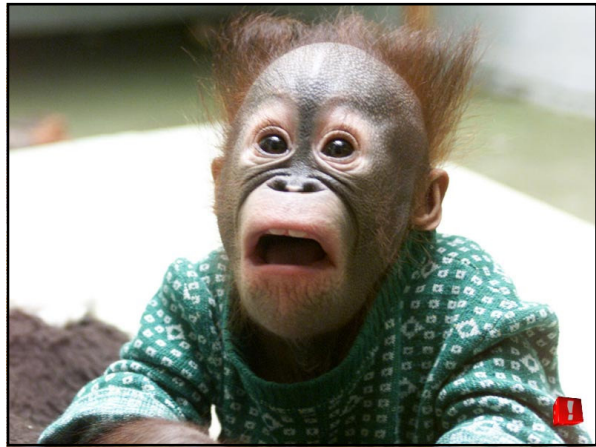


**Tecnologias da Informação
com aplicabilidade ao RH**

Gestão dos ativos intangíveis

MS. Fabrizio Leandro Fonseca Fiscina



Evolução das Organizações

Tecnologias de Gestão Organizacional

1. GQT
2. Reengenharia
3. Downsizing
4. Empowerment
5. Outsourcing (terceirização)
6. Organização Reversa
7. Benchmack

Evolução das Organizações

Instituição Bancárias	Postos de Trabalho eliminados	Instituições Privadas	Postos de Trabalho eliminados
Banco do Brasil	28.571	Camargo Correa	7.999
Bradesco	10.683	Encol	6.562
Econômico	8.066	Varig	5.521
Real	5.365	Rhodia	5.491
Itaú	4.194	Mesbla	5.161
Caixa	3.439	Andrade Gutierrez	5.086

1993-1995 (fonte: Dieese 1996)

Sociedade do conhecimento

- Explodiu a revolução da informação, ganhando forma e espaço da Sociedade do Conhecimento, baseada em valores intangíveis e de difícil quantificação.

Conhecimento

- O que é e como se forma?
- A partir das impressões sensoriais recebidas a cada momento, o cérebro processa cada um desse impulso de modo paralelo chegando ao consciente.
- Consciente processa 16 a 40 bps
- Subconsciente processa 11 milhões de bps.

Percentual retido de conhecimento

Formas de reter o conhecimento no cérebro	% médio
Ler	10%
Ouvir	26%
Ver	30%
Ver e ouvir	50%
Conversar com os outros	70%
Fazer	80%
Ensinar	95%

Fonte: Cook, 1998

Formação do conhecimento

- Inicia-se por eventos que ocorrem e, por sua vez, geram fatos e **dados**. Estes fatos e dados são tratados, manipulados e interpretados, gerando **informações**. Estas informações são testadas, validadas e codificadas, transformando-se em **conhecimento**.

Formação do conhecimento

- O conhecimento é contextual, não pode ser visto separadamente do seu contexto.
Um novo ambiente pode pedir mudanças, treinamentos e especializações específicas.

Tipos de conhecimento

- Explícito – É aquelas cujas regras podem ser exteriorizadas através das informações que podem ser transmitidas a outros por meio de um dos cinco sentidos.
- Tácito – É aquele cujas regras não podem ser exteriorizadas de modo explícito, formado a partir das regras contidas no cérebro, que são desenvolvidas desde o nascimento.

Transferência do conhecimento

- Pode ocorrer indiretamente, através de informações, por meio de palestras, livros.
- Diretamente, de pessoa para pessoa, utilizando o processo mestre-aprendiz.

Valores tangíveis

- Patrimônio em imóveis;
- Equipamentos e móveis;
- Recursos financeiros;
- Produtos e serviços;
- Materiais.

Características - valores tangíveis

- Considerados no balaço social;
- Facilmente valorados;
- Estáveis com o tempo;
- Geralmente tributáveis;
- São visíveis;
- São elementos de permuta.

Valores intangíveis

- Conhecimento existentes na organização ou competência de seus empregados;
- Capacidade de inovar;
- Imagem dos produtos e serviços, da organização, dos empregados junto à comunidade;
- Visão estratégica;

Valores intangíveis

- Tempo de acesso a informação;
- Time-to-market;
- Rede de relacionamentos.

Caso Visa

- A Visa movimenta acima de U\$ 300 milhões por ano e os seus ativos materiais limitam-se aos seus escritórios.

Caso Coca-Cola

- A sua marca. Que é reforçada a cada momento na mídia. A visão futura é a de que quando alguém sentir sede se lembre de tomar uma Coca-Cola.
- Continua a investir em propaganda para assegurar os seus novos clientes (recém nascidos).

Conclusão

- “Conhecimento é a capacidade de agir”
(Sveiby, 1998)
