

Uma Análise Conceitual da Tipologia do Trabalhador do Conhecimento

Fernando Fukunaga, Valeria Macedo, Neusa Santos, Igor Munhoz, Roberto Santos, Alessandra Akkari, Benedito Geovani Paiva, Jorge Tomioka, Cleonice Nascimento e Julio Araujo Silva Junior

RESUMO

As mudanças ocorridas nas últimas décadas alteraram significativamente a base da economia atual. Enquanto no passado investimentos pesados eram alocados em ativos tangíveis, hoje os ativos intangíveis, sustentam a Economia baseada em Conhecimento. Vários estudos tem abordado a importância do trabalhador do conhecimento nesta nova economia, com propostas tipológicas quanto ao seu papel na organização. Este trabalho visa analisar estes conceitos e identificar similaridades e controvérsias através de uma análise teórica da evolução da discussão do tema, identificando oportunidades de pesquisas na área.

Palavras-chave: Trabalhador do Conhecimento, Capital Humano, Economia do Conhecimento, Tipologia.

1. Introdução

A economia, ao longo do tempo, sofreu e sofre mudanças nas bases geradoras de desenvolvimento e crescimento econômico (HARRIS, 2001). Eram diferentes as regras do jogo nas sociedades agrárias, onde a referência principal era o controle da terra ou na sociedade industrial, onde o eixo de discussão era a propriedade dos meios de produção. E quando o conhecimento, os serviços sociais e outros “intangíveis” se tornam centrais na economia, podemos manter os mesmos referenciais de análise? (DOWBOR, 2013, p.22)

Para Tissen, Andriessen e Deprez (2000), as organizações se encontram no estágio da fronteira entre uma economia baseada na produção industrial indústria e uma economia baseada em conhecimento, corroborando a gestão do conhecimento e o papel do trabalhador do conhecimento como uma nova abordagem dos estudos organizacionais.

Essas mudanças são contínuas e profundas, demandam cada vez mais atividades intensivas em conhecimento, ou seja, cada vez mais o trabalho produtivo depende do conhecimento: conhecimento técnico; conhecimento em negócios, mercados e clientes; conhecimento da organização, cultura e processos; conhecimento prático (*know how*); compreensão das pessoas e seus relacionamentos, percepção e aplicação da vivência e experiência (STEWART, 1998).

A influência também gera consequência no gerenciamento das organizações conforme apontam Quinn; Anderson; Finkelstein (2000): “hoje, o êxito das empresas se situa em suas capacidades intelectuais e sistêmicas do que nos ativos físicos. O gerenciamento do intelecto

humano – e sua conversão em produtos e serviços úteis transforma-se rapidamente na habilidade executiva crítica da nossa era”.

Quinn (1992) argumenta que as organizações mais avançadas, repositórios e coordenadoras de intelecto, no qual a habilidade de gerenciar o conhecimento, dos indivíduos nas organizações, e a transformação da produção intelectual desses, em serviços ou um conjunto de serviços aplicados em produtos, torna-se rapidamente a vantagem competitiva.

Na perspectiva organizacional, essas transformações econômicas geram mudanças: na organização do trabalho e na atuação do trabalhador, na estrutura organizacional, no método de geração valor, na obtenção, manutenção e criação de fatores competitivos, na globalização dos mercados e organizações e por fim na administração das organizações. Este cenário, propõe que as organizações redefinam suas atividades, redesenhem seus processos e reavaliem seus resultados (SANTOS, 2000).

Este artigo pretende estimular a reflexão sobre as atividades do trabalhador do conhecimento e sua tipologia - seus papéis e funções - na organização, além de buscar conhecer a importância da gestão na organização do seu conhecimento estratégico. Através de uma análise crítica de alguns dos principais estudos empíricos realizados na atualidade, considera-se que esta investigação contribuirá em muito com os gestores, com a área acadêmica e demais pesquisadores interessados na temática.

O principal objetivo desta investigação é identificar a tipologia existente sobre o trabalhador do conhecimento na literatura científica de administração assim como sua base teórica conceitual articulada ao tema em referência.

Quanto à metodologia empregada foi realizada uma extensa revisão teórica relacionada às disciplinas de economia do conhecimento, trabalhador do conhecimento e gestão baseada em conhecimento. Definiu-se como base para um modelo de tipologias os resultados apresentados por Heinhard et al (2011) no artigo “Knowledge Worker Roles and Actions: Results of Two Empirical Studies”. Para a gestão baseada em conhecimento assumiu-se o modelo de Von Krogh; Ichijo; Nonaka (2000) apresentado na obra “Enabling Knowledge Creation: How to Unlock the Mystery of Tacit Knowledge and Release the Power of Innovation”. Como há muita divergência no termo economia do conhecimento foi realizada uma consolidação por autores reconhecidos internacionalmente no campo, com destaque para: Dowbor (2013), Powell; Snellman (2004), Harris (2001) e Tissen, Andriessen e Deprez (2000) além de análises de relatórios de estudos de organismos internacionais como a OECD – The Organisation for Economic Co-operation and Development.

Em relação ao objetivo e ao objeto central deste estudo apresenta-se um agrupamento comparativo de tipologias sobre atividades, funções e possíveis resultados advindos dos trabalhadores do conhecimento, que foram encontradas na teoria ou na explicitação de seus autores.

2. A Economia Baseada em Conhecimento

A utilização de ativos baseados em conhecimento na economia não é uma ideia nova, naturalmente como senso comum podemos identificar, por exemplo, há séculos Universidades trabalham como organizações baseadas em conhecimento. Porém, hoje há seguramente, intensificação generalizada das atividades intensivas em conhecimento, operando em uma escala maior e num ritmo mais acelerado, gerando cada vez mais avanços e dependência tecnológica.

A economia, com o passar do tempo, sofreu e sofre mudanças nas bases geradoras de desenvolvimento e crescimento econômico (HARRIS, 2001). Pós economia industrial, a transformação ainda em vigor, configura-se no conhecimento como crítico para o desenvolvimento econômico e social (TISSEM; ANDRIESSEM; DEPREZ, 1998). Um trabalho do Banco Mundial identificou que os investimentos em intangíveis na acumulação de conhecimento foram o fator decisivo, mais do que os investimentos em capital físico, como havia sido suposto durante algum tempo.

A noção de do conhecimento como bem econômico pode ser percebida no relatório divulgado pelo The Work Foundation (2006), conforme apresentado no Quadro 1.

Quadro 1 – Noções de conhecimento como bem econômico

A capacidade de explorar conhecimento por meio das redes e TIC's, para ganhos em vantagem competitiva
O valor do conhecimento nasce em seu compartilhamento com os outros em dada economia (intra-organizacional e inter-organizacional)
A restrição no compartilhamento inter-organizacional
As dificuldades na regulação para investimento em conhecimento e proibição da difusão indevida
A diferenciação de conhecimento explícito e tácito
A diferenciação pela exploração conhecimento tácito;
A mitigação de risco por meio de contratos para retenção de trabalhadores chave

Fonte: Elaborado pelos autores

Powell; Snellman (2004) consideram que a economia do conhecimento pode ser medida pelo aumento em serviços de gestão do conhecimento ou pelo rápido crescimento em propriedade intelectual.

Para Powell; Snellman (2004), alguns críticos argumentam que grande parte do crescimento da economia baseada em conhecimento se dá pela comercialização de informações, tecnologias e serviços relacionados. Entretanto, houve um sério e árduo trabalho em atividades de pesquisa e desenvolvimento para a criação de tecnologias, organização de informações e consolidação de métodos. Isso nos leva a resgatar um importante elemento inserido na economia do conhecimento: o Capital Intelectual.

Friedrich List (1789 – 1846), economista, publicou em 1841 a obra *The National System of Political Economy*. List (1904, p.113) já naquela época defendia que:

“A presente situação das nações é o resultado da acumulação de todas as descobertas, invenções, melhorias, aperfeiçoamento e esforços de todas as gerações que viveram antes de nós: elas formam o capital intelectual da presente raça humana, e toda nação específica só será produtiva na medida em que souber como apropriar-se destas conquistas de gerações anteriores e aumentá-las por meio de suas próprias aptidões. ”

Stewart (1998) conceituou que, capital intelectual é a soma de todos os conhecimentos em uma empresa, que lhe proporciona vantagem competitiva. E complementa, o capital intelectual constitui a matéria intelectual (conhecimento, informação, propriedade intelectual, experiência) que pode ser utilizada para gerar riqueza.

Para Pereira; et al (2001, p.35) capital intelectual é a capacidade mental coletiva, a capacidade de criar continuamente é proporcionar valor de qualidade superior. Para os autores isso acontece a partir do intercambio entre: (a) Capital humano – habilidades dos funcionários, em seus conhecimentos tácitos e conhecimentos obtidos nas suas informações profissionais na busca de atualização; (b) Capital estrutural – patentes, processos, manuais, marcas conceitos, estrutura organizacional, tecnologia, entre outros dessa natureza; e (c) Capital de Clientes – valor dos relacionamentos da empresa com as pessoas com as quais faz negócios.

Kayo (2002), propôs uma classificação própria dos ativos intangíveis após identificar uma série de modelos de taxonomia dos estudiosos em sua tese sobre, destaca-se aqui os “Ativos de Inovação”: Pesquisa e desenvolvimento, patentes, fórmulas secretas e know-how tecnológico.

O capital intelectual nos faz identificar outros dois elementos peculiares a essa discussão, as atividades intensiva em conhecimento e os trabalhadores da economia baseada em conhecimento, que em resumo é o objeto de estudo deste trabalho.

Para nossa surpresa, em Pyoria (2005), descobrimos que Fritz Macchulp em 1962 observando o desenvolvimento na sociedade americana, estabelecida por atividades baseadas em conhecimento como um campo legítimo de pesquisa empírica em economia, foi o primeiro a publicar um estudo na comunidade científica sobre o assunto trabalho e trabalhador do conhecimento.

Segundo Pyoria (2005), Peter Druker (1965) e Daniel Bell (1973) popularizaram essas ideias para o mundo corporativo. Cuvillier (1974), argumenta que todas as atividades humanas, incluindo as assim chamadas manual, tem um componente mental, mas no caso de trabalho intelectual este componente predomina.

Segundo um estudo realizado em 1996 pela OECD, três grandes forças econômicas e sociais no final de 1970 e 1980, combinadas desencadearam as mudanças radicais na estrutura econômica: (1) A introdução intencional de tecnologias de informação e comunicação de baixo custo tem eliminando não só as barreiras físicas e as geográficas de compartilhamento de informações e ideias, mas também proporcionado a expansão de possibilidades de geração de novos conhecimentos; (2) A globalização como acelerador de abertura de mercado e nichos em escala global, e a propagação e adaptação de novas tecnologias e ideias; (3) As economias industrializadas avançadas têm criado consumidores educados e exigentes com um apetite para os serviços de alto valor agregado, uma característica da economia.

Por fim podemos concluir que a economia baseada em conhecimento possui as seguintes características, definições e desafios: (1) a economia do conhecimento, não é uma “nova” economia operando um novo conjunto de leis econômicas (DAVID; FORAY, 2002); (2) A economia do conhecimento esta presente em todos os setores da economia e não apenas em setores intensivo em alta tecnologia (LEADBEATER, 1999) ; (3) A economia do conhecimento tem alta intensidade de utilização das TIC's; (4) A economia do conhecimento consiste nas inovações das organizações que usam novas tecnologias para o processo de introduzir e apresentar a inovação organizacional; (5) Organizações da Economia do Conhecimento buscam reorganizar o trabalho para permitir que os trabalhadores do conhecimento possam manusear, armazenar e compartilhar informações através das práticas gestão do conhecimento; e (6) A Economia baseada em conhecimento esta apenas nascendo,

o desafio maior será a gestão de conteúdo e a gestão do conhecimento (DOWBOR, 2013, p.119).

3. Gestão Baseada Em Conhecimento

Conforme abordado na explicitação conceitual da economia e do trabalhador do conhecimento, a base para esta mudança ocorrer não é o conhecimento em si e sim como ele toma forma de bem econômico, em uma sociedade, e forma de competências dos profissionais nela inserida. Logo, manteremos essa posição ao definirmos a gestão baseada em conhecimento.

Segundo Carvalho (2012, p.16) a gestão do conhecimento como conhecemos hoje, veio a mundo pelas “mãos” de Ikujiro Nonaka em 1991 no artigo intitulado “The knowledge-creating company”, publicado na Harvard Business Review. Para Nonaka; Toyama; Hirata (2012, p.288) os estudiosos da gestão baseada no conhecimento vêm tentando desenvolver uma teoria que explique como as empresas criam uma vantagem competitiva sustentável ao adquirir, utilizar e construir recursos de conhecimento.

Neste contexto se insere o objeto de estudo desse trabalho: o “trabalhador do conhecimento”. Trabalhador este que cria, compartilha e aplica conhecimento em bens (produtos e serviços) e processos. Nonaka; Toyama; Hirata (2012, p.24) corroboram essa afirmação ao ressaltar que o conhecimento é criado por seres humanos, assim não se pode conceber uma teoria de criação do conhecimento alheias às subjetividades humanas: pensamentos, sentimentos, ideias, motivações e sonhos, concluem os autores.

Acrescentamos que, a gestão baseada em conhecimento é dependente dessa afirmativa e que os trabalhadores do conhecimento necessitam de um ambiente diferente para que possam gerar valor. Nesta abordagem consideraremos os estudos realizados por Krogh; Ichijo; Nokaka (2000) e o modelo de gestão baseada em conhecimento, além da gestão do ambiente propicio ao desenvolvimento do trabalho e do trabalhador na economia do conhecimento.

Antes de verificarmos o modelo fazemos uma ressalva para o alinhamento da gestão baseada em conhecimento e a estratégia organizacional, conforme aponta Krogh; Ichijo; Nokaka (2000, p.69), apesar do conhecimento ser reconhecido como recurso importante, assim como as iniciativas e práticas de gestão do conhecimento do negócio, o poder do conhecimento tácito e vantagem competitiva da criação do conhecimento, ambos não são parte do todo arcabouço da estratégia organizacional e isso influenciará diretamente os resultados do trabalho e do trabalhador do conhecimento.

Krogh; Ichijo; Nonaka (2000, p.71) sugerem dois tipos de estratégia: de sobrevivência e de avanço. Analisando o Quadro 2 podemos identificar essa relação com o trabalho e o trabalhador do conhecimento e seus resultados.

Quadro 2 – Estratégias para o conhecimento

Estratégia	Vantagem Competitiva	Fontes de Vantagem Competitiva	Papel do Conhecimento	Processos de Conhecimento Críticos	Resultados
Sobrevivência	Lucratividade corrente	Economias de escala	Valioso, difícil de imitar, difícil de substituir	Transferência de conhecimento	Rentabilidade maior que a média da indústria
	Não pode ser implementada por competidores	Economias por competência	Realização exclusiva	Melhoria contínua	
	Vantagem que não pode ser aplicada como original	Produtos e serviços diferenciados	Capacidade e transferência por, pode compartilhar mais do mesmo conteúdo		
Avanço	Lucratividade corrente	Potenciais economias de escala	Novos conhecimentos para processos e produtos inovadores	Criação do conhecimento	Rentabilidade futura maior que a média de mercado
	Não pode ser implementada por competidores	Potenciais economias por competências	Novo conhecimento transferível	Inovação radical	
	Vantagem que não pode ser aplicada como original	Potenciais produtos e serviços			

Fonte: Adaptado de Krogh; Ichijo; Nonaka (2000, p.72)

No Quadro 2 pode-se perceber claramente a atuação do trabalhador do conhecimento em atividades específicas e intensivas em conhecimento pelo menos no papel do conhecimento e nos processos do conhecimento em ambas as estratégias, é claro que os resultados das demais variáveis são consequências do trabalho e do trabalhador do conhecimento, mas aqui gostaríamos apenas de explicitar o que, em que parte, seu intelecto tem um protagonismo interativo com o processo.

Para que essa estratégia faça sentido e o trabalhador do conhecimento consiga produzir “algo” baseado em recursos de conhecimento, Nonaka; Takeuchi (1997, p.83) complementam, que a organização necessita criar um ambiente propício, os autores o definem como "ba" ou resumidamente contexto capacitante, uma combinação de espaço físico, espaço virtual, confiança mútua, valores, percepção de time e desafios compartilhados.

Krogh; Ichijo; Nonaka (2000), afirmam que a criação do ambiente capacitante é determinante para a dinâmica do conhecimento, porém ressaltam que as barreias existentes são inúmeras e que é necessário o gerenciamento do ambiente para propicia-lo como adequado à dinâmica do conhecimento. Assim os autores sugerem o modelo de capacitação do conhecimento:

“(1) Instilar a visão do conhecimento - capacidade da organização de conscientizar adequadamente e difundir por toda a organização (todos os níveis hierárquicos), que a dinâmica do conhecimento é fundamental para resultados positivos das organizações; (2) Gerenciar conversas - influencia diretamente o trabalho e os trabalhadores do conhecimento, pois faz relação com pessoas e seus relacionamentos; (3) Mobilizar os ativistas do conhecimento - basicamente líderes ou seja pessoas, que irão formar, coordenar e estimular as equipes de trabalho; (4) Criar um contexto adequado para a dinâmica do conhecimento - elemento determinante para a dinâmica do conhecimento, estímulo a humanização da equipe e solicitude para formar uma certa predisposição ao processo; e (5) Globalizar o conhecimento local - compartilhar e disseminar para toda a organização (todos níveis hierárquicos) os resultados (criação de novos conhecimento, inovações em produtos, serviços e processos) de grupos ou micro comunidades reconhecendo assim os trabalhadores do conhecimento.”

Pelo modelo apresentado pelos autores conseguimos identificar com clareza as práticas gerenciais que podem ser aplicadas na gestão dos trabalhadores do conhecimento, chamamos a atenção para o ambiente adequado “ba”, o papel do líder, o reconhecimento e por fim o gerenciamento de conversas.

4. O Trabalhador Do Conhecimento

Estudos sobre o papel do trabalhador do conhecimento na economia têm sido pesquisados, desde o precursor da terminologia Peter Drucker (1991), por teóricos e organizações sociais e divulgados em artigos acadêmicos, pesquisas e trabalhos de organizações não governamentais.

Vários autores destacam a importância do trabalhador do conhecimento buscando explicar qual seria o seu perfil profissional e as suas ações rotineiras, e explicitar as atividades dirigidas à geração, formalização, compartilhamento e disseminação do conhecimento.

No âmbito da economia do conhecimento, o estudo dos pesquisadores Beckstead e Vinodrai (2003) desenvolveu uma taxonomia do trabalhador do conhecimento para as ocupações dos trabalhadores no Canadá.

O desenvolvimento desta classificação levou em conta uma análise multivariada de níveis salariais e educacionais e criou três categorias de ocupação: profissional (auditores,

engenheiros, arquitetos, médicos, escritores...), gestão (finanças, vendas, marketing, comunicação...) e técnica (industrial, mecânica, transporte, eletrônico...). Uma vez mapeada e categorizada o conhecimento, o país monitora a sua capacidade de produção e seu capital intelectual.

Na visão de Horibe (1999) o trabalhador do conhecimento é a pessoa que utiliza mais cabeça do que a mão para produzir valor, através de ideias, análise julgamento, síntese e design.

Alvesson (2004) focou seus estudos nos profissionais do conhecimento e as empresas intensivas em conhecimento. Para este autor, o trabalho baseado no conhecimento necessita de capacidades intelectuais e analíticas, além de educação teórica formal e experiência empírica, para ser realizado satisfatoriamente. As tarefas são pouco rotineiras, exigindo alguma criatividade e adaptação a certas circunstâncias.

Davenport e Prusak (1998) defendem que os seres humanos agregam o valor que transformam dados e informações em conhecimentos. Por exemplo, as conversas que acontecem informalmente na organização pode favorecer o compartilhamento do conhecimento entre os funcionários e esse processo permite a criação de um conhecimento novo para a organização. Os autores ainda descrevem os trabalhadores da gestão do conhecimento como agentes fomentadores das atividades de compartilhamento de conhecimento ou mesmo responsáveis pela extração do conhecimento dos especialistas para posterior manutenção e disseminação na organização. Nesta época os autores definiram alguns cargos para esse profissional integrador, bibliotecário, sintetizador, repórter e editor do conhecimento.

Mais tarde Davenport (2005), autor do livro “Thinking for a living” trouxe a tona a relevância do trabalhador do conhecimento, definindo-o como “aquele que detém alto grau de especialidade, educação ou experiência e tem como objetivo principal: criar, distribuir ou aplicar conhecimento em suas atividades” (DAVENPORT, 2005, p.10). Além de resolver problemas, o trabalhador do conhecimento compreende as necessidades do cliente, toma decisões e colabora com a comunicação com seus colegas.

Para Davenport (2005), em qualquer empresa, independentemente do seu tamanho, existem estes trabalhadores, entretanto, existem características específicas para o trabalhador do conhecimento: gostam de autonomia, não gostam de ver o seu trabalho ser ignorado e seguir regras, são observadores, comprometidos com seu trabalho e não compartilham conhecimento com facilidade.

Por sua vez Nonaka (2001, p.31), apresenta que “os novos conhecimentos sempre se originam nas pessoas”. O autor salienta que o conhecimento pessoal de um pesquisador brilhante ou um gerente que utilizam do insight ou intuição na criação de uma nova patente ou inovação de um processo ou produto transforma-se em um importante conhecimento organizacional.

Com o objetivo de desenvolver uma tipologia para pessoas e organizações que transacionavam conhecimento, Geisler (2007) realizou pesquisa empírica com 37 gerentes de grandes empresas globais manufactureiras e identificou a existência de três tipos de trabalhadores do conhecimento: geradores, transformadores e os usuários. Seu estudo também concluiu que existem quatro estágios de conhecimento: geração, transferência, aplicação e absorção; e que existem diferentes motivações e comportamentos atribuídos aos trabalhadores do conhecimento.

Os geradores do conhecimento são pessoas, unidades e organizações que procuram, coletam, adquirem, preparam e registram conhecimento de vários recursos. Já os transformadores são pessoas, unidades e organizações que transferem, compartilham, transmitem e trocam conhecimento de e para recursos internos e externos da organização. E os usuários são pessoas, unidades e organizações que implementam, utilizam, adotam, adaptam, absorvem e exploram os outcomes, benefícios e impactos do conhecimento.

A evolução da tecnologia tem revolucionado as formas e atividades dos profissionais e com a preocupação do nível de incorporação destes recursos na organização, Moore e Rugullies (2005) avaliaram como os trabalhadores do conhecimento utilizam as tecnologias de informação, com seu arsenal de ferramentas, e qual o impacto na produtividade.

Os autores identificaram a existência de três tipos de trabalhadores: sonhador (profissionais que atuam em campanhas publicitárias e elaboração de estratégias); solucionador (profissionais que tem a responsabilidade de implementar as ideias geradas pelos sonhadores e resolver problemas ocorridos na linha de frente) e linha de frente (profissionais não são considerados trabalhadores do conhecimento, pois realizam atividades pré-definidas pelos solucionadores, mas que demandam de habilidades para a realização, como: cozinheiros e/ou ferreiros).

A maioria das organizações, públicas ou privadas, é baseada em trabalhadores que se dedicam as tarefas de conhecimento intensivo em seu trabalho diário. As tarefas de conhecimento intensivo resistem à padronização por causa de sua natureza contingencial (REINHARDT; SCHMIDT; SLOEP; DRACHSKER, 2011). Reinhardt et al (2011) propôs uma tipologia do trabalhador do conhecimento relacionada ao seu papel no dia a dia e as

atividades do conhecimento (aquisição, análise, autoria, disseminação, pesquisa, feedback, compartilhamento, disseminação e aprendizado).

A tipologia dos papéis do trabalhador do conhecimento elaborada por Reinhardt et al (2011) tem as características apresentadas no Quadro 3.

Quadro 3 – Tipologia dos papéis do trabalhador do conhecimento

Controler	Monitora o desempenho da organização baseada em várias informações
Auxiliar	Transfere informações e ajuda os demais colegas quando ocorrem problemas
Aprendiz	Utiliza a informação e as praticas para a melhoria das suas habilidades e competências pessoais
Linker	Associa e combina informações de diferentes recursos para gerar novas informações
Networker	Constrói relações pessoais e profissionais com pessoas envolvidas no mesmo tipo de trabalho compartilhando informações e oferecendo suporte a sua rede
Organizador	Realiza planejamento das atividades pessoais e da organização
Recuperador	Pesquisa e coleta informações sobre um determinado tópico
Compartilhador	Dissemina informação com a comunidade
Solucionador	Identifica ou proporciona um caminho para a resolução de um problema
Rastreador	Monitora e reage pessoalmente e organizacionalmente antecipando ações que evitem problemas futuros

Fonte: Elaborado pelos autores

Com a participação de 43 profissionais (58% trabalham em educação ou organizações, a pesquisa 40% trabalham em organizações corporativas, trabalho de 2% em projetos de desenvolvimento de software open source) atuantes em organização intensiva em conhecimento, o estudo de Reinhardt et al (2011) identificou resultados relevantes como, por exemplo, que a diferença entre os papéis do trabalhador do conhecimento está no grau de estruturação do seu trabalho, conforme mencionado no Quadro 4.

Quadro 4 – Papéis relevantes do trabalhador do conhecimento

O papel do controlador é pré-estruturado por fluxos de trabalhos organizacionais, com atividades com natureza analítica, com o objetivo do cumprimento de metas organizacionais
Tanto os controladores como o aprendiz e o recuperador tendem a realizar as atividades sozinhos
As atividades realizadas pelo networker são realizadas de forma não estruturada, com forte interação com outras pessoas que influenciam o seu trabalho

Fonte: Elaborado pelos autores

Para Reinhardt et al (2011) a estruturação de uma tipologia de papéis do trabalhador de conhecimento colabora na distinção das funções relacionadas à criação, compartilhamento e gerenciamento de conhecimento nas organizações. O autor também defende que a

identificação da complexidade das atividades ajuda a organização a identificar modalidades de multi-ações, isto é, relacionar funções de trabalho de diferentes conhecimentos e as ações correspondentes.

5. Análise Conceitual da Tipologia do Trabalhador do Conhecimento: Reflexões e Considerações Finais

O uso de tipologia ou taxonomias é usualmente utilizado por autores para a elaboração de estudos comparativos nas organizações, como um instrumento que aprimora análise. Através de mapeamento da realidade organizacional ou agregando resultados de pesquisas empíricas, as tipologias favorecem o desenvolvimento do conhecimento organizacional através de análises comparativas. (BERTERO, 1991).

Segundo Bertero (1991), a tipologia deve ser utilizada com cautela. A primeira cautela é a retificação da realidade aceitando-a como a expressão da realidade da empresa e a segunda cautela é a consciência de que as tipologias são insatisfatórias e merecedoras de crítica.

Ao analisar as propostas de tipologia sobre o trabalhador do conhecimento apresentadas nota-se um denominador comum no interesse em demonstrar a importância do reconhecimento do trabalhador do conhecimento e da busca dos autores em construir um modelo para facilitar a sua identificação e, conseqüentemente ter, uma melhor gestão do conhecimento organizacional.

Entretanto, as diferentes tipologias identificadas mostram que não há um consenso e sim uma tendência em identificar um perfil de profissional mais dedicado a criação e compartilhamento do conhecimento denominado Profissional Especialista, Sonhador ou Gerador (Davenport, 2005; Moore e Rugullies, 2005; Geisler, 2007).

Outro ponto em comum nas tipologias é o perfil do trabalhador que utiliza do conhecimento disponibilizado para realizar o seu trabalho, caracterizado como Linha de Frente, Usuário e Auxiliar. (Moore e Rugullies, 2005; Geisler (2007), Reinhardt et al, 2011)

Os demais papéis demonstram características peculiares de análise que ainda necessita de maiores estudos para que se possa chegar a uma conclusão de estarmos no caminhando para uma tipologia definitiva para o trabalhador do conhecimento. Entretanto, as características apontadas pelos autores demonstram uma preocupação em identificar as atividades pertencentes ao trabalhador do conhecimento, posicionando como agente de transformação e insumo intelectual no desenvolvimento econômico e da organização.

Essas considerações influenciam também a gestão baseada em conhecimento, no qual a organização inserida no contexto da economia do conhecimento e posicionada de tal forma, encontram desafios identificadas por este estudo relacionada ao mapeamento dos trabalhadores do conhecimento.

As organizações baseadas em conhecimento dependem de trabalhadores chaves para a execução de atividades intensivas em conhecimento tais como apontadas no estudo, a criação, o compartilhamento e aplicação do conhecimento para a inovação em bens (produtos e serviços) e a inovação organizacional.

O modelo assumido dos autores Krogh; Ichijo; Nonaka (2000) reflete a importância da gestão do ambiente no qual estão inseridos esses trabalhadores, conforme aponta os autores, são inúmeras as barreiras existentes sendo necessário o gerenciamento do ambiente para propiciá-lo como adequado à dinâmica do conhecimento.

Assim sendo, os capacitadores da gestão baseada em conhecimento: (1) Instilar a visão do conhecimento; (2) Gerenciar conversas; (3) Mobilizar os ativistas do conhecimento; (4) Criar um contexto adequado; e (5) Globalizar o conhecimento local, podem proporcionar aos trabalhadores do conhecimento um ambiente para a produtividade de seus trabalhos. (VON KROGH; ICHIJO; NONAKA, 2000).

Procurou-se nesse estudo identificar aspectos qualitativos das tipologias do trabalhador do conhecimento e a evolução da discussão do tema, que tem despertado interesse nos últimos anos, por conta da economia do conhecimento e seu impacto no cenário global. O uso da análise comparativa e a falta consenso entre os autores demonstra que o campo de pesquisa ainda encontra espaço para novas pesquisas e motivação para novos trabalhos sobre o tema.

Deve-se destacar, desse modo, que os estudos atuais analisados tratam o trabalhador do conhecimento como um agente de transformação, inovação e de grande importância do seu papel na mensuração de resultados provenientes desse capital humano, disponível na organização, mas que nem sempre potencializado. Muitas vezes a própria adaptação das atividades dos trabalhadores do conhecimento nas empresas intensivas em conhecimento podem proporcionar mudanças produtivas nas rotinas promovidas na organização.

Finalmente, a contribuição deste estudo centra-se no estímulo aos pesquisadores brasileiros em desenvolver novas pesquisas com o objetivo de construir conceitos sobre o trabalho no século XXI, tomando como partida a economia e organizações baseadas em conhecimento, além dos seus diversos desdobramentos tais como: novas tipologias englobando o papel do trabalhador do conhecimento e suas ações intensivas em

conhecimento, os desafios de mapeamento do perfil destes trabalhadores e técnicas modernas de gestão dos trabalhadores em organizações baseadas em conhecimento.

Referências

ALVESSON, M. Knowledge Work and Knowledge-Intensive Firms, Nova Iorque. Oxford University Press, 2004

BECKSTEAD, D. VINODRAI, T. Dimensions of occupational changes in Canada's knowledge economy. 1971-1996. Minister of Industry, 2003

BERTERO, C. Tipologia e Teoria Organizacional. Revista de Administração de Empresas. Rio de Janeiro. 21(J):31-38, 1981

BRITO, L. M. P. Gestão do conhecimento – instrumento de apropriação pelo capital do saber do trabalhador. Cadernos de Educação. FaE/PPGE/UFPel. Pelotas [30]: 135 - 148, janeiro/junho 2008.

CARVALHO, F. C.A. Gestão do Conhecimento. 1.ed. São Paulo: Person, 2012.

CURIVILLIER, R. Intellectual workers and their work in social theory and practice. International Labor Review. v. 109. Nº 4, p. 291-317. April, 1974.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. Conhecimento Empresarial: Como as Organizações Gerenciam seu Capital Intelectual. 18ª Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

DAVID, P. A.; FORAY, D. An introduction to the economy of the knowledge society. International Social Science Journal, v. 54, n.171, p. 9–23. March, 2002

DOWBOR, L. Democracia Econômica: Alternativas de Gestão Social. 2ª Ed. Petrópolis: Vozes, 2013.

DRUCKER, P, F. O melhor de Peter Drucker: o homem. Revista Exame. São Paulo. Novel. 2001.

GEISLER, E. A typology of knowledge management: strategic groups and role behavior in organizations. Journal of Knowledge Management 11(1): 84–96, 2007

FIGUEIREDO, S. P. Gestão do Conhecimento: Estratégias Competitivas para Criação e Mobilização do Conhecimento na Empresa. 1. ed. Rio de Janeiro. Qualitymark, 2005.

HARRIS, G.R. The Knowledge-based economy: intellectual origins and new economic perspectives. International Journal of Management Reviews. Malden. v.4, n.1, p.21-40, Mar, 2001.

HORIBE, F. Managing Knowledge Workers: New Skills and Attitudes to Unlock the Intellectual Capitol in Your Organization. John Wiley & Sons, Inc., 1999.

GEISLER, E. A typology of knowledge management: strategic groups and role behavior in organizations. Journal of Knowledge Management 11(1): 84–96, 2007.

KROGH, G. V.; ICHIJO, K.; NONAKA, I. Enabling Knowledge Creation: How to Unlock the Mystery of Tacit Knowledge and Release the Power of Innovation. 1º Ed. New York: Oxford University Press, 2000.

KHATOON, N, Quality of Work-life of professional knowledge workers (Challenges and Satisfactory Factors). International Journal of Human Resource. Management and Research (IJHRMR) Vol. 4, Issue 1, 1-8, Feb 2014.

LIST, F. The National System of Political Economy. London: Longman, 1904.

LUNA, S. V. Planejamento de Pesquisa: Introdução. 2ª Ed. São Paulo: Educ, 2011.

MOORE, C, RUGULLIES, E. The Information Workplace Will Redefine The World Of Work At Last. Forrester Research, 2005

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. Criação de Conhecimento na Empresa. 4ed. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

NONAKA, I.; TOYAMA, R.; HIRATA, T. Managing Flow: Teoria e Casos de Empresas Baseadas no Conhecimento. 1ed. Porto Alegre: 2011.

QUINN, J. Intelligent Enterprise: a knowledge and service based paradigm for industry. New York: The Free Press, 1992.

PEREIRA, H. J. [et al.] Gestão do Conhecimento como Modelo Empresarial. In SANTOS, A. R. [et al.]. Gestão do Conhecimento: Uma Experiência para o Sucesso Empresarial. Curitiba: Champagnat, 2001.

POWELL, W. W.; SNELLMAN, K. THE KNOWLEDGE ECONOMY. Annu. Rev. Sociol. 2004. 30:199–220.

PYORIA, P. The concept of knowledge work revisited. Journal of Knowledge Management, v. 4, n. 9, p.116-127. Mar, 2005.

SAITO, A, Educating Knowledge Managers: A Competence-Based Approach. Tese de Doutorado em Filosofia. School of Knowledge Science Japan Advanced Institute of Science and Technology.

SANTOS, N, M. B. F. Cultura Organizacional e desempenho: pesquisa, teoria e aplicação. 1.ed. Lorena, 2000.

SVEIBY, K. E. A Nova Riqueza das Organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

SVEIBY, K. The New Organizational Wealth - Managing and Measuring Knowledge-Based Assets, Berrett-Koehler 1997. Disponível em: <http://www.sveiby.com/articles/knowledgeworkers.htm#_Toc347548299>. Acesso em 21/04/2014.

TERRA, J. C. C. Gestão do Conhecimento: o Grande Desafio Empresarial. Rio de Janeiro. Negócio, 2000.

TISSEN, R.; ANDRIESSEN, D.; DEPREZ, F. L. Value Based Knowledge Management. 1. ed. London: Prentice Hall, 1998.

THE WORK FOUNDATION. Part of Lancaster University: Knowledge Economy Program Report 2006. Disponível em: <<http://www.theworkfoundation.com/Reports/65/Defining-the-knowledge-economy-knowledge-economy-programme-report>>. Acesso em 21/04/2014.