

Título: Gestão da Informação e do Conhecimento: estratégias e indicadores em instituição financeira.

Autora: Dafne Silva¹, Debora Cotrim , Juliana Neri , Marcela Pedroso .

Orientador: Francisco Felinto Jr²

Curso: Marketing

Tema: Gestão do Conhecimento

A era do conhecimento trouxe para as empresas, tanto do setor privado quanto do setor público, a necessidade de valorização do conhecimento como um recurso estrategicamente relevante. Segundo (Pascoal, 2011), as organizações, forçadas por um cenário de constantes mudanças, têm buscado desenvolver estratégias que as conduzam à ampliação de sua capacidade competitiva, garantindo, sua sobrevivência num mercado dinâmico e exigente. O Setor Financeiro está cada vez mais competitivo, são poucos os profissionais capacitados e com o isso o mercado fica cada vez mais atrativo, fazendo com que qualquer descontentamento com a corporação atual, seja motivo suficiente para se desvincular a ela e procurar uma que atenda às suas necessidades, deixando-o mais motivado. A perda desses funcionários chave possui um grande impacto nas corporações, já que se investe em treinamento, e ao longo dos anos a experiência e conhecimento desses funcionários acabam se tornando um bem muito valioso que não se pode perder. Tem se notado que os funcionários do setor financeiro estão cada vez mais desmotivados, devido a esse problema, é possível encontrar iniciativas como a análise da situação visando quantificar o nível de motivação, e qualificar as aptidões dos funcionários de um setor específico, aplicando a gestão do conhecimento e criação de indicadores, podendo assim definir um método a ser aplicado a todos os setores da empresa. Desta forma, este estudo discutir plano estratégico e indicadores para a gestão do conhecimento buscará responder o seguinte questionamento: Como uma empresa do setor financeiro pode fazer uso da gestão do conhecimento para gerar motivação com resultado? Este trabalho tem como objetivo

¹ E-mail:

² E-mail: francisco.felinto@riobrancofac.edu.br

investigar como a gestão do conhecimento pode ser aplicada em uma instituição financeira de forma a manter conhecimentos e proporcionar indicadores de GC. Para o desenvolvimento desta pesquisa tem se como principais justificativas da gestão do conhecimento: a) Organizar a informação. Segundo (DRUCKER), a informação consiste em dados interpretados, dotados de relevância e algum propósito. Dessa forma, organizar a informação é um meio de facilitar a construção do conhecimento, e após organizar é apenas necessário reestruturá-la. b) Mapear o conhecimento. A principal razão de mapear o conhecimento é facilitar o acesso a ele, de forma que as pessoas saibam aonde encontrá-lo, e assim economizando tempo, evitando falsas suposições e também retrabalho. c) Valorizar o capital intelectual. Valorizar o capital intelectual nada mais é do que valorizar os recursos “colaboradores” que nossa organização possui internamente que normalmente são subutilizados, a ideia é buscar uma forma inovadora de diferenciação em relação à concorrência. d) Acelerar a geração de novos conhecimentos. Com a valorização do capital intelectual e o mapeamento do conhecimento, os colaboradores aumentam o acesso às fontes de informações e de aprendizagem, facilitando o processo de decisão, isso faz com que os colaboradores sintam-se mais seguros em relação a expor novas ideias e suas habilidades. Do ponto de vista acadêmico este trabalho visa obter resultados que possam contribuir para reflexões, assim permitindo a utilização de estratégias para melhorias em relação à gestão do conhecimento. Para a realização do trabalho proposto, será utilizada como metodologia a pesquisa teórica, descritiva, e revisão da literatura referente ao conceito da gestão e estratégias do conhecimento. De acordo com Gonçalves e Meirelles (2004), estudos de casos são métodos para explicar características de organizações que podem contar com Survey ou pesquisa qualitativa. Conforme Malhotra et al (2005), a pesquisa descritiva consiste em descrever as características de grupos, como funcionários, por exemplo, ou, ainda, estimar a porcentagem de determinado comportamento na população. Inicialmente, será aplicado o método visando apenas um departamento, para então replicar o modelo nos demais departamentos. (Francini, 2002) (Francini, 2002). Através da aplicação de uma People Survey, iremos medir o clima organizacional e os principais pontos a serem atingidos, analisando os resultados segundo a percepção geral dos funcionários e sob o enfoque

ocupacional dos mesmos. Na segunda fase, iremos realizar o levantamento das aptidões e conhecimentos adquiridos através da ferramenta de Depth Chart, analisando os aspectos de frequência das respostas, segundo a escala aplicada na pesquisa, em relação à estratégia do conhecimento, formando assim, um banco de dados, para então iniciar a captação do conhecimento para a aplicação do conceito. Como resultados de pesquisa, espera-se a construção de um mapa de iniciativas passíveis de serem aplicadas como estratégias de gestão do conhecimento e os indicadores mais apropriados para cada caso.

BIBLIOGRAFIA

Andrade, E. P. & Santiago, A., s.d. *MAPEAMENTO DE CONHECIMENTO: LOCALIZANDO AS FONTES DE RIQUEZA DE UMA ORGANIZAÇÃO*. s.l.:UFF/Núcleo de Estudos em Inovação, Conhecimento e Trabalho. .

Anon., 2014. *Portal Administração*. [Online] Available at: <http://www.portal-administracao.com/2014/03/gestao-do-conhecimento-nas-organizacoes.html?m=1>

[Acesso em 11 10 2016].

Bellotti, P. M. P., 2009. GESTÃO DO CONHECIMENTO: COMO MENSURAR O CAPITAL INTELECTUAL. *REVISTA CC ADM*, 2(2), p. 7.

Francini, W. S., 2002. A GESTÃO DO CONHECIMENTO:. *RAE ELETRÔNICA*, 1(2), p. 7.

Goldoni, V. & Oliveira, M., 2007. INDICADORES PARA A GESTÃO DO CONHECIMENTO NA VISÃO DE ESPECIALISTAS. *REVISTA ELETRÔNICA DE ADMINISTRAÇÃO*, 13(3), p. 24.

Paiva, S. B., 2007. *Gestão do capital intelectual ancorada à gestão do conhecimento*. 1 ed. João Pessoa: XIV Congresso Brasileiro de Custos .

Pascoal, A., 2011. *ESTRATÉGIA E GESTÃO DO CONHECIMENTO: ESTUDO DE CASO NO SENAR MINAS*. 1 ed. Belo Horizonte: Universidade FUMEC.

S. S. Jairo, S. T. S. A. D. M. E. e. C. C., 2008. Valorização do Capital Humano como Fator de Retenção de Talentos. *Administradores*, 20 01.