



International Conference on Information Systems And Technology Management

**A GESTÃO DO CONHECIMENTO EM FACE AOS FLUXOS
INFORMACIONAIS EM CONTEXTO DE FLUIDEZ – Uma
investigação em uma organização civil sem fins lucrativos**

**Maria de Lourdes Ferreira Carvalho
Universidade Fernando Pessoa – Porto - Portugal**

**Luís Borges Gouveia
Universidade Fernando Pessoa – Porto -Portugal**

1 Introdução

- **Proposta:** Modelo de GC em face aos fluxos informacionais que contribua para a perpetuação da cultura organizacional e vantagem competitiva.
- **Objetivo do estudo:** Entender como a organização em estudo utiliza os instrumentos de GC e GI nos seus processos internos de partilha de conhecimento e como são geridos os óbices que surgem nesses processos.
- **Hipótese:** Construção de um modelo de GC que viabilize a captação e estruturação de negócios, constituídas na empresa, evitando perda de expertises e estratégias de negócios.
- **Justificativa:** Impacto e transformação na GC causado pela era do digital e sustentada pela tecnologia da informação.

2 Sociedade da informação e do conhecimento

Segundo Castells (2016) a compreensão de combinações de fatores tecnológicos, econômicos e organizacionais na nova economia, o autor enfatiza que o *surgimento das redes é uma forma perfeita da nova economia e que no cerne das indústrias da tecnologia da informação estão, e estarão cada vez mais no século XXI, as empresas que tenham relação com a internet.* (Castells, 2016 p. 198).

2.1 GC um campo multidisciplinar

Principal ferramenta de GC como sustentação à organização:
Comunidades de Prática

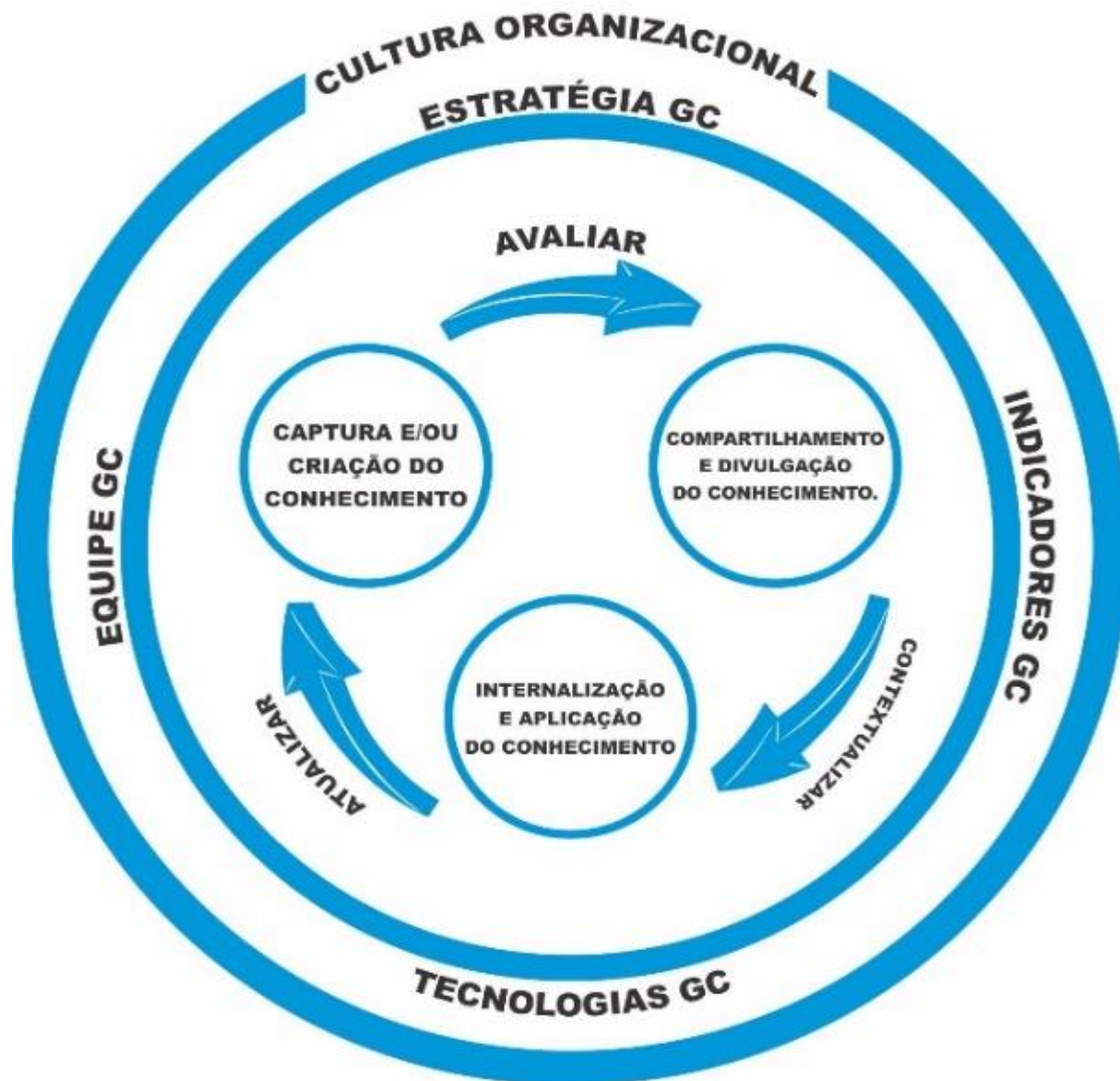
Áreas impulsionadoras de negócios:

- Globalização dos negócios
- Amnésia corporativa
- Organizações enxutas
- Avanços Tecnológicos

3 Construção da Gestão do Conhecimento –GC

O Ciclo Integrado se inicia com a cultura organizacional, inserindo e fechando o ciclo com as seguintes ações: Estratégia de Gestão do Conhecimento; Indicadores de GC; Equipa de GC; Avaliação e Divulgação do Conhecimento e Contextualização com a Internalização e Aplicação do Conhecimento.

3.1 Equipa de Gestão do Conhecimento no Ciclo Integrado



FONTE: DALKIR (2005, cap 10 p.284), adaptado pela autora.

4 Cultura Organizacional

Sistemas de ideias, conhecimentos, técnicas, artefatos e padrões de comportamentos e atitudes que caracterizam uma sociedade, uma organização.

5 Conhecimento organizacional e seus componentes

- Conhecimento Tácito;
- Conhecimento Explícito;
- Capital Intelectual;
- Know-how;
- Know-what;

6 Fluxos informacionais

Fases oferecem condições para realizar a gestão dos fluxos informacionais em todos os contextos da organização.

Fases:

1. Identificação das necessidades informacionais;
2. Aquisição da informação;
3. Organização e armazenagem da informação;
4. Desenvolvimento de produtos informacionais e serviços;
5. Distribuição da informação e uso (Choo, 2003).

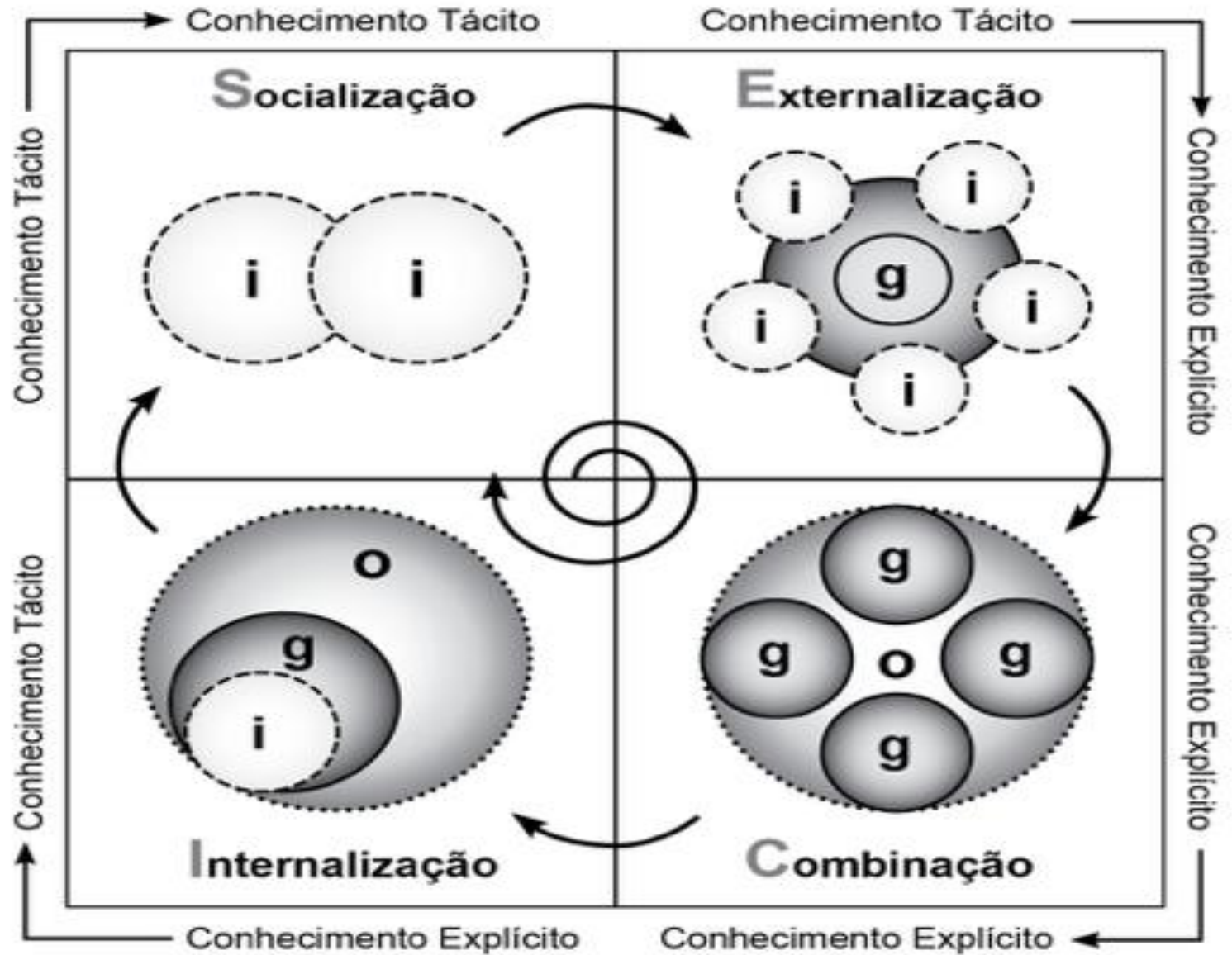
7 Ba - plataforma de resultados

“É o nexó entre tempo-espaço, ou como Heidegger expressou, a localidade que inclui simultaneamente tempo e espaço. É um conceito que unifica espaço físico como um escritório, espaço virtual como um e-mail e espaço mental como ideias compartilhadas” (Nonaka; Toyama e Konno, 2000).

8 Modelo SECI e a conversão do conhecimento em *Ba*

Etapas para a criação do conhecimento: Socialização, Externalização, Combinação e Internalização. Cada Ba com uma plataforma específica para as etapas do processo de espiral do conhecimento.

Modelo SECI



8.1 Os quatro quadrantes e Ba

- **Socialização** (*Originating ba*): parte principal da qual a criação de conhecimento em processo é iniciada, compartilhado por sujeitos internos e externos à organização através de experiências comuns.
- **Externalização** (*Dialoging ba*): consiste na articulação do conhecimento explícito, por meio de símbolos, imagens e diferentes formas de linguagem (conceitual, coletivo).
- **Combinação** (*Systemising ba*): Objetivo e de interações virtuais.
- **Internalização** (*Exercising ba*): lugar virtual com interações individuais, facilita a conversão do conhecimento explícito em tácito.

9 Metodologia

Estudo de caso em uma organização civil sem fins lucrativos.

Primeira parte

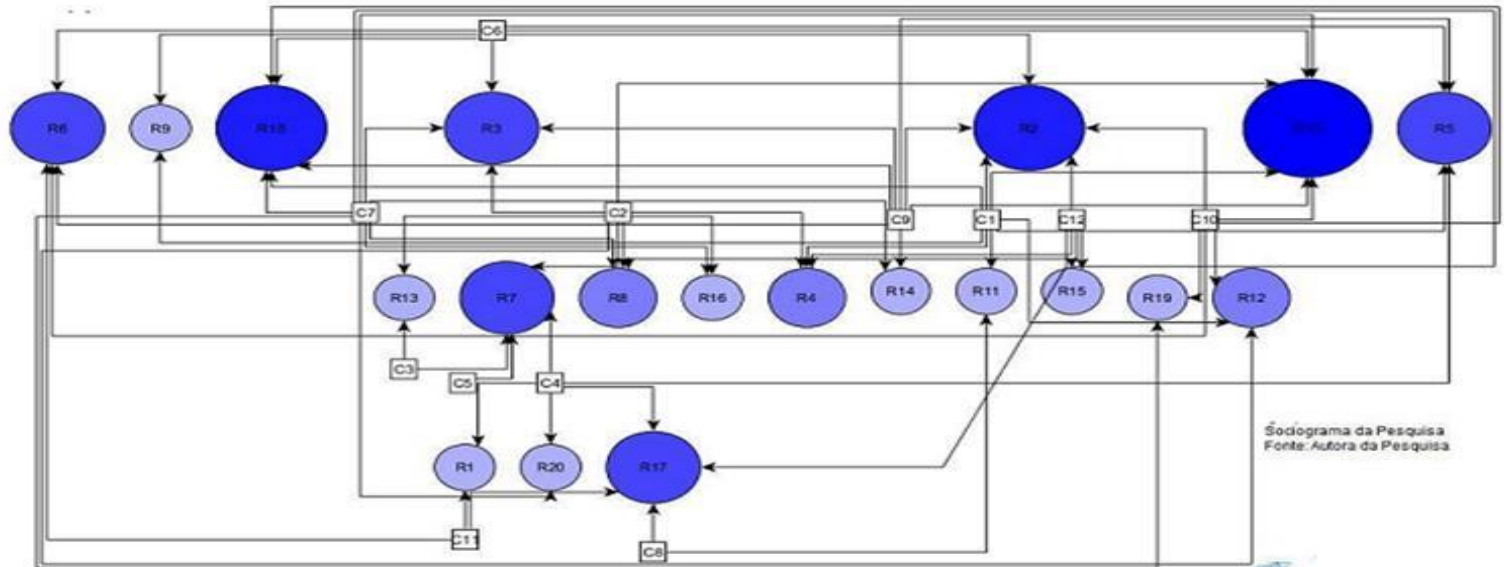
- Bibliográfica
- Documental

Segunda Parte

Qualitativo - Entrevista individual

- **Assinatura da DCIs** - (Declaração de Consentimento Informado), um total de doze colaboradores.
- **Aplicação da DCIs** - Em colaboração com a Diretoria Técnica da empresa.
- **Execução do Sociograma:** método de escolha em ordem decrescente para os sujeitos participantes, com apoio do aplicativo de plataforma cruzada e programa de diagramação *yEd Graph Editor*.
- **Aplicação de *Grounded Theory* (GT)** para estudo de caso único. Teoria desenvolvida por Glaser, B. G. e Strauss, A. L. (1960).

10 Modelo sociométrico obtido



Total de Respondentes (R): 65

Composição da amostra: (1) respondente com seis indicações, (2) respondentes com cinco indicações e (2) respondentes com quatro indicações. Os respondentes com 1, 2 e 3 indicações foram excluídos da análise sociométrica.

11 Estrutura da entrevista

- **Técnica utilizada:** baseada em GT (*Grounded Theory*), entrevista em profundidade com os sujeitos selecionados de acordo com o método aplicado sociométrico. Todas com a duração aproximada de 1h30m cada, foram gravadas e posteriormente transcritas.
- **Núcleos de significação:** após leitura do material transcrito, foi escolhidos os núcleos de significação dentro do modelo de Conversão do conhecimento.
- **Roteiro/segmentos das entrevistas:**
 - 1º) **Bloco Temático**, dividido em três pilares: cultura empresarial, espaços dos fluxos informacionais e sistema da informação.
 - 2º) **Perguntas:** indagações inerentes a cada pilar.
 - 3º) **Objetivos:** intensão para conduzir cada pergunta de cada pilar.

- **Bloco Temático/Espaços dos fluxos Informacionais**, foram formuladas perguntas semiestruturadas, elaboradas a partir de Castells (2016).
- **Bloco temático/Sistema de Informação**, foram formuladas perguntas semiestruturadas, elaboradas a partir de Gallanger R. (2003).

TRATAMENTO DOS DADOS

Após a transcrição das entrevistas, iniciou-se a codificação inicial, conforme Strauss & Cordin cit. In Tarozzi (1998), concluindo alguns conceitos/fenômenos etiquetados, que são categorias esboçadas e ainda não saturadas.

O que o método proporcionou: Algumas evidências de conceitos que se apresentam em um modelo do conhecimento, a seguir:

12 Resultados evidenciados, por meio do modelo de conversão do conhecimento

Partindo da Espiral da Conversão do Conhecimento e Processo Auto-transcendentes, relacionou-se os agregadores/conceitos que foram gerados a partir das palavras chaves/ núcleos de significação, do material recolhido:

- ***ORIGINATING Ba:*** Centro de compartilhamento; Conceitual; Capacitação/Atendimentos; Mapa Estratégico; Ambiente interno da empresa; Salas de reuniões.
- ***DIALOGING Ba:*** Gestão Estratégica; Individual; Experencial; ISSO 9000/ISSO 14000; Responsabilidade sócio ambiental; Painel de análise estratégica; Equipe de trabalho.
- ***EXERCISING Ba:*** Programa de excelência em gestão, Internalização; Rotineiro; Sistema Fluig; Intranet; hardware, software; Banco de dados; E-mail corporativo; Redes on-line.

- **SISTEMISING Ba:** Difusão da informação; Combinação; Sistêmico; Metas crucialmente importantes; Potencial empreendedor; potencia empresário; Microempresas/ Empresas de pequeno porte; Donos de pequenos negócios; cursos on-line/presencial.

A necessidade de um modelo de gestão que responda aos anseios da empresa é sentida após as entrevistas efetuadas no decorrer dos meses de maio e junho de 2018.

Tese obtida após este primeiro estudo: Desfasamento entre a necessidade de respostas atuais e as necessidades no contexto da Gestão do Conhecimento e seus Fluxos de Informação.

13 Considerações finais

- **Propor um modelo** de Gestão para os fluxos de conhecimento, a partir do modelo em Ba;
- **Desenvolver o modelo em Ba** para a GC em face aos fluxos organizacionais, para a organização em estudo;
- **Compartilhamento de conhecimentos** que possa ser gerados, que considere os sistemas de informação, via o digital para constituir condições de governança na GC.

Averiguar

As prerrogativas de gestão analisadas a partir de três pilares:

- Cultura empresarial,
- Espaços dos fluxos informacionais e sistema de informação.
- Perceber o desenvolvimento das diretrizes da organização;

Desafios

Adaptar do modelo proposto de conversão do conhecimento em Ba, ao ambiente sistêmico e aberto da organização em estudo, evidenciado durante a construção dos constructos.

AGRADECEMOS



Maria de Lourdes Ferreira Carvalho

Doutoranda em Ciências da Informação
Universidade Fernando Pessoa –UFP

mlfcarvalho99@brturbo.com



Doutor Luís Borges Gouveia

Professor catedrático
Faculdade Ciência e Tecnologia
Universidade Fernand Pessoa - UFP

lmbg@edu.ufp.pt