

31 - 03 | 2024

ANÁLISE DO GRAU DA GESTÃO DO CONHECIMENTO NA ELECTRICIDADE DE MOÇAMBIQUE

Analysis of the Degree of Knowledge Management in Electricity of Mozambique

Análisis del Grado de Gestión del Conocimiento en Electricidad de Mozambique

Anacleto João Albino¹, Fernando Hausse Chachaia²

¹Universidade São Tomás de Moçambique – Escola de Pós Graduação, Moçambique, <https://orcid.org/0009-0001-9374-6017>, 0B1F-907C-C2DC, albinoanacleto9@gmail.com.

²Universidade São Tomás de Moçambique – Escola de Pós Graduação, Moçambique, <https://orcid.org/0009-0004-5446-3905>, D21C-8440-5B9C, fchachaia@gmail.com.

Autor para correspondência: albinoanacleto9@gmail.com

Data de recepção: 15-11-2023

Data de aceitação: 13-03-2024

Como citar este artigo: Albino, A. J., & Chachaia, F. H. (2024). Análise do Grau da Gestão do Conhecimento na Electricidade de Moçambique. *ALBA - ISFIC Research and Science Journal*, 2(3), pp. 144-154.

RESUMO

O propósito deste artigo é analisar o grau de aplicação da gestão do conhecimento na electricidade de Moçambique na cidade do Maputo. Nesse caso, no decorrer da investigação, vai se dar destaque no modo como se realiza nestas empresas a análise da aplicação dos factores determinantes tais como a identificação, captura, selecção, validação, organização, armazenamento, partilha, criação e aplicação de um determinado tipo de conhecimento para que uma empresa que se baseia na gestão do conhecimento se possa situar numa posição de vantagem competitiva relativamente as empresas que não aplicam ainda a gestão do conhecimento, preferindo a aplicação da forma tradicional de gestão de suas empresas. Em adição aos factores determinantes tem que se considerar que as empresas que se baseiam na gestão do conhecimento priorizarem bastante um sistema de conhecimento compartilhado, no qual colaboradores, tecnologias e processos são harmonizados de modo a convergir na disseminação do uso do conhecimento por todos internamente e externamente aos seus sectores de trabalho, inclusive externamente a estes sectores e as respectivas empresas. A

forma de materializar o projecto de pesquisa é através da condução de uma pesquisa de natureza empírica analítica com uma abordagem quantitativa dos dados já existentes nos manuais e relatórios da empresa assim como no survey dos dados primários do caso em estudo. A colecta de dados vai ser realizada nos diversos Departamentos da empresa em Maputo mediante a aplicação de um questionário electrónico e uma entrevista aos trabalhadores. A partir dos dados colectados vai se realizar análises estatísticas através do programa informático spss, Statistical Package for the Social Science, que vão fornecer resultados para que se possa chegar à conclusão da aferição da análise do grau da gestão do conhecimento relativamente ao recomendado pelas normas padronizadas na realização de diversas actividades do dia-a-dia pelos trabalhadores.

Palavras-chave: Grau de aplicação da gestão do conhecimento; Gestão do conhecimento; Processos harmonizados; Conhecimento compartilhado.

ABSTRACT

The purpose of the article is to analyse the degree of application of knowledge management in electricity of Mozambique in the Maputo City. Therefore, it will focus on the determinant factors such as the identification, the capture, the selection, the validation, the organisation, the storage, the sharing, the creation and the application in this company. So that a company that is based on knowledge management can be in a position of competitive advantage in relation to companies that do not apply this yet, preferring the application of other forms of managing their companies. The management of knowledge give priority to a system of shared knowledge, in which collaborators, technologies and processes are harmonized in a way to converge in the dissemination of the use of knowledge by all internally and externally to their work sectors, even externally to these sectors and the respective companies. The way to materialise the research project is by conducting research of an analytical empirical nature with a quantitative approach to the data already existing in the company's manuals and reports as well as in the survey of the primary data of the case study. The data that it will collect in the various departments of the company in Maputo through the application of an electronic questionnaire and an interview with the workers. These data will provide the statistical analyses in order to reach the conclusion of the analysis of the degree of knowledge management in relation to that recommended by the standardised norms of various day-to-day activities by the workers.

Key words: Degree of application of knowledge management; Knowledge management; Harmonised processes; Shared knowledge.

RESUMEN

El objetivo del artículo de investigación es analizar el grado de aplicación de la gestión del conocimiento en electricidad en Mozambique en la ciudad de Maputo. En este caso, durante la investigación se hará énfasis en cómo se realiza el análisis de la aplicación de condicionantes en estas empresas, tales como

identificación, captura, selección, validación, organización, almacenamiento, intercambio, creación y aplicación de un cierto tipo de conocimiento para que una empresa que se basa en la gestión del conocimiento pueda situarse en una posición de ventaja competitiva frente a empresas que aún no aplican la gestión del conocimiento, prefiriendo aplicar la forma tradicional de gestionar sus empresas. Además de los factores determinantes, hay que considerar que las empresas que se basan en la gestión del conocimiento priorizan altamente un sistema de conocimiento compartido, en el que, empleados, tecnologías y procesos estén armonizados para converger en la difusión del uso del conocimiento por parte de todos a nivel interno. y externamente a sus sectores de trabajo, incluso externamente a estos sectores y sus respectivas empresas. La forma de materializar el proyecto de investigación es mediante la realización de investigaciones de carácter empírico analítico con enfoque cuantitativo de los datos ya existentes en los manuales e informes de la empresa, así como en el levantamiento de datos primarios del caso en estudio. La recogida de datos se realizará en los distintos departamentos de la empresa en Maputo mediante la aplicación de un cuestionario electrónico y una entrevista a los trabajadores. A partir de los datos recogidos se realizarán análisis estadísticos mediante el programa informático spss, Statistical Package for the Social Science, que proporcionará resultados para que se pueda concluir el análisis del grado de gestión del conocimiento en relación con lo recomendado por normas estandarizadas. en la realización de diversas actividades cotidianas de los trabajadores.

Palabras clave: Grado de aplicación de la gestión del conocimiento; Conocimiento administrativo; Procesos armonizados; Conocimiento compartido.

INTRODUÇÃO

A presente pesquisa em que o autor vai se dedicar profundamente é motivada com base no actual cenário político, económico e social, onde na actualidade, a aplicação da gestão do conhecimento em empresas de energia

eléctrica no mundo estar a ser uma necessidade cada vez mais oportuna como uma alternativa positiva em relação aos modelos tradicionais. Sendo, por isso como principal motivo para tal ocorrência a sua elevada eficiência na gestão energética e na diminuição de perda de tempo e recursos durante a exploração dos recursos durante a sua vida útil. As tecnologias mais recentes de geração de energia eléctrica têm privilegiado a utilização de gestão do conhecimento não só devido ao seu incremento na exploração dos recursos como também aos seus reduzidos impactos nos custos com a reparação e manutenção dos equipamentos. Com a crescente importância da gestão do conhecimento em empresas de energia eléctrica no mundo empresarial, um estudo de viabilidade de um sistema de gestão destes é algo que ganha interesse, servindo de facto como um apreço para a realização do presente trabalho, que se analisa a viabilidade de implementação do sistema de gestão de conhecimento para a prestação de serviços e produção de potência eléctrica com eficácia e eficiência, como um protótipo, na empresa moçambicana que se designa de Electricidade de Moçambique (EDM). Esta empresa encontra-se espalhada por todo o país, mas a pesquisa vai tomar como base, nesta fase inicial, somente a cidade de Maputo. Os resultados alcançados aqui posteriormente vão ser rebatidos de forma sequenciada e faseada por toda a empresa EDM.

A conceituação dos termos Gestão e Conhecimento constitui uma abordagem primária que se dedica o presente trabalho de pesquisa para depois se dedicar ao estudo de ambos termos que no presente estudo se designa de Gestão de conhecimento. Portanto numa primeira abordagem, deixa-se aqui, uma apenas uma única visão das diversas definições que existem acerca de Gestão.

De acordo com o dicionário Houaiss da língua portuguesa (Houaiss, Antônio; Villar, 2001), gestão é o acto ou efeito de gerir, ou seja, exercer gerência sobre alguma coisa, administrar, dirigir, cuidar, executar e/ou praticar uma determinada tarefa.

O significado do termo conhecimento vai ser exposto uma de entre as diversas perspectivas do saber existentes na humanidade. Assim sendo, sob o lado filosófico da antiguidade, a partir do Sócrates (470-399 a.C.), na apologia ao pensador escrito por Platão, buscaram-se definições para conhecimento através das perguntas: o que pode ser conhecido? Então, se for possível um conhecimento absoluto? O filósofo conclui que não é possível conhecer alguma coisa sem reconhecer a própria ignorância, destacando que o maior obstáculo para a obtenção do conhecimento é a presunção do saber, de modo que saber que não se sabe constitui-se em critério eficaz para diferenciar os verdadeiros dos falsos conhecimentos (Alvares & Batista, 2007).

A partir do caminho aberto por Sócrates, Platão (428-347 a.C.) retoma a tese, estendendo para o fim de saber, então, como buscar o que se ignora. Nas palavras do pensador: Como buscará Sócrates, aquilo que absolutamente ignora? Então, das coisas que ignora, da qual farás objeto de investigação? Indagando ainda, se por acaso a encontrares, como saberás que é exactamente a que buscavas, se não a conhecias?

Após os resultados dos estudos em gestão da informação e gestão de pessoas, houve a natural evolução para o conceito de Gestão do Conhecimento.

Nessa ordem pode considerar, dentre os vários ângulos do saber que Gestão ou Conhecimento como sendo conceitos que obviamente já existem há certo tempo de forma solitária, mas a combinação como gestão do conhecimento já é marco recente. Na história recente do campo da gestão do conhecimento é possível identificar três origens que se deram em locais distintos: Japão, Europa e Estados Unidos. A forma de operacionalizar a gestão do conhecimento passou por fases de sucesso e fracasso. Esta introdução aborda algumas histórias da gestão do conhecimento, sua origem, seu fracasso e seu estado actual e assim sendo, de momento, procura definir Gestão do Conhecimento como sendo a coordenação sistemática e deliberada de pessoas, tecnologias, processos e estrutura

organizacional da empresa com o objectivo de adicionar valor por meio da utilização, reutilização e inovação. Essa coordenação é realizada graças às acções de criação, partilha e aplicação do conhecimento, assim como, pela alimentação a partir de lições aprendidas e de melhores práticas e de elementos importantes para a memória corporativa direccionadas à aprendizagem organizacional contínua (Dalkir, 2011), p.3.

Iniciando com a narração histórica pode se afirmar que o termo Gestão do Conhecimento foi empregue por Karl M. Wiig em uma Conferência da Organização Internacional do Trabalho (OIT), na Suíça em 1986, que definiu Gestão do conhecimento como a construção sistemática, explícita e intencional do conhecimento e sua aplicação para maximizar a eficiência e o retorno sobre os activos de conhecimento da organização (Wiig, 1997). Em 1993, Peter Drucker define Gestão do conhecimento como sendo a Aquisição sistemática e objectiva de informação e sua aplicação, e também como o novo fundamento do trabalho, da produtividade e do desenvolvimento mundial. Em 1996, Gordon Petrash define Gestão do conhecimento como sendo a disponibilização do conhecimento certo para as pessoas certas, no momento certo, de modo que estas possam tomar as melhores decisões para a organização. Em 1996, Knowledge Transfer International define Gestão do conhecimento como sendo a Estratégia que transforma o capital intelectual de uma organização - tanto a informação registrada como as competências de seus empregados - em maior produtividade, novos valores e aumento de competitividade. Ensina as organizações - do decisor ao empregado - a produzir e otimizar habilidades como uma entidade colectiva. Em 1996, Betty-Ann Mackintosh define Gestão do conhecimento como sendo o Processo de desenvolver, aplicar, avaliar, transformar, transferir, actualizar e preservar o conhecimento. Em 1997, Rebeca Barclay & Philip Murray definem Gestão do conhecimento como sendo a estratégia, a política e a prática da reflexão do conhecimento a todos os níveis das actividades técnicas, humanas e burocráticos da

organização que relaciona os activos intelectuais (tácito e explícito) com os resultados da organização. Em 1997, Verna Allee define Gestão do conhecimento como sendo a facilitação do processo de priorizar, usar, compartilhar, aplicar, criar, mapear, comunicar, organizar, indexar, renovar, distribuir, codificar, adquirir e armazenar o conhecimento para melhorar o desempenho organizacional. Em 1997, Justin Hibbard define Gestão do conhecimento como sendo o processo de busca e organização da habilidade colectiva da organização, em qualquer lugar em que se encontre, e de sua distribuição para onde houver o maior retorno. Em 1998, James Bair define Gestão do conhecimento como sendo a Disciplina que promove uma abordagem integrada para identificar, capturar, recuperar e avaliar os activos de informação da empresa. Esses activos de informação podem incluir bancos de dados, documentos, políticas, procedimentos, bem como o conhecimento não capturado, tácito e próprio de cada empregado. Em 1999, Timothy Powell define Gestão do conhecimento como sendo a Forma integrada e estruturada de gerenciar o capital intelectual da uma organização. Em 2001, Karl-Erik Sveiby define Gestão do conhecimento como sendo a Arte de criar valor a partir dos bens intangíveis de uma organização. Em 2002, Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) define Gestão do conhecimento como sendo um amplo conjunto de práticas organizacionais relacionadas à geração, captura, disseminação de capacidades e promoção do partilha do conhecimento na organização, e com o mundo exterior, incluindo: acções organizacionais (descentralização, desburocratização, uso de tecnologias da informação e comunicação) de adquirir um aperfeiçoamento dos colaboradores (práticas de treinamento da mentalidade e mobilidade) na gestão de habilidades, transferência de competências (banco de competências individuais, registo de práticas exitosas, mudanças gerenciais e incentivo à equipa para compartilhar conhecimento, avaliação do desempenho, promoção individual relacionado ao partilha de conhecimento e a evolução no papel dos

gerentes). Em 2002, Tom Wilson define Gestão do conhecimento como sendo a Aplicação de princípios administrativos à aquisição, organização controlo, disseminação e uso da informação para a operacionalização efectiva de organizações de todos os tipos. Em 2003, Thomas Davenport & Larry Prusak define Gestão do conhecimento como sendo as experiências, valores, informação e opiniões de especialistas que permitem a avaliação e incorporação de novas experiências e informações nas organizações, que muitas das vezes não está contido apenas nos documentos e repositórios, mas também nas rotinas organizacionais, processos, práticas e normas. Em 2005, Comité Executivo do Governo Electrónico do Brasil define Gestão do conhecimento como sendo o Conjunto de processos sistematizados, articulados e intencionais, capazes de incrementar a habilidade dos gestores públicos em criar, colectar, organizar, transferir e compartilhar informações e conhecimentos estratégicos que podem servir para a tomada de decisões, para a gestão de políticas públicas e para a inclusão do cidadão como produtor de conhecimento colectivo.

MATERIAIS E MÉTODOS

Neste âmbito a pesquisa, sob o ponto de vista da sua natureza é aplicada porque visa a produção de ideias científicas práticas

específicas, visando a elevação do grau de aplicação da gestão do conhecimento para a empresa Electricidade de Moçambique, tomando como base a descrição das práticas e iniciativas de aplicação de gestão actualmente utilizadas nesta empresa (Provdanov & Freitas, 2013). Sob o ponto de vista da abordagem do problema trata se de uma pesquisa quantitativa, visto que considera que tudo pode ser quantificável: o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas (percentagem e análise multivariada por meio de correlações e factores).

Esta pesquisa exploratória possui um planeamento flexível, o que permite o estudo do tema sob diversos ângulos e aspectos. Portanto, esta pesquisa consiste fundamentalmente, no levantamento bibliográfico em documentos físicos escritos (arquivos públicos e arquivos particulares), documentos físicos não escritas (filmes, fotografias iconografia e gravações) e documentos digitais (Blogs, Wikis e Websites); sendo, para a colecta de dados se basear nos questionários electrónicos e entrevistas virtuais por meio de plataformas digitais (Celular, E-mail, Google Meet ou Zoom).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Tabela 1: Número de trabalhadores.

Quantidade de trabalhadores	Frequência	Percentagem	Percentagem acumulada
Até 50	3	2,8	3,6
De 51 até 100	12	11,1	14,7
De 101 até 200	32	29,6	44,3
De 201 até 300	36	33,3	77,7
Mais de 300	25	23,1	100,0
Total	108	100,0	

Fonte: Autor (2022)

Tabela 2: Grau de Institucionalização de GC, segundo a opinião do gestor.

Questões colocadas aos gestores de direcções	Frequência absoluta	Percentagem válida (%)
Princípios práticos de adopção informal de gestão do conhecimento.	32	36,0
Princípios práticos de adopção forma de gestão do conhecimento.	26	29,2
Princípios teóricos do desejo de adopção formal da GC, mesmo ainda não adoptando a gestão do conhecimento.	13	14,6
Princípios práticos de adopção informal da GC, mas com bastante desejo de uma adopção forma da gestão do conhecimento.	11	12,4

Princípios práticos de adoção informal da GC mas com bastante desejo de adoção formal de gestão do conhecimento.	4	4,5
A adoção da gestão do conhecimento está completamente dependente do conselho de administração da empresa.	3	3,4
Total	89	100,0

Fonte: Autor (2022)

Tabela 3: Núcleo de inovação

Situação das respostas	Respostas	Frequência absoluta	Percentagem %
Aceites	Não	28	25,0
	Sim	76	67,9
	Implantado	8	7,1
	Total	112	100,0
Não aceites	Dados perdidos	12	
Total		124	

Fonte: Autor (2022)

Tabela 4: Variância total explicada.

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	4,840	37,232	37,232	4,840	37,232	37,232	4,840	32,234	32,234
2	2,744	21,109	58,341	2,744	21,109	58,341	2,744	30,822	63,056
3	2,022	15,555	73,896	2,022	15,555	73,896	2,022	28,577	91,633
4	1,396	10,739	84,635						
5	,929	7,146	91,781						
6	,599	4,609	96,781						
7	,383	4,964	99,339						
8	,086	2,949	100,00						
9	6,16E-007	0,661	100,00						
10	6,38E-016	4,74E-006	100,00						
		4,91E-015							
		7,16E-016							
		-5,25E-017							
11	9,30E-017	-2,66E-016	100,00						
		-6,8E-018							
12	-3,5E-017		100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis

Tabela 5: Matriz componente rotacionada.

	Componentes		
	1	2	3
Actividades de divulgação de informações nas Áreas de Serviço aos Clientes (ASC).	,945	-,189	,219
Descrições de contas dos competidores.	,723	,158	,039
Ciência tecnológica adquirida no formato digital.	,644	-,083	,135
Compreensão dos abastecedores.	,620	-,380	,080
Investigações obtidas dos livros de especialidade.	,618	,350	-,234
Conhecimentos obtidos de pares por meio negocial.	-,194	,854	,221
Conhecimentos obtido de instituições de investigação de comercialização.	,017	,744	,357
Conhecimentos obtidos por via negocial de consultores.	-,267	,640	-,277
Conhecimento produzido pelos grupos de trabalho de investigação da EDM.	,211	-,392	,699
Conhecimento dos clientes associados a EDM.	,202	-,474	,599
Nível académico dos trabalhadores da EDM e dos seus colaboradores.	,003	,337	,477
Conhecimento adquirido de arquivos de armazenamento de dados da EDM.	,103	,211	,432

Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with KaiserNormalization. A Rotation converged in 5 iterations.

Quando aplicável, nesta secção devem ser apresentados os dados obtidos sob a forma de resultados, sem interpretações ou comentários. É a parte mais curta e essencial do artigo, pois representa o novo conhecimento que está sendo abordado e sua superioridade em relação a soluções similares. As tabelas e figuras aqui incluídas devem ser referenciadas no texto, e devem seguir as normas de formatação abaixo indicadas. A descrição das tabelas e das figuras deve anteceder as mesmas, devendo complementar e não repetir o que possa estar descrito nas mesmas.

Qualificação dos dados colectados

Segundo o modelo teórico em que se baseou o autor Márcio Shoit Kuniyoshi, (Kuniyoshi, 2008), e os dados colectados por meio de questionário electrónico (Google formulário) e de dados colectados por meio de documentos secundários junto a empresa EDM é possível realizar a discussão de resultados obtidos nesta pesquisa que possibilitam a melhor percepção de identificar as principais práticas de Gestão de Conhecimento adoptadas pela respectiva empresa. Para atingir o resultado apresentado os dados obtidos de diversos pelouros que se constituem também de diversas direcções e estas também de diversas áreas é possível realizar a qualificação das informações que se

encontram organizadas em tabelas como uma primeira abordagem. Na segunda abordagem realiza se a discussão dos resultados mediante as análises que constituem a estatística multivariada dos dados colectados.

Assim sendo, a tabela 1, apresenta o número de trabalhadores existentes em diversas direcções de áreas da cidade de Maputo. Os dados indicam que as direcções de até 50 trabalhadores têm 2,8%, constituindo a menor quantidade de trabalhadores que responderam ao questionário e que a EDM constitui se de direcções com cerca de 62,9% de trabalhadores numa base de 108 respondentes ao questionário, se encontram 36 trabalhadores do intervalo de 201 a 300 trabalhadores. E foi neste intervalo que houve a maior quantidade de trabalhadores respondentes ao questionário.

Em relação à maior participação das direcções de médio e grande dimensão nesta pesquisa, uma explicação plausível pode estar baseada na busca do entendimento e percepção dos reais benefícios e contribuições da gestão do conhecimento. Deve-se ressaltar que essas direcções de médio e grande dimensão, que possuem mais tempo de existência, estão preocupadas em acompanhar e responder com mobilidade e flexibilidade às demandas tecnológicas e transporte de maneira

planificada, organizada, controlada e quantificável, uma vez que seus negócios são sensíveis a tais demandas, além da necessidade natural de sobreviver e de desenvolver de uma forma sustentável. Os sectores das áreas da EDM que manobram equipamentos novos de actualidade utilizam novas tecnologias que necessitam trabalhadores altamente qualificados que possuem a capacidade de executar empreendimentos multifuncionais. É por isso que temos um número de trabalhadores bastante reduzidos em alguns sectores de direcções de áreas. A não obtenção de resposta a todos questionários enviados deve-se ao facto de que os trabalhadores destes sectores não têm muita disponibilidade para responder as questões levantadas no questionário e também para o facto de que sectores pequenos podem não ter a necessidade de uma gestão de conhecimento devido ao estágio em que se encontram visto lidarem se muito pouco com os clientes e com casos complexos de operação e manutenção. A tabela 2 revela que 31,4% das direcções pesquisadas possuem princípios práticos de adopção formal de GC. Ao considerar que os respondentes que mencionaram os princípios práticos de adopção informal de GC, observa-se que 36,0% reconhecem que o fazem, totalizando 65,2% das direcções. Existe o grupo daqueles que declararam que possuem bastante desejo de adopção tanto formal como informal dos princípios teóricos de GC, certifica-se que 27,0% dos respondentes reconhecem que ainda não praticam na prática os princípios teóricos de GC, mas que desejam praticar no futuro passo a passo. Portanto, de acordo com pesquisa, por questionário, as respostas dos diversos gestores, que se encontram a trabalhar nas diversas direcções das áreas de serviço ao cliente, somos completamente unânimes em afirmar que a maioria das direcções já adoptam e estão com bastante desejo que se oficialize a gestão do conhecimento na empresa EDM e tal facto significa que, conseqüentemente, pode-se afirmar que esta minoria de direcções que ainda estão numa fase principiante de oficialização ou numa fase nula de oficialização, os seus gestores podem seguir as

outras direcções na medida que esta nova prática já traduz numa mais-valia a EDM.

É essencial salientar que não se tem ainda a desejo de classificar as direcções segundo o estágio de operacionalização dessas novas práticas e seus princípios, mas que o desejo é de envolver a consciência dos respondentes em relação a fase em que se encontra sua direcção em relação à operacionalização dessas novas práticas, para, depois, equiparar com os resultados da inquirição. Portanto, de acordo com a tabela 3, comprovar-se que 75,0% das direcções pesquisadas possuem os núcleos de inovação, cerca de 7,1% estão numa fase de implantação de seus núcleos de inovação porque desejam construir núcleos que respeitem cabalmente as normas internacionais em vigor e válidas para a área da inovação tecnológica. Desta tabela 3, pode-se deprender que 25,0 % das direcções de áreas ao serviço ao cliente pesquisadas não usufruem ainda de nenhum núcleo de investigação devido ao alcance dos requisitos de contantes na regulamentação internacional, inexistência de projecto executivo e por causa disso tem-se uma certa satisfação contínua com os produtos e serviços ainda em uso nessas direcções de áreas ao serviço ao cliente na EDM e não se importando com a inovação.

Estudo multivariado dos dados para a iniciação da gestão do conhecimento

O estudo estatístico multivariado consiste na técnica factorial. Esta técnica agrupa uma enorme lista de dados para que possam ser facilmente administrados e ajuda o investigador na criação de categorias de classe, visto que transforma as variáveis em factores independentes pela atribuição de valores específicos (pesos) que vão ser aplicados em cada variável de forma a serem arranjados na categoria de classe. Segundo, (León, 2011), descreve que o estudo factorial faculta um apoio para a concepção de um recente grupo de variáveis que preservem o carácter e a natureza dos dados primitivos num número menor de novas variáveis, empregando variáveis representativas, valores factoriais ou categorias de classes múltiplas. A execução da iniciação dos factores foi utilizado-se o *software*

de pesquisa estatística, *Statistical Package For The Social Sciences* (SPSS), versão 22. Para este estudo de virtual característico, o estudo factorial foi empregado para a iniciação dos tipos originais do conhecimento que as direcções das áreas examinadas possam empregar para a resolução de questões ou apresentar inovações.

A iniciação do exame dos factores realizou-se mediante o estudo de Componentes Principais, com rotação Varimax e normalização Kaiser. Numa primeira fase a utilização do exame factorial utilizou-se o método da matriz de correlações entre as variáveis e o teste Kaiser Meyer Olkin (KMO) para a avaliação adequada da amostra e o teste de esfericidade de Bartlett. Os resultados alcançados mostram que para este estudo factorial a avaliação da classe e a harmonização da amostra é com valor no valor de 0,854 de KMO. O valor apresentado de KMO é validado e está dentro da sensibilidade admissível visto que está dentro do intervalo de 0,50 até ao mais infinito. O que foi descrito nos indica que o grupo de factores constituem desta maneira de novas variáveis que formam de modo agrupado o suporte que se necessita em cerca de 85,4% para um nível de significância 0,01 e com uma solução que faculta um suporte apropriado para acompanhar até a segunda fase de indicação de grupo de factores que vão constituir novas variáveis. A quantidade de factores apoiou-se nos valores de percentagem da variância e nos valores dos eigenvalues. A quantidade de factores apoiou-se nos valores de percentagem da variância e nos valores dos eigenvalues que constituem uma indicação que se obtém por uma percentagem cumulativa descrita pela variância total, exposta pela sucessão de factores que vão constituir novas variáveis. A tabela 4 mostra que foram extraídos 12 factores que se adaptam às variáveis originais. O estudo da variância total elucidada comprova que 3 factores representam o valor de variância total de 73,896%. Verificou-se que 3 factores de eigenvalues têm valores acima de 1 e isso indica que os dados que a variância total está acima de 60%. Este facto indica por convecção, nas ciências sociais que um valor

de variância total acima de 60% é um valor que proporciona uma classificação com um nível admissível e, de acordo com o raciocínio de Kaiser que diz apenas os valores de factores que têm os valores de eigenvalues maiores do que 1 são escolhidos e se mantém no último protótipo e desse exame verificou-se que somente se obtém 3 factores. Portanto, dando continuidade a experiência, certifica-se que ao primeiro factor se designou de conhecimentos gerais de informação, tendo sido nomeada a variável de Actividades de divulgação de informações nas Áreas de Serviço aos Clientes (ASC) como sendo a variável mais relevante visto que apresenta o valor de 0,945. O estudo desta variável tendo em conta as outras quatro variáveis pertencentes ao primeiro factor pode se inferir que todas dão a entender sobre as conhecimentos gerais importados de informação porque todas as quatro variáveis se interrelacionam-se em torno de aquisição ou divulgação de informações obtidas sem ou com pagamento de unidades monetárias (U.M.) O segundo factor que se designou de conhecimentos especializados importados de negociação é composto por três variáveis que possuem uma avaliação quantifica similar com os valores a variarem sensivelmente de forma decrescente, começando com o valor de 0,854 para a variável designado de Conhecimentos obtidos de pares por meio negocial, seguindo a segunda variável designado de Conhecimentos obtidos de instituições de investigação de negociação com o valor de 0,744 e, finalmente a terceira variável designada de Conhecimentos obtidos por via negocial de consultores com o valor de 0,640. Como se vê para este agrupamento de variáveis, neste novo factor ou certas bibliografias chamadas de variável latente, que todas as variáveis constituintes se encontram fortemente ligadas a questão de negociação exterior personalizada de conhecimentos. O último evento, designado de terceiro factor, é designado de conhecimentos produzidos pela EDM porque constitui se de variáveis que apresentam a ciência do conhecimento que está intimamente ligada a empresa EDM. Este terceiro factor, designado de conhecimentos personalizados da EDM engloba um conjunto de quatro

variáveis dispostas de forma decrescente no que diz respeito a sua quantificação, tendo como a variável mais cotada com o valor de 0,699 a variável de nome Conhecimento produzido pelos grupos de trabalho de investigação da EDM. Esta variável assim como as outras três variáveis falam sobre o mesmo assunto que é o relacionado com os conhecimentos produzidos pela empresa EDM. As variáveis latentes mostradas possibilitam dizer que as direcções das áreas do serviço ao cliente da empresa EDM quando precisam solucionar questões que requerem conhecimentos de inovação relativos a operacionalização dos equipamentos e serviços examinam o mercado nacional e internacional de forma a importar estes conhecimentos de inovação em instituições de investigação, aos seus pares de colaboradores nacionais e/ou colaboradores internacionais e aos consultores especializados nestes conhecimentos de inovação de forma a potenciar o vazio que existe no grupo de trabalho de investigação da EDM.

Portanto, o conhecimento do grupo de trabalho de investigação da EDM, a importação de conhecimentos de inovação, a vontade constante de alcançar um nível cada vez maior em relação ao que o trabalhador tem na actualidade, a capacidade de aquisição de conhecimentos por meio de arquivos internos da EDM e a capacidade de exame dos conhecimentos trazidos pelos seus clientes faz com que a empresa EDM se junte a outras corporações que têm tando um desejo constante como uma inquietação contante em manter sempre viva o conhecimento existente nas corporações com trabalhadores que desejam pertencer a um discipulado com muito conhecimento da gestão do conhecimento.

CONCLUSÃO

Os resultados desta pesquisa permitirão que algumas conclusões de importância teórica, conceptual e prática pudessem ser extraídas. As empresas do sector eléctrico-electrónico se mostraram preocupadas em enfrentar à concorrência globalizada, independente do segmento de actuação, dimensão da empresa,

buscando responder de forma eficiente e eficaz as demandas ambientais. Para responder às demandas do ambiente da indústria, observou-se que a grande parte de empresas do sector eléctrico-electrónico adopta práticas voltadas para identificar os conhecimentos relevantes e estratégicos, práticas para a captura e codificação do conhecimento, práticas para o partilha e disseminação do conhecimento e práticas voltadas para a aplicação do conhecimento. Conforme análises obtidas mostradas na tabela e não expostas aqui no artigo por limitação de páginas, não conseguiu se apresentar neste artigo as respectivas análises, pode se considerar que as práticas mais adoptadas pelas direcções pesquisadas dos sectores das áreas da EDM são as voltadas para o partilha e disseminação do conhecimento, onde as ferramentas para comunicação, as tecnologias baseadas em Internet, as ferramentas de encontros electrónicos, os repositórios de melhores práticas e lições aprendidas, a biblioteca corporativa e as redes de especialistas e comunidades de prática têm como implicação na conexão dos profissionais por meio de plataformas que permitem a comunicação e troca de documentos à distância, padronização das práticas profissionais e minimização dos erros, nivelamento das práticas, redução do tempo no surgimento e preparação de talentos, lealdade dos funcionários e melhoria das capacidades estratégicas da empresa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvares, I., & Batista, F. F. (2007, august 22). *Ciência da informação e gestão do conhecimento: a convergência a partir da sociedade da informação*. Viii enancib – encontro nacional de pesquisa em ciência da informação. [Http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/gt1--072.pdf](http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/gt1--072.pdf)
- Dalkir, K. (2011). *Knowledge management in theory and practice (2nd ed.)*. *Journal of the american society for information science and technology*, 62(10), 2083–

2083.

<https://doi.org/10.1002/asi.21613>

Houaiss, A.; Villar, M. S. (2001). *Dicionário Houaiss da língua portuguesa*.

Kuniyoshi, M. S. (2008). *Institucionalização da gestão do conhecimento: um estudo das práticas gerenciais e suas contribuições para o poder de competição das empresas do setor elétrico-eletrônico*. Universidade de São Paulo.

León, D. A. D. (2011). *Análise fatorial confirmatória através dos softwares R e mplus análise*. Monografia (bacharel em estatística), 1–97.
<http://hdl.handle.net/10183/31630>

Provdanov, C. C., & Freitas, E. C. (2013). *Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico*. In novo hamburgo: feevale.
<https://doi.org/10.1017/cbo9781107415324.004>.

Albino, A. J., & Chachaia, F. H. (2024). Análise do Grau da Gestão do Conhecimento na Electricidade de Moçambique.