

# COMO ADMINISTRAR CONHECIMENTO

Ideias para você gerenciar seu tempo e sua Vida





As últimas décadas trouxeram grandes revoluções e evoluções para a humanidade. A Revolução da Internet mudou completamente a forma como trabalhamos. Antigamente, o telex era uma das poucas formas para trocar informações. Hoje, em segundos, você recebe um e-mail. A Globalização aproximou os países e acelerou as mudanças. A tecnologia gerou tantas inovações que é impossível acompanhar as novidades que surgem diariamente.

Paralelo a todas essas mudanças e inovações, surgem sinais de uma nova ordem: uma Sociedade do Conhecimento, onde a gestão dos recursos de conhecimento se tornam vitais para os negócios e para as pessoas. O trabalho manual dá lugar ao trabalho intelectual. De acordo com o *The Economist* (1º de novembro de 2001), a porcentagem de trabalhadores fazendo trabalho manual nos Estados Unidos caiu de 70% em 1900, para 35% em 1950 e 15% em 2000.

Essa nova sociedade determina a necessidade do perfil de um profissional que busque dados e informações para transformar em conhecimento, de forma a gerar valores e resultados para sua empresa, sua carreira e sua vida. Podemos afirmar que o conhecimento precisa ser gerenciado, pois ele é a nova moeda do século XXI.

E podemos então, a partir daí, definir Gestão do Conhecimento como a adoção de técnicas e estratégias estruturadas que nos permitem organizar, recuperar, compartilhar e armazenar esse conhecimento. O objetivo principal da Gestão do Conhecimento é aumentar a produtividade deste novo perfil de trabalhador, que vai muito além de armazenar dados ou informações. É um processo humano, vivo e dinâmico.

Gostaria de saber como anda a gestão do seu conhecimento pessoal? Abaixo você tem um teste simples que permitirá identificar em que nível você se encontra.

# Teste:

## Qual seu nível de gestão de conhecimento?

Responda às perguntas abaixo, levando em consideração o seu grau de concordância com a pergunta:

Pergunta	Não	Às Vezes	Sim
Os livros que leio , interessantes e importantes, são resumidos ou catalogados, de forma que eu possa reaproveitar o conhecimento que absorvi com a leitura?			
Possuo um local que centraliza todo o conhecimento, informações e dados aos quais tenho contato em meu dia a dia?			
Consigo localizar as informações que preciso em menos de 5 minutos?			
Consigo facilmente compartilhar o conhecimento que tenho armazenado quando alguém solicita ou precisa?			
Meu departamento ou empresa possui uma forma organizada para gerenciar e compartilhar o conhecimento?			
Armazeno meus e-mails importantes de forma que possam ser recuperados facilmente?			
Antes de tomar decisões, costumo consultar minha base de conhecimentos armazenados, para uma decisão mais acurada?			
Sinto-me mais produtivo por ter uma forma organizada de armazenar, recuperar e compartilhar meu conhecimento?			

Some os valores conforme suas respostas, utilizando a seguinte escala:

Nunca - 1 ; Às Vezes - 2 ; Sempre - 3 e veja seu resultado:

**Até 10 pontos** - Você não possui uma estratégia de organização do seu conhecimento. Isso pode levá-lo a perder tempo diariamente na localização de informações e ainda não aproveitar todo o conhecimento que você absorveu de forma eficiente. É necessário que você adote as técnicas de gestão de conhecimento pessoal, para melhorar sua produtividade.

**Até 18 pontos** - Você tem bons hábitos de gerenciamento do conhecimento, com algumas medidas simples você poderá ter ainda mais resultados e ser mais produtivo.

**Acima de 19 pontos** - Parabéns! Você parece ter uma boa estratégia para gerenciar o conhecimento que possui. Espero que este artigo possa trazer algumas dicas para melhorar ainda mais a sua performance.

## Qual a origem do seu conhecimento?

De acordo com o dicionário Aurélio, conhecimento é: “ato ou efeito de conhecer. Informação ou noção adquiridas pelo estudo ou pela experiência”. Gosto de sintetizar conhecimento como experiência de vida e capacidade de discernimento que transformam dados em informações, necessidades em ação, com base em informações anteriores.

O seu conhecimento é basicamente a transformação das informações que você absorve diariamente somadas a sua experiência de vida. Estas informações vêm das mais variadas fontes: Internet, revista, jornal, pessoas, cursos, televisão, livros, etc.

Não existe uma ordem perfeita para a criação do conhecimento. O conhecimento pode surgir de um insight, pode ser baseado em alguma informação, pode ser interpretado após a releitura de uma informação recuperada, pode ser adquirido observando-se outras pessoas, etc. Enfim, existem diversas formas do conhecimento surgir.



## Gestão do Conhecimento Pessoal

Administrar esse conhecimento pessoal é algo essencial, que muitas vezes só é percebido quando você sabe que conhece algo, mas não consegue se lembrar onde o adquiriu e como recuperar este conhecimento.

Vamos supor que você leu em uma revista um artigo interessante. Após a leitura, guardou-a em seu armário de revistas. Alguns meses depois, seu chefe solicita um trabalho que precisa de dados e informações. Você lembra que leu algum artigo sobre o assunto, mas não sabe direito onde e nem quando. O próximo passo neste cenário é vê-lo com uma escada e uma pilha de revistas reviradas até encontrar o que deseja. E lá se vão alguns minutos ou horas preciosas do seu dia.

Em nossos seminários sobre produtividade pessoal, é comum as pessoas afirmarem que gastam muito tempo localizando informações. Uma pesquisa comprovou que as pessoas gastam em média 40 minutos com esta tarefa por dia.

A gestão do seu conhecimento pessoal é composta basicamente por 3 etapas: capturar (armazenar o conhecimento de forma a não ser perdido); taxonomizar (classificar o conhecimento); recuperar (reutilizar e pesquisar o conhecimento quando necessário). Estarei sintetizando algumas técnicas neste artigo. Para maiores informações consulte o capítulo sobre Organização no livro A Tríade do Tempo, Editora Campus.

# Iniciando a sua Gestão de Conhecimento Pessoal

## Passo 1 - Crie Categorias Taxonomia Pessoal

Esse conceito explica que você deve ter um mapa de categorias, com os principais itens da sua vida. Este mapa servirá para classificar todo e qualquer tipo de informação. A recomendação é que o aplique a todos os níveis de sua organização: física (armários, gavetas, pastas, etc), lógico (computador) e do conhecimento.

Veja a taxonomia abaixo. Você poderia, por exemplo, ter uma pasta azul chamada “Marketing”, guardada na primeira gaveta do seu armário, para armazenar informações e conhecimentos de artigos de marketing. Toda vez que fosse armazenar alguma informação sobre Marketing faria automaticamente nesse repositório.

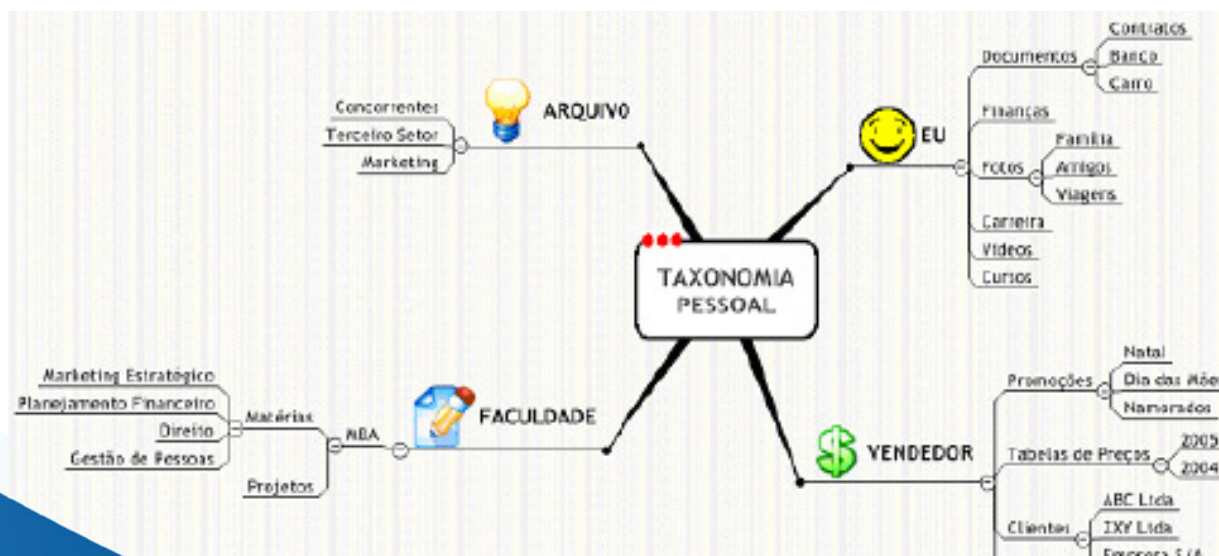
## Conhecimento (KBASE)

O próximo passo para gerenciar seu conhecimento e o mais fundamental de todos é ter um repositório de informações. Eu chamo esse repositório de KBASE - Base de Conhecimento, em homenagem à base de conhecimento do suporte técnico da Microsoft na Internet (que é muito precisa e eficiente, reconhecida inclusive pelos concorrentes, e que já me salvou muitas vezes!).

Essa base de conhecimento conterá artigos, informações, imagens, textos, formulários com resumo de informações, anotações, etc. Aqui convém fazer um comentário: você não precisa ter a informação propriamente dita na base, não há necessidade de sair rasgando suas revistas ou livros, basta utilizar um formulário que contenha a referência para a informação, que mencione o tipo de informação, data, fonte, palavras chave e, principalmente, onde esta pode ser recuperada. (estes formulários podem ser baixados gratuitamente no site [www.maistempo.com.br](http://www.maistempo.com.br))

## Passo 2 – Sua Base de

Esse repositório precisa ter algumas características importantes:



- Único** - Você precisa ter apenas um ponto para armazenar suas informações. Se você tiver mais de um, terá mais dificuldades e levará mais tempo para localizar e armazenar as informações.

- Expansível** - Espaço não pode ser um problema para armazenar seu conhecimento. Se você escolher um repositório de papel, escolha um que possa crescer facilmente (um caderno por exemplo, pode não ser uma boa escolha. Como alternativa, use pastas ou fichas). É muito mais complicado mudar seu repositório depois que ele for iniciado. Se sua opção for ter sua base de conhecimento em software esse problema não existirá. O software permite ampla possibilidade de ajustes e arquivamentos para consultas posteriores durante a fase de confecção da sua base de conhecimento.

- Seu Jeito** - Não existe um padrão ideal ou regras fixas para montar seu repositório. Quanto mais personalizado, mais eficiente tende a ser. Fique à vontade para achar a forma que mais combine com você.

- Distribuído** - Você não fica exclusivamente em um único ambiente, mas independente do lugar em que esteja, seu conhecimento precisa estar à disposição. Isso significa que você precisa de um método distribuído (mantendo a unicidade) para armazenar e consultar. Um exemplo é um dispositivo PALM, que pode estar sempre com você e ainda ser sincronizado com seu computador. Ou utilizar a Internet. Se você utiliza meios de papel para sua base de conhecimento, pode ter em sua agenda ou ficha, um índice com as informações armazenadas na sua base (mas neste caso, existirá mais um local para atualizar e inserir conhecimento).

## Dicas para criar sua KBase (Papel)

Caso você opte por montar sua base de conhecimento utilizando meios físicos ao invés de um computador, seguem algumas dicas:

- Escolha um local para armazenar e centralizar seu repositório

- Utilize arquivos que possam ser categorizados, como pastas suspensas, fichários com etiquetas divisoras, pastas organizadoras, pastas plásticas com sacos de plástico divisores, etc.

- Separe seu arquivo com etiquetas de categorias, conforme sua taxonomia pessoal

- Utilizar cores para dividir suas categorias pode ajudar na localização de itens

- Insira novos conhecimentos (papéis, textos, e-mails, imagens, formulários de informação) de acordo com a classificação do item

- Se desejar crie um índice geral para que todo o conhecimento inserido seja indexado para fácil localização

- Reveja constantemente a validade do seu conhecimento, para manter apenas coisas importantes e limpar o lixo

## Softwares para sua base de conhecimento

A forma mais recomendada para manter sua base de conhecimento é a utilização de softwares. Eles são fáceis de manter e

agilizam a inclusão e pesquisa de informações quando necessário.

## Microsoft Outlook

Se você é usuário do Outlook, poderá criar sua base de conhecimento utilizando o recurso de Diário (Jornal). Este recurso permite armazenar informações por data e tipos de eventos, os quais são visualizados por padrão em uma linha de tempo, com a data em que a informação foi gerada. Se desejar, ele pode inclusive criar automaticamente novas entradas toda vez que um novo e-mail for enviado.

Caso você esteja em uma empresa que utilize o servidor de correio Microsoft Exchange, poderá acessar esta base via Internet (utilizando o Outlook Web Access). Se desejar, poderá criar um arquivo PST exclusivo para sua base e copiar o arquivo para sua casa.

## Neotriad Desktop

O Neotriad Desktop é um programa de planejamento pessoal. Ele o permite controlar e administrar sua produtividade, inclusive com gráficos que monitoram seus resultados. O software permite, através da opção Informações, que você crie e pesquise sua base de conhecimento. Ele pode inclusive ser configurado para monitorar a gravação de arquivos no seu computador e catalogar automaticamente a sua base de conhecimento.

Existem outros softwares como o Microsoft OneNote, Google Desktop Search, Copernicus, etc que podem ajudá-lo a criar e indexar uma base de conhecimento.

## Passo 3 – Processando sua Informação

A gestão do conhecimento pessoal acontece de forma mais tangível no passo que chamo de Processamento da Informação. Toda informação que é importante precisa ser capturada para sua base de conhecimento, de forma a ser recuperada quando necessário.

Acho mais fácil explicar este tópico exemplificando: Vamos supor que você deseja processar esta revista que está lendo e armazenar os artigos que achar interessante em sua base de conhecimento.

No caso de uma revista, você tem duas alternativas prováveis:

### 1 – Manter a Revista

Vamos supor que você colecioner a Revista Você S/A desde o primeiro exemplar. Duvido que você deixe alguém destacar alguma página com um artigo da sua coleção. Neste caso, o seu processamento deve ser feito através de referências. Particularmente, eu adiciono um novo registro no Planejador Você S/A do tipo Informação, como nome: Revista Você S/A – Edição 100. Nesse registro escrevo as matérias que julguei importantes, com título, autor, um breve resumo e meus comentários pessoais. Para facilitar a pesquisa adiciono palavras chave referentes aos assuntos processados, a localização de onde encontrar a revista e categorizo de acordo com a taxonomia pessoal.

Você poderia também fazer um Mapa Mental, com o resumo das principais informações e mantê-lo impresso ou como arquivo ou usar o formulário de informação, seguindo o mesmo conceito e guardando-o na sua KBASE.

## 2 – Manter apenas o Importante da Revista

No caso de revistas, jornais, informativos, etc, que você não faz questão de guardá-los, simplesmente destaque a informação.

Faça seus comentários em um formulário e anexe ao documento armazenando-o fisicamente na sua base de conhecimento, devidamente classificado e categorizado.

## Mapas Mentais

Um recurso que se encaixa muito bem na captura de informações são os mapas mentais. Eles são um método visual de organização de informações, criado por Tony Buzan como resultado de suas pesquisas sobre o estudo do cérebro.

Eu utilizo os mapas mentais para representação da taxonomia pessoal, para processar livros, matérias, metas, etc. Eles são muito práticos e permitem que a informação seja facilmente recordada. Existem softwares que facilitam a criação de mapas mentais e diversos sites na Internet com exemplos e tutoriais sobre o assunto.



## Passo 4 – Recuperando Conhecimento

Após o conhecimento ser capturado e classificado, ele precisa ser pesquisado para ser reutilizado. Este passo é o final e o mais desafiante, pois ele reflete a eficácia do seu processo de gestão de conhecimento.

Se você utiliza um software, fica fácil pesquisar em alguns segundos, digitando as palavras chave. O próprio computador se encarrega de trazer as informações que você precisa.

Se você utiliza uma base de conhecimento em papel, o primeiro passo é pensar na categoria do assunto que está sendo pesquisado. Com esta categoria em mente, localize na sua taxonomia pessoal este item (presumindo que você dividiu sua base de conhecimento pelos níveis da taxonomia pessoal). Desta forma você conseguirá encontrar de forma rápida e eficaz a informação de que necessita.

## Gerenciar Conhecimento é Gerenciar Tempo!

Gerir conhecimento é algo tão essencial quanto a gestão da sua carreira, e uma questão de sobrevivência para os próximos anos.

Quanto mais você aprimorar suas técnicas pessoais para gerenciar seu conhecimento, mais tempo conseguirá economizar no seu dia a dia para dedicar-se à atividades importantes da sua vida. Bom trabalho!



# Christian Barbosa

Considerado o “Senhor do Tempo” pela revista Você S/A e pelo jornal Zero Hora, Christian Barbosa é o maior especialista em gerenciamento do tempo e produtividade pessoal do país. Um dos mais jovens profissionais certificados pela Microsoft, aos 15 anos criou sua primeira empresa de tecnologia, que se tornou um sucesso. O estresse precoce custou sua saúde e o fez refletir sobre a necessidade de ter mais tempo.

É fundador da Triad Productivity Solutions, consultoria multinacional especializada em produtividade e colaboração, que desenvolve cursos e softwares e dá consultorias e palestras para as maiores empresas do país e do exterior. Sua lista de clientes inclui Air Products, Santander, Aventis, Tupperware, Ingenico, Toyota, Coca-cola, Rede Globo, Nestlé, entre outros.

Christian escreve para jornais e revistas nacionais e estrangeiros e é autor de Você, dona do seu tempo (editora Gente), Mais tempo, mais dinheiro (Thomas Nelson Brasil), em coautoria com Gustavo Cerbasi, e Estou em reunião (Agir).



Para mais informações visite o site [www.christianbarbosa.com.br](http://www.christianbarbosa.com.br) ou o blog [www.maistempo.com.br](http://www.maistempo.com.br).

