

RESUMO

O uso sistemático do conhecimento na sociedade moderna suscitou a necessidade de se gerenciar tais conhecimentos, surgindo então, a Gestão do Conhecimento (GC), que teve início nos anos 90 entre os pesquisadores de Ciência e Tecnologia, conquistando a fama de um dos assuntos mais políticos e essenciais dentro das organizações. A Gestão do Conhecimento (GC) surge para reparar prejuízos anteriores ao mesmo tempo em que busca alcançar uma política de segurança contra a perda de memória organizacional. A partir de ações que visem estimular o conhecimento é possível perceber quais as áreas em que o conhecimento não está sendo devidamente aproveitado ou percebido ao mesmo tempo em que se gera uma fonte ou documentação de atitudes ou casos de sucesso contra a perda de memória no futuro. As atividades relacionadas à gestão do conhecimento deverão conter no seu ciclo as três etapas: geração, codificação e transferência de conhecimento. O intercâmbio do conhecimento deverá ser estimulado e gerido de maneira eficaz visando promover espaço ao surgimento da criatividade e do aprendizado organizacional. Observa-se, também, que o profissional de secretariado, principalmente nas últimas décadas, assume outra imagem nas organizações. Ele exerce inúmeras funções, deixou de ser executor de tarefas para exercer funções criativas, com capacidade de opinar e decidir, tem características de gestor porque se envolve com os resultados esperados pela empresa ou pela organização onde atua, participa de processos que são etapas para atingir resultados planejados. Devido essa mudança do perfil profissional do secretário, faz-se necessária a utilização da Gestão do Conhecimento (GC) na execução de suas atividades e observá-lo, também não apenas como recursos humanos, mas visualizá-lo como capital humano dotado de conhecimentos adquiridos ao longo de sua vida pessoal e profissional. O ambiente escolhido para a realização deste estudo foi o Centro de Ensino de uma Instituição de Ensino Superior (IES), localizada em João Pessoa – PB. Esta monografia tem como objetivo avaliar as práticas de Gestão do Conhecimento (GC), no desenvolvimento das atividades profissionais dos secretários desse Centro. Neste estudo, foi adotada uma abordagem quantitativa por meio de análises descritivas, tomando por base a aplicação do modelo de Gestão do Conhecimento proposto por Nonaka e Takeuchi (2008), no desenvolvimento das atividades profissionais dos secretários. Inicialmente, os dados foram sistematizados de modo a ser possível seu tratamento. O instrumento de pesquisa utilizado foi um questionários, com questões referentes as atividades profissionais de secretariado dentro das práticas e utilização da gestão do conhecimento. Para a construção do questionário adotou-se a escala de Likert, para medir a opinião dos pesquisados. Diante das análises realizadas, pôde-se observar pontos importantes referentes à temática estudada, são eles: Cultura organizacional; Aprendizado contínuo; Ascensão profissional; Atividades profissionais; Técnicas secretariais; Acesso rápido a informação, dentre outros. Por fim, as atividades ligadas à gestão do conhecimento são aquelas que de alguma forma têm como objetivo a produção antecipada ou posterior de algum ativo a ser utilizado nos demais processos organizacionais.

Palavras-chave: Gestão do Conhecimento. Profissional de Secretariado. Instituição de Ensino Superior.