



Mais um serviço
com a qualidade



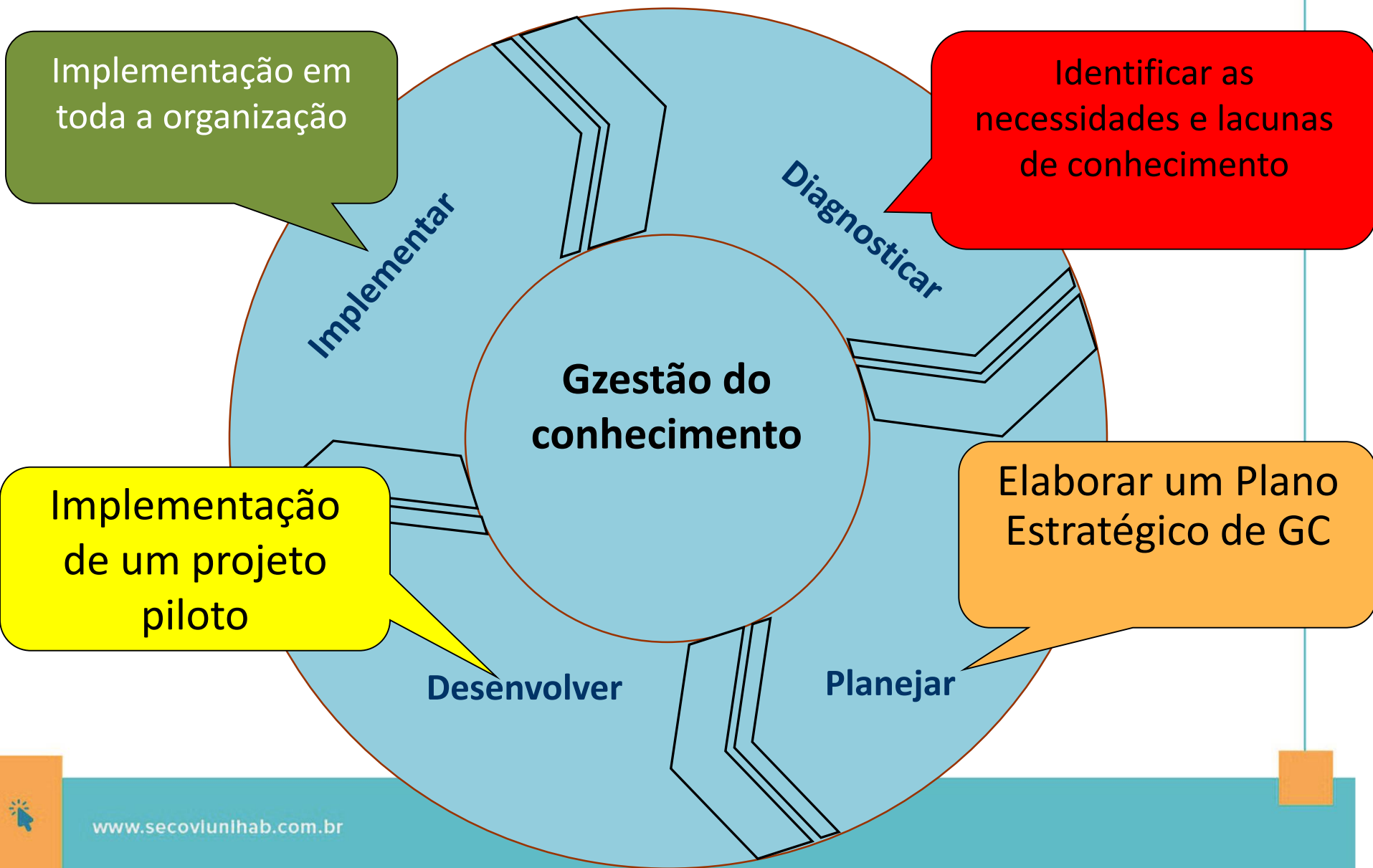
GESTÃO DO CONHECIMENTO

NERI DOS SANTOS
LIÇÃO 05

Implementação de um Programa de Gestão do Conhecimento

- A implementação de um programa de gestão do conhecimento;
- A equipe de implementação de um programa de gestão do conhecimento.

A implementação de um programa de gestão do conhecimento



Estágio 01: Diagnosticar situação existente

- ✓ Diagnosticar a situação atual;
- ✓ Elaborar justificativa para implementação do programa de gestão do conhecimento (“business case”).

Estágio 02: Planejar a situação futura

- ✓ Definir as estratégias de gestão do conhecimento;
- ✓ Identificar projetos de gestão do conhecimento;
- ✓ Definir a estrutura e práticas de gestão do conhecimento e sensibilizar os colaboradores;
- ✓ Elaborar um plano estratégico de gestão do conhecimento (alinhado com as estratégias organizacionais).

Estágio 03: Desenvolver um projeto piloto

- ✓ Implementar projetos pilotos;
- ✓ Realizar Avaliação de Produto ou Resultado.

Estágio 04: Implementar a gestão do conhecimento

- ✓ Implementar plano em toda;
- ✓ Enfrentar a resistência dos colaboradores à gestão do conhecimento;
- ✓ Elaborar plano de comunicação;
- ✓ Realizar avaliação “contínua”.

A equipe de implementação de um programa de Gestão do Conhecimento

- Este item apresenta o componente final para completar um programa de GC integrado: a equipe de GC;
- Em geral, uma equipe de gestão do conhecimento tem que deter as seguintes competências:
 - 1) Gestão do tempo para usar a disponibilidade de tempo e energia de forma eficaz para a aquisição;
 - 2) Conhecimento (passar o dia a navegar na net é provavelmente contraproducente);
 - 3) Utilização de diferentes técnicas de aprendizagem para absorver conhecimentos fundamentais e de aprendizagem rápida;
 - 4) Competências efetivas de advocacia e de auditoria dos conhecimentos atuais, bem como para adquirir conhecimentos a partir de outras pessoas;

- 5) Competências de relacionamento informal para construir a sua influência para obter acesso às pessoas com o conhecimento;
- 6) Competências de investigação de recursos;
- 7) Competências efetivas em TI para gravar e disseminar informações;
- 8) Competências de resolução cooperativa de problemas;
- 9) Competência para dialogar abertamente;
- 10) Flexibilidade e vontade de experimentar coisas novas e assumir riscos calculados;
- 11) Revisão ativa de aprendizagem com os erros, riscos, oportunidades e sucessos.

DALKIR, K., Knowledge Management in Theory and Practice. Elsevier Butterworth–Heinemann: Burlington, 2005.

Os principais papéis desenvolvidos em uma equipe de GC são os seguintes:

- a) Funções gerenciais de nível superior e médio – Chief Knowledge Officer e Knowledge Manager;
- b) Líderes do conhecimento: também conhecidos como campeões de GC, que são responsáveis pela promoção da GC dentro da organização;
- c) Gestores de conhecimento: responsáveis pela aquisição e gestão do conhecimento interno e externo;
- d) Navegadores do Conhecimento: responsáveis por saber onde o conhecimento pode ser localizado, também chamados de corretores do conhecimento;
- e) Sintetizadores do conhecimento: responsáveis por facilitar a estocagem de um conhecimento significativo para a memória organizacional;
- f) Editores de conteúdo: responsáveis pela codificação e estruturação de conteúdo, também chamados gerenciadores de conteúdo;
- g) Papéis envolvendo a aquisição e documentação do conhecimento: pesquisadores, escritores, editores;

- h) Desenvolvedores Web: editores eletrônicos, gerentes de intranet e gerentes de conteúdo;
- i) Papéis orientados à aprendizagem, tais como: instrutores, facilitadores, mentores e orientadores – incluindo aqueles com a responsabilidade de desenvolver conhecimentos e habilidades;
- j) Papéis de recursos humanos com competência específica para o desenvolvimento de programas e processos que estimulem culturas e comportamentos orientados ao conhecimento.

DALKIR, K., Knowledge Management in Theory and Practice. Elsevier Butterworth–Heinemann: Burlington, 2005.