

MODELOS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO¹

Viviane Disarz², Marcos Paulo Dhein Griebeler³.

¹ Projeto de pesquisa apresentado no curso de Mestrado em Desenvolvimento

² Aluna do Mestrado em Desenvolvimento da UNIJUI

³ Professor Doutor do Mestrado em Desenvolvimento da UNIJUI

INTRODUÇÃO

As primeiras reflexões sobre a gestão da informação incidiram, pois, sobre sua natureza física: reduzir o excesso, otimizar a circulação, identificar com precisão as necessárias e descartar as inúteis ou redundantes. Seguiram-se numerosos estudos empíricos para se determinar os tipos e a importância estratégica das diversas fontes de informação utilizadas no ambiente organizacional, tanto no ambiente interno quanto no externo, mediante determinados critérios estabelecidos acerca de sua qualidade, tomando como referência os objetivos organizacionais (ARAÚJO, 2010).

Um pioneiro nessa compreensão foi Robert Saxton Taylor (1986), com sua abordagem do “valor agregado”. O conceito oriental de “ba”, desenvolvido por Nonaka e Takeuchi (1997), tornou-se uma das contribuições teóricas mais significativas deste campo, pois entende que a importância dos contextos interacionais para a explicitação de conhecimentos e também para a criação de novos conhecimentos. O que deve ser gerido já não é nem o acervo físico de recursos informacionais nem o conhecimento tácito presente na “mente” das pessoas que compõem a organização: é a própria “cultura organizacional”, o coletivo de interações por meio do qual conhecimentos tácitos nascem, conhecimentos explícitos são avaliados, utilizados, descartados, complementados. (ARAÚJO, 2010)

Tais ideias conduzem às reflexões sobre as organizações que aprendem, isto é, que são capazes de gerenciar os contextos nos quais o conhecimento acontece, sendo Choo um dos mais significativos teóricos dessa abordagem. Amplia-se a agenda da gestão da informação e do conhecimento (ARAÚJO, 2010).

Gonçalves (2000b, p. 9) relata que as "empresas estão procurando se organizar por processos para terem maior eficiência na obtenção do seu produto ou serviço, melhor adaptação à mudança, melhor integração de seus esforços e maior capacidade de aprendizado."

E a organização orientada por processos, conforme sugere Gonçalves (2000b, p. 11), pressupõe que as pessoas trabalhem de forma diferente. Em lugar do trabalho individual e voltado a tarefas, a organização por processos valoriza o trabalho em equipe, a cooperação, a responsabilidade individual e a vontade de fazer um trabalho melhor.

Gonçalves (2000, p. 16) convencido da importância desse tipo de abordagem, enfatiza que "o sucesso da gestão por processos está ligado ao esforço de minimizar a subdivisão dos processos empresariais."

Modalidade do trabalho: Ensaio teórico

Evento: XX Jornada de Pesquisa

No campo da administração de empresas, o gerenciamento da informação é definido por Davenport (1998) como um processo que envolve um conjunto de atividades estruturadas e desenvolvidas por uma empresa com o objetivo de adquirir, distribuir e usar a informação e o conhecimento, que são bens importantes para qualquer organização.

MODELOS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO

O modelo de gerenciamento da informação de McGee e Prussak (1994) identifica quatro tarefas, consideradas como as principais, quais sejam: a identificação de necessidades e requisitos de informação; classificação/armazenamento e tratamento/apresentação da informação (que consiste em duas tarefas condensadas em uma única); desenvolvimento de produtos e serviços de informação; e disseminação da informação.

Figura1: Modelo de gerenciamento da informação

Fonte: McGre e Prussak (1994)

O modelo de gerenciamento da informação proposto por Davenport (1998) busca conciliar todas as necessidades para uma boa administração das informações por meio de uma abordagem denominada “ecologia da informação”, que é formada por três ambientes interconectados e sobrepostos: o ambiente de informações, o ambiente organizacional e o ambiente externo.

Na visão de Davenport (1998), são necessários quatro passos fundamentais para a gestão da informação: determinação das exigências ou identificação das necessidades de informação; obtenção (aquisição) da informação; distribuição da informação e uso da informação.

Figura 2: Modelo de gerenciamento informacional

Fonte: Davenport (1998)

Deve-se entender que na determinação das exigências é importante compreender o contexto nas quais as atividades gerenciais são realizadas, identificar quais as fontes necessárias e as informações para a gerência. Por meio dessa compreensão é possível realizar o mapeamento da informação disponível na organização, registrar os recursos informacionais existentes, as unidades responsáveis e os serviços e sistemas disponíveis.

A obtenção de informação constitui-se em uma atividade contínua, que acompanha o desenvolvimento organizacional. E o fornecimento dessa informação precisa proporcionar aos usuários as informações necessárias

Em produtos e serviços informacionais. Essa atividade é composta de diversas tarefas, não necessariamente sequenciais, a saber: exploração do ambiente informacional, classificação da informação em uma categoria, a formatação e a estruturação da informação.

Modalidade do trabalho: Ensaio teórico

Evento: XX Jornada de Pesquisa

A distribuição refere-se a disseminação da informação aos gerentes e funcionários das quais eles necessitam, no entanto, é necessário definir as estratégias dessa distribuição, pode-se optar tanto pela divulgação às pessoas autorizadas como pela disponibilização.

A utilização da informação pode-se considerar a etapa mais importante desse processo, todos os esforços das demais etapas se convergem e se justificam para proporcionar o uso da informação em seu contexto organizacional (BLATTMANN, RODRIGUES, 2014)

Choo (2003) apresenta um modelo processual de administração da informação similar ao de Davenport. O modelo de Choo (2003) consiste em seis processos e é identificado como um ciclo contínuo de atividades de gestão da informação inter-relacionadas, que precisam ser planejadas para delinear, coordenar e promover uma perspectiva baseada em processos que contemplem as visões de gestão da informação.

Os seis processos são: identificação das necessidades de informação; aquisição da informação; organização e armazenamento da informação; desenvolvimento de produtos e serviços de informação; distribuição da informação; e uso da informação.

Figura 3: Modelo de gerenciamento informacional

Fonte: Choo (2003)

Para Valentim et al. (2008, p. 187) “gerenciar informações requer uma cultura voltada à informação, uma administração participativa com o comprometimento de cada indivíduo no processo”. O compartilhamento de ações e responsabilidades fará com que esse gerenciamento aconteça de forma eficiente e eficaz.

Barbosa (2008, p. 14-16) destaca o fato de que o fenômeno central da gestão da informação é a informação ou o conhecimento explícito. Ou seja, a gestão da informação lida com o universo de documentos, os quais são produzidos, armazenados e utilizados em um contexto organizacional. As organizações contemporâneas caracterizam-se pela contínua produção, processamento e uso da informação, e os processos mais críticos estão na organização e o tratamento dessa informação. Como consequência, evidencia-se a importância de um sistema que seja capaz de representar o conteúdo informacional dos documentos, de forma a possibilitar a sua futura recuperação.

METODOLOGIA

Este estudo utilizará a pesquisa bibliográfica, que por sua vez, conforme Gil (1988, p. 48), é "desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente, de livros e artigos científicos". A principal vantagem da pesquisa bibliográfica, conforme ainda exposto por Gil (1988, p. 50), "reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente. "

Dentro desta visão, a pesquisa bibliográfica é utilizada na contextualização, na revisão da literatura e na exploração da viabilidade da proposta do modelo de gestão. Também utiliza-se pesquisa bibliográfica para amparar a pesquisa exploratória.

Conforme Gil (1988, p. 45) as pesquisas exploratórias têm "como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Pode-



Modalidade do trabalho: Ensaio teórico

Evento: XX Jornada de Pesquisa

se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições."

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, C.A.A. O conceito de informação na Ciência da Informação. Inf. & Soc.:Est., João Pessoa, v.20, n.3, p. 95-105, set./dez. 2010
- BARBOSA, R. R. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. Informação & Informação, Londrina, v. 13,n. esp., p. 1-25, 2008. Disponível em: 1556>. Acesso em: 07 set. 2014.
- <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1843/>
- BLATTMANN, U. Modelo de gestão da informação digital on-line em bibliotecas acadêmicas na educação a distância: biblioteca virtual. 2001. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/9976/1/Ursula_Dr.pdf>. Acesso em: 13 jul. 2014
- BLATMANN, U.; RODRIGUES, C. Gestão da informação e a importância do uso de fontes de informação para a geração de conhecimento. Perspectivas em Ciência da Informação, v.19, n.3, p.4-29, jul./set. 2014. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/1515/1451>. Acesso em: 21 nov. 2014.
- CHOO, C. W. Gestão da informação para a organização inteligente: a arte de explorar o meio ambiente. Lisboa: Caminho, 2003. 368 p.
- GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 175 p.
- DAVENPORT, T. H. Ecologia da informação. Rio de Janeiro: Campus, 1998. 316 p.
- GONÇALVES, J. E. L. Processo, que processo? Revista de administração de Empresas, São Paulo, v.40, n.4, p. 8-19, out./dez. 2000b.
- McGEE, J. . PRUSAK, L. Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como ferramenta estratégica. Rio de Janeiro: Campus, 1994. 244 p.
- VALENTIM, M. L. P. et al. Gestão da informação utilizando o método infomapping. Perspectiva em Ciência da Informação, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 184-198, jan./abr. 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-9362008000100012&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 21 nov 2014.