

Martinho André Cerqueira de Oliveira

O Recurso a Tecnologias Web para Suporte da
Gestão do Conhecimento Organizacional
Um Exemplo Nacional

Orientador: Prof. Doutor Luís Borges Gouveia



Universidade Fernando Pessoa

Ponte de Lima, Março 2014

Objectivos do Estudo

Objectivo geral:

- Verificar como é suportada a prática de Gestão do Conhecimento num exemplo de uma empresa em território Nacional.



Objectivos específicos:

Compreender os comportamentos dos utilizadores:

- Ferramentas informáticas
- Web

Verificar no contexto de um estudo empírico, como é feita a Gestão do Conhecimento num contexto de uma empresa em território Nacional.

A Gestão do Conhecimento nas Empresas

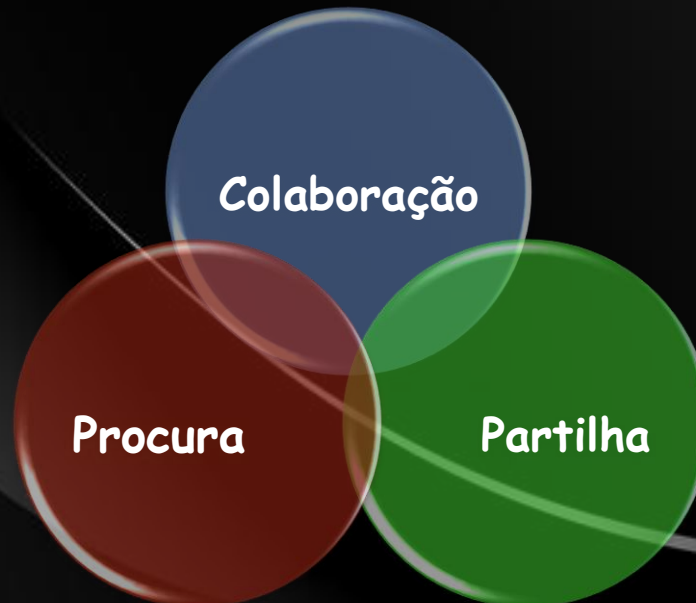
Vantagens competitivas para as empresas.

Os recursos humanos na empresas:

- Evolução
- Sustentabilidade



Três pontos na Gestão do Conhecimento:



Ferramentas Informáticas nas Empresas

Ferramentas de Gestão:

- Tomada de decisão;
- Planeamento dos recursos da empresa;
- Transparência e versatilidade.



Comunicação:

- Suporte a reuniões;
- Comunicação interna.

A Intranet:

- Meio de Comunicação;
- Ferramenta para organização e armazenamento.



Ferramentas Informáticas nas Empresas

Evolução da Web:

- *Gestão do Conhecimento;*
- *Relacionamento entre empresas, clientes e fornecedores;*
- *Redes sociais como parte da evolução da Web;*

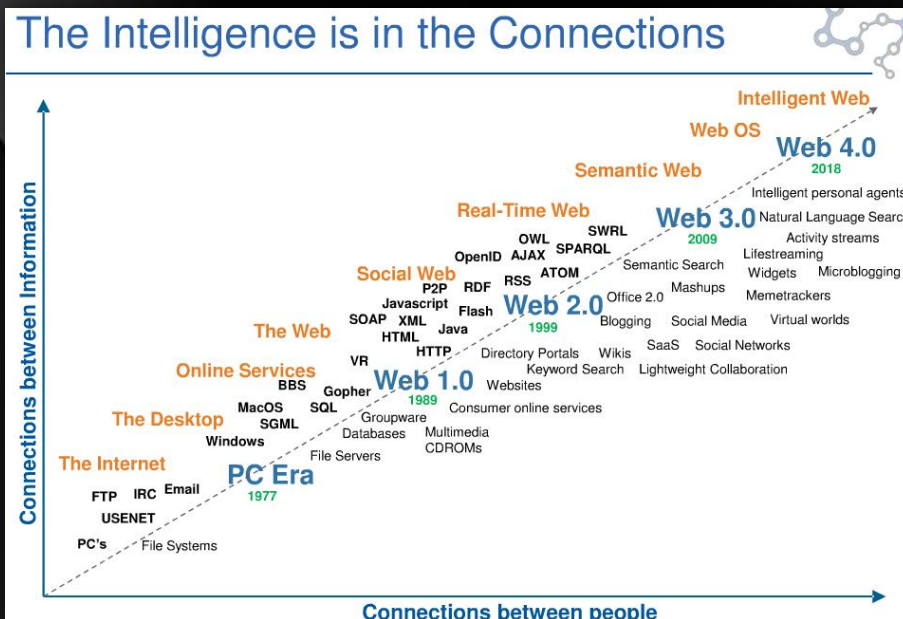
Ficarão beneficiadas as empresas que utilizarem estas novas tecnologias e também as empresas que não tenham receio destes novos métodos de comunicação.



Ferramentas Informáticas nas Empresas

Evolução da Web:

- Web dos dados;
- Ligação entre informações;
- Web que aprende a cada pesquisa;



- Utiliza inteligência artificial para tornar as pesquisas mais eficazes.

Metodologia

Problema:

Percepcionar a realidade que as empresas vivem na Gestão do Conhecimento e de que forma é que as novas tecnologias poderão ser importantes na evolução da empresa.



Design:

Teoria fundamentada em dados
"Grounded theory".

Método de recolha de dados:
Entrevistas.

Caracterização da Amostra

Todas as cinco pessoas têm funções directivas:

- As chefias de departamento poderão ter uma visão global sobre os temas em estudo.

Experiência na área superior cinco anos e antiguidade superior a três anos:

- Melhor conhecimento de todos os processos e ferramentas.

Diferentes Departamentos na mesma Empresa:

- Três pessoas da área dos recursos humanos;
- Duas pessoas do departamento de informática.

Análise de Resultados

Gestão de Competências dentro da empresa:

Processo definido de Gestão de Competências:

- Avaliação da função e verificação da existência de uma competência nova ou alguma competência estratégica que seja preciso implementar;
- Reuniões anuais com avaliação e submetida online nos departamento de Recursos Humanos;
- Para cada pessoa, são criados pontos em aberto que serão resolvidos com formação adequada a esse ponto.



Análise de Resultados

Gestão de Competências dentro da empresa:

A descrição de cada uma das funções:

- Perfis mais adequados leva a que somente alguns colaboradores serão chamados a efectuar entrevistas.

Processo de transferência de conhecimento
aquando da movimentação de um colaborador:

- Acompanhamento diário das funções;
- Partilha de funções que leva a que um colaborador não seja o único a ter conhecimento de determinada função.



Análise de Resultados

Ferramentas informáticas e os benefícios para as empresas

Comunicação, um dos pontos onde as empresas se focam:

- Ferramentas de comunicação individual;
- Ferramentas de comunicação colectiva;
- Colaboradores têm a possibilidade de estarem contactáveis permanentemente;
- Capacidade de trabalhar a partir de casa.



Análise de Resultados

Ferramentas informáticas e os benefícios para as empresas

As ferramentas de teleconferência:

- Visualização da reacção dos outros intervenientes;
- Partilha de documentos, imagens e vídeo.



- Internet como ferramenta indispensável nas empresas;
- Participação em conferências através de telemóvel.

Análise de Resultados

Ferramentas informáticas e os benefícios para as empresas



Análise de Resultados

Evolução da Web

Gestão da Informação:

- Filtrar a informação relevante para cada pessoa ou departamento da empresa.
- Rapidez nos processos da empresa.



Análise de Resultados

Evolução da Web



Web 3.0 e os benefícios na *Gestão de Empresas*:

- Facilita o trabalho dos recursos humanos;
- Selecção de pessoas;
- Interacção com outras ferramentas;
- Páginas de Perfil pessoal dentro da empresa;
- Filtros criados para cada função na empresa.

Existe um departamento que se foca também em introduzir estas tecnologias, não só na gestão da empresa, como também nos produtos comercializados.

Análise de Resultados

Evolução da Web

Papel das redes sociais dentro da empresa:

- Fora da empresa têm um carácter com mais foco no divertimento;
- Dentro da empresa o foco é conhecer colegas de outras áreas ou países.



"Acho que é importante para conhecer colegas de outras áreas, por exemplo, eu já tive oportunidades e já recebi convites de colegas da China."

- Criação de fóruns de discussão dentro da própria rede social;
- Interacção pessoas de todo o mundo.

Conclusões

A interpretação das palavras e significados poderá levar a criação de Conhecimento nas empresas;

Estas práticas podem vir a ser parte integrante da Web 3.0 visto que esta será uma Web baseada nos dados e na interpretação das palavras;

Será uma Web que aprende com várias experiências e que conseguirá adaptar-se a cada pessoa individualmente;

Web personificada e com apoio das redes sociais.

Conclusões

- A Web e o Digital que terão grande importância no campo da *Gestão do Conhecimento*
- Existem inúmeros métodos de introdução de conhecimento nas empresas que poderão ser suportados por meios digitais para o apoio e decisão.
- A investigação de novas tecnologias e a sua relação com a *Gestão do Conhecimento* será um factor importante para as empresas.

Trabalho Futuro

Web:

- Evolução da Web focando-se, principalmente, na Web 4.0;
- Efectuar o mesmo estudo noutras empresas e assim avaliar o Grau de aceitação das empresas para utilização das temáticas abordadas;

Verificar como o Enterprise está a evoluir de 1.0 para 2.0 e posteriormente para 3.0.

Martinho André Cerqueira de Oliveira

O Recurso a Tecnologias Web para Suporte da
Gestão do Conhecimento Organizacional
Um Exemplo Nacional

Orientador: Prof. Doutor Luís Borges Gouveia



Universidade Fernando Pessoa

Ponte de Lima, Março 2014