

conhecimento

A retenção do conhecimento organizacional

Uso adequado da gestão do conhecimento e da informação, utilizando a retenção do saber organizacional, pode ser revertido em vantagens competitivas. A ausência dessa prática está se tornando um problema para os gerentes da gestão do conhecimento e, conseqüentemente, para as empresas. Medidas devem ser tomadas para evitar tal fato. Para começar, as organizações precisam se modernizar tecnologicamente para aplicar metodologias de retenção. E uma questão deve ser pensada: quais são os principais saberes que se deseja proteger na organização? O conhecimento tem aspectos distintos, podendo ser do indivíduo, do grupo, da organização ou da rede que interage entre organizações. Também pode se dispersar e se perder facilmente.

Veja isto: (a) trabalhadores de um projeto não têm conhecimento de outros similares, o que provoca um trabalho redundante; (b) um grupo de colaboradores é eficiente em determinados conhecimentos, que poderiam ser aproveitados por outros; (c) negociações malsucedidas da empresa, se não forem retidas, não trarão aprendizados e experiências para futuros negócios; (d) todas as tentativas e erros dos projetos finalizados nas organizações não são documentados ou retidos; (e) funcionários deixam as instituições sem transmitir seus saberes e experiências.

A gestão do conhecimento pode ser entendida como uma coleção de processos que governa a criação, a disseminação e a utilização do conhecimento para atingir os objetivos da organização. A retenção terá um papel fundamental para que o conteúdo retido possa ser reaproveitado posteriormente.

Um modelo adequado desse tipo de gestão deve: (a) contemplar as fases do processo do conhecimento: criação, retenção, transferência e utilização; (b) ser simples na sua apresentação; (c) ter processos cíclicos: dentro de cada atividade, podem existir outras fases, com pequenos ciclos e fluxos de conhecimento; (d) relacionar o comportamento e processo individual para áreas de atividades gerais e, por associação, para todas as outras áreas; (e) possuir artefatos de conhecimento em uma forma variável, incluindo documentos, arquivos, conversas, imagens, *softwares*, banco de dados, mensagens de *e-mails*, etc.; (f) utilizar um *framework* baseado na integração de modelos conceituais, com o intuito de simplificar, analisar e organizar o fluxo do conhecimento.

Para tanto, podemos contar com a TI, que atenderia às necessidades de retenção da empresa através de aplicações adequadas. ■



Fernando Zaidan

Professor e consultor de TI, bacharel em Ciência da Computação e mestre em Administração
www.fernandozaidan.com.br