

A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DO CONHECIMENTO PARA O DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

Camila Borges Machado¹

Kely Donadel¹

Ivan da Costa¹

João Paulo Silva da Rosa¹

Jailson Luiz Nascimento²

Simone Aparecida Krug Machado³

Centro Universitário Leonardo da Vinci – UNIASSELVI

Gestão Comercial (GCO0084) – Modelos de Gestão

07/02/2014

RESUMO

O conhecimento é a informação, os dados que os indivíduos adquirem desde muito cedo em suas vidas e armazenam consigo. Quanto mais conhecimentos uma pessoa possui, mais intenso é seu desenvolvimento pessoal, acadêmico ou profissional. Todavia, não basta armazenar conhecimentos e mantê-los apenas para si, a interação e a troca de conhecimentos entre os indivíduos são formas efetivas de se obter altos níveis de desenvolvimento. Pensando na empresa, as pessoas são as grandes responsáveis por seu andamento, pois são elas que produzem, atendem, organizam, limpam, enfim, são elas que conduzem toda e qualquer atividade necessária dentro de uma empresa. Neste sentido, surge a gestão do conhecimento, caracterizada pelo envolvimento da alta direção da empresa com todos os setores, de modo a estimular uma troca acentuada de conhecimentos sobre todos os acontecimentos da empresa, de modo que não exista apenas um detentor do conhecimento, mas que todos saibam como e quando agir em suas funções. Quanto mais as pessoas compartilham seus conhecimentos, mais se desenvolvem e, conseqüentemente, conduzem também as empresas ao desenvolvimento.

Palavras-chave: Pessoas. Desenvolvimento. Empresas. Gestão do conhecimento.

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho teve como foco o estudo da gestão do conhecimento e sua importância para as empresas que, diante da atual concorrência no mercado, precisam destacar-se das demais. As pessoas são as responsáveis por todas as atividades em uma empresa e, assim, quanto mais conhecimentos possuírem, melhor poderão atuar.

Em um primeiro momento, estudou-se o conhecimento como forma de desenvolvimento dos indivíduos, que, quanto mais aprendem, mais desenvolvidos se tornam. Pode-se afirmar que adquirir conhecimento é uma forma de o indivíduo se desenvolver, enquanto o desenvolvimento depende dos conhecimentos adquiridos.

A gestão do conhecimento também foi estudada e percebeu-se que se trata da

¹ Acadêmicos do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial

² Tutor Externo.

³ Professora.

maneira como as empresas administram o conhecimento de suas equipes. Cada membro da equipe tem alguma colaboração a oferecer aos demais, desde os colaboradores das funções mais braçais até aqueles das funções mais intelectuais, todos podem se beneficiar com trocas de informações e conhecimentos dentro da empresa.

Todavia, para que a gestão de conhecimentos seja viável dentro de uma empresa, é preciso que aqueles que exercem as funções de comando da mesma compreendam sua importância e busquem estimular a disseminação dos conhecimentos entre todos. Apenas com uma integração e interação total, fortemente estimulada pelas lideranças da empresa, é possível adotar uma gestão de conhecimentos bem estruturada e eficiente para todos.

2 O CONHECIMENTO COMO FORMA DE DESENVOLVIMENTO

O conhecimento é agregado pelo indivíduo ao longo de sua vida, permitindo seu maior desenvolvimento pessoal, profissional e acadêmico. Desenvolver-se é um processo que ocorre com todos os indivíduos, em escalas maiores ou menores. McConnaughey e Quinn (2007, p. 134) afirmam que o desenvolvimento de qualquer indivíduo pode ser descrito como “[...] o processo complexo de crescimento e aquisição de habilidades”.

Agregar conhecimentos é buscar obter novas informações que permitam ao indivíduo expandir os horizontes de suas atividades, em todos os setores de sua vida. Toda interação entre indivíduo e meio traz consigo a possibilidade de aquisição de conhecimentos (VYGOTSKY, 1997).

Todos os indivíduos têm a mesma capacidade de agregar conhecimentos e desenvolver-se, cada um, porém, ao seu

tempo, com suas demandas específicas. A aquisição do conhecimento depende, essencialmente, da busca do indivíduo por ele e existem muitas formas para que isso ocorra (VYGOTSKY, 1997).

Essencialmente, o conhecimento é agregado através da interação, ou seja, quanto mais um indivíduo lê, pesquisa, estuda, conversa com outras pessoas sobre um determinado tema, mais conhecimento agrega sobre o mesmo. Portanto, a melhor forma de agregar conhecimento e desenvolver-se é a busca do próprio indivíduo (VYGOTSKY, 1991).

O conhecimento é mais do que a opinião, a crença do indivíduo, pois a opinião não se baseia em informações; na maioria das vezes, é formada de acordo com a percepção de um indivíduo sobre um tema e, assim, não se torna conhecimento. O conhecimento existe quando é baseado em fatos reais, e torna-se mais forte quando tais fatos possuem uma base científica (PESSOA JUNIOR, 2010).

De forma empírica, conhecimento é o fato ou a condição do saber, obtido através da vivência, da experiência ou de uma associação. Todo este saber reside ou tem potencial para ser guardado na nossa mente e/ou ser armazenado em uma organização, nos seus processos, produtos, serviços, sistemas e documentos (LUCHESE, 2012, p. 1).

Neste sentido, é preciso ter em mente que o desenvolvimento e o conhecimento de um indivíduo são fatores que andam juntos, não sendo possível obter um sem interferir no outro. Passa-se, então, a verificar a importância das pessoas e de seus conhecimentos para a empresa.

2.1 AS PESSOAS NAS EMPRESAS

Uma empresa, por si só, nada é capaz de fazer, não produz bens de consumo, não presta serviços, não se destaca dos concorrentes no mercado. Certamente que o nome da empresa é importante para que os clientes a conheçam, porém, sem pessoas para realizar suas atividades, a empresa é apenas um nome e uma estrutura física vazia (CHIAVENATO, 2004).

Neste sentido, a realidade das empresas vem sendo alterada constantemente e de forma expressiva no que tange ao modo de ver e valorizar seus colaboradores. Enquanto no passado os indivíduos eram contratados sem nenhum conhecimento e destinados a uma função mecanizada, atualmente as empresas, além de selecionar as pessoas mais capacitadas, atuam de modo a aumentar ainda mais seus conhecimentos (CHIAVENATO, 2000).

As empresas passam, então, a perceber seus colaboradores de outra forma, como parte importante de todos os seus processos e normas, visando a fortalecer o relacionamento entre eles e, assim, oferecer aos clientes os melhores produtos e serviços.

Cria-se um sistema de troca entre empresa e colaboradores, enquanto a empresa precisa das pessoas que ali trabalham para alcançar os objetivos comerciais e econômicos do empreendimento. Em contrapartida, as pessoas precisam das empresas para alcançar seus objetivos profissionais e financeiros.

Para Chiavenato (2004, p. 5), esta relação de troca pode ser descrita como “uma relação de mútua dependência na qual há benefícios recíprocos”, ou seja, ambas as partes são beneficiadas.

As pessoas que integram o quadro da empresa tornam-se, assim, seu diferencial, pois produtos e serviços cada vez mais semelhantes, a preços muito parecidos, vêm sendo oferecidos no mercado.

“As pessoas passam a significar o diferencial competitivo que mantém e promove o sucesso organizacional: elas passam a constituir a competência básica da organização, a sua principal vantagem em um mundo globalizado [...]” (CHIAVENATO, 2004, p. 4).

Inicia-se, assim, uma tendência das empresas de reconhecer e valorizar seus colaboradores como parte importante do desenvolvimento empresarial. Seguindo esse pensamento, Maximiano (2000, p. 27) afirma que “as pessoas estão no centro do processo administrativo. Elas tomam decisões, compartilham o processo decisório com outras pessoas ou são afetadas pelas decisões que outras tomam”.

Se as pessoas são as responsáveis por todas as atividades da empresa, há que se ter em mente que, quanto mais preparadas forem para suas funções, melhor será sua atuação. O conhecimento da equipe de uma empresa torna-se um importante patrimônio para ela.

Sveiby (1998, p. 9) declara que estes conhecimentos “não são concretos, palpáveis. Todavia, esses ativos invisíveis, intangíveis, não precisam ser nenhum mistério. Todos têm sua origem no pessoal de uma organização”.

Sob este prisma, aborda-se a seguir a importância do conhecimento para a vida e o desenvolvimento profissional dos indivíduos e das empresas.

2.2 A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DO CONHECIMENTO NAS EMPRESAS

Cada indivíduo apresenta diferentes formas de conhecimentos, alguns têm mais conhecimentos teóricos, outros conhecimentos práticos, alguns conhecimentos técnicos, outros administrativos, e assim por diante.

A gestão do conhecimento nas empresas surge, assim, como forma de aproveitar os conhecimentos de cada indivíduo da melhor forma, além de estimular a aquisição de novos conhecimentos necessários para a atuação profissional. Os conhecimentos existentes na empresa passam a ser compartilhados com sua equipe, enquanto as próprias pessoas devem compartilhar os conhecimentos que possuem com outrem (MELO, 2003).

A gestão do conhecimento parte da premissa de que todo o conhecimento existente nas organizações, na cabeça das pessoas, nas veias dos processos e no coração dos departamentos pertence também à organização. Em contrapartida, todos os colaboradores podem usufruir de todo o conhecimento presente na organização (LUCHESE, 2012, p. 1).

Surge, assim, mais uma relação de troca na empresa, não apenas pessoas que dependem da empresa para obterem renda ou empresas que dependem de pessoas para terem seus processos desenvolvidos, mas ambos envolvidos em uma necessidade crescente de gerir o conhecimento existente em cada pessoa como vantagem para o desenvolvimento de todas.

“Vivemos um momento de importante transição do ambiente econômico, em que a gestão proativa do conhecimento adquire um papel central para a competitividade tanto das empresas como dos países” (TERRA, 2014, p. 1).

As empresas passam a gerir, ou administrar, os conhecimentos de sua equipe por meio de cursos, palestras, treinamentos ou outras formas de compartilhar o conhecimento de modo homogêneo entre seus colaboradores, pois quanto mais os conhecimentos forem difundidos, mais úteis se tornam para a empresa (MELO, 2003).

“A Gestão do Conhecimento nas organizações passa, necessariamente, pela compreensão das características e demandas do ambiente competitivo e, também, pelo entendimento das necessidades individuais e coletivas [...]” (TERRA, 2014, p. 1).

O processo de valorização e busca pelo conhecimento vem se desenvolvendo e tomando força nas empresas brasileiras, quebrando com os antigos paradigmas de que os colaboradores são só mão de obra e podem ser facilmente substituídos (ANGELONI, 2003).

No Brasil, verifica-se que o recurso “conhecimento” vem aumentando aceleradamente sua importância para o desempenho empresarial e que os desafios impostos pela relativa e recente abertura econômica tornam a questão da gestão do conhecimento ainda mais fundamental para as empresas brasileiras (TERRA, 2014, p. 1).

Sabe-se que quando um colaborador se desliga da empresa, ele leva consigo seus conhecimentos, porém, enquanto integra a equipe, é preciso que esteja preparado para lidar com diferentes situações e reagir às mais variadas situações (BEAL, 2004).

A comunicação nas empresas torna-se, assim, cada vez mais importante, pois é por meio desta que as pessoas trocam informações e permitem que outros indivíduos acessem os conhecimentos que elas têm a oferecer. Uma comunicação falha compromete a eficiência da gestão do

conhecimento em qualquer empresa.

As organizações têm reconhecido que o conhecimento é necessário para mantê-las competitivas no mercado e melhorar significativamente o seu desempenho, mas para implementar uma Gestão de Conhecimento é necessário garantir uma boa comunicação interna, ou seja, explicar a todos os colaboradores da organização qual o seu papel e a sua verdadeira importância (LUCHESE, 2012, p. 2).

Quanto mais conhecimentos uma empresa fornece aos seus colaboradores, mais ela prepara sua equipe para trabalhar de modo organizado e qualitativo, fazendo com que suas chances de destacar-se no mercado sejam aumentadas, em função do bom trabalho realizado pela equipe (ANGELONI, 2003).

Compreende-se, assim, que a gestão do conhecimento é a forma como a empresa procede no intuito de levar sua equipe a conhecer cada vez mais sobre seus produtos, processos, concorrentes, mercado e outros fatores e, após agregar este conhecimento, compartilhar com os demais integrantes do quadro da empresa (LUCHESE, 2012).

A gestão do conhecimento é sempre de responsabilidade de seus executivos hierarquicamente mais altos, ou seja, diretores, gestores e presidentes precisam entender a gestão de conhecimentos, como proceder e de que modo aproveitar-se dela para que pessoas e empresas sejam beneficiadas. Caso não haja envolvimento dos mais altos poderes da empresa, é pouco provável que a gestão de pessoas alcance o sucesso esperado (CHIAVENATO, 2000).

A alta administração precisa, além de envolver-se, deixar claro a todos da equipe que valoriza a gestão do conhecimento na empresa, que também compartilha seus conhecimentos e valoriza todos os

conhecimentos provenientes da equipe, sem excluir uma ou outra forma de compartilhar os conhecimentos e sem desvalorizar aqueles que parecem mais simples, pois como são as pessoas que fazem as empresas, elas são os mais importantes recursos em termos de conhecimento que se pode ter (MARTINS, 2007).

Além disso, é essencial que se recorde que todas as pessoas da empresa, desde o chão de fábrica até a alta administração, têm conhecimentos importantes a compartilhar, ampliando seu alcance o máximo possível, pois uma gestão de conhecimentos setorizada permite que apenas algumas pessoas e alguns setores sejam beneficiados por ela (CHIAVENATO, 2004).

Neste sentido, compreende-se que a gestão do conhecimento é mais do que uma tendência entre empresas de grande porte, é uma ferramenta para empresas de todos os portes para que consigam alcançar altos níveis de qualidade e, conseqüentemente, satisfação de seus clientes, afirmando-se e destacando-se no mercado altamente competitivo visto atualmente (MARTINS, 2007).

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desde que o indivíduo nasce, inicia-se seu processo de aquisição de conhecimentos. Cada vez que interage com seus familiares e o ambiente que o cerca, ele aprende algo novo, diferente, que vai sendo agregado ao seu rol de informações. Para desenvolver-se, esta aquisição de conhecimentos é indispensável, pois indivíduos que não aprendem, não agregam algo novo, dificilmente poderão desenvolver.

Na vida pessoal, acadêmica ou profissional, a aquisição de conhecimentos é indispensável, assim como a interação com outros indivíduos, visando compreender o

mundo sob diferentes olhares. Na realidade, o conhecimento só existe por ser compartilhado; mantido apenas para uma pessoa, ele não tem grande valor.

Dentro das empresas, a realidade é semelhante. Apenas uma pessoa detendo o conhecimento não basta para o desenvolvimento empresarial, já que todas atuam para a produção de bens ou prestação de serviços. Para que uma empresa alcance os resultados que deseja e precisa, ela necessita que todos estejam trabalhando com o mesmo objetivo e, para tanto, quanto mais conhecimento a equipe tiver, mais efetivos serão os resultados.

Surge, assim, a gestão do conhecimento, que é o modo das direções das empresas de administrar os conhecimentos existentes em suas equipes, compartilhando informações e valorizando as contribuições que cada um pode oferecer.

REFERÊNCIAS

ANGELONI, Maria Terezinha. **Organizações do Conhecimento**. Infraestrutura, Pessoas e Tecnologia. São Paulo: Saraiva 2003.

BEAL, Adriana. **Gestão estratégica da informação**: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. São Paulo: Atlas, 2004.

_____. **Administração de Recursos Humanos**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

LUCHESE, Eunice Soares Franco. **Gestão do conhecimento nas organizações**. CET – Companhia de Engenharia de Tráfego de São Paulo. Notas Técnicas. NT 221. 2012. Disponível em: <<http://www.cetsp.com.br/media/117897/nota%20tecnica%20221.pdf>>. Acesso em: 31 jan. 2014.

MARTINS, Libera. **Curso de gestão de recursos humanos**. Rio de Janeiro: AVM, 2007.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MCCONNAUGHEY, French. QUINN, Patrícia O. O desenvolvimento da criança com síndrome de *Down*. In: STRAY-GUNDERSEN, Karen. **Crianças com Síndrome de Down**: guia para pais e educadores. Tradução Maria Regina Lucena. Porto Alegre: Artmed, 2007.

MELO, Luiz Eduardo Vasconcelos. **Gestão do conhecimento**: conceitos e aplicações. São Paulo: Érica, 2003.

PESSOA JUNIOR, Osvaldo. **Definição de conhecimento**. 2010. Disponível em: <<http://www.fflch.usp.br/df/opessoa/TCFC1-10-Cap02.pdf>>. Acesso em: 31 jan. 2014.

SVEIBY, Karl Erik. **A nova riqueza das organizações**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TERRA, José Cláudio C. **Gestão do conhecimento**: o grande desafio empresarial. Disponível em: <http://graduacao.cederj.edu.br/dds/arquivos/sala_tutoria/Gestao_do_Conhecimento_O_grande_desafio_e_so9eqdbo6dxezk020052013.pdf>. Acesso em: 31 jan. 2014.

VYGOTSKY, Lev Semenovich. **Obras escogidas**: fundamentos de defectologia. Tomo V. Madrid: Visor, 1997.

_____. **A Formação Social da Mente**. São Paulo: Martins Fontes, 1991.