

Gestão do Conhecimento em três palavras: Conectar, Colaborar e Coletar

Gestão do conhecimento é uma filosofia de tratamento e democratização de todo o conhecimento adquirido e agregado pela empresa com objetivo estratégico, operacional e comercial.

14/10/2016 10:35:22

Tenho escrito e compartilhado regularmente discussões sobre a necessidade de se adotar, em escritórios de advocacia especialmente, o conceito de gestão do conhecimento (KM em inglês) como uma das armas (se não a mais importante) para ser utilizada na gestão estratégica, de marketing e operacional, melhorando sensivelmente o preparo do escritório no enfrentamento da atual concorrência e a adaptação ao futuro tecnológico que se aproxima a passos largos.

KM não é um software que se instala e simplesmente se coloca para funcionar. É um conceito ou uma filosofia de se tratar todo o conhecimento adquirido pela empresa e também de todo o conhecimento externo agregado relativo à atividade daquela empresa que :

- (i) envolve todos os processos da empresa (desde pesquisas de mercado, passando por compras, materiais utilizados, processos construtivos, armazenagem, distribuição até marketing e vendas);
- (ii) envolve principalmente pessoas e seu treinamento;
- (iii) sua utilização afeta os resultados da empresa como um todo e
- (iv) é uma filosofia de trabalho e por isso deve ser incorporada com o modo de pensamento e atitude de todos as pessoas da empresa e, por fim, a decisão de investimento nela se mescla com decisão de investimento em outros ativos.

Essa filosofia, para ser incorporada à empresa, precisa ter como base alguns outros conceitos existentes ou implantados previamente para que seja efetivamente eficaz:

- conceito de “learning organization” no qual todos os integrantes têm em mente que o contínuo aprendizado representa um fator preponderante para o desenvolvimento da empresa.
- conceito de “ambiente colaborativo” no qual os integrantes compartilham suas experiências e seus conhecimentos.
- conceito de “empresa inovadora” no qual a empresa incentiva a pesquisa e o desenvolvimento de novos produtos, processos e procedimentos para aumentar sua eficiência e vantagem competitiva.

As palavras “conectar” e “colaborar” estão intimamente ligadas e simbolizam todo o processo de estímulo à democratização do conhecimento tácito existente de modo a torná-lo conhecido por todos

os integrantes da organização.

Por sua vez, a palavra “coletar” representa todo o aparato tecnológico envolvido nos processos de explicitação do conhecimento tácito, sua organização e o oferecimento a todos por meios simples e intuitivos de pesquisa e utilização.

Resumindo:

GESTÃO DO CONHECIMENTO TEM A VER COM: CONECTAR PESSOAS ENTRE SÍ, ÀS INFORMAÇÕES, AO CONHECIMENTO E AOS PROCEDIMENTOS, TODOS COLETADOS, ORGANIZADOS E INDEXADOS COM A TECNOLOGIA NECESSÁRIA PARA ESSAS CONEXÕES.

A ajuda de consultoria externa, experiente e isenta das interações e relacionamentos internos pode ajudar e muito na resolução desse desafio, bem como na definição do modelo específico para cada escritório / empresa.