

SOUZA, Jano Moreira; SAMPAIO, Jonice de Oliveira; COSTA, Viviane Cunha Farias; ESTEVES, Maria Gilda Pimentel. Gestão do conhecimento e memória de grupo. In: PIMENTEL, M.; FUKS, H. (Org.). **Sistemas colaborativos**. Rio de Janeiro: SBC/Elsevier, 2011. cap. 13, p. 206-220.

Exercícios comentados

13.1. A criação do conhecimento ocorre pela interação entre os indivíduos e pela “conversão do conhecimento” tácito em explícito. No ambiente de trabalho, indivíduos executam atividades que continuamente convertem conhecimento. Dê exemplos de situações rotineiras de trabalho relacionadas a cada um dos processos de conversão do conhecimento: Socialização, Externalização, Internalização e Combinação.

Socialização: Reuniões, conversas formais e informais, trocas de informações por e-mail, telefone ou pessoalmente. **Externalização:** Palestras, aulas teóricas e cursos, consultorias. **Combinação:** Trabalho colaborativos, trabalho em grupo, acesso a bases de conhecimentos organizacionais. **Internalização:** Pesquisas, aprendizado, treinamento, aprendendo através da leitura e observação.

13.2. Para cada processo de conversão e meio para criação de conhecimento listados a seguir, existem sistemas colaborativos e de informação que incentivam o aprendizado individual, expandindo-o e auxiliando na composição da Memória de Grupo. Para cada processo de conversão, indique uma funcionalidade ou serviço que possa ser implementado num Sistema Colaborativo para apoiar o processo:

<i>Processo de Conversão</i>	<i>Meio</i>	<i>Funcionalidade ou Serviço</i>
<i>Socialização</i>	<i>Aprendendo com outras pessoas</i>	
<i>Externalização</i>	<i>Documentação, classificação, codificação</i>	
<i>Combinação</i>	<i>Conceitos, formação de rede, colaboração</i>	
<i>Internalização</i>	<i>Aprendendo através da leitura e observação</i>	

<i>Processo de Conversão</i>	<i>Meio</i>	<i>Funcionalidade ou Serviço</i>
<i>Socialização</i>	<i>Aprendendo com outras pessoas</i>	Fóruns de discussão, sistemas de batepapo (<i>chats</i>)
<i>Externalização</i>	<i>Documentação, classificação, codificação</i>	Hipertexto, Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED), bate papo (ou <i>chats</i>), <i>foruns</i>
<i>Combinação</i>	<i>Conceitos, formação de rede, colaboração</i>	Jogos multi-usuários e ferramentas de autoria e de desenvolvimento de software colaborativo.
<i>Internalização</i>	<i>Aprendendo através da leitura e observação</i>	Learningware, intranet, personalização do conteúdo de acordo com a especificação do usuário.

13.3. Reflita sobre a importância dos Sistemas Colaborativos na formação da Memória de Grupo. Liste 3 argumentos que apoiam o uso de sistemas colaborativos para a gestão do conhecimento na criação da Memória de Grupo.

- Promover o compartilhamento do conhecimento crítico sem reduzir a capacidade que cada um possui (dentro de seu universo de memória individual) de gerenciar e localizar suas informações de maneira eficiente.
- Criar um ambiente propício à implantação de uma cultura da gestão do conhecimento, auxiliando a criação, uso e o compartilhamento de informações e conhecimentos.
- Facilitar que colaboradores grupos ou de uma organização possam trocar e registrar suas próprias observações a respeito de documentos, processos, informações e demais atividades relevantes aos grupos de trabalho

13.4. Liste 3 vantagens que grupos e organizações obtém ao compor e utilizar Memória de Grupo em detrimento apenas da utilização de conhecimento e talento individuais.

- A Memória de Grupo (MG) representa a memória coletiva que poderá ser direcionada às necessidades do grupo ou da organização.
- Com a utilização da Memória de Grupo é possível detectar as lacunas de conhecimento que precisam ser obtidos para a organização, a partir da comparação entre o desempenho do grupo e os resultados alcançados;
- Com a utilização da Memória de Grupo é possível mapear as habilidades e experiências profissionais dos especialistas e membros do grupo e disseminar “onde” e “como” o conhecimento crítico poderá ser obtido.

13.5. “O capital intelectual está relacionado à experiência dos indivíduos”. A partir dessa afirmação, escreva a principal influência da Memória de Grupo no capital intelectual de uma organização e vice-versa.

A Memória de Grupo pode apoiar no aperfeiçoamento do capital intelectual dos indivíduos pois é uma fonte de conhecimento contextualizado e relacionados às atividades e processos de trabalho em uma organização. Utilizando-se do conhecimento disponível na Memória de Grupo, indivíduos aprendem e aplicam conhecimento em suas atividades .

O Capital Intelectual tem influência na Memória de Grupo pois, uma vez que os membros do Grupo detém conhecimento especializado, estão motivados a incrementar suas reservas de conhecimento individuais e aprender com os outros membros do grupo, todos contribuem para a formação da Memória de Grupo com conhecimento crítico e relevante para a organização. Além disso, contribuem para que o conhecimento individual (“O capital intelectual está relacionado à experiência dos indivíduos”) se dissemine pelo grupo e pela organização.