

Gestão do conhecimento em organizações: proposta de mapeamento conceitual integrativo

ALVARENGA NETO, Rivadavia C. Drummond de. *Gestão do conhecimento em organizações: proposta de mapeamento conceitual integrativo*. 2005. 400 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, UFMG, Belo Horizonte.

Investiga a temática denominada *Gestão do Conhecimento - GC* - em três grandes organizações atuantes no Brasil, procurando discutir seu conceito, elementos constituintes, áreas fronteiriças e interfaces, origens, abordagens gerenciais e ferramentas, dinâmica e demais aspectos, *pari passu* ao distanciamento da discussão puramente terminológica, de viés ingênuo, ensimesmado e inócua. Os pressupostos básicos foram dois: (i) grande parte do que se convencionou chamar ou atribui-se o nome de gestão do conhecimento é, na verdade, gestão da informação e a gestão da informação é apenas um dos componentes da gestão do conhecimento. Acredita-se que a gestão do conhecimento vá além da pura gestão da informação por incluir e incorporar outros aspectos, temas, abordagens e preocupações como as questões de criação, uso e compartilhamento de informações e conhecimentos, criação do contexto adequado ou contexto capacitante, dentre outros; (ii) um modelo conceitual pode ser formulado a partir de três concepções básicas formadoras das estruturas ou pilares nas quais este mesmo modelo ou mapa se fundamenta e se sustenta: (a) uma concepção estratégica da informação e do conhecimento, fatores de competitividade para organizações e nações, (b) a introdução de tal estratégia nos níveis tático e operacional através das várias abordagens gerenciais e ferramentas orientadas para as questões da informação e do conhecimento nas organizações, que se chamam continuamente ao diálogo, sendo imbricadas e passíveis de orquestração e (c) a criação de um espaço organizacional para o conhecimento, o *Ba* ou o contexto capacitante - que são as condições favoráveis que devem ser propiciadas pelas organizações para que a mesma possa sempre se utilizar da melhor informação e do melhor conhecimento disponíveis. Objetivou-se investigar e analisar, a partir de uma perspectiva sistêmica, as concepções, estratégias, motivações, abordagens, práticas, efeitos e resultados de áreas, programas ou projetos de gestão do conhecimento efetivamente implementados e utilizados em três organizações brasileiras adotantes da gestão do conhecimento, com vistas à proposição de um modelo ou mapa conceitual integrativo. A estratégia de pesquisa qualitativa utilizada foram os estudos de casos múltiplos com unidades de análise incorporadas e três critérios foram observados para o julgamento da qualidade do projeto de pesquisa: a validade do construto, a validade externa e a confiabilidade. Fontes múltiplas de evidências foram utilizadas e, para a análise

de dados coletados em campo, optou-se pela proposta de MILES e HUBERMAN (1984) que sugerem que a análise qualitativa consiste de três fluxos concomitantes de atividades: redução de dados, *display* ou exibição de dados e verificação/conclusões com base em inferências a partir de evidências ou premissas. Os resultados confirmaram os pressupostos e afirma-se que a GC significa um repensar da gestão para as organizações da era do conhecimento. O enfoque deriva-se do entendimento de que a informação e o conhecimento constituem-se como os principais fatores de competitividade dos tempos atuais para organizações e nações. O trabalho permitiu identificar que os principais desafios impostos às organizações comprometidas com a gestão do conhecimento concentram-se na gestão de mudanças culturais e comportamentais e na criação de um contexto organizacional favorável à criação, uso e compartilhamento de informações e conhecimentos.