

MINISTÉRIO DA SAÚDE  
Secretaria-Executiva

# CEM PALAVRAS PARA GESTÃO DO CONHECIMENTO

Série F. Comunicação e Educação em Saúde



Brasília – DF  
2003

© 2003. Ministério da Saúde.

É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

Série F. Comunicação e Educação em Saúde

Tiragem: 1.500 exemplares

*Elaboração, distribuição e informações:*

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Secretaria-Executiva

Coordenação-Geral de Informações e Tecnologia do Datasus

Esplanada dos Ministérios, Bloco G, Edifício Anexo, Ala A, sala 152

CEP: 70058-900, Brasília – DF

*E-mail:* gc@datasus.gov.br

*Equipe responsável:*

Equipe do Projeto “Mapeamento das Iniciativas em Gestão do Conhecimento no Ministério da Saúde”

Impresso no Brasil / *Printed in Brazil*

#### Ficha Catalográfica

---

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva.

Cem palavras para gestão do conhecimento / Ministério da Saúde, Secretaria-Executiva. – Brasília: Ministério da Saúde, 2003.

28 p. – (Série F. Comunicação e Educação em Saúde)

ISBN 85-334-0681-9

1. Terminologia. I. Brasil. Ministério da Saúde. II. Brasil. Secretaria-Executiva. III. Título. IV. Série.

NLM WA 15

---

Catalogação na fonte – Editora MS

EDITORA MS

Documentação e Informação

SLA, Trecho 4, Lotes 540/610

CEP: 71200-040, Brasília – DF

Tels.: (61) 233 1774 / 233 2020

Fax: (61) 233 9558

*E-mail:* editora.ms@saude.gov.br

*Home page:* www.saude.gov.br/editora

*Equipe editorial:*

Normalização: Luciana Cerqueira

Revisão: Mara Pamplona

Projeto gráfico: Sérgio Lima Ferreira

*“A vida não desdenha nenhum saber.  
Nunca sabemos qual deles será importante no próximo instante.”*

**Pierre Levy**



# Sumário

Apresentação .....	9
Alinhamento estratégico .....	11
Aprendizagem organizacional .....	11
Áreas do conhecimento .....	11
Ativos intangíveis .....	11
Ativos tangíveis .....	11
Auditagem do conhecimento .....	11
Avaliação de desempenho .....	11
Banco de competências .....	12
Banco de conhecimentos .....	12
Banco de dados .....	12
<i>Benchmarking</i> .....	12
Biblioteca digital .....	12
Biblioteca virtual .....	12
<i>Business intelligence</i> .....	12
Capital cliente .....	13
Capital intelectual .....	13
Capital estrutural .....	13
Capital humano .....	13
Capital social .....	13
Centro de excelência .....	13
Ciclo vital da gestão do conhecimento .....	14
<i>Coaching</i> .....	14
Cognição .....	14
Comunicação organizacional .....	14
Comunidade de prática .....	14

Comunidade virtual .....	14
Competência .....	14
Competências centrais da gestão do conhecimento .....	15
Conectividade .....	15
Conexão .....	15
Conhecimento .....	15
Conhecimento explícito .....	15
Conhecimento pessoal .....	15
Conhecimento profissional .....	15
Conhecimento sistematizado .....	15
Conhecimento tácito .....	16
Cultura da gestão do conhecimento .....	16
Cultura organizacional .....	16
Dado .....	16
<i>Data mining</i> .....	16
<i>Data Warehouse</i> .....	16
Desempenho .....	16
Economia do conhecimento .....	17
Educação corporativa .....	17
Ensino a distância .....	17
Estratégia baseada no conhecimento .....	17
Estrutura de funcionamento da gestão do conhecimento .....	17
<i>Expert system</i> .....	17
Extranet .....	18
<i>e-business</i> .....	18
<i>e-group</i> .....	18
Ferramentas de gestão do conhecimento .....	18
Fatores críticos de sucesso .....	18
Gerenciamento de risco .....	19
Gestão de conteúdo .....	19
Gestão do conhecimento .....	19

Gestão do conhecimento organizacional . . . . .	19
Gestão eletrônica de documentos . . . . .	19
Gestão por competências . . . . .	19
Governo eletrônico . . . . .	20
Inclusão digital . . . . .	20
Informação . . . . .	20
Inteligência artificial . . . . .	20
Inteligência competitiva . . . . .	20
Inteligência cooperativa . . . . .	20
Inteligência tática . . . . .	21
Internet . . . . .	21
Intranet . . . . .	21
<i>Mass personalization</i> . . . . .	21
Mapeamento do conhecimento . . . . .	21
Melhores práticas . . . . .	21
Memória organizacional . . . . .	22
Memória técnica . . . . .	22
Mensuração da gestão do conhecimento . . . . .	22
Metadados . . . . .	22
Narrativa . . . . .	22
Nivelamento Conceitual . . . . .	22
Organização de aprendizagem . . . . .	23
Organização que aprende . . . . .	23
Organização virtual . . . . .	23
Performance . . . . .	23
Plataforma tecnológica . . . . .	23
Portal . . . . .	23
Portal corporativo . . . . .	24
Portal móvel . . . . .	24
Portal Vertical (Vortal) . . . . .	24

Propriedade intelectual . . . . .	24
Protocolo de comunicação . . . . .	24
Rede neural . . . . .	24
Regras da gestão do conhecimento . . . . .	25
Repositório de conhecimentos . . . . .	25
Significância . . . . .	25
Sistemas nacionais de gestão do conhecimento . . . . .	25
Sociedade do conhecimento . . . . .	25
<i>Software</i> livre . . . . .	26
Taxonomia . . . . .	26
Tecnologia da informação . . . . .	26
Tecnologia digital . . . . .	27
Terminologia . . . . .	27
Trabalhador do conhecimento . . . . .	27
<i>Workflow</i> . . . . .	27
Referências bibliográficas . . . . .	28



## Apresentação

Muito se tem falado sobre gestão do conhecimento, mas será que o conhecimento é algo administrável? Por vezes, mais parece que estamos o tempo todo correndo atrás dele!

As modernas teorias aplicáveis às organizações humanas (circularidades, complexidade, caos, etc.) dão conta da organicidade da vida nas organizações e aproximam nosso entendimento dos fenômenos produtivos e sociais que ocorrem com estes entes vivos.

A necessidade de elaborar novos conceitos, para atender a níveis crescentes de complexidade, exercita a nossa capacidade de desaprender e nos desvincularmos dos conceitos mais arraigados.

A consciência cultural que nos limita, começa a se abrir a novas formas de pensar. É natural, em momentos assim, erigirmos uma verdadeira *Torre de Babel* em defesa de nosso entendimento. Uma linguagem comum é, portanto, condição primeira para a construção de um novo modelo de gestão coletiva de competências e conhecimentos.

Este pequeno glossário contempla 100 palavras/expressões, selecionadas pela equipe do projeto, para favorecer o alinhamento conceitual dos atores dos processos de gestão do conhecimento no âmbito do Ministério da Saúde e Entidades Vinculadas.



## **Termo/Expressão**

### **Significado**

## **A**

---

### **Alinhamento estratégico**

É o processo de colocar em linha as percepções e objetivos dos indivíduos, grupos de indivíduos ou Unidades Organizacionais, acerca do contexto e das funções estratégicas de uma Organização.

### **Aprendizagem organizacional**

Capacidade dos membros de uma Organização de reter e utilizar conhecimentos disponíveis no ambiente organizacional.

### **Áreas do conhecimento**

Divisão taxonômica estrutural e sistematizada do conhecimento humano com vistas à delimitação de conteúdos.

### **Ativos intangíveis**

Recursos disponíveis no ambiente institucional, de difícil qualificação e mensuração, mas que contribuem para os seus processos produtivos e sociais. (Intangible Assets)

### **Ativos tangíveis**

Ativos tradicionais identificados nos velhos modelos contábeis.

### **Auditagem do conhecimento**

Pesquisa sistemática tipicamente baseada em questionários, entrevistas ou narrativas técnicas sobre o conhecimento da Organização. Geralmente inclui a elaboração de mapas de conhecimento, descrevendo fluxos e relacionamentos de indivíduos, grupos ou a Organização como um todo. (Knowledge Audit)

### **Avaliação de desempenho**

A avaliação de desempenho evoluiu para uma sistemática de seleção de alvos de desempenho individual ou metas de desempenho institucional e seus respectivos indicadores para avaliação, em período previamente acordado.

## B

---

### **Banco de competências**

Repositório de informações sobre a capacidade técnica, científica, artística e cultural das pessoas. Geralmente limitado ao conhecimento obtido por meio do ensino formal e/ou eventos de treinamento e aperfeiçoamento reconhecidos pela Instituição.

### **Banco de conhecimentos**

Repositório de informações sobre a localização de conhecimentos na Organização e principalmente fontes de consulta e equipes/pessoas detentoras de determinado conhecimento.

### **Banco de dados**

Genericamente, é qualquer coleção de informações de tal forma que seja possível localizar itens escolhidos. Os bancos de dados tradicionais organizam-se em campos, registros e arquivos. No cadastro de clientes de uma loja, por exemplo, cada campo contém um tipo específico de informação, por exemplo, nome e endereço. Registro é cada conjunto completo de dados referentes a um cliente: nome, endereço, CEP, telefone, etc. Usualmente, uma coleção de registros pode ser colocada no formato de tabela.

### ***Benchmarking***

Busca sistemática das melhores referências para comparação aos processos, produtos e serviços da Organização.

### **Biblioteca digital**

Acervo constituído por peças digitalizadas (armazenadas em mídia eletrônica).

### **Biblioteca virtual**

Acervo aglutinado a partir de *links* de acesso a material digitalizado.

### ***Business intelligence***

Pode ser traduzida como inteligência para negócios e refere-se ao olhar capaz de perceber como transformar coisas, situações e oportunidades em produtos e serviços.

## C

---

### **Capital cliente**

Refere-se ao valor que tem para a Organização, uma rede de clientes satisfeitos. (Customer Capital)

### **Capital intelectual**

Parte dos ativos intangíveis, o capital intelectual pode incluir conhecimentos sobre o estágio de desenvolvimento da Organização, dados e informações sobre processos, *experts*, produtos, clientes e competidores e a propriedade intelectual sobre as patentes e licenças. Inclui três subcategorias: capital humano, capital estrutural e capital cliente. O capital intelectual, algumas vezes, favorece a avaliação da Organização, calculando valores bem acima daqueles preconizados pelo mercado. (Intellectual Capital)

### **Capital estrutural**

Descreve o conhecimento capturado e institucionalizado no processo de estruturação e aculturação, incluindo patentes e marcas. (Structural Capital)

### **Capital humano**

Refere-se ao valor atribuído ao conhecimento e à competência necessários para desenvolver as soluções requeridas pelos clientes. (Human Capital)

### **Capital social**

Conceito inovador nas análises e propostas de desenvolvimento refere-se à capacidade de relacionamento do indivíduo, sua rede de contatos sociais, baseados em expectativas de reciprocidade e comportamento confiáveis que, no conjunto, melhoram a eficiência individual e no coletivo, ajudam a manter a coesão social.

### **Centro de excelência**

Órgão ou unidade orgânica capaz de congregiar fatores de produção e estabelecer processo produtivo com eficiência e eficácia superiores às verificadas em organismos congêneres, propiciando-lhes a liderança conceitual em sua área de atuação.

### **Ciclo vital da gestão do conhecimento**

Descreve as principais fases da gestão do conhecimento, tais como: a seleção, manutenção, avaliação, classificação e aplicação, em determinado contexto.

### ***Coaching***

Processo planejado de orientação, apoio, diálogo e acompanhamento; que oferece *feedback*, alinhado às diretrizes e à visão de futuro da Organização. Dentre os benefícios deste processo, destaca-se o estímulo, a motivação e o comprometimento dos colaboradores.

### **Cognição**

Habilidade para sintetizar diversos tipos de informação e construir modelos mentais para aplicação do conhecimento.

### **Comunicação organizacional**

Processo de comunicação desenvolvido no ambiente organizacional com dois componentes básicos. Um de natureza formal que consiste nos fluxos de comunicação derivados da estrutura hierárquica e o outro de natureza informal estabelecido a partir dos relacionamentos pessoais. A falta de integração entre esses componentes responde em grande parte pelas falhas de comunicação comuns aos diagnósticos organizacionais.

### **Comunidade de prática**

Agrupamento de natureza informal e auto-organizada de modo a permitir a colaboração de pessoas, interna ou externamente à Organização, sobre aspectos ou interesses comuns. (Communities of Practices – CoPs)

### **Comunidade virtual**

Agrupamento estabelecido a partir de interações em rede, mediante adesão à processo de discussão pontual. Geralmente se utilizam de fóruns e *chats* como mecanismo de relacionamento.

### **Competência**

Capacidade de utilização do acervo cultural e de conhecimentos mediante o emprego das habilidades requeridas para sua aplicação.

### **Competências centrais da gestão do conhecimento**

Conjunto de habilidades, experiências e atributos reconhecidos pela Organização, como críticos para o seu sucesso em gestão do conhecimento. (KM Core Competences)

### **Conectividade**

Capacidade de alcançar, ou ser alcançado, como módulo de uma rede de relacionamentos.

### **Conexão**

Ato ou efeito de conectar; relacionamento; interação.

### **Conhecimento**

Combinação de dados e informações carregados de *expertise*, habilidades e experiências para a valorização dos ativos e apoio ao processo decisório. O conhecimento pode ser explícito ou tácito, individual ou coletivo. (Knowledge)

### **Conhecimento explícito**

Conhecimento exposto no relacionamento ou disposto em suportes físicos, mediante utilização de linguagem simbólica estabelecida em conformidade com a cultura organizacional. (Explicit Knowledge)

### **Conhecimento pessoal**

Conjunto de conceitos, disciplinas e ferramentas para organizar e simular estruturas mentais que ajudam os indivíduos a assumirem responsabilidades pelo que eles sabem e pelo que eles são. (Personal KM)

### **Conhecimento profissional**

Conjunto de conceitos, disciplinas e ferramentas requeridas para o exercício de atividade profissional.

### **Conhecimento sistematizado**

Conhecimento organizado segundo uma lógica de níveis crescentes de agregação e complexidade.

**Conhecimento tácito**

Conhecimento constituído de modelos mentais, visões e percepções fundamentados na experiência do dia-a-dia das Organizações, em geral, de difícil codificação. (Tacit Knowledge)

**Cultura da gestão do conhecimento**

Consciência crescente da necessidade de reconstrução contínua de referenciais teóricos e dos modelos de gestão dos ativos informacionais para atender a níveis, igualmente, crescentes de complexidade. (KM Culture)

**Cultura organizacional**

Pode ser definida como um modo específico de perceber, pensar e sentir a Organização, a cristalização de valores e a transmissão desta visão entre seus membros. (Organizational Culture)

---

**D**

**Dado**

Fato objetivo (números, símbolos, figuras) livres de contexto e interpretação. (Data)

***Data mining***

Os mineradores de dados são instrumentos com alta capacidade de associação de termos, permitindo-lhes “garimpar” assuntos ou temas específicos.

***Data Warehouse***

Tecnologia de rastreamento de dados com arquitetura hierarquizada disposta em bases relacionais, permitindo grande versatilidade na manipulação de grandes massas de dados.

**Desempenho**

Ato ou efeito de desempenhar. Cumprir a obrigação. Conjunto de características e ou possibilidades de atuação visando alcançar resultados preestabelecidos.



## E

---

### **Economia do conhecimento**

Termo cunhado recentemente para referir-se ao atual estágio da evolução econômica mundial, onde o conhecimento assume o *status* de fator-chave de progresso e competitividade. Esta talvez seja a maior de todas as mudanças, com significativas implicações em estratégia, operações e estrutura para todos os tipos de organização. (Knowledge Economy)

### **Educação corporativa**

Processos de educação continuada estabelecidos inicialmente pelas grandes corporações com vistas à atualização de seu pessoal de maneira uniforme em todas as Áreas da Organização.

### **Ensino a distância**

Modalidade de ensino caracterizada pela ausência de contato pessoal, permitindo a realização de turmas com a participação de pessoas geograficamente distribuídas.

### **Estratégia baseada no conhecimento**

Abordagem integral e holística que permite enxergar, por exemplo, o pleno emprego como pré-condição para o desenvolvimento econômico e social.

### **Estrutura de funcionamento da gestão do conhecimento**

Descreve os componentes essenciais da gestão do conhecimento (cultura, pessoas, processos e tecnologia) e os relacionamentos com os demais componentes organizacionais. Geralmente apresentam-se na forma de esquemas gráficos descrevendo seus vários aspectos de modo a apoiar o desenvolvimento de projetos e atividades de gestão do conhecimento. (KM Framework)

### ***Expert system***

Braço da inteligência artificial que desenvolve programas de computador para simular em alguns sentidos a decisão humana.

**Extranet**

Rede estabelecida externamente à Organização, entre fornecedores, clientes e/ou parceiros.

***e-business***

Conjunto de soluções para negócios eletrônicos cujos principais benefícios refletem na redução de custos pela ausência de pontos de venda e estoques, permitindo a distribuição diretamente para o consumidor final.

***e-group***

Grupo de pessoas que discutem (conversam) sobre o mesmo assunto por *e-mail*.

---

**F**

---

**Ferramentas de gestão do conhecimento**

Designação genérica das ferramentas utilizadas na implementação de processos de gestão do conhecimento. Podem pertencer ao conjunto ligado à tecnologia da informação (bases de dados, intranet, portais); às redes humanas; ou, ainda, metodologias diversas dentre as quais destacam-se: Customer Relationship Management (CRM), Balanced Scorecard, Decision Support System (DSS), Eletronic Data Interchange (EDI), Enterprise Resource Planning (ERP), Key Performance Indicator (KPI), etc. (Knowledge Management Tools)

**Fatores críticos de sucesso**

São variáveis que diferem de uma Organização para outra, mas são de fundamental importância para o sucesso do empreendimento, ao permitirem o acompanhamento das variáveis-chave.

## G

---

### **Gerenciamento de risco**

O Gerenciamento de Risco consiste no planejamento das ações de prevenção de riscos relacionados à segurança das operações, objetivando reduzir e minimizar o índice de sinistros, garantir a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos prazos de entrega contratados.

### **Gestão de conteúdo**

Representação dos processos de seleção, captura, classificação, indexação, registro e depuração do conhecimento explícito. Tipicamente envolve ativa e continuada pesquisa dos conteúdos dispostos em instrumentos, como bases de dados, árvores de conhecimento, redes humanas, etc. (Content Management)

### **Gestão do conhecimento**

Gerenciamento de atividades e processos do ciclo vital do conhecimento de modo a alcançar níveis crescentes de competitividade, propiciar o melhor uso do conhecimento disponível e fomentar a geração de novos conhecimentos e a criatividade individual e coletiva. (Knowledge Management)

### **Gestão do conhecimento organizacional**

Ao contrário da gestão do conhecimento pessoal, centrada nos indivíduos a organizacional depende das decisões estratégicas que impactam a Organização como um todo e indicam processos de gestão e ferramentas corporativas. (Organizational KM)

### **Gestão eletrônica de documentos**

Prática de gestão que implica adoção de aplicativos de controle de emissão e acompanhamento da tramitação, distribuição, arquivamento e descarte de documentos.

### **Gestão por competências**

Estratégia de gestão de pessoas baseada em competências requeridas para o exercício das atividades de determinado posto de trabalho e remuneração pelo conjunto de competências efetivamente exercidas.

### **Governo eletrônico**

Conjunto de iniciativas para articulação e integração das bases de dados disponíveis no Setor Público, com vistas à melhoria da oferta de serviços públicos e/ou incremento dos padrões de inteligência competitiva.

## **I**

---

### **Inclusão digital**

Conjugação de esforços para dar acesso à mídia eletrônica digital a toda a população. A criação de telecentros tem se apresentado como estratégia preponderante.

### **Informação**

Dado adicionado de valor, permitindo o entendimento subjetivo em determinado contexto. É a base para o conhecimento. (Information)

### **Inteligência artificial**

É um conjunto de técnicas que realmente permite que o computador pense. Simplificando a maneira como os programas são formados, a IA imita o processo básico do aprendizado humano por meio do qual novas informações são absorvidas e se tornam disponíveis para referências futuras.

### **Inteligência competitiva**

Inteligência competitiva é um processo de transformação de dados em inteligência, com o objetivo de apoiar a tomada de decisão. Conectar com o objetivo de extrair inteligência de informações, permitindo ao tomador de decisão agir em cenários favoráveis.

### **Inteligência cooperativa**

Conceito absolutamente inovador que se baseia e é uma evolução prática/teórica da Inteligência Emocional de Daniel Goleman e da mais recente e bem elaborada teoria da Inteligência Coletiva do filósofo francês, Pierre Levy. Parte da premissa que o “pensar global e agir local” é uma tendência e como tal é irreversível. A velocidade da mudança eleva o grau de incertezas. A tecnologia da informação e comunicação exige a escolha e a organização de um sistema inteligente de informações para gerar o conhecimento relevante.

O líder que atua na área social precisa romper paradigmas e harmonizar as relações interpessoais. Essas relações são baseadas em ações e reações comportamentais, onde predomina a ansiedade e o imediatismo.

### **Inteligência tática**

É a parte operacional. Centrada na obtenção de dados pormenorizados sobre quem são os clientes, que preços praticam, qual é a política de produtos/serviços, como agregam valor, favorecendo a uma ação proativa.

### **Internet**

Rede de computadores mantida em funcionamento pela The Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN), uma corporação privada, sem fins lucrativos, criada com apoio do governo americano ([www.icann.org](http://www.icann.org)). No Brasil, teve seu modelo de governança regulamentado, por meio do Decreto n.º 4.829, de 3 de setembro de 2003.

### **Intranet**

Rede de computadores interna à Organização, por ela mantida com a finalidade de possibilitar compartilhar dados e informações, agilizando o trabalho e reduzindo custos.

## **M**

---

### ***Mass personalization***

Paradigma novo do negócio chamado “a personalização maciça.” Busca personalizar produtos, em linha com o crescente nível de exigência dos consumidores.

### **Mapeamento do conhecimento**

Processo de identificação das competências e habilidades necessárias ao capital intelectual; os mecanismos, sistemas e métodos do capital estrutural; e, os relacionamentos e fatores externos que configuram o ambiente organizacional.

### **Melhores práticas**

Mecanismos de valorização e disseminação das práticas de sucesso ressaltando os aspectos criativos e inovadores da gestão.

### **Memória organizacional**

Acervo administrativo e cultural depurado ao longo do tempo de existência da Organização.

### **Memória técnica**

Acervo constituído de “dossiês” técnicos sobre decisões, soluções adotadas e lições aprendidas pela Organização.

### **Mensuração da gestão do conhecimento**

Uma importante fase do ciclo vital da gestão do conhecimento, visa fixar, em determinado contexto, alternativas para ajudar a Organização a medir o valor agregado pelas estratégias, programas e projetos de gestão do conhecimento. É possível medir o retorno de investimento utilizando-se métodos quantitativos e qualitativos. (KM Measurement)

### **Metadados**

Informação estruturada sobre recursos de informação (artefatos ou serviços). Nesta perspectiva, pode-se considerar que os metadados são informação que resumem, enriquecem ou complementam os objetos ou serviços referenciados, produzindo assim um potencial incremento de informação.

## **N**

---

### **Narrativa**

Técnicas utilizadas em ambientes de gestão do conhecimento para descrever assuntos complicados, expor situações e/ou comunicar lições aprendidas, ou ainda interpretar mudanças culturais. Podem envolver tradição oral ou relatos retrospectivos de pessoal envolvido nos eventos ocorridos. (Narrative)

### **Nivelamento conceitual**

Procedimento para estabelecer um entendimento comum de um conjunto de conceitos entre pessoas envolvidas na discussão de determinado tema.

## O

---

### **Organização de aprendizagem**

Estruturação de mecanismos de funcionamento de grupo ou grupos de pessoas com o objetivo de proporcionar aprendizagem aos seus membros.

### **Organização que aprende**

Organização que alcançou um estágio de auto-renovação permanente, aprendendo com seus erros e acertos. Tem como principal característica a sua habilidade de adaptar-se frente a novas circunstâncias. (Learning Organization)

### **Organização virtual**

Organização cujo funcionamento se baseia no estabelecimento de conexões entre oferta e demanda de produtos e serviços e geralmente limita sua gestão ao registro e acompanhamento estatístico desses relacionamentos.

## P

---

### **Performance**

Resultado alcançado no melhor desempenho das competências disponíveis.

### **Plataforma tecnológica**

As plataformas tecnológicas representam uma metodologia especificamente desenvolvida para, através de uma ampla mobilização dos vários agentes, colocar frente a frente oferta e demanda tecnológica de um determinado setor ou cadeia produtiva da economia e, na seqüência, estimular, alavancar e monitorar projetos com real potencial de capacitação tecnológica.

### **Portal**

Espaço de articulação e comunicação que aglutina oportunidades de acesso a acervo técnico, administrativo e/ou cultural relacionado à instituição, tema ou setor econômico.

### **Portal corporativo**

Espaço de integração dos sistemas corporativos, com segurança e privacidade dos dados corporativos. Além de uma plataforma mais confortável, o portal pode constituir-se em um verdadeiro ambiente de trabalho e repositório de conhecimento para a Organização e seus colaboradores.

### **Portal móvel**

Portal acessado com recursos da telefonia móvel, de uso ainda restrito em face dos custos operacionais.

### **Portal Vertical (Vortal)**

Conceito inicialmente desenvolvido nos Estados Unidos, com o objetivo de se criar comunidades de usuários de internet com interesses comuns.

### **Propriedade intelectual**

Trata principalmente da proteção das invenções (patentes e modelos de utilidade), marcas (marcas comerciais e marcas de serviço), direitos autorais e desenhos industriais, assim como a repressão à concorrência desleal.

### **Protocolo de comunicação**

Instrumento lógico para o tratamento das informações embutidas em uma mensagem enviada ou recebida pela rede de comunicação. Permite interligar programas e sistemas desenvolvidos em diferentes plataformas.

---

## **R**

### **Rede neural**

É uma forma de inteligência artificial, na qual o computador simula os caminhos para o processamento de informações pela mente humana. (Neural Network)



### **Regras da gestão do conhecimento**

Para obter sucesso na implementação de programas de gestão do conhecimento, é necessário especificar regras claras, não necessariamente formais, mas fortes o suficiente para sustentar a mudança do modelo de gestão. (KM Roles)

### **Repositório de conhecimentos**

O repositório é um modelo que especifica como o conhecimento explícito deve ser armazenado. O repositório armazena conhecimentos de três tipos básicos: registros, sentenças e modelos. Os registros são todo e qualquer documento gerado durante o processo de desenvolvimento de um produto. As sentenças são um tipo específico de conhecimento dito estruturado, pois apresenta um formato padrão, contendo um sujeito e um verbo. Por fim, os modelos são representações do processo de desenvolvimento de um produto e geralmente ocupam a camada superior do repositório, indicando que trazem em si uma visão sistêmica que auxilia na contextualização dos conhecimentos armazenados abaixo dele.

## **S**

---

### **Significância**

Valoração individual e/ou coletiva da percepção e habilidade de aplicação de determinado conhecimento.

### **Sistemas nacionais de gestão do conhecimento**

Estratégia de integração das bases nacionais e de fomento à articulação e cooperação interinstitucional para desenvolvimento de inteligência competitiva e colaborativa.

### **Sociedade do conhecimento**

Refere-se à busca de novas políticas para o uso racional dos recursos naturais e financeiros, baseados na educação, em valores locais e práticas sustentáveis, consistentes com a realidade global, e no acesso ao conhecimento para todos os seres humanos. Temos que construir uma sociedade sem limites ao conhecimento.

### **Software livre**

*Software* livre se refere à liberdade dos usuários executarem, copiarem, distribuírem, estudarem, modificarem e aperfeiçoarem o *software*. Mais precisamente, ele se refere a quatro tipos de liberdade para os usuários do *software*:

- a liberdade de executar o programa para qualquer propósito (liberdade n.º 0);
- a liberdade de estudar como o programa funciona, e adaptá-lo para as suas necessidades (liberdade n.º 1). Acesso ao código-fonte é um pré-requisito para esta liberdade;
- a liberdade de redistribuir cópias de modo que você possa ajudar ao seu próximo (liberdade n.º 2);
- a liberdade de aperfeiçoar o programa e liberar os seus aperfeiçoamentos, de modo que toda a comunidade se beneficie (liberdade n.º 3). Acesso ao código-fonte é um pré-requisito para esta liberdade.

## T

---

### **Taxonomia**

É a classificação hierárquica que pode auxiliar os usuários a entender como o conhecimento explícito pode ser agrupado e categorizado. (Taxonomy)

### **Tecnologia da informação**

O campo de atuação da tecnologia da informação é ampla, incluindo o desenvolvimento de *software*, análise de projetos industriais, financeiros e administrativos; o gerenciamento e desenvolvimento de projetos de redes de microcomputadores; supervisão dos recursos de informática, suporte técnico de *hardware* e *software* aplicativos, utilização de linguagens de programação comercial de terceira e quarta gerações, utilização de banco de dados e ferramentas *case*.

### **Tecnologia digital**

Esta tecnologia permite a substituição de suportes físicos para arquivamento de sons e imagens por mídias eletrônicas, mediante processos de digitalização possibilitando gradativamente o armazenamento de volumes crescentes de informação em suportes cada vez menores, com significativa economia no processo de manutenção destas bases.

### **Terminologia**

Conjunto de termos próprios de uma arte ou de uma ciência. Emprego de palavras peculiares a um contexto.

### **Trabalhador do conhecimento**

Conjugar e harmonizar os complexos aspectos de gestão, de organização, de inovação tecnológica e de preparação e formação de novos perfis profissionais são grandes desafios colocados para as organizações que queiram manter-se ativas e modernas no contexto da globalização da economia.

## W

---

### ***Workflow***

*Workflow* é o termo utilizado para descrever a automação de sistemas e processos de controle interno, ou seja, é a automação implantada para simplificar e agilizar o negócio atual. É utilizado para controle de documentos e revisões, requisições de pagamentos, estatísticas de desempenho de empregado, etc.

## Referências bibliográficas

1 – EUROPEAN Guide to Good Practice in Knowledge Management. Disponível em: <<http://www.cgecon.mre.gov.br>>.

2 – GLOSSÁRIO do Centro de Referência em Inteligência Empresarial. Disponível em: <<http://kmtools.crie.ufrj.br/km/centrodestudos/glossario.html>>.

3 – KNOWLEDGE Management Glossary – Texas Universit - USA. Disponível em: <<http://www.mcombs.utexas.edu/kman/glossary.htm>>.

A coleção institucional do Ministério da Saúde pode ser acessada gratuitamente na Biblioteca Virtual em Saúde:

<http://www.saude.gov.br/bvs>

O conteúdo desta e de outras obras da Editora do Ministério da Saúde pode ser acessado gratuitamente na página:

<http://www.saude.gov.br/editora>



EDITORA MS

Coordenação-Geral de Documentação e Informação/SAA/SE  
MINISTÉRIO DA SAÚDE

(Normalização, revisão, editoração, impressão, acabamento e expedição)

SIA, Trecho 4, Lotes 540/610 – CEP: 71200-040

Telefone: (61) 233-2020 Fax: (61) 233-9558

E-mail: [editora.ms@saude.gov.br](mailto:editora.ms@saude.gov.br)

Home page: <http://www.saude.gov.br/editora>

Brasília – DF, outubro de 2003

OS 1277/2003