

Aprendizagem Organizacional e Gestão do Conhecimento

FIA - Fundação Instituto de Administração
MBA Executivo Internacional - T36

Aprendizagem Organizacional e Gestão do Conhecimento

Adriano Tassini
Orientador: Prof. Daniel Estima de Carvalho

Aprendizagem Organizacional e Gestão do Conhecimento

Referencial Teórico 1/3:

✓ Conhecimento Explicito

Explicit Knowledge:

- Data, Information
- Documents
- Records
- Files

5%

95%

Tacit Knowledge:

- Experience
- Thinking
- Competence
- Commitment
- Deed

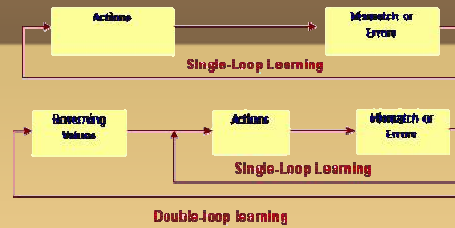
✓ Conhecimento Tácito

The "Iceberg" metaphor describes the relationship between Explicit & Tacit Knowledge

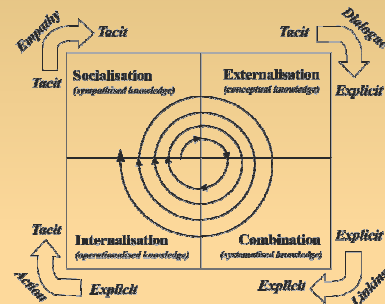
Aprendizagem Organizacional e Gestão do Conhecimento

Referencial Teórico 2/3:

✓ ARGYRIS
e
SCHÖN (1974)



✓ NONAKA (1997)



Aprendizagem Organizacional e Gestão do Conhecimento

Referencial Teórico 3/3:

Cinco Condições de GRANT

- Transferibilidade: capacidade de transferir conhecimentos
- Capacidade de agregação: quanto agrega à organização
- Apropriabilidade: que retorno recebe
- Especialização: grupos especializados em aquisição/guarda/uso
- Importância: quanto agrega ao processo produtivo

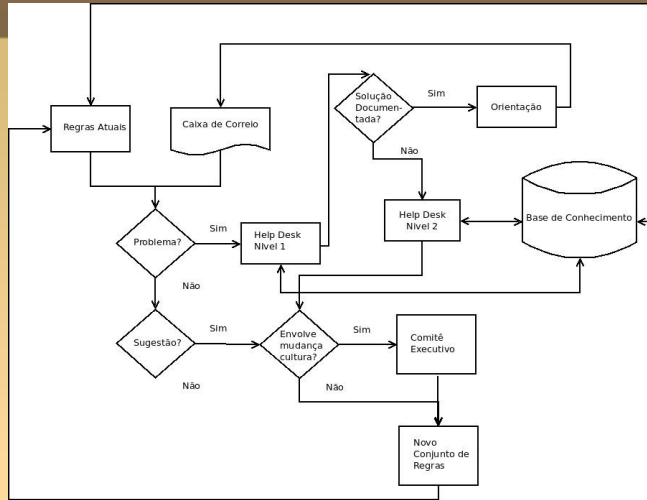
Aprendizagem Organizacional e Gestão do Conhecimento

Estudo de Caso: Soluções 1/3

| Identificação do Cliente | | | | |
|---|--------|-----------|-------|----------------------------|
| NOME | | AGENCIA | CONTA | |
| Dados para contato | | | | |
| DDD | FONE 1 | FONE 2 | CEL | MELHOR HORÁRIO PRA CONTATO |
| Natureza | | | | |
| Problema com: <input type="checkbox"/> Serviço <input type="checkbox"/> Produto | | | | |
| ESCREVA BREVE RESUMO DO ASSUNTO A SER TRATADO COM O CLIENTE | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Identificação do Funcionário | | | | |
| NOME | | FUNCIONAL | | |

Aprendizagem Organizacional e Gestão do Conhecimento

Estudo de Caso: Soluções 2/3



Aprendizagem Organizacional e Gestão do Conhecimento

Estudo de Caso: Solucone 3/3

- ✓ Solução baseada no MS-Sharepoint
- ✓ Primeira Onda:
 - 5 agências
 - 160 ocorrências – 14 dias
- ✓ Segunda Onda:
 - 7 agências
 - 85 ocorrências – 8 dias
- ✓ Últimas Ondas:
 - 50 agências
 - 32 ocorrências – 3 dias

Aprendizagem Organizacional e Gestão do Conhecimento

Conclusão:

Conceitos Teóricos por trás do *Solucone*

- Circuitos de Aprendizagem
 - Simples: Sempre
 - Duplos:
 - » Estratégico: Sempre
 - » Tático: Restrito
 - » Operacional: Inexistente
- Espiral do Conhecimento de NONAKA
- Cinco Condições de GRANT