

OS BENEFÍCIOS DA GESTÃO DE CONHECIMENTO PARA AS EMPRESAS

Anderson Alves Dos Santos¹ – Etec Prof^o Nair Lucas Ribeiro

Larissa de Oliveira Dias² – Etec Prof^o Nair Lucas Ribeiro

Larissa Galdino Machado de Lima³ – Etec Prof^o Nair Lucas Ribeiro

Stefany Alves Fogaça⁴ – Etec Prof^o Nair Lucas Ribeiro

Thairine Sthefany Fernandes da Silva⁵ – Etec Prof^o Nair Lucas Ribeiro

Prof^o Orientador: Luis Gustavo Schmitz de Souza⁶ – Etec Prof^o Nair Lucas Ribeiro

RESUMO

Vem descrever os benefícios de a gestão do conhecimento para as empresas desenvolver seu crescimento dentro do mercado de trabalho nos dias de hoje fortalecendo com os funcionários capacitados e satisfeitos com os benefícios que a empresa oferece e assim buscar cursos de capacitação e a divulgação que podem ser realizadas com a boca a boca, redes sociais e cadastro na internet para que tenha um marketing expandindo cada vez mais rápido e com cada integrante conhecendo sua função dentro da empresa e um líder em cada setor assim o serviço de cada um fica específica e a empresa possa ter um bom desempenho mostrando o crescimento dentro do setor e resultados positivos.

Palavras - chave: Profissionais. Líderes. Marketing. Mercado de Trabalho.

ABSTRACT

It describes the benefits of knowledge management for companies to develop their growth within the job market today, strengthening employees with training and satisfaction with the benefits that the company offers and thus seeking training courses and dissemination that can be carried out through word of mouth, social networks and internet registration so that marketing expands faster and faster and with each member knowing their role within the company and a leader in each sector, so each person's service becomes specific and the company can have a good performance showing growth within the sector and positive results.

Keywords: Professionals. Leaders. Marketing. Job market.

¹ – Técnico em Administração – e-mail: anderson.santos@etec.sp.gov.br

² – Técnico em Administração – e-mail: larissa.dias@etec.sp.gov.br

³ – Técnico em Administração – e-mail: larissa.machado@etec.sp.gov.br

⁴ – Técnico em Administração – e-mail: stefany.fogaca@etec.sp.gov.br

⁵ – Técnico em Administração – e-mail: thairine.fernandes@etec.sp.gov.br

⁶ – Bacharel em Ciências Contábeis – e-mail: luis.souza@etec.sp.gov.br – Orientador

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo considera que existem benefícios para as empresas, com a gestão do conhecimento através de pesquisas podemos observar que as empresas que praticam a gestão têm um maior nível de acolhimento e alto nível de desempenho, gerando assim um ambiente melhor para se trabalhar.

Dessa forma esse estudo tem a seguinte problemática: **Quais os benefícios da gestão de conhecimento para as empresas?**

O objetivo geral do presente artigo gira em torno de demonstrar os benefícios de uma boa gestão de conhecimento dentro do ambiente empresarial contribui para a produtividade e a lucratividade. Os objetivos específicos buscam conceituar gestão de conhecimento, explicar os benefícios da implantação da gestão do conhecimento nas organizações e descrever os desafios da gestão de conhecimento. No decorrer do artigo, através desses objetivos, busca-se compreender como o benefício da gestão de conhecimento contribui para o bom desempenho funcional e financeiro da empresa.

O estudo leva em consideração a importância de que dentro de uma empresa devem-se ter pessoas qualificadas para executar os serviços propostos em que a gestão do conhecimento surgiu como uma ferramenta que possibilita a cultura de aprendizado e estímulo a inovação fortalecendo a capacidade da empresa em suas tomadas de decisões de forma racional, em que para se manterem competitivas deve-se conectar a fontes de geração com a necessidade de ampliação de conhecimentos. Assim esse estudo justifica-se pelo fato de poder contribuir tanto no meio acadêmico quanto empresarial que venha a se interessar pelo tema buscando entender os benefícios da gestão de conhecimento no contexto organizacional.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

3.1 GESTÃO DO CONHECIMENTO

O ambiente das organizações e dos negócios começou lentamente a perceber que investir em conhecimento é não só desejável, mas também imprescindível, já que o contexto que as empresas se encontram o fator motivacional é muito mais importante do que fator remuneração.

De acordo com Souza citado por Terra (2001, p. 3) a gestão de conhecimento “[...] pode ser definida como um processo amplo e criterioso de identificação, maximização,

codificação e compartilhamento do conhecimento estrategicamente relevante para as organizações “, logo gera o aumento do valor no mercado em função da valorização do patrimônio intangível e efetivação de relações sustentáveis.

Essa ferramenta aparece neste cenário com a proposta de criar uma disposição favorável para o aprendizado constante e a valorização do capital intelectual nas organizações, porém é um tema atual, novo. Segundo Egoshi (2006, p. 02):

A Gestão do Conhecimento da Era Internet² é algo novo, revolucionário e sem precedentes na História da Humanidade, porque é sustentada por uma Tecnologia de Informação aliada às melhores Práticas e Teorias de Gestão. Sem esses dois alicerces, não haveria a Gestão do Conhecimento que tanto falam por aí hoje em dia em plena Era Internet.

Logo, a gestão de conhecimento em uma era de constante mudanças e interferências tecnológicas, vem com o objetivo de auxiliar nas práticas de gestão, pois o uso somente da tecnologia sem o alinhamento a teoria não surtiria efeitos trazendo como consequência à diminuição nos resultados.

Souza (2006) aponta que “[...] uma empresa que investe em Gestão do Conhecimento acaba por assegurar que canais para a inovação e comunicação estejam sendo criados no dia a dia, e com isso, abrindo caminhos para que a empresa estruture seu diferencial competitivo”. Assim se a empresa investe em gestão de conhecimento, ela entende que o principal fator estratégico para gerar resultados é investir no capital intelectual dos seus colaboradores.

De acordo com Stewart (1997, p. 5), “o conhecimento tornou-se um recurso econômico proeminente – mais importante que a matéria-prima; mais importante, muitas vezes, que o dinheiro”, sendo a peça-chave para que a organização consiga alcançar resultados investindo no principal maquinário que o capital intelectual de seus colaboradores.

3.2 BENEFÍCIOS DA IMPLANTAÇÃO DA GESTÃO DO CONHECIMENTO

A gestão de conhecimento tem como princípio, valorizar o capital intelectual de seus colaboradores, Drucker (1993) afirma que uns dos benefícios da implantação da gestão de conhecimento é que “a produção de informação, elemento intangível, sobrepuja-se à produção de valores materiais, tangíveis, e o conhecimento, também intangível, passa a ter mais valor que a terra, o capital e a mão de obra, como principais recursos de produção”, logo quando se

valoriza o conhecimento e investe nesta ferramenta o intangível se sobrepõe ao que é tangível devido ao grande retorno que se obtém com os resultados.

Esse tipo de gestão, torna-se importante atualmente, devido ser uma ferramenta que traz inovação de processos, produtos e serviços, propiciando que as empresas aumentem a sua produtividade, uma vez que entendem que o conhecimento é investimento, estimulando que os colaboradores busquem por resultados, já que o conhecimento intelectual é valorizado.

No entanto, TIWANA, (2000); TEIXEIRA FILHO; SILVA, (2003); COZER, (2002), afirma em conjunto que:

” Não há uma receita exata para essa implantação, entretanto, usando-se a mesma lógica de gerenciamento de projetos, é possível estabelecer um conjunto de procedimentos e atividades, em sua maioria sequenciais, embora em alguns momentos possam ser sobrepostos.”

Logo, a implantação da ferramenta da gestão do conhecimento parte da premissa que deve ser posta em prática como se fosse um projeto, que possuem mecanismos tangíveis, porém para que gere benefícios é primordial que os procedimentos e atividades aconteçam conjuntamente e que o estímulo deva ser a busca por conhecimento, sendo necessário que obedeça a um planejamento que na maioria das vezes deve ser sequencial, obedecendo fases e cronogramas.

Contudo a gestão de conhecimento se tornar relevante no meio empresarial, por possibilitar a promoção das qualificações mais diversificadas que quando aperfeiçoadas e transmitidas conjuntamente por um amplo conjunto de instrumentos, como bases de dados, estudos, relatórios, informações diversas e conhecimentos, possibilitam processos de conversão mais dinâmicos e aprendizados mais coletivistas, gerando benefícios imensuráveis, pois o que é intangível a olho nu, torna-se tangível, uma vez que a consequência é o aumento de produtividade em grande escala ocasionando maiores resultados.

3.3 DESAFIOS NA GESTÃO DO CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL.

O processo de implantação da gestão de conhecimento é amplo e criterioso, porém estrategicamente relevante para as organizações. Ao utilizar as tecnologias da informação e tecnologias da comunicação acaba por se tornar um processo sólido de gerenciamento do capital intelectual, possibilitando resultados imensuráveis sob a lógica do estímulo ao ensino e aprendizagem contínuos.

Segundo, Fleury; Oliveira Júnior, (2001); Terra, (2001); Zabet; Silva, (2002) “[...] A Gestão do Conhecimento deve ser entendida como desdobramento de preocupações, estudos e práticas advindas dos campos da aprendizagem organizacional e influenciada pela Gestão Tecnológica e Cognição empresarial”, logo a sua implantação traz consigo desafios que podem ser determinantes, sendo destacado por eles: Bases de gestão de conhecimento, Mensuração dos resultados na Gestão do Conhecimento e Compartilhamento de Conhecimento.

3.3.1 Bases da Gestão do Conhecimento

O grande desafio de ordem teórico-conceitual encontrado pelas empresas são as bases da Gestão do Conhecimento, isto porque, compreender as bases de um processo de Gestão, pode-se tornar complexo em função de ser um processo de médio/longo prazo que deve estar em andamento continua. Zabet e Silva (2002), enfatiza que deve ter:

“[...] atenção a esse primeiro desafio, pode-se afirmar que a Gestão do Conhecimento, especialmente nessas duas últimas décadas, tornou-se um processo central na busca e obtenção da inteligência competitiva e, devido às amplas possibilidades de processamento, armazenamento e acesso à informação e dados, amparados nas tecnologias de informação e comunicação, ela tem crescido cada dia mais, com um diálogo mais efetivo e com propostas cada vez mais bem desenvolvidas e com estratégias de bastante sucesso”.

Assim no planejamento desta primeira etapa é fundamental, mapear os riscos que o processo prevê, criando estratégias para minimizá-los, para que os ganhos sejam maximizados, isso porque, devido a esse médio e longo prazo da sua implantação, pode ocasionar na maioria das vezes a não finalização do processo, tendo como consequência menores resultados e desmotivação dos colaboradores.

3.3.2 Mensuração de resultados na Gestão do Conhecimento

O capital intelectual de uma empresa resulta da soma do capital humano com o capital estrutural. Assim sendo, o capital humano está vinculado ao conhecimento das pessoas e aos resultados advindos desse conhecimento, enquanto o capital estrutural é composto pelo capital de clientes e organizacional, logo o capital organizacional se desdobra em um montante equivalente a soma do capital de inovação e de processos (EDVINSSON; MALONE, 1998).

Segundo Edvinsson e Malone (1998) para mensurar resultados no ambiente organizacional, deve considerar indicadores separados para cada tipo de capital, pois cada tipo de conhecimento tem sua composição para que gere resultados e benefícios acerca da sua aplicabilidade, podendo assim dificultar no processo de avaliação.

Entretanto, um dos desafios de maior preocupação da gestão do conhecimento estar em avaliar os processos e resultados, pois lidar com intangíveis não significa lidar com imensuráveis, logo é preciso avaliar quais metas desejam ser atingidas e estipuladas para capacitar o capital humano com capital estrutural para que se alcancem resultados maximizados.

Assim, a organização deve criar escalas de avaliações para cada tipo de capital investido, para que os resultados sejam mensurados de acordo com os objetivos que se busque no planejamento das bases de gestão de conhecimento, passando por análise e acompanhamento contínuo dos indicadores sugeridos no plano.

3.3.3 Compartilhamento de Conhecimento

As organizações devem criar condições permitindo que cada humana de certa forma desenvolva seu potencial e competência individuais, proporcionando com que o colaborador desenvolva responsabilidade individual e coletiva, que contribuam com o desenvolvimento na empresa.

” Saber gerir conhecimento significa investir de maneira equilibrada em processos de criação e armazenamento de conhecimento assim como na sua partilha e distribuição. Desse modo, outro grande desafio percebido está no processo de compartilhamento de conhecimento no trabalho”(CHOO, 2003)

Este processo desafia as empresas de modo que devem compartilhar o conhecimento no trabalho, valorizando o pessoal, profissional e coletivo, proporcionando um ambiente que desperte no colaborador o interesse pelo conhecimento compartilhado, agregando mais conhecimentos nas empresas gerando mais lucratividade e competitividade com outras empresas nas mesmas atuações.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A Natureza da pesquisa do presente estudo é básica, Appolinário (2011, p. 146) afirma que “a pesquisa básica tem como objetivo principal o avanço do conhecimento científico, sem

nenhuma preocupação com a aplicabilidade imediata dos resultados a serem colhidos”, propiciando uma análise aprofundada acerca do tema.

Quanto a forma da abordagem do problema, esse estudo se caracteriza-se como pesquisa qualitativa. De acordo com Matias (2012, p. 87), a pesquisa qualitativa “parte do entendimento de que existe uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números”, permitindo realizar a pesquisa de modo mais interpretativo, analisando os contextos e fatos que se repetem no contexto empresarial.

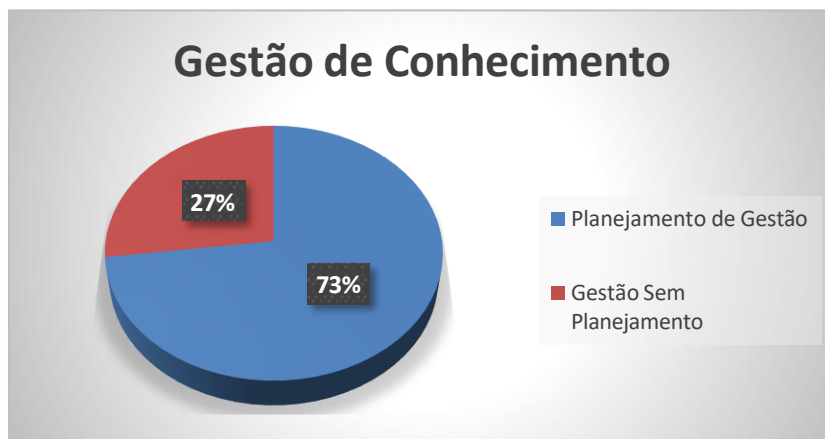
Para proporcionar maior compreensão, em relação aos objetivos geral e específico, utilizou-se como ferramenta de análise a pesquisa descritiva, segundo Triviños (1987, p. 112), “os estudos descritivos podem ser criticados porque pode existir uma descrição exata dos fenômenos e dos fatos”, podendo ser recolhidas informações mais específicas e detalhadas sobre o objeto de estudo.

Os instrumentos utilizados para a coleta de dados, foi a pesquisa bibliográfica, em que “a sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi dito, escrito ou filmado sobre determinado assunto,” (LAKATOS; MARCONI, 1996, p.66), propiciando aos pesquisadores compreender com maior profundidade o estudo com base em análise de artigos e publicações de caráter científicas já publicadas, bem como livros que tem como referência o tema de estudo.

Contudo, para compreender e analisar os dados coletados de maneira mais coesa utilizou se a análise de conteúdo. Segundo Bauer; Gaskell (2008, p. 191) a análise de conteúdo “reduz a complexidade de uma coleção de textos. A classificação sistemática e a contagem de unidades do texto destilam uma grande quantidade de material em uma descrição curta de algumas de suas características”, possibilitando verificar a semântica e auxiliando compreender os dados coletados com descrição curta e compreensiva sobre suas características e as ordens e benefícios dos fatos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

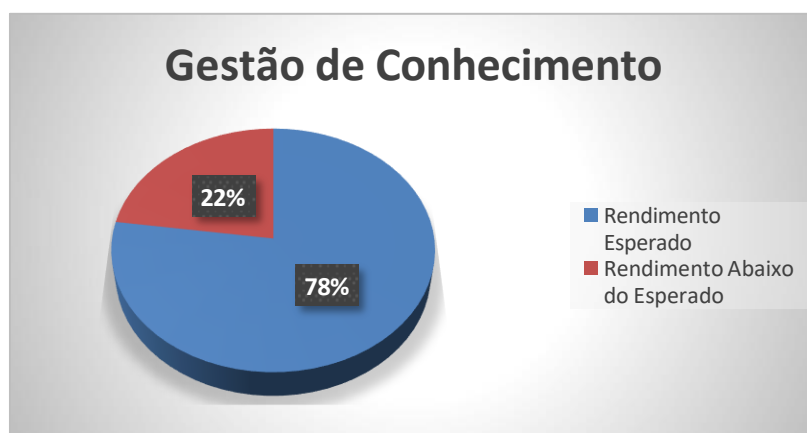
De acordo com as práticas de gestão do conhecimento, 73% das organizações reconhecem explicitamente o conhecimento como elemento chave do planejamento estratégico e são claras com o desenvolver do conhecimento e as competências.



Fonte: Elaborado Pelos Autores

De acordo com o gráfico 73% das organizações que levam em consideração a gestão de conhecimento dos colaboradores e 27% trabalham sem levar esse aspecto junto ao planejamento estratégico das empresas.

Ainda de acordo com o estudo, quando se trata de prazo para o resultado surtir efeito na equipe, as empresas obtêm uma melhora entre 12 a 18 meses.



Fonte: Elaborado Pelos Autores

Comparado com os concorrentes que não praticam a criação de inovações, novos métodos de produção e novas práticas de gestão do conhecimento a diferença em rendimento chega a 56%.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As teorias administrativas tratam dos recursos fundamentais para essas organizações: conhecimento e pessoas. Considerando isso, objetivou-se identificar a existência do ponto de convergência entre esses dois temas, analisando como a gestão do conhecimento contribui para a definição de novas competências organizacionais. Dentro do espaço foi considerável, compreender a importância de investir em conhecimento torna-se essencial, pois no ambiente empresarial atual, o estímulo é muito mais relevante do que o salário. Investir em aprendizado não apenas se torna um desejo, mas uma necessidade indispensável. Dentro dos nossos estudos e interpretação, envolvendo esse conteúdo, entendemos que é responsabilidade das organizações estabelecer condições que possibilitem que cada indivíduo explore seu potencial e suas habilidades de forma personalizada. Isso resultará no desenvolvimento da responsabilidade individual e coletiva dos colaboradores, fomentando, assim, o crescimento e progresso da empresa.

Por fim, a gestão de conhecimento é construir de forma estruturada, caminhos lapidados de aprendizado, crescimento com mais oportunidades e solidez.

REFERÊNCIAS

APPOLINÁRIO, Fabio. **Dicionário de metodologia científica**: um guia para a produção do conhecimento científico. 2. Ed. São Paulo: Atlas 2011.

TRIVINÕS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas 1987.

MATIAS, P.J. **MANUAL DE METODOLOGIA DA PESQUISA CIENTÍFICA**. 3. ED. SÃO PAULO: ATLAS, 2012.

LAKATUS, E. M.; MARCONI, M. A. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, elaboração, análise e interpretação dos dados. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1985.

STEWART, THOMAS. **CAPITAL INTELECTUAL**. RIO DE JANEIRO: CAMPUS, 1997

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação do conhecimento na empresa**. Tradução Ana Beatriz Rodrigues e Priscila Martins Celeste. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

LARA, Consuelo Rocha Dutra de. **A atual gestão do conhecimento: a importância de identificar o capital humano nas organizações**. São Paulo: Nobel, 2004.

TEJERA DE RÉ, C. A. et al. O impacto da cultura organizacional no processo de Gestão do Conhecimento. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 27., Foz do Iguaçu, PR, Brasil, 09 a 11 de outubro de 2007. Anais... Foz do Iguaçu, 2007.

CANDIDO, T. E.; JUNQUEIRA, L. A. P. Influência da Cultura Organizacional na Gestão e Compartilhamento do Conhecimento. eGesta, v. 2, n. 1, p. 5-24, jan.-mar./2006. Disponível em: <http://www.unisantos.br/mestrado/gestao/egesta/artigos/52.pdf>. Acesso em: 22 mar. 2024.

COSTA, P. E. C.; GOUVINHAS, R. P. Gestão do Conhecimento: quebrando o paradigma cultural para motivar o compartilhamento do conhecimento dentro das organizações. 2005. Disponível em: [http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/A73A5081143934CC03256FA600134AE5/\\$File/Gestao%20do%20Conhecimiento%20e%20Cultura%20Organizacional.pdf](http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/A73A5081143934CC03256FA600134AE5/$File/Gestao%20do%20Conhecimiento%20e%20Cultura%20Organizacional.pdf). Acesso em: 22 mar. 2024.

Bauer, M. & Gaskell, G. **Qualitative researching with text, image, and sound**. London: Sage, 2008.

ZABOT, J. M., SILVA, L. C. M. **Gestão do Conhecimento: aprendizagem e tecnologia: construindo a inteligência coletiva**. São Paulo: Editora Atlas, 2002.

FLEURY, M. T. L.; OLIVEIRA JUNIOR, M. M. Gestão estratégica do Conhecimento: integrando aprendizagem, conhecimento e competências. São Paulo: Atlas, 2001. Disponível em:

https://www.researchgate.net/publication/280491279_Gestao_Estrategica_do_Conheciment_o_-_integrando_aprendizagem_conhecimento_e_competencias. Acesso em: 22 abr. De 2024.

EDVINSSON, L.; MALONE, M. Capital intelectual. Descobrimo o valor real de sua empresa pela identificação de seus valores internos. São Paulo: Makron Books, 1998. Disponível em:

<https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/3583>. Acesso em: 22 abr. De 2024.

XANTHOPOYLOS, S. P. Superior Studies in Knowledge Management: a Brazilian Perspective. In: The KnowledgeForum (InternationalConference). 2006, São Paulo. Trabalhos Apresentados. São Paulo. Terra fórum Consultores. 2006. Disponível em:

<https://estacio.periodicoscientificos.com.br/index.php/estacaocientifica/article/download/2562/2089>. Acesso em: 22 abril. 2024.

SOUZA, D. B. L. **Gestão do conhecimento nas organizações:** desafios e oportunidades. 2006. Disponível em:

[5-gestao-conhecimento-organizacoes-desafios-oportunidades.pdf](#). Acesso em 21 de mar. de 2024

EGOSHI, K. Gestão do Conhecimento da Era Internet. 2006. Disponível em:

http://www.infobibos.com/Artigos/2006_2/Gestao_Internet/Index.htm. Acesso em: 21 de mar. De 2024.

MASUDA, Yoneji. A sociedade da informação como sociedade pós- -industrial. Rio de Janeiro: Rio, 1982. Disponível em:

<http://home.base.be/vt6195217/neworganization.pdf>. Acesso em: 22 de mar. De 2024.

DRUCKER, Peter Ferdinand. The comingofthe new organization. Harvard Business Review, v. 66, n. 1, 1988. Disponível em:

<http://home.base.be/vt6195217/neworganization.pdf>. Acesso em 22de mar. De 2024.

TIWANA, Amrit. The knowledge management toolkit. New Jersey: Prentice Hall, 2000.

TEIXEIRA FILHO, Jayme; SILVA, Ricardo. Comunidades de prática. In: SILVA, Ricardo Vidigal; NEVES, Ana (Org.). Gestão de empresas na era do conhecimento. Lisboa: Silabo, 2003.

COZER, Lília Barbosa. **Gestão do conhecimento:** conceitos e metodologia de implantação. 2002. In: workshop brasileiro de inteligência competitiva e gestão do conhecimento.