

RONALDO DE JESUS ALVES

COMO UMA EMPRESA TRANSFORMA O CONHECIMENTO TÁCITO DE SEUS
FUNCIONÁRIOS PARA ELABORAÇÃO DE UM SITE DE VENDAS:
UM ESTUDO DE CASO NA *MÓDULO SECURITY SOLUTIONS*

Resumo

Esta dissertação tem como objetivo levantar, através de um estudo de caso, como as estratégias ligadas à Gestão do Conhecimento podem ser utilizadas para a gestão de um site de vendas numa empresa de *e-business*. O estudo de caso partiu da suposição de que a empresa estudada, a *Módulo Security Solutions*, para se adequar aos novos paradigmas da Nova Economia teria de gerenciar o conhecimento individual dos seus funcionários transformando-o em conhecimento coletivo para a elaboração de um sistema de vendas através da Internet. Neste sentido, foram estudados alguns dos principais teóricos da Gestão do Conhecimento como Nonaka e Takeuchi, Davenport e Prusak, Sveiby, Probst, entre outros. Foram também alvo de especial atenção as teorias do marketing, o advento da Internet, o surgimento do e-commerce e a estrutura das organizações. O foco principal do estudo concentrou-se na maneira como a organização promove a transferência do conhecimento presente em seus funcionários em rotinas e práticas para gerir um canal de vendas. Para verificar esse pressuposto, adotamos uma metodologia qualitativa, descritiva e estudo de caso, onde as respostas obtidas pela aplicação de questionários e entrevistas confirmam a suposição inicial, indicando que a Gestão do Conhecimento, dentro da empresa em questão, ampliou a forma de comunicação com seus mercados o que vem gerando resultados positivos na melhoria dos serviços, maior autonomia, maior versatilidade e conseqüente aumento da lucratividade.

Palavras-chave: Gestão do conhecimento. E-Commerce. Capital intelectual.