

# Práticas da Gestão do Conhecimento

*Universidade de Brasília  
Faculdade de Ciência da Informação  
Profa Lillian Alvares*

# Práticas

- Fóruns
- Comunidades de Prática
- Mapeamento do Conhecimento
- Portal
- Intranet
- Extranet
- Banco de Competências
- Memória Organizacional
- Narrativas
- Inteligência Competitiva
- Gestão Eletrônica de Documentos
- Data Warehouse
- Data Mining
- Mentoring
- Coaching
- Gestão por Competências
- Educação Corporativa
- Benchmarking
- Balanced Scorecard (BSC)
- Decision Support System (DSS)
- Enterprise Resource Planning (ERP)

Mapeamento      Captura Criação      Empacotamento Armazenamento      Compartilhamento Aplicação      Transformação Inovação

Organização

Business Intelligence

DataWarehouse

Comunidades de Prática

Grupo

Benchmarking

GroupWare

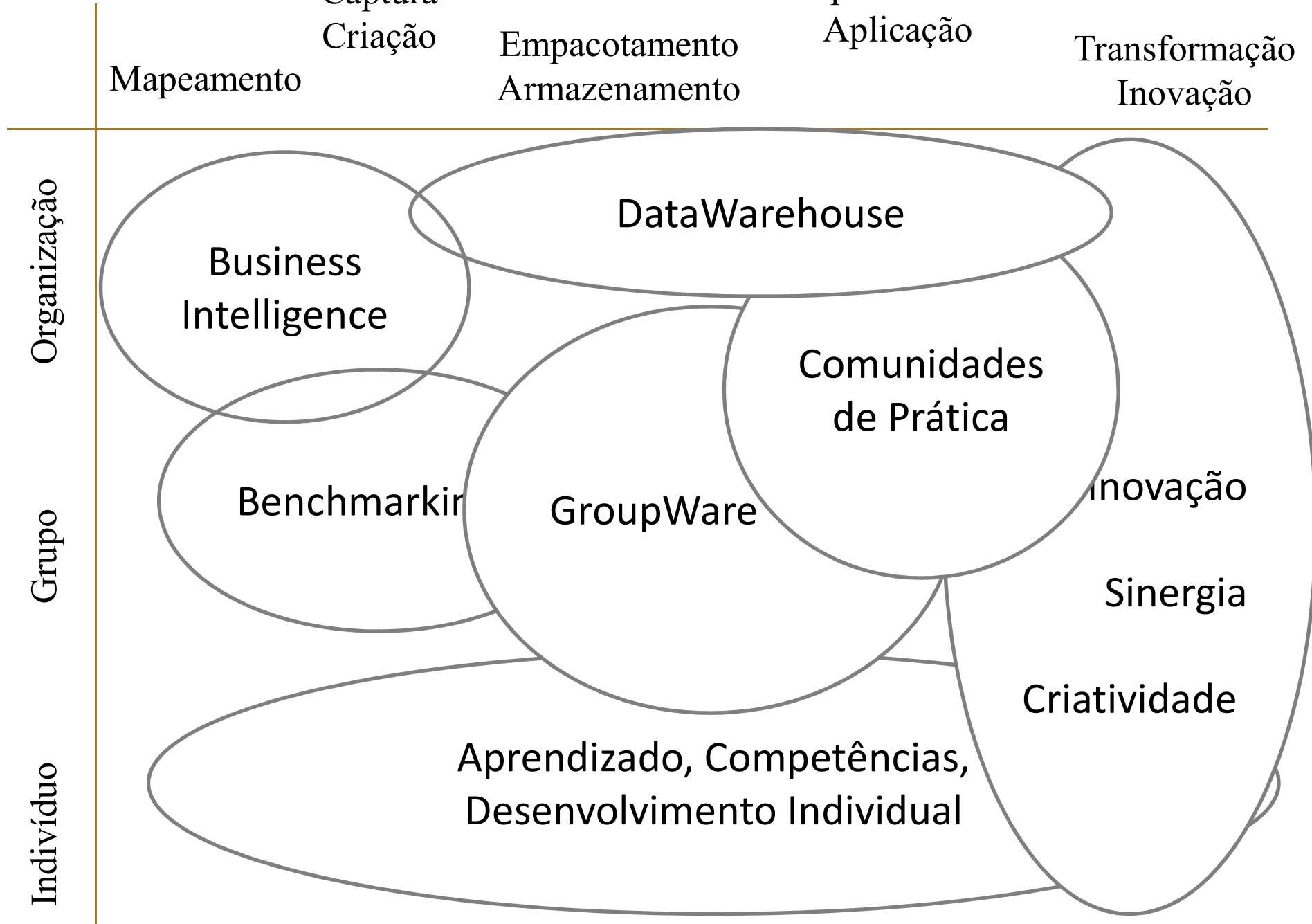
Inovação

Sinergia

Indivíduo

Aprendizado, Competências, Desenvolvimento Individual

Criatividade



# Prusak, 1999

- ▬ As iniciativas de GC podem ser classificadas em três categorias:
  - ▬ Visibilidade do Conhecimento
  - ▬ Infraestrutura do Conhecimento
  - ▬ Cultura do Conhecimento

# Prusak, 1999

## Visibilidade do Conhecimento

- Atividades focadas em quem sabe o que na organização
- Como o conhecimento pode ser melhor utilizado nas organizações
- Construção e manutenção de capacidades específicas da organização

# Prusak, 1999

## Infraestrutura do Conhecimento

- Voltada para os aspectos técnicos, por exemplo:
  - Tecnologias
  - Aplicações WEB
  - Mineração de textos

# Prusak, 1999

## Cultura do Conhecimento

- Atividades voltadas para a identificação de métodos de mudança de comportamento e cultura organizacional.
- Gerar, codificar, transferir, compartilhar ou outra ação visando a utilização do conhecimento.

# Teixeira Filho, 2001

- Ao estudar o contexto brasileiro de GC, concluiu que as iniciativas recaem sobre:



# Memória Organizacional

- ▬ Registro do conhecimento organizacional sobre
  - ▬ História
  - ▬ Processos
  - ▬ Produtos
  - ▬ Serviços
  - ▬ Relacionamento, etc

# Memória Organizacional

- As lições aprendidas são relatos de experiências onde se registra
  - O que aconteceu
  - O que se esperava que acontecesse
  - A análise das causas das diferenças
  - E o que foi aprendido durante o processo

# Gestão de Processos

- Análise dos processos organizacionais sob a ótica da GC

# Comunicação

- Tecnologias para o aprimoramento da comunicação do conhecimento entre as pessoas, de forma a promover uma cultura organizacional de GC

# Inteligência Competitiva

- Para monitorar o ambiente

# Formação do Trabalhador do Conhecimento

- Revisão do perfil profissional disponível na organização, diante das mudanças endógenas e exógenas



# Práticas

Logísticas

# Fóruns

- Espaços para discutir, homogeneizar e compartilhar informações, idéias e experiências
  - que contribuirão para o:
    - desenvolvimento de competências e
    - aperfeiçoamento de processos e atividades da organização.



# Comunidades de Prática

- Grupos informais e interdisciplinares de pessoas unidas em torno de um interesse comum.
- As comunidades são auto-organizadas de modo a permitir a colaboração de pessoas internas ou externas à organização;
- Propiciam o veículo e o contexto para facilitar a transferência de melhores práticas e o acesso a especialistas, bem como a reutilização de modelos, do conhecimento e das lições aprendidas.

# Mapeamento do Conhecimento

- ▬ Registro do conhecimento organizacional sobre :
  - ▬ Processos, produtos, serviços e relacionamentos
- ▬ Inclui a elaboração de:
  - ▬ Mapas ou árvores de conhecimento, descrevendo fluxos e relacionamentos de indivíduos, grupos ou a organização como um todo.

# Portal

- Um portal é um espaço web de integração dos sistemas corporativos, com segurança e privacidade dos dados.
- O portal pode se constituir em um verdadeiro ambiente de trabalho e repositório de conhecimento para a organização e seus colaboradores, propiciando acesso a todas as informações e aplicações relevantes.

# Intranet

- Plataforma para
  - Comunidades de Prática
  - Redes de Conhecimento
  - Melhores Práticas
  - Nos estágios mais avançados permite customização e personalização da interface para cada um dos funcionários

# Extranet

- Comunicação entre a cadeia produtiva

# Banco de Competências

- Repositório de informações sobre a capacidade técnica, científica, artística e cultural das pessoas.

# Banco de Competências

- O perfil pode ser limitado ao conhecimento obtido por meio do ensino formal e eventos de treinamento e aperfeiçoamento reconhecidos pela Instituição, ou
- Pode mapear de forma mais ampla a competência dos funcionários, incluindo informações sobre conhecimento tácito, experiências e outras habilidades.

# Gestão de Conteúdo

- Mantém atualizadas as informações, idéias, experiências, lições aprendidas e melhores práticas.
- Tipicamente envolve:
  - Atualização contínua dos conteúdos dispostos em:
    - Bases de dados, Árvores de conhecimento, Redes humanas, Etc.



# Narrativas

- São relatos retrospectivos de pessoas envolvidas nos eventos ocorridos, utilizadas para descrever:
  - Assuntos complicados
  - Expor situações
  - Comunicar lições aprendidas
  - Interpretar mudanças culturais

# Gestão Eletrônica de Documentos

- ▀ Prática que implica adoção de aplicativos informatizados para:
  - ▀ Controle de emissão
  - ▀ Acompanhamento da tramitação
  - ▀ Distribuição
  - ▀ Arquivamento
  - ▀ Descarte de documentos

# Data Warehouse

- Tecnologia de rastreamento e utilização de dados disposta em vários tipos de ambiente, permitindo versatilidade na manipulação de grandes massas de dados.

# Data Mining

- Processo de extrair informação, previamente desconhecida a partir de grandes bases de dados, identificando tendências, agrupamentos, sazonalidades, despadronizações, etc.

# Mentoring

- Um especialista (mentor) modela as competências de um indivíduo ou grupo:
  - Observa
  - Analisa o desempenho
  - Retroalimenta a execução das atividades do indivíduo ou grupo.
- Participa do processo

# Coaching

- Similar ao Mentoring, mas o treinador não participa da execução das atividades. Participa do:
  - Planejamento
  - Orientação
  - Apoio
  - Acompanhamento

# Gestão por Competências

- ▬ Visa:
  - ▬ Determinar as competências essenciais à organização
  - ▬ Definir os conhecimentos e habilidades que são necessários para superar as deficiências existentes com relação ao nível desejado para a organização.
  - ▬ Avaliar capacitação interna com relação aos domínios correspondentes a essas competências

# Gestão por Competências

- Inclui:
  - Mapeamento dos processos-chave
  - Competências essenciais associadas a eles
  - Atividades e habilidades existentes e necessárias
  - Medidas para superar as deficiências



# Educação Corporativa

- Processos de capacitação estratégica estabelecidos com vistas à atualização do pessoal de maneira uniforme em todas as áreas da organização.

# Benchmarking

- Busca sistemática das melhores referências para comparação de processos, produtos e serviços.

# Inteligência Competitiva

- Transformação de informação em inteligência, com o objetivo de apoiar a tomada de decisão ...
- ... por meio do monitoramento ambiental, da captura e conversão da informação em diversos formatos e a extração do conhecimento a partir da informação.

# Balanced Scorecard (BSC)

- Indicadores Balanceados de Desempenho
  - Necessidades de captar toda a complexidade da performance na organização.

# Balanced Scorecard (BSC)

- Este método resume em um único momento, indicadores de performance em quatro perspectivas:
  - Financeira
  - Satisfação dos usuários
  - Processos internos
  - Aprendizado e crescimento

# Balanced Scorecard (BSC)

- Leva à criação de uma rede de indicadores de desempenho que deve atingir todos os níveis organizacionais.

# Decision Support System (DSS)

- Sistemas de Apoio à Decisão
- Modelo genérico de tomada de decisão que analisa um grande número de variáveis para que seja possível o posicionamento a uma determinada questão.

# Enterprise Resource Planning (ERP)

- Plataforma de software desenvolvida para integrar as diversas unidades de uma empresa, possibilitando a automação e armazenamento de todas as informações de negócios.



**FIM**