

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO

Em busca de um modelo teórico para a organização do conhecimento	XVI
Donald Schon e a organização como sistema epistemológico	XVI
O modelo tridimensional de Prax	XVIII
Um modelo alternativo de organização do conhecimento	XIX
A dimensão infra-estrutura organizacional	XX
A dimensão pessoas	XXI
A dimensão tecnologia	XXI
Como está organizado o livro	XXII
Recomendações para leitura	XXII
A quem se dirige o livro	XXII
Referências bibliográficas da introdução	XXIII

PARTE I — A dimensão infra-estrutura organizacional

<i>Introdução</i>	1
CAPÍTULO 1 — A gestão organizacional em busca do comportamento holístico	2
1.1 Introdução	2
1.2 O modelo newtoniano-cartesiano: o reducionismo	4
1.3 O modelo holístico: a totalidade	7
1.4 Comportamento organizacional: em busca de um comportamento holístico	14
1.5 Considerações finais	21
1.6 Você viu neste capítulo	23
1.7 Estudo de caso	24
1.8 Questões	26
1.9 Referências bibliográficas	27
CAPÍTULO 2 — Cultura organizacional e gestão do conhecimento	29
2.1 Introdução	29
2.2 A cultura organizacional como interpretação da realidade	30
2.3 A cultura organizacional na gestão do conhecimento	32
2.4 Gestão do conhecimento e cultura organizacional: seus aspectos psíquicos	33
2.5 Trabalhando a cultura organizacional visando à gestão do conhecimento	36
2.6 Considerações finais	38
2.7 Você viu neste capítulo	38
2.8 Estudo de caso	39

2.9 Questões	42
2.10 Referências bibliográficas	43
CAPÍTULO 3 — Estilo gerencial nas organizações da era do conhecimento	44
3.1 Introdução	44
3.2 O homem e o ambiente organizacional	45
3.3 Buscando a compreensão dos termos	47
3.3.1 Os líderes e seus estilos gerenciais	48
3.4 Estilo gerencial na era do conhecimento	51
3.5 O ambiente e os colaboradores da gestão do conhecimento	55
3.6 Considerações finais	57
3.7 Você viu neste capítulo	58
3.8 Estudo de caso	59
3.9 Questões	60
3.10 Referências bibliográficas	60
CAPÍTULO 4 — Estrutura: o desenho e o espírito das organizações	62
4.1 Introdução	62
4.2 Estrutura organizacional: fonte de controle ou de geração de idéias	63
4.3 As estruturas organizacionais tradicionais: fonte de controle	64
4.4 As estruturas organizacionais mistas: fonte de geração de idéias	65
4.4.1 Organização inovadora	66
4.4.2 Organização colateral	67
4.4.3 Organização em hipertexto	68
4.5 As contribuições dos modelos analisados	70
4.6 A estrutura e os processos organizacionais	72
4.7 Estrutura: o espírito da organização	74
4.8 Considerações finais	75
4.9 Você viu neste capítulo	76
4.10 Estudo de caso	77
4.11 Questões	77
4.12 Referências bibliográficas	78
PARTE II — A dimensão pessoas	
<i>Introdução</i>	79
CAPÍTULO 5 — Aprendizagem organizacional como um processo para alavancar o conhecimento nas organizações	81
5.1 Introdução	81
5.2 Os caminhos da aprendizagem: do indivíduo à organização	82
5.2.1 A aprendizagem individual	82

5.2.2 A aprendizagem organizacional	83
5.2.3 Aprendizagem: um modelo integrado	84
5.3 A importância da aprendizagem em tempos turbulentos	85
5.4 O processo de aprendizagem para a alavancagem do conhecimento	88
5.5 Considerações finais	90
5.6 Você viu neste capítulo	91
5.7 Estudo de caso	91
5.8 Questões	93
5.9 Referências bibliográficas	93
CAPÍTULO 6 — Modelos mentais e gestão do conhecimento	94
6.1 Introdução	94
6.2 Modelos mentais: principais definições	95
6.2.1 Modelos mentais e linguagem	95
6.2.2 Os modelos mentais e a noção tácita	96
6.3 Situações práticas	98
6.3.1 Reflexão e inquirição	98
6.3.2 Técnicas: escada da inferência e a coluna da esquerda	98
6.3.3 Modelos mentais e resistência a mudanças: crenças e valores	100
6.4 Considerações finais	102
6.5 Você viu neste capítulo	102
6.6 Estudo de caso	103
6.7 Questões	105
6.8 Referências bibliográficas	105
CAPÍTULO 7 — O compartilhamento do conhecimento nas organizações	106
7.1 Introdução	106
7.2 Compartilhando conhecimentos tácitos e explícitos	107
7.3 Práticas de compartilhamento do conhecimento	110
7.3.1 Compartilhando informalmente o conhecimento	110
7.3.2 Compartilhando formalmente o conhecimento	111
7.3.3 Mapeando o conhecimento organizacional	113
7.3.4 Por que o compartilhamento de conhecimentos é tão difícil?	114
7.4 Considerações finais	115
7.5 Você viu neste capítulo	116
7.6 Estudo de caso	117
7.7 Questões	118
7.8 Referências bibliográficas	119
CAPÍTULO 8 — A criatividade nas organizações do conhecimento	120
8.1 Introdução	120
8.2 A manifestação da criatividade por meio do tempo	121
8.3 Buscando a compreensão do que é criatividade	122

8.4 A criatividade na ótica organizacional	123
8.5 A criatividade e a inovação nas organizações	125
8.6 A criatividade nas organizações do conhecimento	126
8.7 Considerações finais	132
8.8 Você viu neste capítulo	132
8.9 Estudo de caso	133
8.10 Questões	135
8.11 Referências bibliográficas	135

CAPÍTULO 9 — Intuir e conhecer: uma perspectiva ampliada da gestão dos saberes organizacionais 137

9.1 Introdução	137
9.2 Intuição: uma tentativa de conceituação	138
9.3 A intuição como conhecimento tácito	141
9.4 Racionalidade e intuição	143
9.5 A intuição no contexto das organizações econômicas	145
9.6 A intuição e a geração de conhecimento	147
9.7 Para uma gestão intuitiva	148
9.8 Considerações finais	150
9.9 Você viu neste capítulo	151
9.10 Estudo de caso	152
9.11 Questões	153
9.12 Referências bibliográficas	153

PARTE III — A dimensão tecnologia

<i>Introdução</i>	155
-------------------	-----

CAPÍTULO 10 — As redes como tecnologias de apoio à gestão do conhecimento 156

10.1 Introdução	156
10.2 A tecnologia como fator-chave na gestão do conhecimento	158
10.3 Gerenciando o conhecimento por meio das redes	160
10.4 Internet — “a rede das redes”	162
10.5 Aplicações tecnológicas à gestão do conhecimento baseadas na Internet	164
10.5.1 Empresas	165
10.5.2 Clientes	167
10.5.3 Fornecedores e canais de distribuição	167
10.6 Considerações finais	168
10.7 Você viu neste capítulo	169
10.8 Estudo de caso	169
10.9 Questões	170
10.10 Referências bibliográficas	171

CAPÍTULO 11 — Gestão do conhecimento e <i>data warehouse</i>: alavancagem no processo decisório	172
11.1 Introdução	172
11.2 Conceito e características do <i>data warehouse</i>	173
11.2.1 O <i>data warehouse</i> e a busca por informações	176
11.2.2 <i>Data mining</i>	177
11.2.3 <i>Data marts</i>	179
11.3 Fontes de informações sobre <i>data warehouse</i>	179
11.4 Considerações finais	180
11.5 Você viu neste capítulo	181
11.6 Estudo de caso	182
11.7 Questões	183
11.8 Referências bibliográficas	184
CAPÍTULO 12 — A tecnologia de <i>workflow</i> e a transformação do conhecimento	185
12.1 Introdução	185
12.2 Conceituando a tecnologia de <i>workflow</i>	186
12.3 O <i>workflow</i> comparado ao processo manual	188
12.4 Os tipos de <i>workflow</i>	189
12.4.1 Considerações sobre o uso prático do <i>workflow</i> : conclusões de uma experiência	191
12.5 Considerações finais	193
12.6 Você viu neste capítulo	193
12.7 Estudo de caso	194
12.8 Questões	194
12.9 Referências bibliográficas	195
CAPÍTULO 13 — Gerenciamento eletrônico de documentos e sua inter-relação com a gestão do conhecimento	196
13.1 Introdução	196
13.2 Gerenciamento eletrônico de documentos: conceituação, caracterização e especificação	197
13.3 Tipos de soluções de gerenciamento eletrônico de documentos	199
13.4 Metodologia e legislação de gerenciamento eletrônico de documentos	203
13.5 Gerenciamento eletrônico de documentos e gerenciamento do conhecimento	204
13.6 Arquitetura dos sistemas de gerenciamento do conhecimento	205
13.6.1 Como as tecnologias existentes se integram	206
13.7 Considerações finais	207
13.8 Você viu neste capítulo	208
13.9 Estudo de caso	209
13.10 Questões	210
13.11 Referências bibliográficas	210
Índice remissivo	211