

NÚMERO 55



PSICOLOGIA DAS  
ORGANIZAÇÕES  
DO TRABALHO E DOS  
RECURSOS HUMANOS

IMPRENSA DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA

FACULDADE DE PSICOLOGIA E DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO  
DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA

## Pessoas, Qualidade e Gestão do Conhecimento

Elisabeth Brito<sup>1</sup> & Leonor Cardoso<sup>2</sup>

A literatura sobre a gestão da qualidade e a gestão do conhecimento sublinha a importância de um adequado modo de gerir as pessoas para que a sua implementação ocorra com o sucesso requerido. A perspectiva em que nos situamos considera as pessoas como a peça fundamental na optimização dos resultados organizacionais decorrentes da adopção destas duas filosofias de gestão.

É neste contexto que no presente artigo se reflecte sobre a importância das pessoas e o papel que às mesmas é atribuído/exigido na gestão da qualidade e na gestão do conhecimento, abordando-se, ainda, as relações entre estas duas filosofias de gestão. Para a reflexão efectuada tivemos em consideração diferentes contributos teóricos oriundos da literatura a este respeito produzida, que procuraremos sistematizar e articular.

PALAVRAS-CHAVE: gestão do conhecimento; gestão da qualidade; gestão das pessoas.

### 1. Introdução

O debate em torno do papel das pessoas na gestão da qualidade e na gestão do conhecimento assume, para nós, particular importância porquanto entendemos que estas têm um papel essencial em qualquer das duas abordagens.

Entendemos a gestão da qualidade total numa perspectiva sistémica, porquanto consideramos que para uma organização ser eficaz, cada uma das suas partes, cada departamento, nível, actividade e pessoa devem estar alinhados, trabalhar em conjunto. Todas as pessoas e actividades se afectam e são afectadas entre si, necessitando, neste sentido, da participação e envolvimento de todos os actores organizacionais, independentemente do seu posicionamento hierárquico.

A gestão do conhecimento considera como elementos-chave do contexto as pessoas, os processos e a tecnologia, entendendo nós que as pessoas têm um papel

---

1 Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda – Universidade de Aveiro - ebrito@ua.pt

2 Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra