

Gestão do Conhecimento: uma estratégia empresarial



Palestrante: Isamir M. de Carvalho

Junho 2005



Sumário

Introdução

Histórico

Política

Conceito

Segurança

Papéis e Responsabilidades

Práticas

Instrumentos e Ferramentas

Resultados

Vantagens



Introdução

MISSÃO

Prover e integrar soluções em Tecnologia da Informação e Comunicações para o êxito da gestão das finanças públicas e da governança do Estado, em benefício da sociedade.



Histórico

2000-2004

- ⇒ **Aprovação da Política Serpro GCO**
- ⇒ **Criação do Comitê de Representantes GCO**
- ⇒ **Capacitação em GC e Inteligência Competitiva pela PUC/PR**
- ⇒ **Implantação do Portal Corporativo SERPRO**
- ⇒ **Publicação do Livro Gestão do Conhecimento (Serpro/PUCPR/ESAF)**
- ⇒ **Definição da Política Serpro de Propriedade Intelectual**
- ⇒ **Realização da Semana do Conhecimento Serpro**
- ⇒ **Artigos no ISKM 2001a 2003, KM Brasil 2003, Congresso GC 2004**
- ⇒ **Implantação do Ensino a Distância**
- ⇒ **Participação no CT - GCIE, Comitê Executivo do Governo Eletrônico**



Histórico

2000-2004

- ⇒ **Estudo IPEA “O governo que aprende: gestão do conhecimento em organizações do executivo federal”**
- ⇒ **Apresentação e recebimento de visitas de várias instituições**
- ⇒ **Reestruturação no Comitê GCO: foco em algumas práticas**
- ⇒ **Estudo IPEA “Práticas de Gestão do Conhecimento na Administração Pública”**
- ⇒ **Atuação no Comitê do EGOV - interoperabilidade - Lista de Categorias para os sítios do Governo Federal**
- ⇒ **1º Workshop "A Gestão do Conhecimento e a integração aos Processos Corporativos do Serpro”**



Histórico

2005

- ⇒ **2º Workshop Gestão do Conhecimento Organizacional** - na Administração Pública e no Brasil
- ⇒ **Atuação no CT - GCIE, Comitê Executivo do Governo Eletrônico**; conceitos para a política do Governo Federal
- ⇒ **Reestruturação da estratégia** de Gestão do Conhecimento na Empresa: consolidar a GCO na empresa
- ⇒ **Revisão da Política** de Propriedade Intelectual e edição da Norma
- ⇒ **Transição do Portal Corporativo** para tecnologia livre ou aberta



Visa a preservação do conhecimento organizacional necessário ao funcionamento da empresa, à prestação dos serviços aos Clientes, à continuidade dos negócios e à vantagem competitiva.





Gestão do Conhecimento :

É a **capacidade das empresas em utilizarem e combinarem as várias fontes e tipos de conhecimento organizacional** para desenvolverem competências específicas e capacidade inovadora, que se traduzem, permanentemente, em novos produtos, processos, sistemas gerenciais e liderança de mercado. (Terra, 2000)



Segurança

O conhecimento é protegido pela :

- **Política Serpro de Propriedade Intelectual**
- **Política Serpro de Segurança**, Programa de Segurança e Norma de Classificação da Informação
- **Controles de acesso** aos sistemas e procedimentos de *backup* presentes nas soluções tecnológicas
- **Código de Ética** envolve empregados, fornecedores e clientes, inclusive com cláusulas de confidencialidade



Papéis e Responsabilidades

Diretoria:

Política GC

Coordenação da Gestão do Conhecimento Organizacional :

Orientação e implementação das práticas alinhadas à Política GC

Superintendência de Produtos e Serviços Sistemas Corporativos - SUPSC:

Apoio tecnológico aos instrumentos e ferramentas

Unidades Organizacionais:

Liderança: Garante o cumprimento da política de GC

Comitê de Representantes de GC: Disseminadores e Facilitadores

Gestores de Conteúdo: Especialistas dos Ramos e Assuntos

Empregados: Contribuidores de conteúdos dos Assuntos

(registram, compartilham e reutilizam conhecimentos)



Práticas

Gestão por Competências

Mentoring

Uso do Portal Corporativo Serpro

Benchmarking

Comunidade Serpro de Conhecimento

Universidade Corporativa Serpro

Melhores práticas

Propriedade Intelectual

Narrativas

Fóruns virtuais ou presenciais



Portal Corporativo Serpro

**Sistema
Perfil**



**Base Serpro de
Conhecimento**

Árvore Serpro de Conhecimento

Macro-processos, Temas,
Ramos e Assuntos

Instrumentos e Ferramentas

PORTAL CORPORATIVO SERPRO - Microsoft Internet Explorer

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Endereço <https://portalcorporativo.serpro/>

Soluções para um Brasil de Todos **SERPRO**

Pesquisa Simples Pesquisa Avançada Pesquisa na Internet

PORTAL CORPORATIVO SERPRO

8/06/2005 ISAMIR MACHADO DE CARVALHO

Base Serpro de Conhecimentos CDI Educ. Organizacional Amb. de Colaboração Sistemas/Sítios PMoD/PSDS Gerência de Serviços/CAS Pág. do Empregado

AGÊNCIA SERPRO DE NOTÍCIAS

SERPRO EM PAUTA
Nº 2.303 - 6 de junho de 2005
SERPRO NA III IPAIT
Hoje começa a III Assembléia Geral da Associação Internacional de Parlamentares para a Tecnologia da informação - Ipaít, no ...

INFORME
Nº 130 - 8 de junho de 2005
CONSERPRO 2005
Iniciamos as atividades do Congresso Serpro de Tecnologia e Gestão Aplicadas a ...
Nº 129 - 8 de junho de 2005
CONHEÇA AS TRILHAS DO NOVO PLANO DE GESTÃO DE CARREIRA DO SERPRO
A Superintendência de Gestão Empresarial - Pessoas, conforme anunciado, disponibiliza para os ...
Nº 128 - 6 de junho de 2005
NEGOCIAÇÃO SERPRO E FENADADOS - ACT 2005/2006
O Serpro informa que a próxima rodada de negociação com ...
Nº 127 - 6 de junho de 2005

PERIÓDICOS
BOLETIM CESE
CLIPPING
CLIPSE
LEGIS
REVISTA TEMA
REGIONAIS

EVENTOS
De 13 a 14 de junho
CONGRESSO DE AUDITORIA DE SISTEMAS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
LOCAL: BRASÍLIA - QUALITY SUÍTE LAKESIDE
De 15 a 16 de junho
SEMINÁRIO DE DATA WAREHOUSE, BL, BSC, KM E CRM ANALÍTICO
LOCAL: BRASÍLIA - QUALITY SUÍTE LAKESIDE

40 ANOS SERPRO ...uma história de sucesso

V FÓRUM SERPRO DE SEGURANÇA 3 de maio/2005 PARTICIPE

RELAÇÕES SINDICAIS

Ética

Concluído

Internet

Iniciar Aplicativ... Microsoft... Histórico... Microsoft... PORT... 15:31



Resultados

Em 2005

Índice de conhecimentos individuais atualizados no Sistema Perfil: 79%

Conhecimentos institucionais na Base Serpro de Conhecimento: 6335

Índice atualização da Árvore Serpro de Conhecimento: 75%

Vantagens

A Gestão do Conhecimento oferece respostas:

- Quais são as competências individuais existentes na organização?
- Quem são os especialistas da organização relacionados às competências essenciais?
- Qual a melhor composição de equipes para trabalhos multidisciplinares?
- Onde armazenar o conhecimento institucional para consulta pelos empregados em todos os níveis da organização?
- Onde localizar com rapidez e segurança documentos necessários para as atividades diárias?
- Com quais pessoas é possível discutir para se obter opções para a solução de problemas?
- Quais os cursos podem ser realizados pelas pessoas de modo flexível?
- Onde desenvolver as competências individuais necessárias para garantir o cumprimento dos objetivos e missão da organização?



Vantagens

Para as pessoas

Capacitação e desenvolvimento profissional

Otimização de atividades devido a reutilização de conhecimento

Para o Serpro

Registro e compartilhamento de idéias, experiências e informações;

Preservação do conhecimento organizacional

Aumento do *expertise* das equipes

Descoberta de novas oportunidades de negócios



Vantagens

Para os clientes

Qualidade de produtos e serviços
Agregação de valor em produtos e serviços

Para o governo

Geração de conhecimentos públicos para o desenvolvimento econômico e social do Brasil

Para o cidadão

Inclusão digital
Canal interativo entre governo, sociedade e cidadão
Serviços que atendam às suas necessidades



Obrigada pela atenção !

Contato:

Email: isamir.carvalho@serpro.gov.br

Telefone: (06) 2105-8337