de forma a identificar quais delas são as mais apropriadas para as passagens de conhecimentos explícitos para explícitos ou para tácitos e, de conhecimentos tácitos para tácitos ou para explícitos.