



Beatriz Dehtear^{KM}

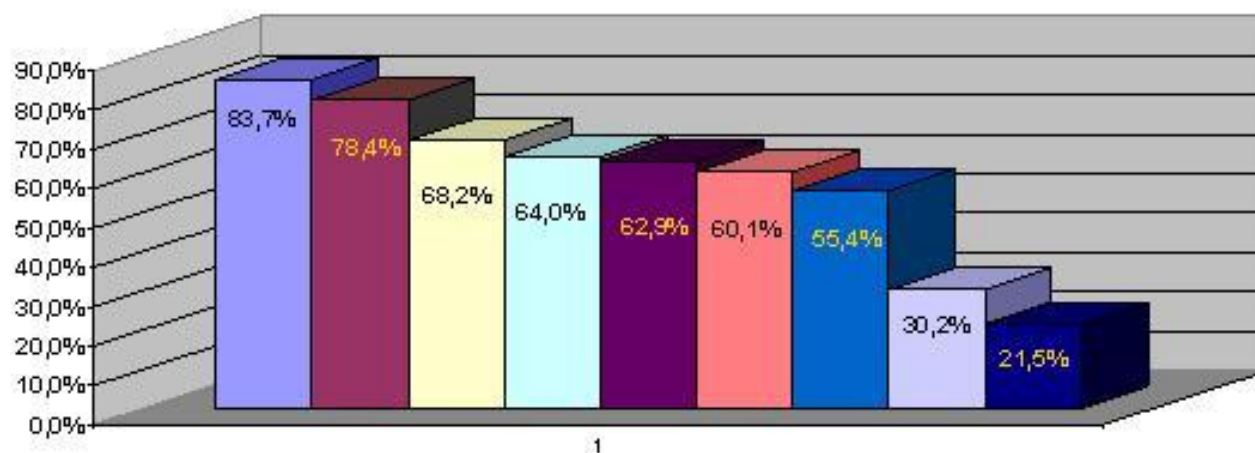
Práticas de Gestão do Conhecimento

GESTÃO DO CONHECIMENTO EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS

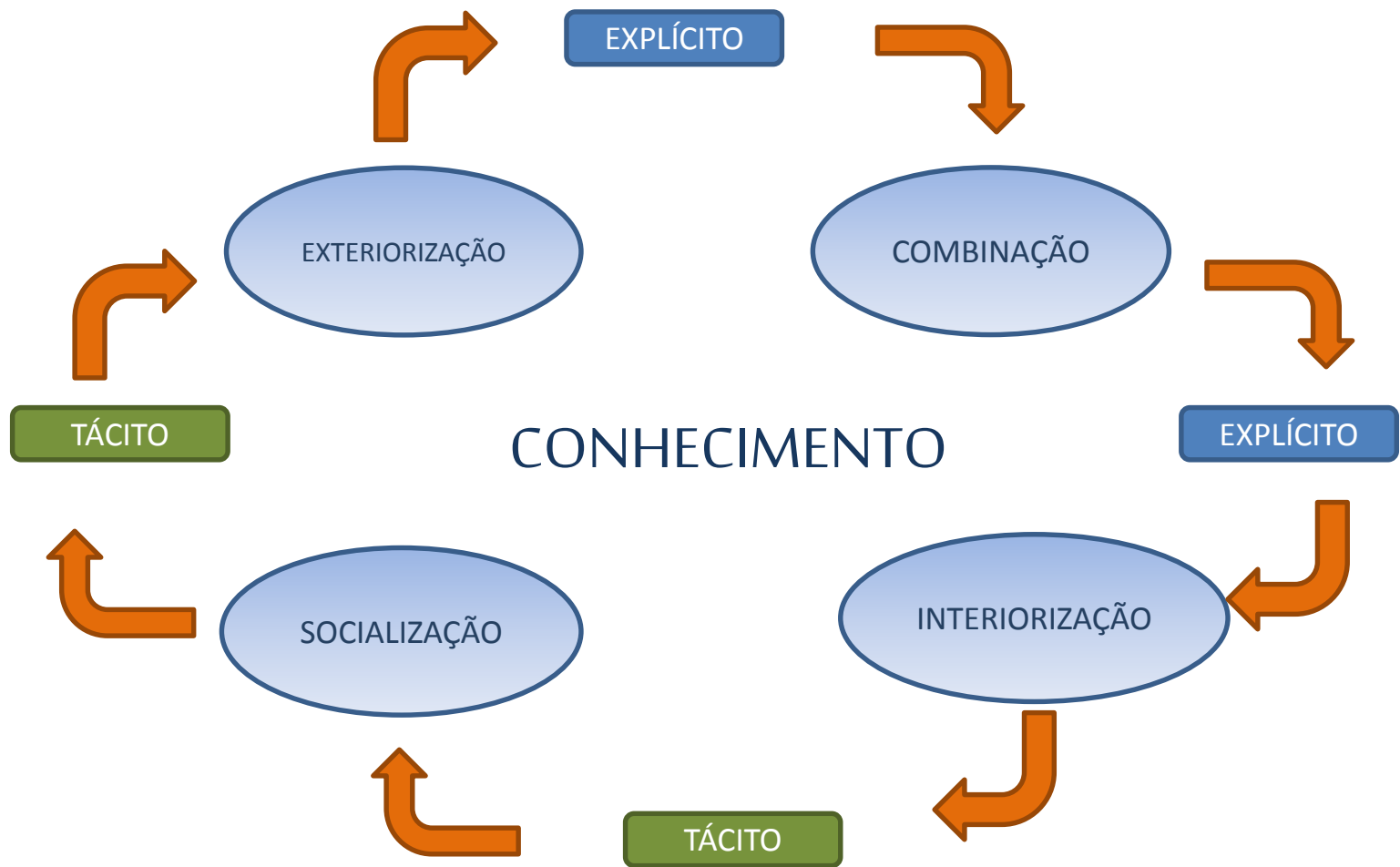
CONTATO: beatriz@dehtearkm.com







Quadro 3.6 Principais Fontes de Conhecimentos para as Organizações – Fonte HSM Management



Fonte : Adaptação do autor do ciclo SECI NONAKA e TAKEUCHI



Gespública

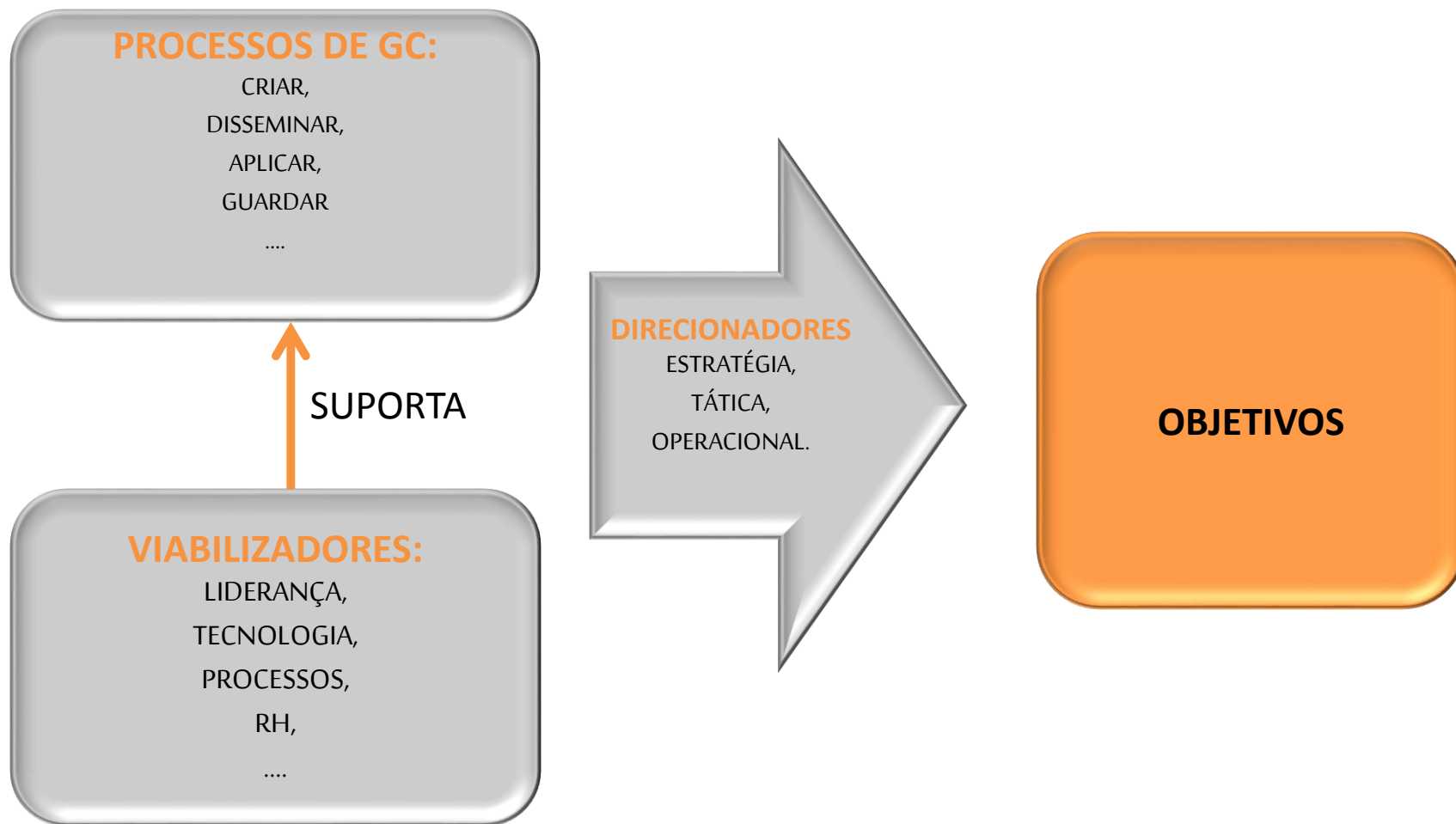
PROGRAMA NACIONAL DE GESTÃO PÚBLICA
E DESBUROCRATIZAÇÃO







É POSSÍVEL GERENCIAR O
CONHECIMENTO ?

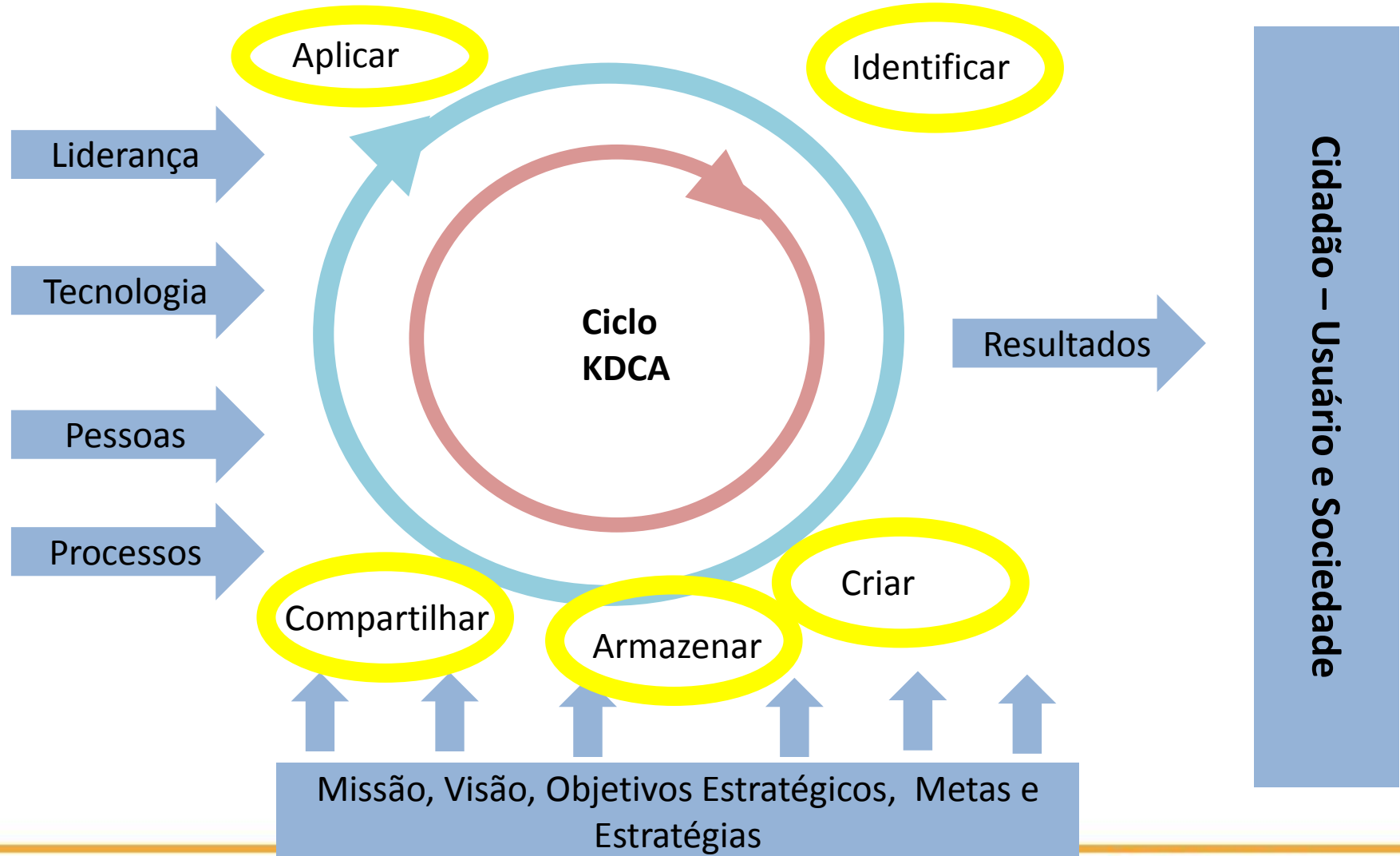


Modelo de Gestão do Conhecimento para a administração pública – Fabio Batista

VIABILIZADORES

PROCESSO DE GC

PARTES INTERESSADAS





O que é Gestão do Conhecimento?

Um conjunto de processos sistematizados, articulados e intencionais, capazes de incrementar a habilidade dos gestores públicos em criar, coletar, organizar, transferir e compartilhar informações e conhecimentos **estratégicos** que podem servir para a tomada de decisões, para a gestão de políticas públicas e para inclusão do cidadão como produtor de conhecimento coletivo.

(Comitê Executivo do Governo Eletrônico BRASIL, 2004).

Por que Gestão do Conhecimento?

- ✓ Aumento da produtividade;
- ✓ Uso mais eficiente dos recursos (incluindo conhecimento);
- ✓ Redução de custos;
- ✓ Melhoria do processo de decisão;
- ✓ Aumento da transparência;
- ✓ Aumento na rapidez da inovação;
- ✓ Aumento da produtividade;
- ✓ Qualidade dos produtos e serviços com resultado da aplicação do conhecimento para melhorar os processos de trabalho e relacionamento o cidadão.

(Gespublica, 2009)

POR ONDE COMEÇAR ????



Serpro

Mapeamento e gestão de competências

Identificação das competências individuais dos empregados do Serpro.

Mapeamento dos conhecimentos organizacionais

Registro do conhecimento sobre como são executados os processos e as atividades operacionais, construídos os produtos, prestados os serviços da organização e como ocorre o relacionamento com seus clientes.

Comunidade Serpro de conhecimentos

Oportunidades para o compartilhamento de informações, ideias e experiências que contribuam para o desenvolvimento de competências e aperfeiçoamento de processos e atividades. Envolve fóruns presenciais e virtuais em que os empregados reúnem-se para discutir e tornar homogêneos os conhecimentos sobre temas de interesse comum.

Ensino a distância

Desenvolvimento de competências dos empregados na modalidade de ensino aprendizagem não-presencial, com uso de computador.

FONTE : Texto para discussão 1941 – FABIO BATISTA

Banco do Brasil

Farol gerencial

Compartilhamento de práticas de sucesso da organização, valorização dos autores da prática, sistematização e, disponibilização das iniciativas de Gestão do Conhecimento.

Banco de Talentos e Oportunidades (TAO)

Prospecção e aproveitamento de talentos na organização, ferramenta para recrutamento e seleção interna, marketing pessoal, banco de realizações, montagem de equipes matriciais para projetos estratégicos, sistema apoiado no mapeamento e na mensuração da base de competências dos funcionários.

N@ Rede – Mural Eletrônico de Desenvolvimento Profissional

Compartilhamento de produção científica, valorização dos funcionários.

Trilhas de desenvolvimento profissional

Aprimoramento profissional, reflexão sobre carreira, melhoria de desempenho.

FONTE : Texto para discussão 1941 – FABIO BATISTA

Banco de Teses e Dissertações

Compartilhamento de trabalhos de conclusão de cursos de MBAs, especializações, mestrado e doutorado.

Memória Técnica (projeto em desenvolvimento)

Disponibilização de trabalhos técnicos produzidos por funcionários ou equipes matriciais para atender a projetos estratégicos da organização.

FONTE : Texto para discussão 1941 – FABIO BATISTA

Banco Central do Brasil

Gestão por competências

Promoção da tomada de decisões em gestão de pessoas, com base em critérios objetivos e transparentes, que maximizem o aproveitamento e o desenvolvimento do potencial humano na persecução da missão institucional e do desenvolvimento organizacional.

Universidade corporativa

Sistematização do processo de capacitação do Bacen, dando melhor direcionamento às oportunidades de desenvolvimento de seus servidores, vinculando-as com as estratégias organizacionais e permitindo a otimização e a descentralização das decisões quanto à utilização dos recursos orçamentários para capacitação, além da disseminação de conhecimentos, tanto internamente quanto externamente ao Bacen.

FONTE : Texto para discussão 1941 – FABIO BATISTA

Portal corporativo

Organização de interface unificada para acesso aos recursos disponíveis aos usuários de tecnologias da informação, segundo regras de segurança, disponibilidade, operabilidade e outros, o que tornará, seguramente, mais amigável a navegação no ambiente de tecnologia da informação no Bacen.

Depep

Aperfeiçoamento da regulamentação aplicável aos integrantes e às operações do sistema financeiro, ajustando-a a padrões e práticas internacionais; prevê, ainda, aperfeiçoar o Sistema de Metas para a inflação, contribuir para a redução dos spreads bancários e tornar o Banco Central um centro de excelência nos estudos relacionados aos seus objetivos.

FONTE : Texto para discussão 1941 – FABIO BATISTA

Embrapa

Comunidades de prática

Instrumento de suporte às equipes, líderes e gerentes de projeto e às redes de pesquisa no que tange à coleta, ao armazenamento, à disponibilização e fomento ao compartilhamento de informações e conhecimentos de suporte às atividades não-estruturadas e semi-estruturadas dos projetos de pesquisa. Apoio aos demais meios de interação entre pesquisadores e técnicos utilizados na execução dos projetos de pesquisa (reuniões, videoconferências, contatos telefônicos). Manutenção de todas as interações virtuais, pela Internet, em espaço organizado, de interação virtual, no qual todo o histórico das interações será preservado e todas as ferramentas típicas de Internet (chat, fóruns, e-mails, download, catálogo de sites favoritos, eventos) estarão integrados em um único ambiente de software.

Educação corporativa Provento e manutenção das competências necessárias para a empresa enfrentar os desafios e as demandas atuais e futuras.

FONTE : Texto para discussão 1941 – FABIO BATISTA

Petrobras

Lições aprendidas

Análise de ocorrências relevantes, inovadoras ou cujos resultados foram inesperados, a fim de registrar a experiência, os acertos e os erros.

Comunidades de prática

Comunidades de Ajuda

Foco na conexão entre os membros da comunidade, de maneira que possam solicitar ajuda para resolução de problemas específicos e que espontaneamente compartilhem idéias.

Comunidades de Melhores Práticas

Foco no desenvolvimento, na validação e na disseminação de práticas.

Comunidades de Administração de Conhecimento

Foco na organização e na administração do conhecimento coletivo da comunidade, incluindo o material que seus membros utilizam no dia-a-dia.

Comunidades de Inovação

Seu objetivo primário é desenvolver ideias e práticas inovadoras

FONTE : Texto para discussão 1941 – FABIO BATISTA

Story Telling

Incentivo à ação humana em que sentimentos, pensamentos e experiências são transformados em palavras, naturalmente. Encorajamento a mudanças, a pensar de forma diferente, fora dos padrões, servindo de inspiração ou de exemplo para os ouvintes. A prática permite a formação de transmissão da identidade própria da empresa. Transmissão da essência de uma experiência, assim como da emoção associada ao fato.

Mentoring

Prática amplamente utilizada com o intuito de repassar habilidades, conhecimento e competências no âmbito pessoal e profissional. Tem foco no desenvolvimento do indivíduo como um todo. Características principais: focada no progresso; geralmente sua realização e seus resultados acontecem em longo prazo; possibilita feedback intuitivo; focada no desenvolvimento de habilidades e direcionado por um mentor; auxilia na escolha de alternativas.

Coaching

Prática que retém competências e preserva práticas; acelera a formação gerencial e o compartilhamento de conhecimento; fixa os valores e os comportamentos desejados para a cultura corporativa; dá suporte aos programas de transformação e crescimento da empresa; identifica e aprimora talentos; e desenvolve o potencial das pessoas.

FONTE : Texto para discussão 1941 – FABIO BATISTA

Caixa Econômica Federal

Universidade Caixa

Promoção do aprendizado e do desenvolvimento contínuo das competências pessoais e profissionais da cadeia de relacionamento da Caixa.

Gestão de pessoas por competências

Ferramenta importante para a obtenção de resultados sustentáveis e, ainda, para possibilitar a oportunidade de priorizar o investimento na preparação/aperfeiçoamento do conjunto de gestores da Rede, de maneira orientada pelos resultados obtidos com o mapeamento.

Mapeamento de conhecimentos da rede bancária

Estratégia utilizada para efetuar o mapeamento dos conhecimentos e das habilidades dos empregados, promover o efetivo compartilhamento dos conhecimentos identificados e proporcionar ao gestor da Unidade o exercício da liderança educadora, por meio de reuniões de aprendizagem. Esse é mais um momento em que ele incentiva, facilita, oportuniza e registra o desenvolvimento de sua equipe.

FONTE : Texto para discussão 1941 – FABIO BATISTA

Portal Corporativo Intranet Caixa

Assegura o acesso a notícias da semana sobre a Caixa; clipping diário; portais regionais; publicações Caixa (Relatórios, Jornal Eletrônico da Caixa, Boletins Urgentes, Boletins Atualidades); normativos (com sistema de pesquisa); acesso à Universidade Caixa; portfolio de produtos da empresa por segmento; processos seletivos (inscrição eletrônica/ âmbito nacional); acesso à Biblioteca Caixa (requisição eletrônica de livros e periódicos em âmbito nacional).

FONTE : Texto para discussão 1941 – FABIO BATISTA



Beatriz DehtearKM

Práticas de Gestão do Conhecimento

CONTATO: beatriz@dehtearkm.com