



Hexagrama



# KM

## Gestão do Conhecimento

João de Valentin



Outubro 2004

Capital Intelectual & KM -  
Pesquisa



Para que desenvolver um projeto de **KM**

A Gestão do Conhecimento, abreviadamente  
**KM**, é :

O Planejamento e a implementação do  
gerenciamento das atividades com a  
finalidade de aumentar o conhecimento e  
melhorar a competitividade.

**KM** desperta o uso dos recursos dos conhecimentos individuais ou coletivos



# Hexagrama

## 1. Resultados que se podem esperar

- Num ambiente competitivo, onde a sobrevivência é primordial, o conhecimento tende a desempenhar um papel significativo para o crescimento.
- Contrariamente, ao que parece à primeira vista, há muitos caminhos para o desenvolvimento de um projeto de Gestão do Conhecimento (KM).
- Cada empresa, em função do seu negócio principal (core purpose) vai escolher sua própria abordagem.
- No entendimento da Hexagrama, o desenvolvimento é sempre taylor made.



# Hexagrama

## 2. Alguns caminhos identificados

- criação – em sua empresa - de uma infra-estrutura tecnológica estável, de longa duração
- maximização do lucro das atividades empresariais
- redução de custos
- atuação pró-ativa, frente às demandas e aos requisitos dos clientes
- aumento da produtividade
- atuação em pequenos nichos de mercado, onde os concorrentes não têm a necessária competência, criando assim uma reserva de mercado
- disposição e manutenção de um gerenciamento do trabalho, eficaz



# Hexagrama

## 3. Algumas razões

- 3.1  
o know-how, numa pequena ou numa empresa de médio porte, pode ser facilmente perdido ou pode estar fragmentado, principalmente quando o proprietário vende o negócio ou se retira da empresa, ou a empresa começa a crescer, demandando delegar responsabilidades e autoridade a outros níveis hierárquicos.
- 3.2  
o conhecimento tende a ser tácito, informal e não registrado, a Hexagrama o considera como marco-zero para se iniciar um projeto de KM.
- 3.3  
o know-how não é valorizado e nem levado em consideração - como deveria e poderia ser - tanto pelos clientes quanto pela direção.



# Hexagrama

## 4. Alguns novos conceitos

- **4.1 capital cliente :**  
Valor da rede  
pertencente a uma  
organização,  
compreendendo  
clientes satisfeitos, e  
sua fidelidade à  
organização
- **4.2 capital pessoas :**  
Valor do know how e  
competências dos  
empregados de uma  
organização
- **4.3 conhecimento explícito :**  
Conhecimento individual e  
coletivo que se encontra  
codificado ou sistematizado,  
quer por meio de objetos,  
palavras, ou números; quer na  
forma de gráficos, desenhos,  
especificações, manuais,  
procedimentos etc. e que pode,  
pois, ser facilmente  
compartilhado e entendido
- **4.4 conhecimento implícito :**  
Modelos mentais,  
comportamentos e perspectivas,  
grandemente baseados na  
experiência, ou seja empíricos,  
também chamado de  
conhecimento tácito

Nota: Esse conhecimento não é de fácil sistematização, todavia as técnicas de KM tais como aprendizagem “fazer fazendo” ou colaboração entre as comunidades, podem ajudar as pessoas a compartilhar esse conhecimento



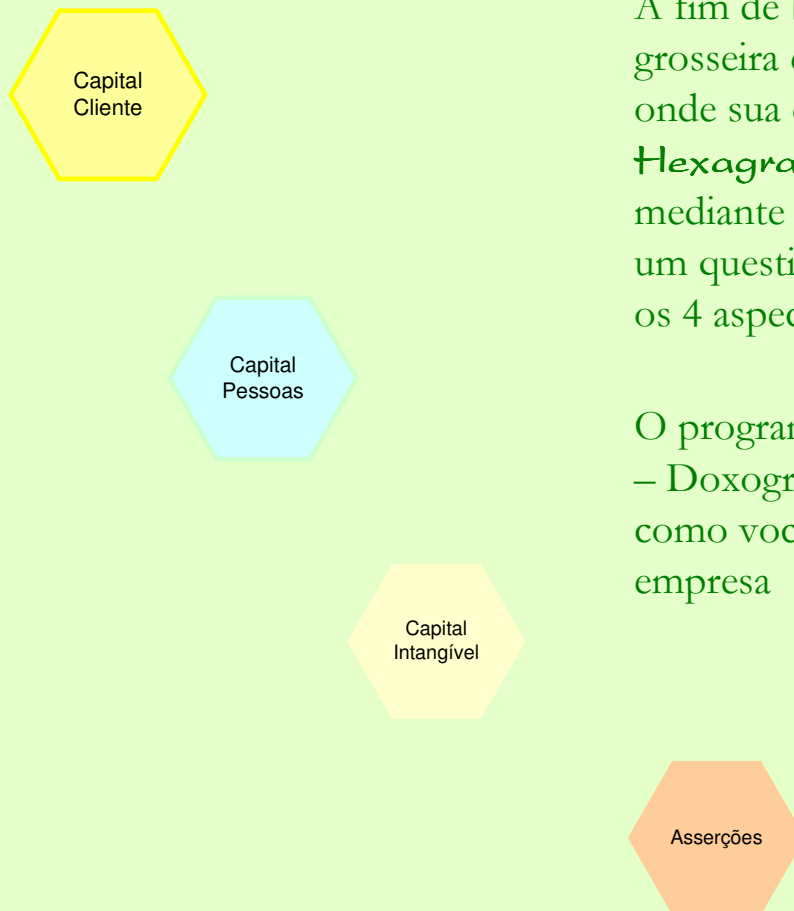
# Hexagrama

## 5. Quanto minha empresa “sabe que sabe”

### Alguns indicadores de performance

A fim de buscar avaliar – grosseira e genericamente – onde sua empresa se situa, a **Hexagrama** pode fornecer, mediante consulta e sem ônus, um questionário, que contempla os 4 aspectos dispostos ao lado.

O programa desenhará imagens – **Doxogramas** – indicando como você enxerga sua empresa





Hexagrama



## 6. Informações

*Se desejar, convido sua empresa a solicitar as 4 tabelas  
preenchidas para:*

*[valentin@hexagrama.com.br](mailto:valentin@hexagrama.com.br)*

*Caso você queira maiores informações contate a  
Hexagrama (11) 3742-1094 - João de Valentin*

*ou*

*acesse o site*

*[www.hexagrama.com.br](http://www.hexagrama.com.br)*