

FACULDADE DOCTUM DE JOÃO MONLEVADE
INSTITUTO ENSINAR BRASIL – REDE DOCTUM DE ENSINO

**GESTÃO DO CONHECIMENTO: Uma análise na formação de gestores do curso
de Administração da Faculdade Doctum de João Monlevade**

Paloma Caroline Gomes da Silvas*

Rúbia Magalhães Fraga**

RESUMO

Como a informação e o conhecimento podem influenciar na formação de gestores do curso de Administração da Rede de Ensino Doctum? Este artigo se baseia na busca pela compreensão de como a gestão do Conhecimento usada pelo corpo docente da Faculdade de Ensino Doctum de João Monlevade influencia na formação dos profissionais de Administração. Dentre deste contexto buscou-se analisar as muitas vertentes da Gestão do Conhecimento e sua compreensão dentro de um ambiente acadêmico como forma de auxiliar no processo de formação dos bacharéis em Administração. O artigo valeu-se de pesquisa com 112 alunos do curso de Administração e 18 professores do mesmo curso. Analisou-se a gestão do conhecimento no âmbito do professor e no âmbito do aluno. Os resultados demonstram a efetiva relevância de um professor no processo de formação do aluno sendo seu perfil facilitador ou dificultador para a construção do conhecimento do aluno.

Palavras-chave: Informação. Conhecimento. Influência.

* Graduanda em Administração de empresas Faculdade Doctum de João Monlevade;
palomacaroline2012@hotmail.com

**Mestre em administração; Professora da Doctum João Monlevade; rubiafraga_jm@yahoo.com.br

1 INTRODUÇÃO

A Gestão do Conhecimento ganha espaço nas pesquisas e publicações. Compreendendo a gestão do conhecimento como algo maior e que pode gerar valor tanto para a organização quanto para o indivíduo, surgiram indagações sobre como é a gestão do conhecimento no ambiente acadêmico, em especial, para o curso de Administração. Sabendo que o bacharel em Administração possui muitos caminhos a seguir na carreira, onde se destacam área de marketing, gestão de pessoas, logística, novos empreendimentos e até mesmo a docência, surgiram então questionamentos como: os professores conhecem a gestão do conhecimento como meio de compartilhar e construir conhecimento? O aluno é impactado pelo perfil do professor no momento de construir seus próprios conhecimentos? É possível gerenciar o conhecimento individual e de grupo? Neste contexto delimitou-se então a Faculdade Doctum de João Monlevade como unidade de análise e em específico o curso de Administração.

Nessa perspectiva, definiu-se como objetivo geral: como a gestão do conhecimento é utilizada por professores com alunos do curso de Administração para a efetiva formação profissional. Nesse âmbito delimitou-se os objetivos específicos em revisar a bibliografia para melhor compreensão do tema, analisar como o professor utiliza a gestão do conhecimento no seu dia a dia, mapear sob a visão do aluno as melhores práticas para a geração do conhecimento e compreender os impactos da informação e da comunicação na gestão do conhecimento. Surge então a pergunta norteadora: Como a gestão do conhecimento é utilizada por professores com alunos do curso de administração para a efetiva formação do profissional?

Assim o desenvolvimento do artigo apresentará o referencial teórico abrangendo a conceituação de conhecimento, tipos de conhecimentos e gestão do conhecimento. Ainda destaca algumas características da empresa analisada e posteriormente a metodologia acompanhada da análise de dados e considerações.

Sabe-se que o quanto o conhecimento e a informação enriquecem o meio acadêmico, sabendo que este ambiente passa por profundas mudanças. Os métodos tradicionais de ensino são cada dia mais questionados. A chegada da tecnologia e o fácil acesso aos meios de pesquisa modificam drasticamente o

ambiente de uma faculdade. As disciplinas ofertadas em EaD, a pesquisa via internet, o uso de celulares, os meios digitais e muito mais mudanças, formam este novo ambiente.

O ambiente escolar, por natureza própria favorece a aquisição, a criação, o compartilhamento o armazenamento do conhecimento. No entanto, muitas vezes isso ocorre de maneira natural sem a percepção ou ações efetivas que estejam alinhadas à gestão do conhecimento. Desta forma, cada vez mais torna-se relevante compreender estas questões dentro de um ambiente de ensino.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico tem por objetivo apresentar a investigação dos temas propostos, abordando autores que aprofundam sobre conhecimento, gestão do conhecimento e as organizações.

2.1 Conhecimento

Conhecimento é o resultado pela busca constante de aprendizado, é o domínio de um determinado tema que faz com que se tenha segurança no que se diz. Mas, para o êxito do conhecimento é necessário saber aprender (ARGYRIS,2000).

Para que o aprendizado aconteça dentro de uma empresa deve-se tomar fé das diretrizes que a mesma oferece de modo que o conhecimento repassado tenha total coesão com como a empresa quer ser vista. (SILVA, 2004).

Considerando o sistema de ensino superior como uma grande rede que produz novos conhecedores é importante destacar que o corpo docente também precisa estar em constante processo de aprendizagem de si mesmo, do outro e este deve saber que para criar conhecimento não se pode simplesmente processar informações, mas antes ter consciência de que conhecer é o resultado de ideais,

palpites tácitos e *insights*, como afirma Nonaka (2000) e Garvin (2000, p. 54) complementa: “A organização que aprende é a que dispõe de habilidades para criar, adquirir e transferir conhecimentos, e é capaz de modificar seu comportamento, de modo a refletir os novos conhecimentos e ideias”.

Para obter êxito na transmissão de conhecimento é necessário identificar o melhor meio, o foco do aluno, sua aptidão e seus planos, para então moldar o conhecimento a sua realidade e obter sucesso (STEWART, 2002).

2.2 Conhecimento Cognitivo

Base para o aprendizado, na gestão no conhecimento, o conhecimento cognitivo é aquele que transforma o indivíduo em formador de conhecimento a partir da idade mínima e tende a mudar de acordo com variações, que fazem com que se tenha que fazer associações e ligações para se garantir a formação de opinião. O conhecimento cognitivo sofre alterações quando há ruptura de linha de pensamento devido a circunstâncias fazendo com que o indivíduo tenha que usar de associações e conclusões para formar-se como tomador de conhecimento. Essas rupturas se devem a todos os tipos de incentivos mentais: curiosidade, maturidade por mudança de idade, influências do meio externo e interno, enfim, tudo o que leva o indivíduo a ter que se posicionar no mundo para resolver seus problemas (DIAS, 2010).

Figura 1 – O processo do conhecimento cognitivo



Fonte: pt.slideshare.net/manoelasaqua/desenvolvimento-cognitivo-piaget

Durante o processo de aprendizagem o indivíduo utiliza os dados externos para demonstrar suas necessidades e desejos. Após compreender que o objeto que trouxe a realização dos mesmos não se limita a simples explicações ele passa a modificar sua visão de mundo até acomodar o objeto a sua realidade e assim adaptar a figura as suas experiências, o que acaba resultando em geração do conhecimento

2.3 Conhecimento Tácito e Explícito

O conhecimento intangível, que assim como o cognitivo tem suas bases na própria assimilação, por meio de palavras, palestras e exemplos vivenciados, é o chamado conhecimento tácito. O conhecimento tácito é difícil de ser formalizado e comunicado. São ideias que surgem, valores que vão sendo moldadas, intuições, proventos de partilhas com outras pessoas ou grupos que levam o indivíduo a se posicionar.

Explicito é na linguagem popular algo que pode ser descrito, um conhecimento palpável, que pode ser guardado, arquivado como um documento, apresentação, texto, maquete e etc. É de fácil transmissão, pode ser facilmente entendido e não depende de emoções. Explicito vem do latim *explicitus* que quer dizer formal, explicado, declarado. Utiliza-se da linguagem e da escrita para facilitar sua difusão. É um conhecimento que pode ser visualizado, notado. Entende-se por conhecimento explicito no ensino superior os materiais, que são apostilas, recursos áudios-visuais, cálculos, etc (MENDES, 2005).

Figura 2 – Diferenças entre conhecimento Tácito e Explícito



Fonte: <https://teclagarotoegarota.wordpress.com/tag/conhecimento/>

O conhecimento tácito é aquele que é de propriedade do emissor e o explícito ocorre a partir do momento que pode ser explicitado. A Figura 2 destaca o tácito como um conhecimento internalizado e o explícito como possível de ser compartilhado.

2.4 Gestão do Conhecimento

O conceito de gestão do conhecimento diz respeito a nova forma de ver o homem como portador e facilitador do conhecimento. Quem antes era visto como parte do maquinário hoje ocupa lugar de alavanca da organização com seu capital intelectual. Essa gestão veio trazer o conhecimento dos funcionários como forma de vantagem competitiva, que faz com que se obtenham as melhorias e inovações tão primordiais para a sobrevivência da empresa (PACHECO; SOUZA; CITÓ, 2016).

Para Davenport & Prusak (1998), o conhecimento é interpretado como algo impossível de ser totalmente estruturado (fluido) e/ou capturado, pois “está presente somente na mente das pessoas”. Mais ainda, o conhecimento só se manifesta quando é utilizado, o que implica em uma característica importante: sua orientação para a ação. Nesta visão, a transformação da informação em conhecimento depende da capacidade das pessoas em interpretar as informações, gerar opções significativas de ação e implementá-las para alcançar os resultados desejados.

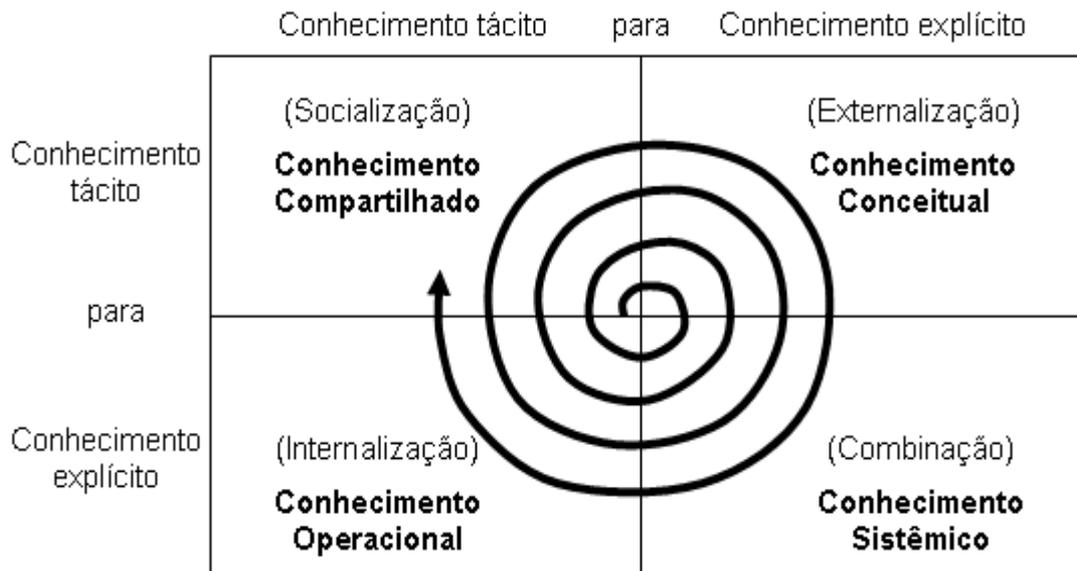
Outra abordagem importante traz a diferenciação entre os tipos de conhecimento, com destaque para o trabalho de Polanyi (1966), que distingue o conhecimento entre tácito e explícito. Segundo o autor, o conhecimento tácito é subjetivo, específico ao contexto e, por tais características, de difícil formulação e comunicação. Já o explícito é objetivo, expresso por meio de linguagem formal e sistemática.

Neste aspecto a Gestão do Conhecimento “é uma coleção de processos que governa a criação, disseminação e utilização de conhecimentos” Davenport e Prusak (1998). Assim, dentro de um ambiente de ensino, em especial faculdade formadora de gestores, em ênfase a administração, o professor contribui como forma de compartilhamento do conhecimento, sendo este o conhecimento tácito transformado em explícito. Já na posição do aluno, o mesmo internaliza este conhecimento, transformando-o em tácito para ele.

2.4.1 Espiral do Conhecimento

Esse processo de aprendizagem acontece em forma de espiral. Essa teoria diz que o conhecimento começa pela observância do outro, imitação ou prática repetitiva que leva ao entendimento (Socialização - tácito para tácito). Seguido disso há a transformação da assimilação em conhecimento através da fala ou escrita (Externalização – tácito para explícito). Logo após há a formalização o conhecimento de forma palpável como publicação, pesquisa, etc.(Combinação – explícito para explícito). E por ultimo o conhecimento que foi formalizado começa a ser internalizado por outras pessoas que iniciarão o mesmo processo (Internalização – explícito para tácito)(NIETZSCHE, 2006).

Figura 3 – A Espiral do Conhecimento



Fonte: br.monografias.com/trabalhos3/gestao-conhecimento/gestao-conhecimento3.shtml

2.4.2 Informação

Trata-se de um conjunto de dados que geram informações sobre determinado assunto. Ela incorre de todos os modos, em qualquer lugar, basta que os mesmos se transformem em uma mensagem que seja entendida de alguma forma. A informação tem um lugar importantíssimo no processo de aprendizagem, pois sem ela nada se concretiza. É necessário se informar para formar-se como pessoa ou profissional, tudo porque a informação forma uma rede que fornece uma base para o conhecimento. No meio acadêmico tem-se o exemplo de um aluno que faz uma pesquisa, coleta dados e une-os, obtendo assim a informação e o conhecimento do que foi pesquisado (MESSIAS, 2005).

2.4.3 Criação do conhecimento na empresa

Durante o surgimento do conhecimento nas empresas os japoneses se destacaram e apesar de não deter alta tecnologia naquela época, ocorreu uma evolução nos seus processos, pelo fato de conseguirem gerar novos conhecimentos. O que não impediu que outros países como os EUA começassem a se empenhar e superar o tão temido Japão. Tudo isso se deve a necessidade percebida de criar conhecimento na empresa para que haja poder competitivo, pois hoje quem detém o conhecimento detém também o poder (NONAKA e TAKEUCHI,1997). Alves apud Morim(2008) também complementa que o ambiente educacional tem o papel de ensinar a aprender, usando do princípio que a informação gera o conhecimento levando o indivíduo a enfrentar e tentar achar respostas para suas dúvidas.

2.4.4 Gerenciamento do Intelecto Profissional

Ao partir do pressuposto de que a faculdade é um organização (empresa), pode-se identificar no cenário atual de que na maioria das vezes, não são os imóveis que agregam valor ou fazem com que a empresa progrida, e sim a capacidade intelectual da mão de obra. É espantoso também saber e confirmar que para muitas dessas “empresas do conhecimento” isso tem passado sem relevância, uma vez que o conhecimento fornece ideias e este é injetado na instituição em caráter de investimento, que por sua vez alavanca a empresa (FINKELSTEIN, 1996).

2.4.5 Gestão no processo de Aprendizagem

Para que o processo de aprendizagem flua com êxito é necessário o empenho de toda a equipe acadêmica, que fará com que os educandos tenham seus objetivos alcançados. É necessário conhecer também a comunidade em que

estes estão inseridos, sua cultura e seus hábitos para chegar mais a fundo na sua capacidade de assimilação e informação. Tudo isso interfere na forma de como eles vêm e reagem ao ensino, fazendo com que todo o processo de formação e conhecimento seja levado adiante (ALVES, 2008).

3 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A Faculdade Doctum de João Monlevade teve origem na mantenedora anterior, denominada Funcec. A Funcec - Fundação Comunitária Educacional e Cultural de João Monlevade foi Instituída pelo Decreto Estadual nº 11.734, de 19 de março de 1969, a Funcec -instituição comunitária sem fins lucrativos foi mantenedora do Instituto de Ensino Superior de João Monlevade (Ies/Funcec) e do Centro Tecnológico Dr. Joseph Hein (Centec).

Em julho de 1998 a Funcec - Fundação Comunitária Educacional e Cultural de João Monlevade aprovou o Projeto de Comunicação, Cultura e Desenvolvimento Comunitário, atendendo a reforma de seu Estatuto, datado de 16 de março de 1990. A partir desta data a Funcec agregou as dimensões comunitária e cultural, sendo assim, após este ato, criou-se o Departamento de Cultura desta instituição. Em julho de 1998, a Funcec deu um passo de longo alcance e grande repercussão social: foi aprovado o projeto de Comunicação, Cultura e Desenvolvimento Comunitário, que alterou sua estrutura organizacional, atendendo a reforma de seu Estatuto, datado de 16 de março de 1990. A Funcec foi Instituída pelo Decreto Estadual nº 11.734, de 19 de março de 1969, a Funcec -instituição comunitária sem fins lucrativos foi mantenedora do Instituto de Ensino Superior de João Monlevade (Ies/Funcec) e do Centro Tecnológico Dr. Joseph Hein (Centec).

Em julho de 1998 a Funcec - Fundação Comunitária Educacional e Cultural de João Monlevade aprovou o Projeto de Comunicação, Cultura e Desenvolvimento Comunitário, atendendo a reforma de seu Estatuto, datado de 16 de março de 1990. A partir desta data a Funcec agregou as dimensões comunitária e cultural, sendo assim, após este ato, criou-se o Departamento de Cultura desta instituição. A partir desta data a Funcec agregou as dimensões comunitária e cultural, sendo assim, após este ato, criou-se o Departamento de Cultura desta instituição.

Fomentando uma diversidade cultural na cidade e região, o Departamento de Cultura da Funcec desenvolveu um trabalho sério, tornando-se referência na promoção, na profissionalização e crescimento do mercado cultural.

Em abril de 2012 a Funcec passou o comando de suas atividades educacionais para Rede de Ensino Doctum, tanto o IES;FUNCEC como Centro Tecnológico Dr. Joseph Hein (Centec). A partir deste momento acontece a transição da FUNCEC para a Rede Doctum, passando a ser este o nome a ser difundido na sociedade Monlevadense e região. Esclarece-se que o texto referente a FUNCEC aqui descrito foi retirado de dados disponíveis para consulta no antigo site da funcec.

A Faculdade Doctum tem sua origem na cidade de Caratinga e no ano de 2017 conta com 22 unidades distribuídas pelo estado de Minas Gerais e Espírito Santo. A Rede Doctum tem como premissa estratégica a interiorização do ensino superior, ou seja, levar o ensino superior para cidades que estão longe das grandes metrópoles com seguinte Missão: Transformar vidas através da Educação.

4 METODOLOGIA

A metodologia tem enfoque em parâmetros que podem ser utilizados em relação a natureza, o tipo de pesquisa utilizada foi a pesquisa aplicada e quanto a abordagem é qualitativa e quantitativa, quanto ao objetivo trata-se pesquisa descritiva.

A pesquisa em questão teve caráter descritiva, que registrou e analisou os fatos, sem criar uma afirmativa, mas sim mostrou o que acontece na realidade. Tratou-se de um projeto de entrevista, onde foi absorvido dos entrevistados tudo o que eles pensavam a respeito do ensino em si tanto na visão do professor como na do aluno. Após a coleta de dados foi feito um estudo e comparação dos resultados, e levou-se em conta os professores e alunos mais visados para entender a relação do modo de ensino e aprendizagem. Estes dados buscaram a compreensão da gestão do conhecimento como impacto ou não na formação dos gestores na aplicação no ambiente organizacional (mercado).

A perspectiva de abordagem foi qualitativa, pois buscou conhecer e entender certos comportamentos adotados devido a uma realidade.

A metodologia utilizada foi a quantitativa e qualitativa, fundamentada na aplicação de questionários e entrevistas semi estruturadas.

Vergara (2005) destacou que são vários os tipos de pesquisa, com diferentes taxionomias. No entanto, o autor propôs dois critérios básicos. Foram eles: quanto aos fins e quanto aos meios. Quanto aos fins esta pesquisa foi descritiva, pois procurou demonstrar características específicas de uma determinada amostra. Quanto aos meios a pesquisa se classificou como estudo de caso e também bibliográfica como forma de compreender melhor o tema proposto.

A pesquisa foi realizada com os alunos e professores do curso de Administração da Faculdade Doctum de João Monlevade. Acreditou-se que esta população tornou possível verificar a utilização da Gestão do Conhecimento como prática na formação do gestor.

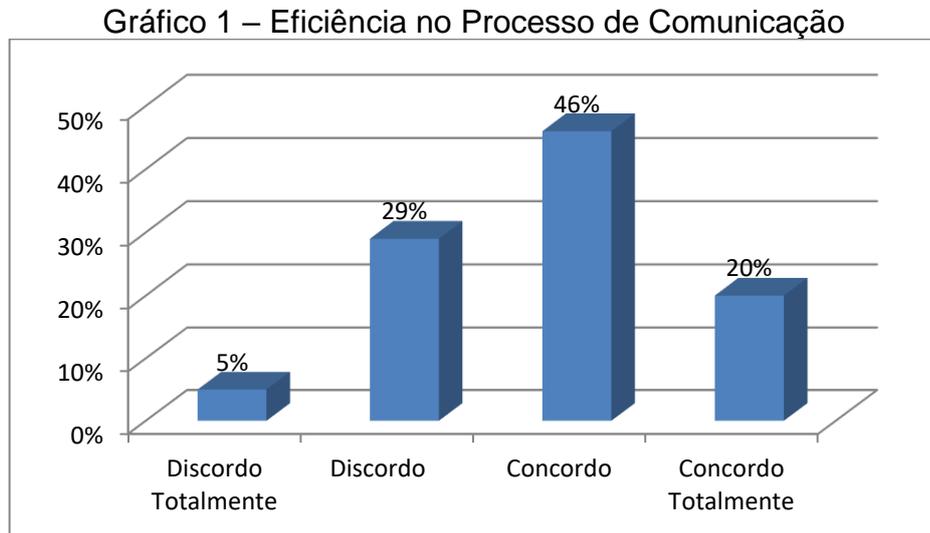
5 PESQUISA E ANÁLISE DE DADOS

Esta pesquisa foi realizada na Faculdade Doctum de João Monlevade onde foram entrevistados 112 alunos dos quais 46 são homens e 66 são mulheres, que variam do 1º ao 8º período do curso de Administração, e deste total 53% já ouviram falar em Gestão do Conhecimento e 47% não. Também foi aplicado um segundo questionário aos professores do curso de Administração da Faculdade Doctum de João Monlevade. Os professores em grande parte possuem formação em aAdministração ou Ciências Contábeis. Foram entrevistados 18 professores.

A – Análise dos dados do grupo de entrevistados com alunos

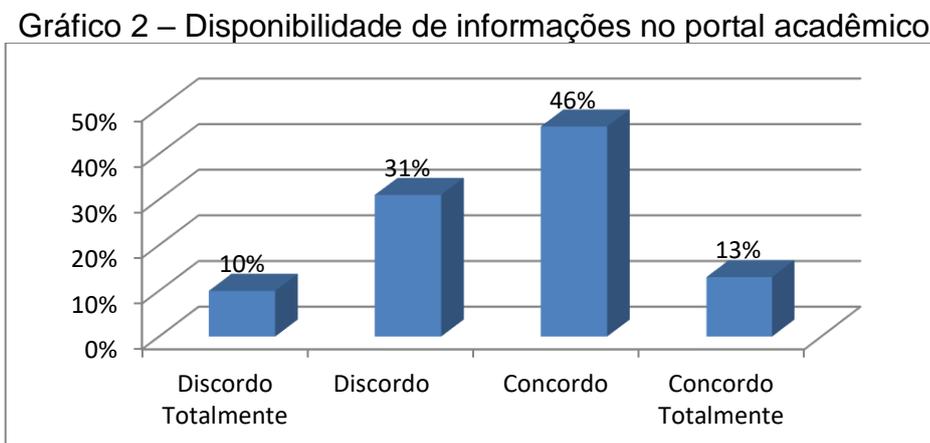
O Gráfico 1 demonstra a eficiência do processo de comunicação entre a faculdade e o aluno. Sabendo que é complexo compartilhar o conhecimento necessário para o bom andamento ao que tange a informações, recados, mudanças

de horário e outros. Vou então solicitado aos entrevistados que mensurassem a eficiência deste processo. Neste quesito é possível observar que somente 34% dos entrevistados demonstram não perceber o processo de comunicação como satisfatório.



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

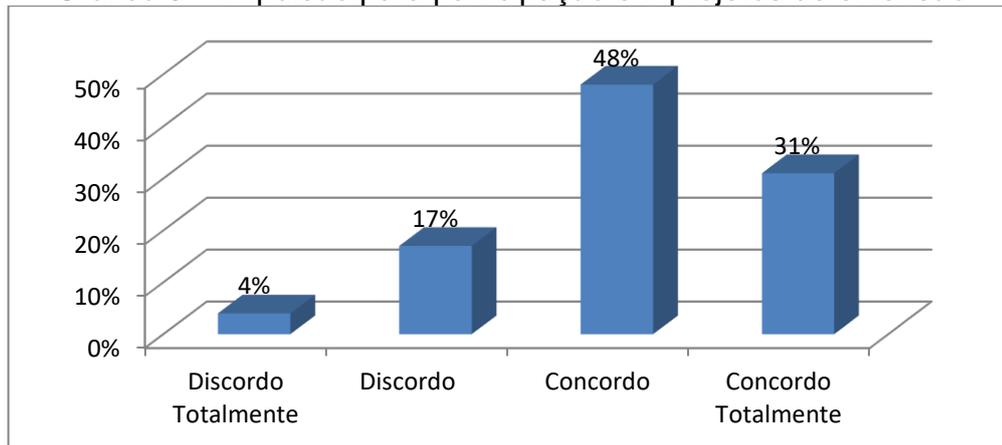
Um dos meios de atualização acadêmica é o portal do aluno. É neste instrumento que é possível ao aluno visualizar, notas, faltas, material de estudo e outros. Assim, o Gráfico 2 destaca a disponibilidade deste portal, pois o mesmo é viabilizado através de acesso pela internet. Nesta questão o entrevistado foi questionado sobre a disponibilidade não somente do sinal da internet, mas sim, sobre a disponibilização das informações do portal e percebe-se que 59% dos alunos percebem boa disponibilidade do sistema.



Fonte: Dados da Pesquisa (2017)

No Gráfico 3 é demonstrando a impulsão por parte da instituição para participação em projetos de extensão, fazendo com o que o aluno aplique e participe de atividades que vão além dos muros da faculdade. Neste quesito 79% dos entrevistados demonstram que esta motivação e ações existem e são eficientes.

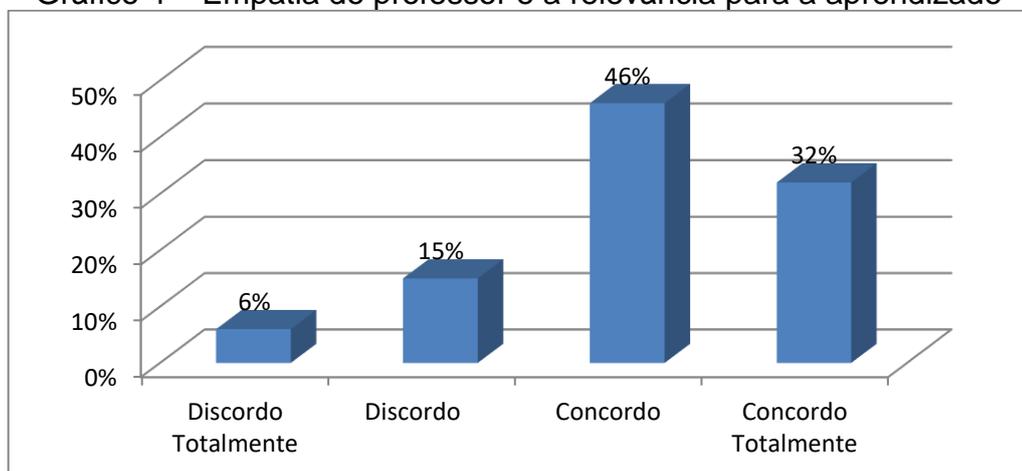
Gráfico 3 – Impulsão para participação em projetos de extensão



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Buscando compreender a construção do conhecimento através da gestão do conhecimento no processo que envolve aluno e professor. Buscou-se compreender até que ponto a empatia do professor pode influenciar no aprendizado do aluno. Para este quesito foi possível observar no Gráfico 4 que 78% dos entrevistados destacam que realmente a empatia favorece o processo de aprendizagem, sendo que pode ser observado, que a empatia do professor torna o ambiente favorável para a aprendizagem.

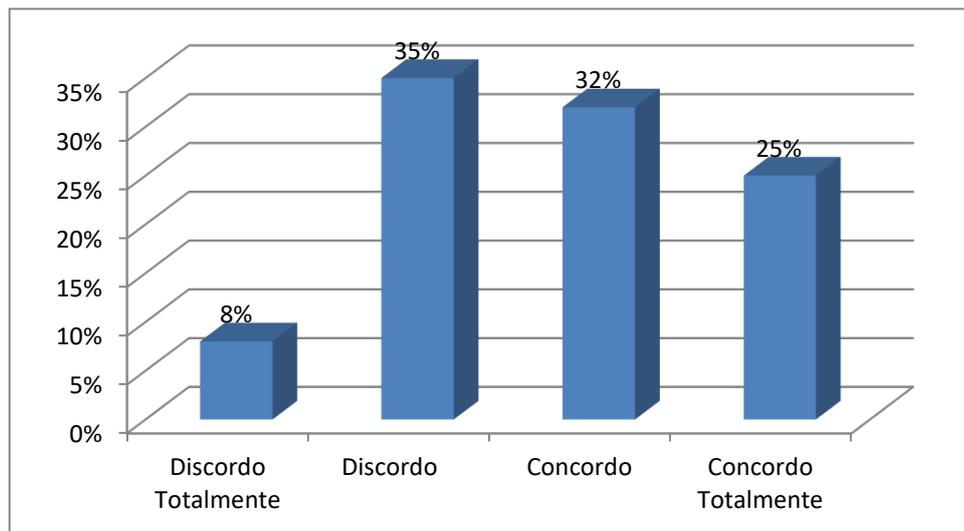
Gráfico 4 – Empatia do professor e a relevância para a aprendizagem



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Após compreender a relevância da empatia do professor no processo de construção do conhecimento, foi então questionado aos entrevistados sobre a sua percepção sobre o conhecimento demonstrado pelos professores. Foi analisado o quanto o aluno reconhece que o professor detém relevante conhecimento sobre a disciplina por ele lecionado. O Gráfico 5 destaca que 57% os alunos reconhecem que o professor detém conhecimento ideal para a disciplina pelo qual é responsável.

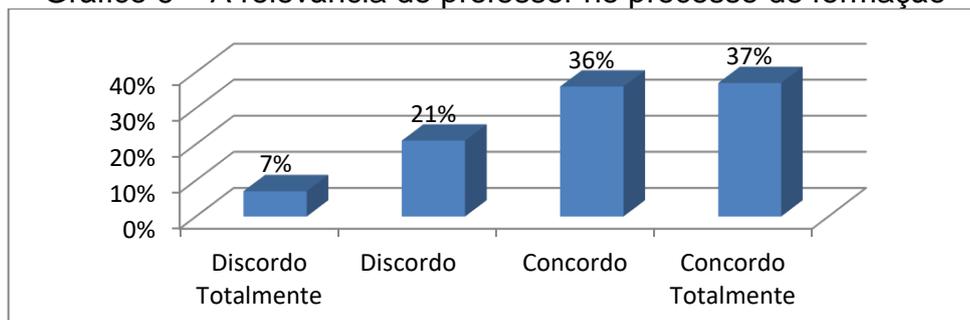
Gráfico 5 – Percepção quanto o conhecimento do professor



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

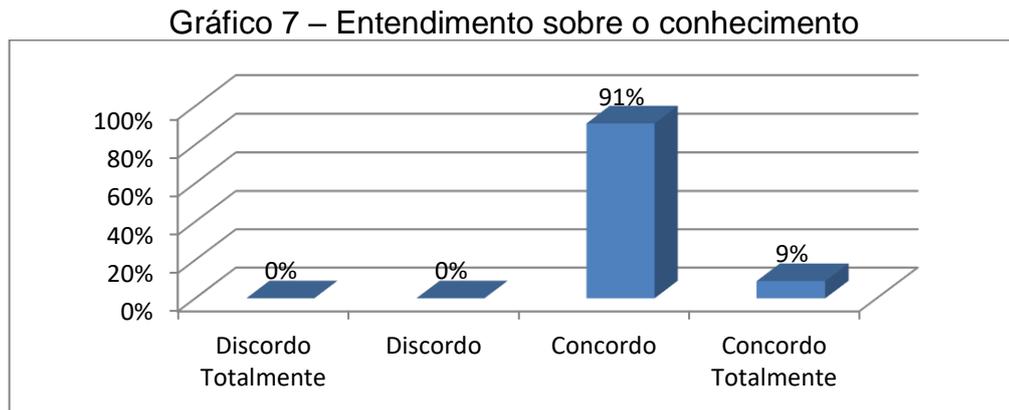
Ao compreender a percepção do aluno quanto ao conhecimento formal, foi procurou-se compreender o entendimento do aluno quanto a impacto do professor em sua vida acadêmica, e o quanto isso impacta na sua formação como profissional e como cidadão. Foi então observado, conforme demonstrado no Gráfico 6 que 73% dos entrevistados percebem o professor como relevante impactador no seu processo de formação.

Gráfico 6 – A relevância do professor no processo de formação



Fonte: Dados da pesquisa (2017)

Em sentido mais amplo foi questionado aos entrevistados o seu grau de concordância para o conhecimento como um diferencial e um valor para o profissional e cidadão de maneira mais ampla. Neste sentido, foi possível constatar que 100% dos entrevistados, conforme apresentado no Gráfico 7, compreendem o conhecimento como o real fator de valor para o profissional e cidadão.

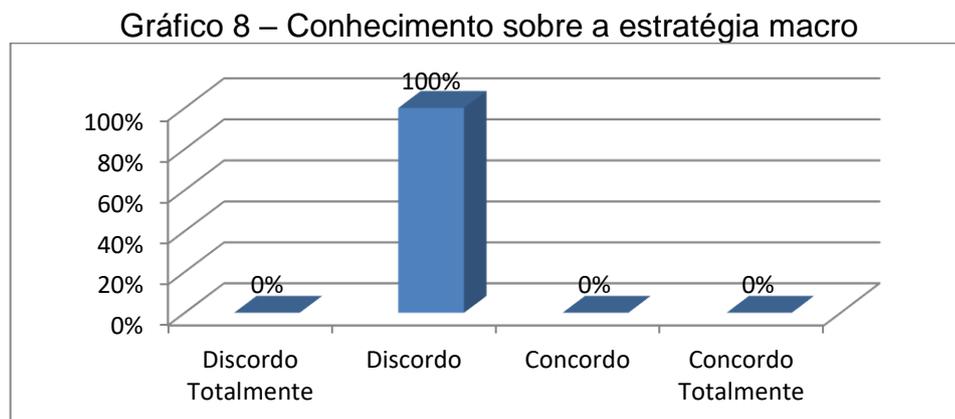


Fonte: Dados da Pesquisa (2017)

Ressalta-se que os entrevistados compreendem o conhecimento como um diferencial na sua formação acadêmica, impactando assim diretamente na sua atuação como profissional no mercado de trabalho.

B – Análise de dados da entrevista com os professores

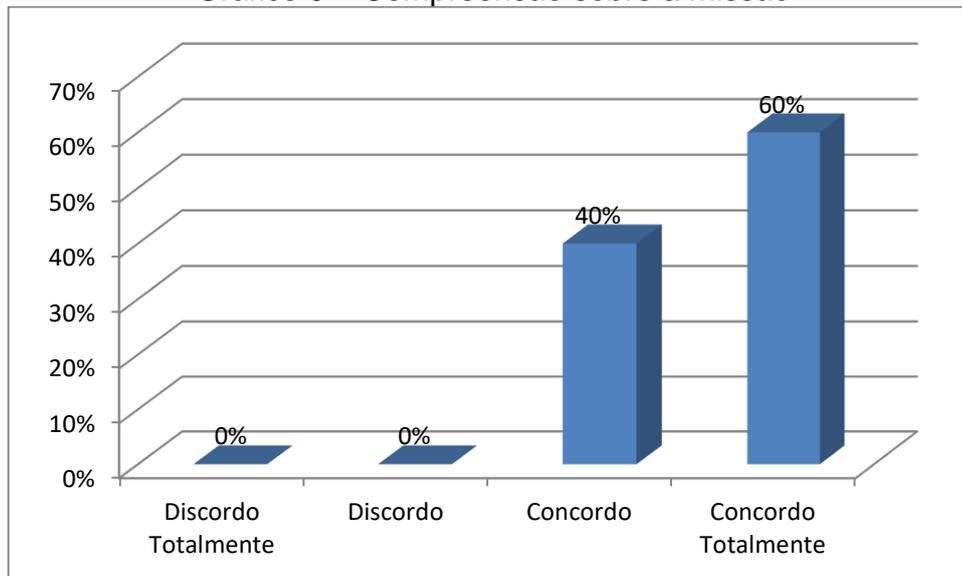
O Gráfico 8 destaca se o professor entrevistado conhece a macro estratégia da faculdade. Pode-se com este gráfico perceber se os professores não estão alinhados com a Visão e a Estratégia. No gráfico abaixo se revela que 100% dos profissionais se sentem desinformados quanto as diretrizes da Rede.



Fonte: Dados da Pesquisa (2017)

Os entrevistados foram questionados se conhecem e compreendem a missão da faculdade. O Gráfico 9 mostra um pouco da Cultura Organizacional da Rede onde os professores manifestam se estão por dentro de suas tarefas, obrigações e se sentem a vontade no ambiente profissional. Foi revelado que 100% dos profissionais possuem conhecimento do seu dever como profissional e sentem que suas idéias são valorizadas.

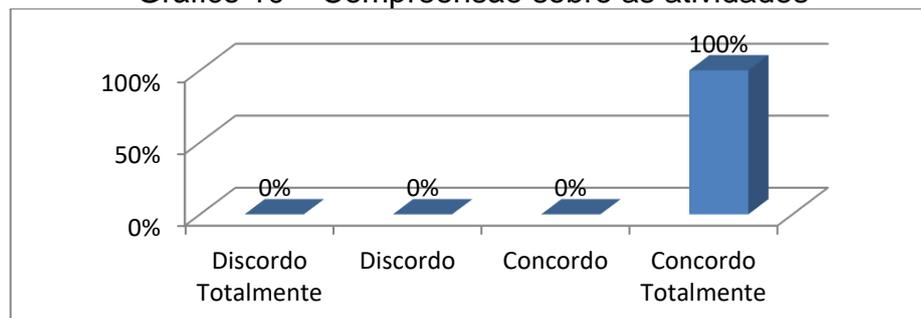
Gráfico 9 – Compreensão sobre a missão



Fonte: Dados da Pesquisa (2017)

Foi analisado, através do Gráfico 9, se o entrevistado compreende a relevância e quais as atividades devem ser executadas, sendo estas as atividades inerentes à sua função. Pode ser analisado que 100% dos professores afirmam que compreendem o seu papel específico de educador e suas atividades a serem realizadas.

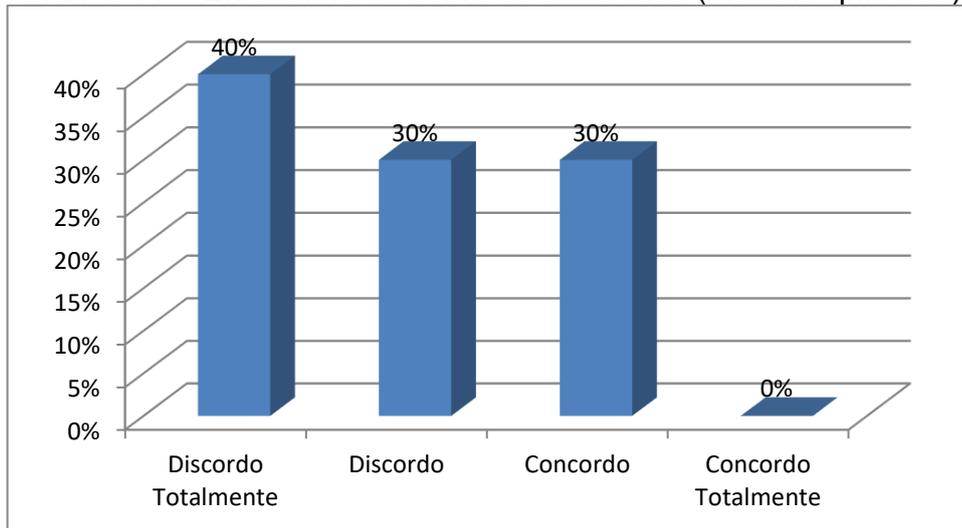
Gráfico 10 – Compreensão sobre as atividades



Fonte: Dados da Pesquisa (2017)

A utilização de equipe multidisciplinar para realização de atividades, projetos e outros, foi analisado através do Gráfico 11. É possível observar que 70% dos professores discordam que existem os suportes dessas equipes para a realização das atividades.

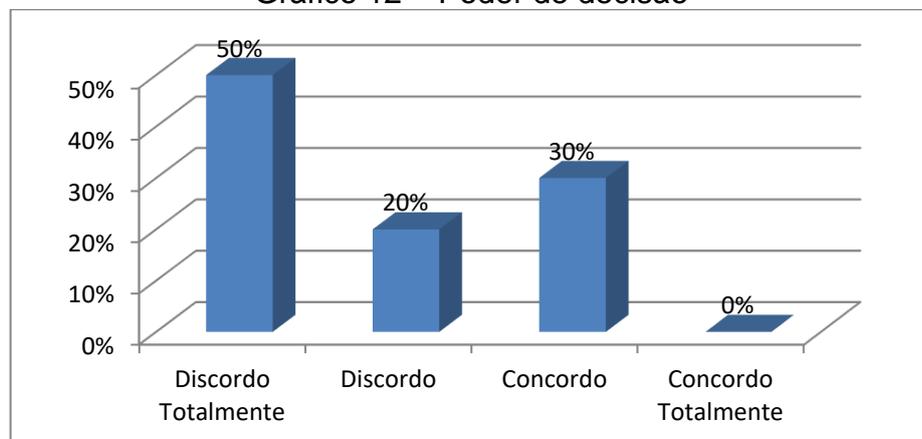
Gráfico 11 – Entendimento sobre as atividades (Multidisciplinares)



Fonte: Dados da Pesquisa (2017)

Os entrevistados foram também questionados sobre o poder de decisão dentro da organização, demonstrando através do gráfico 12 as limitações deste tema, onde 70% dos entrevistados discordam ter algum poder de decisão dentro da Rede além de suas atribuições.

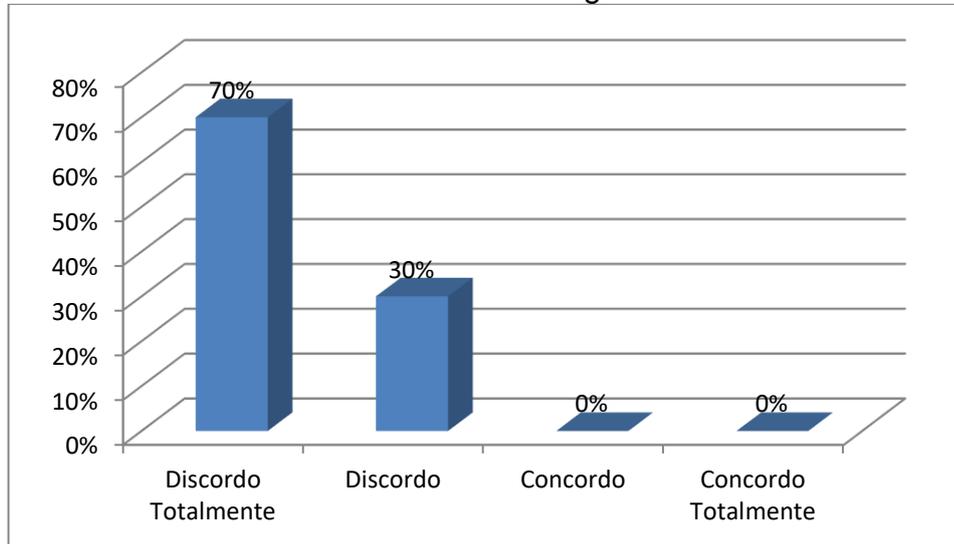
Gráfico 12 – Poder de decisão



Fonte: Dados da Pesquisa (2017)

Ao ser questionado sobre a organização ser ou não burocrática, foi possível verificar a compreensão de que 100% dos entrevistados entendem que a Rede é sim burocrática em seus processos, conforme é demonstrado no Gráfico 13.

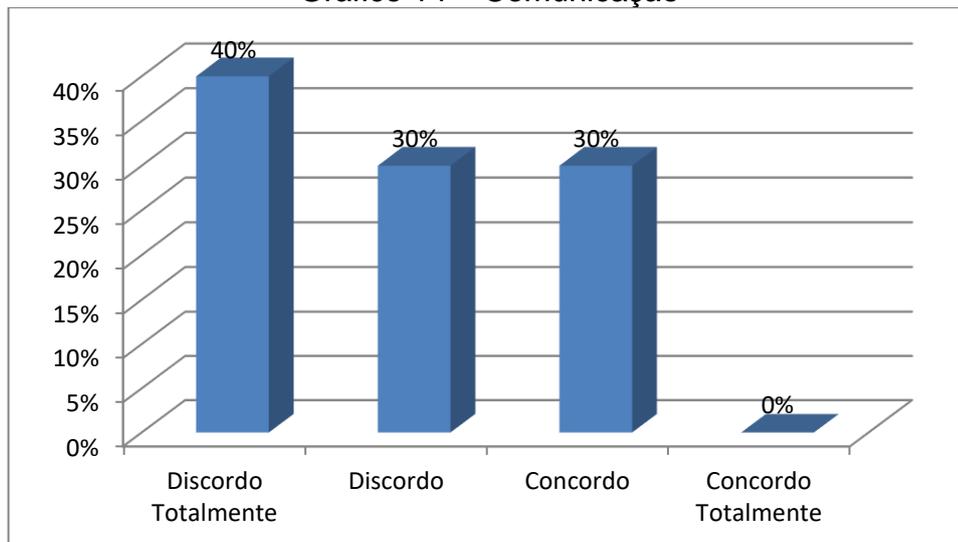
Gráfico 13 – Burocracia organizacional



Fonte: Dados da Pesquisa (2017)

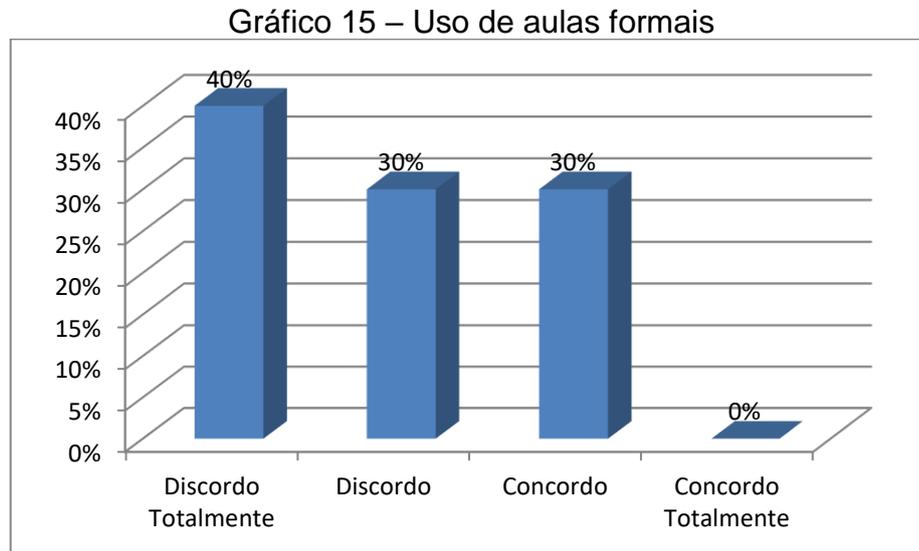
Os entrevistados foram questionados sobre a fluência da comunicação, buscando compreender se a comunicação flui de maneira positiva ou não. O Gráfico 14 destaca os resultados, onde se percebe que 70% dos professores concordam que a comunicação não ocorre de maneira eficiente, ou seja, não facilita o ensino.

Gráfico 14 – Comunicação



Fonte: Dados da Pesquisa (2017)

Aos entrevistados foi questionado sobre a necessidade de utilizar da aula formal ou não, como meio de construção do conhecimento, onde o Gráfico 15 podemos ver que 70% dos professores não necessitam que todas as aulas sejam formais.



Fonte: Dados da Pesquisa (2017)

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo foi elaborado com o intuito inicial de compreender como a informação e o conhecimento podem influenciar na formação de gestores do curso de Administração da Faculdade Doctum. As pesquisas foram aplicadas a 112 alunos e 18 professores da Faculdade Doctum buscando saber como e porque o ensino, a comunicação e o conhecimento interferem positiva ou negativamente na formação profissional dos alunos do Campus de João Monlevade.

A pesquisa proporcionou uma visão geral das duas partes para saber o possível motivo do êxito ou da falta dele na hora de formar administradores, onde é que a Gestão do Conhecimento atua e onde estão as deficiências e os acertos durante este processo. Ao final desta pesquisa foi possível analisar que a maioria dos alunos estão parcialmente de acordo com a estrutura da Rede no que diz respeito a comunicação e ao incentivo a atividades extracurriculares e concordam que a comunicação da estrutura e eventos promovidos pela rede, num âmbito geral, estão atualizados.

Os alunos destacam que o professor interfere e muito no seu processo de formação uma vez que o docente se torna seu exemplo de profissional quando transmite empoderamento da sua profissão e não necessita de formalidades o tempo todo para transmitir o conhecimento adquirido. Faz-se clara a preferência por esse perfil de professor e que a confiança e empatia impactam muito para melhor facilitar a aprendizagem, já que empatia é se identificar com a pessoa ou com a forma de trabalho ou ação.

Em contra partida o processo de conhecimento é interrompido quando o corpo docente em si não se sente seguro nem norteado pela organização, uma vez que não se tem conhecimento de todas as diretrizes e não se criou uma cultura de trabalho em equipe e não possuem autonomia para questões que vão além da sala de aula. Apesar de em alguns casos terem suas ideias ouvidas, colocá-las em prática é muitas vezes um desafio pela falta de equipes multidisciplinares que ajudariam no compartilhamento do conhecimento. Todo este cenário por vezes inviabiliza o êxito da comunicação entre alguns profissionais e alunos, levando a entender o porquê alguns alunos não sentem retorno nem prazer em absorver determinadas disciplinas.

Em geral, conclui-se que os alunos contam com a estrutura de comunicação que esperam e desejam receber confiança e dinamismo da parte dos professores, mas que o corpo docente ainda está se sentindo preso em alguns âmbitos, o que acaba inviabilizando o maior índice de conhecimento absorvido com maiores e melhores resultados.

Muitas vezes a cultura organizacional da empresa tem conseqüências que vão além dos conflitos administrativos e impactam sim na formação de profissionais confiantes e preparados para o mercado de trabalho tão competitivo.

Como sugestão para a faculdade, baseado no resultado da pesquisa pode-se gerar a hipótese de que falta por parte da rede uma maior atenção ao ensino no âmbito pedagógico e reconhecer que os profissionais tem conhecimento técnico, mas que os mesmos precisam de base pedagógica para que o ensino flua de forma mais completa e que os mesmos saibam lidar com os desafios não somente do mercado, mas das salas de aula.

Treinamentos, formações, reuniões e capacitações podem ser a chave para que não haja simples transferências de conhecimento e sim construção do mesmo.

GESTION DES CONNAISSANCES: une analyse de l'information et des connaissances dans la formation des gestionnaires du cours d'administration du réseau João Monlevade Doctum

SOMMAIRE

Comment les informations et les connaissances peuvent-elles influencer la formation des administrateurs du cours Doctum Network Administration? Le présent travail est basé sur la recherche qui cherche à comprendre comment la gestion des connaissances utilisées par la faculté du réseau Doctum de João Monlevade influe sur la formation positive ou négative des professionnels de la région sur le marché du travail, c'est-à-dire en dehors du milieu éducatif. La recherche a cherché à absorber au maximum l'importance de l'influence d'un enseignant et le dévouement de l'étudiant lorsque les portes de l'université sont fermées et que les portes s'ouvrent dans le nouvel emploi ou entreprise à entreprendre. Il cherche également à montrer que la connaissance n'est pas quelque chose acquise d'un moment à l'autre et n'est pas entièrement le résultat de lectures et de formules, mais elle est basée sur des expériences de vie, des découvertes, des perceptions, des échanges, à partir de la naissance de l'individu à la À ce moment, il peut assimiler tout et transformer l'information recueillie en connaissance pour être divisée et internalisée

Mots-clés: information. Connaissance. Influence.

REFERÊNCIAS

ARGYRIS, Chris. et al. **Gestão do Conhecimento**: Harvard Business Review. 4. ed. Rio de Janeiro: Campus Ltda, 2000. 204p. Tradução Afonso Celso da Cunha Serra.

ALVES, Andréa Teixeira et al. **Gestão Estratégica da Informação, do Conhecimento e das Competências no Ambiente Educacional**: Vencendo Desafios na Busca de Novas Oportunidades de Aprendizado, Inovação e Competitividade. Curitiba: Juruá Editora, 2008. 151 p.

CORRENTE, Klever. **Os tipos de conhecimento: Explícito e Tácito**. 2016. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/academico/os-tipos-de-conhecimento-explicito-e-tacito/99280/>>. Acesso em: 09 mai. 2017.

DIAS, Fernanda. **O desenvolvimento cognitivo no processo de aquisição de linguagem**. 2010. 13 f. Monografia (Especialização) - Curso de Psicopedagogia, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – Pucrs., Rio Grande do Sul, 2010. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/letronica/article/viewFile/7093/5931>>. Acesso em: 16 maio 2017

DRUCKER, Peter F. et al. **Gestão do Conhecimento**: Harvard Business Review. 4. ed. Rio de Janeiro: Campus Ltda, 2000. 205 p. Tradução Afonso Celso da Cunha Serra.

GOLDMAN, Fernando. **O que são conhecimentos explícito e tácito?** 2011. Disponível em: <<http://www.baguete.com.br/artigos/939/fernando-goldman/08/02/2011/o-que-sao-conhecimentos-explicito-e-tacito>>. Acesso em: 09 mai. 2017.

MENDES, Alexandre. **Conhecimento tácito e explícito**. 2005. Disponível em: <<https://imasters.com.br/artigo/3599/gerencia-de-ti/conhecimento-tacito-e-explicito?trace=1519021197&>>. Acesso em: 09 maio 2017.

MESSIAS, Lucilene Cordeiro da Silva. **Informação**: um estudo exploratório do conceito em periódicos científicos brasileiros da área de Ciência da Informação. 2005. 206 f. Monografia (Especialização) - Curso de Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista Faculdade de Filosofia e Ciências Campus de Marília, Marília, 2005. Disponível em: <<https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos->

Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/messias_lcs_me_mar.pdf>. Acesso em: 09 maio 2017.

NONAKA, Ikujiro et al. **CRIAÇÃO DE CONHECIMENTO NA EMPRESA: Como as Empresas Japonesas Geram a Dinâmica da Inovação**. 20. ed. Rio de Janeiro: Campus Ltda, 1997. 358 p. Tradução de: Ana Beatriz Rodrigues, Priscilla Martins Celeste.

QUINN, James Brian et al. **Gestão do Conhecimento**: Harvard Business Review. 4. ed. Rio de Janeiro: Campus Ltda, 2000. 204 p. Tradução de: Afonso Celso da Cunha Serra.

SILVA, Sérgio Luis da. **Gestão do Conhecimento**: Uma revisão crítica orientada pela abordagem da criação do conhecimento. 2014. 9 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Engenharia de Produção, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a15v33n2.pdf>>. Acesso em: 26 mar. 2017.

STEWART, Thomas A.. **A Riqueza do Conhecimento**: O Capital Intelectual e a Organização do Século XXI. Rio de Janeiro: Campus Ltda, 2002. 517 p. Afonso Celso da Cunha Serra.

PACHECO, Fábio Isacksson; SOUZA, Kamilo; CITÓ, Priscila Moraes. **Gestão do Conhecimento**. 2016. 5 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Ceap, Amapá, 2016. Disponível em: <<http://www.ceap.br/artigos/ART05102011172353.pdf>>. Acesso em: 21 maio 2017

NIETZSCHE, Friedrich. **A GERAÇÃO, DIFUSÃO E ALAVANCAGEM DO CONHECIMENTO**. 2006. Disponível em: <<http://br.monografias.com/trabalhos3/gestao-conhecimento/gestao-conhecimento3.shtml>>. Acesso em: 21 maio 2017.

APÊNDICE A – FORMULÁRIO DE PESQUISA ALUNO

Você está convidado(a) a responder este questionário **anônimo** que faz parte da coleta de dados da pesquisa **GESTÃO DO CONHECIMENTO: Uma análise da informação e do conhecimento na formação de gestores do curso de administração da Rede Doctum de João Monlevade**, desenvolvido sob responsabilidade da aluna Paloma Caroline Gomes da Silvae orientação da profa Rúbia Fraga, da Faculdade Doctum de João Monlevade

PESQUISA ALUNO

Assinale apenas uma alternativa de acordo com as suas características pessoais e de ensino:

- a) Graduação em:
 Administração
 RH
- b) Gênero
 Masculino
 Feminino
- c) Período atual:
 1º
 2º
 3º
 4º
 5º
 6º
 7º
 8º
- d) Você já ouviu falar em Gestão do Conhecimento?
 Sim
 Não

Assinale as alternativas conforme o seu grau de concordância para as afirmativas. Considere **1** Discordo Totalmente, **2** Discordo, **3** Concordo e **4** Concordo Totalmente

	1	2	3	4
A Faculdade divulga o calendário de eventos acadêmicos.				
A Faculdade possui canais de comunicação com os alunos e este canal é eficiente				
O processo de comunicação pode ser considerado eficiente na Faculdade.				
O portal acadêmico está sempre disponível para acompanhamento das atividades acadêmicas.				
A internet é disponibilizada pela Faculdade de forma eficiente.				
A internet é relevante para realização dos seus estudos acadêmicos				
A infraestrutura da biblioteca é favorável ao Ensino e a Pesquisa.				

A infraestrutura do laboratório é favorável ao Ensino e a Pesquisa.				
As ementas das disciplinas são claras e eu as conheço				
Os conteúdos são ministrados pelos docentes de acordo com o plano de ensino.				
Os professores incentivam o desenvolvimento de TCC (Trabalho de Conclusão de Curso) como forma de conclusão do curso de Ensino de graduação.				
Os estágios supervisionados oferecem oportunidades de participação do estagiário nos projetos de ensino, pesquisa e extensão.				
Eu compreendo a diferença entre Ensino, Pesquisa e Extensão				
A Faculdade estimula atividades extensionistas como instrumento de intervenção na realidade (ações sociais, oficinas culturais, lazer, entre outros).				
O conhecimento compartilhado pelos docentes tem como foco a realidade brasileira.				
Em grande parte aprendo melhor quando tenho empatia com o professor que leciona a disciplina				
Tenho muitos professores que me parecem conhecer muito sobre o tema de sua disciplina, no entanto também possuem muita dificuldade didática				
O uso de exemplos práticos é a melhor forma de fixar o conhecimento que está sendo construído em sala				
Os métodos utilizados em sala (data show, estudo de caso, exercício prático) precisam ser diversificados para de fato prenderem a atenção do aluno				
O professor que mais marcou minha vida na faculdade até este momento é aquele que contribuiu com minha formação como ser humano e não com o conhecimento formal				
Para mim o título de “melhor professor” vai para o professor que associa conhecimento formal da disciplina e também companheirismo com os alunos				
Para mim o título de “melhor professor” vai para o professor que demonstra que “conhece muito”				
Acredito que o conhecimento é realmente um diferencial entre as pessoas (no ambiente de faculdade e/ou no ambiente extra os muros da faculdade)				
Entre disciplinas exatas e humanas, tenho mais facilidade com as exatas				
Entre disciplinas exatas e humanas, tenho mais facilidade com as humanas				

APÊNDICE B – FORMULÁRIO DE PESQUISA PROFESSOR

Você está convidado(a) a responder este questionário **anônimo** que faz parte da coleta de dados da pesquisa **GESTÃO DO CONHECIMENTO: Uma análise da informação e do conhecimento na formação de gestores do curso de administração da Rede Doctum de João Monlevade**, desenvolvido sob responsabilidade da aluna Paloma Caroline Gomes da Silvae orientação da profa Rúbia Fraga, da Faculdade Doctum de João Monlevade

Assinale as alternativas conforme o seu grau de concordância para as afirmativas. Considere **1** Discordo Totalmente, **2** Discordo, **3** Concordo e **4** Concordo Totalmente

Visão e estratégia	A macro estratégia da faculdade é conhecida por todos				
	A direção da faculdade define metas e objetivos				
	A faculdade apresenta metas urgentes sempre que necessário				
	As diretrizes operacionais para ensino são divulgadas aos professores				
	As diretrizes operacionais para pesquisa são divulgadas aos professores				
	As diretrizes operacionais para extensão são divulgadas aos professores				
Cultura Organizacional	A missão da faculdade é divulgada e conhecida por todos os professores				
	Os professores têm orgulho de fazerem parte da faculdade				
	Todos possuem conhecimento de suas tarefas				
	Eu compreendo claramente a diferença entre Ensino, Pesquisa e Extensão.				
	Os professores buscam atender à faculdade não somente na sua área de atuação				
	Novas idéias são valorizadas pela faculdade				
Estrutura	As atividades, muitas vezes, são realizadas por equipes multidisciplinares				
	Ocorrem reuniões informais para discutir problemas de trabalho				
	Os professores podem tomar decisões fora de suas atribuições				
	A burocracia é mínima				
R. H	O processo de seleção dos professores é público				
	Existe planejamento de carreira				
	Os cargos tem atribuições descritas				
	Os treinamentos solicitados atendem a demanda da área				

Sistema Inform.	A comunicação flui de maneira eficiente				
	Os professores tem acesso às informações relevantes				
	Os sistemas de informações disponíveis (email, adx, portal, etc) são relevante para a realização de suas atividades				
	Todos os professores tem acesso à internet				
Práticas de GC	A faculdade adota indicadores de resultados				
	A faculdade avalia o conhecimento gerado a partir do ensino				
	A faculdade avalia o conhecimento gerado a partir da pesquisa				
	A faculdade avalia o conhecimento gerado a partir da extensão				
	Os resultados são comunicados à comunidade acadêmica.				
Práticas	Na minha disciplina as aulas precisam ser formais, para que seja possível a construção do conhecimento em sala				
	Acredito que tenho MUITA facilidade de passar meus conhecimentos aos alunos				
	As avaliações formais (provas) são uma maneira indispensável de mensurar a aprendizagem do aluno				
	Não é necessário a empatia entre aluno e professor como meio de facilitar o processo de aprendizagem				