

S64

Metodologia para o alinhamento estratégico da gestão do conhecimento: Uma aplicação em um centro de Radiofarmácia

Ricciardi R. I.⁽¹⁾, Barroso A. C. O.⁽¹⁾, Ermine J. L.⁽²⁾

⁽¹⁾Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares, ⁽²⁾Télécom Ecole de Management - Mines-Telecom ritaricciardi@hotmail.com

Resumo

Introdução: A grande preocupação da Gestão do Conhecimento é o emprego de técnicas para que as empresas captem os conhecimentos necessários para seus trabalhos operacionais; desse ponto de vista, a visão operacional somente pode ser percebida entre os trabalhadores, orientada segundo seus interesses e vai elucidar a percepção do estado crítico dos conhecimentos e dos porquês. Também, a Gestão do Conhecimento deve estar alinhada com os objetivos e metas estratégicas da organização; desse ponto de vista, é necessário entender claramente a estratégia organizacional, que dará uma percepção dos conhecimentos estratégicos relevantes para atingir suas metas. Essa visão gerencial é alcançada com seus dirigentes, aqueles que planejam e formulam a estratégia. A presente metodologia proporciona uma visão bastante consistente e agregada, onde toda a organização é representada, sob o ponto de vista das duas visões, operacional e gerencial, confrontando-as para se obter uma visão mediana, assim, assegurar o alcance das metas e futuro em consenso com as tarefas operacionais. **Material e Métodos:** A metodologia mostra uma integração inovadora de 6 processos: identificação dos conhecimentos através de análise dos processos; reconfiguração dos conhecimentos em domínio e sua representação em mapas; análise crítica do conhecimento envolvendo importância e vulnerabilidade; análise estratégica do conhecimento e sua representação em mapas; combinação e comparação das análises crítica e estratégica e sugestão de ações. Esta metodologia foi aplicada no Centro de Radiofarmácia do IPEN (Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares), através de questionários, entrevistas e observação, utilizando os métodos de análise quantitativa e qualitativa. **Resultados e Discussão:** Nós encontramos 56 conhecimentos críticos, 64 conhecimentos estratégicos e críticos, em um total de 211 conhecimentos; além de 20 conhecimentos estratégicos inexistentes. **Conclusões:** as razões das criticidades dos conhecimentos proporcionaram informações concretas para a sugestão das ações, a relevância estratégica e os níveis de criticidade indicaram a prioridade das ações.

Palavras-chave: Gestão do Conhecimento, Alinhamento estratégico da Gestão do Conhecimento, Mapa do Conhecimento, Mapa Estratégico, Análise do Conhecimento Management

Abstract

Introduction: The main concern of Knowledge Management is the use of techniques, so that the organizations acquire needed knowledge for their operational tasks; from this point of view, the bottom-up or operational view can only be perceived among knowledge workers, oriented according to their interests, and will elucidate the critical knowledge status and the reasons they are critical. Also, Knowledge Management must be defined in consonance with the strategy of the organization; from this point of view, a strategic review will highlight the objectives, goals and the essential knowledge capital to achieve these goals. This top-down view is aimed at their directors, who plan strategic decisions. The present methodology provides a consistent and aggregate vision of the organization because all its sectors are represented, that aims to assess and compare knowledge from both top-down and bottom-up views to achieve a middle-top-down view, so it assures the achievement of the future or strategic vision and manages knowledge for operational tasks or operational vision. **Materials and Methods:** It shows an innovative integration of the following elements in 6 processes: knowledge identification through process analysis; the reconfiguration in domains and its representation by maps; critical analysis involving importance and vulnerability of knowledge; strategic analysis of knowledge and its representation by maps; combination of critical and strategic analyzes and actions suggestion. This methodology was applied to the Radiopharmacy Center of IPEN (Nuclear and Energy Research Institute), using questionnaires, interviews and observations thought quantitative and qualitative methods. **Results:** we have found 56 critical knowledge domains, 64 strategic and critical knowledge domains, for a total

of 211, moreover 20 inexistent strategic knowledge resources. Conclusion: the reasons for criticities provided concrete information to suggest Knowledge Management actions, the strategic relevance and higher or lower criticity levels of each knowledge resource indicated the priority level of the action.

Keywords: Knowledge Management, Strategic Alignment of Knowledge Management, Knowledge Map, Strategic Map, Knowledge Assessment.