CONHECIMENTO E QUALIDADE EM SERVIÇOS

Congresso Brasileiro Online de Ciências Contábeis, 1ª edição, de 04/10/2021 a 06/10/2021
ISBN dos Anais: 978-65-89908-97-5

SANTOS; Adelcio Machado dos [1], CAMPOS; Paulo Cezar de [2]

RESUMO

A virada para o terceiro milênio caracterizou-se por uma série de transformações ágeis e marcantes. É considerado como sendo um período de constantes inovações tecnológicas, apresentando, ademais de ensejos econômicos sem precedentes, grandes reformas políticas e econômicas e um intenso renascimento de novas culturas administrativas. Os estilos de vida, hábitos de compras, necessidades, anseios, desejos, aspirações dos consumidores estão em transformação constante. Da mesma forma, a crescente diversidade de produtos, serviços, modelos e marcas, o crescimento da concorrência global, a segmentação de mercados, o surgimento de blocos econômicos, as diversidades de tecnologias, têm levado as organizações a olharem para dentro e para fora de si, e repensarem sua forma de atuação no mercado. Por sua vez, os serviços, pelas suas características inerentes, não podem ser revestidos somente de qualidade se junto a eles não estiver efetivada a gestão do conhecimento. Demonstra-se, com base na obra de Nonaka e Takeuchi "Criação de conhecimento na empresa", de que maneira isto ocorre nas organizações visando à eficiência e o empreendedorismo. Levando em consideração que a criação do conhecimento organizacional, pode-se dizer que consiste na capacidade de uma empresa em criar conhecimento e difundi-lo em sua organização como um todo, além de incorporá-lo a produtos, serviços e sistemas. Assim, buscou-se neste estudo, apresentar a diferença de enfoque entre a visão do conhecimento na tradição epistemológica ocidental e a da teoria sobre a criação do conhecimento. Como forma de pesquisa, utilizou-se como método, a pesquisa bibliográfica que tem como objetivo reunir as informações e dados que servirão de base para a construção deste artigo. Como resultado, nesse ínterim, percebeu-se que a perspectiva de aprendizagem e crescimento precisa estar direcionada a sua atenção para as pessoas e para as infraestruturas de recursos humanos, que são de extrema necessidade ao sucesso da organização. Os investimentos a realizar nesta vertente podem ser tidos como sendo outro fator crítico para a sobrevivência e desenvolvimento das organizações em longo prazo. Entretanto, este desenvolvimento precisa ser sustentado por uma análise e intervenção constante na performance dos processos internos, sendo esses considerados como sendo os processos-chave do negócio. A melhoria desses processos internos no presente constitui indicador-chave do sucesso financeiro no futuro. Conclui-se que De forma geral, as organizações convivem atualmente com problemas ou resultados indesejáveis internos que geram grande variabilidade em seus processos, muitos dos quais não estão sob controle ou não são previsíveis. Sendo assim, convivem com custos e índices de perdas elevados, e com reclamações e insatisfações de clientes externos e internos. Isso se opera porque, atualmente, vive-se um momento de aceleradas transformações tecnológicas, decorrentes do acúmulo de conhecimentos, cujos limites são impossíveis de visualizar. Por sua vez, esse processo está conduzindo a rápidas, contínuas e profundas mudanças econômicas, políticas e sociais.

[1] UNIARP, advogadosc@gmail.com
[2] UNIARP, advogadosc@gmail.com

PALAVRAS-CHAVE: Capital intelectual, Gestão do Conhecimento, Serviços

[1] UNIARP, advogadosc@gmail.com
[2] UNIARP, advogadosc@gmail.com