



# **PROGRAMA GESTÃO DE CONHECIMENTO CAIXA**

**2005 - 2007**



# Constatação! Neste momento...

- **O ritmo dos negócios está aumentando rapidamente.**
- **Existe uma sobrecarga de informação.**
- **A competição global está aumentando a partir do surgimento de novos concorrentes;**
- **As mudanças políticas e tecnológicas são cada vez mais rápidas e inevitáveis.**
- **Novas premissas são baseadas em colaboração e competição.**



**“De que inteligência sua empresa precisa ?”**

**“Como ser competitivo ?”**

**“Quais os conhecimentos essenciais para a sua empresa ?”**

**“Que decisões você precisará tomar nos próximos cinco / dez anos ?”**

**“Como transformar conhecimento em inovação ?”**





**60% do tempo dos executivos é gasto na recuperação de informações já processadas e disponíveis em algum ponto. (pesquisa da *Price Waterhouse Coopers*)**

**25% das instituições financeiras já implementaram Gestão do Conhecimento e 33% estão avaliando sua implementação. (pesquisa da FEBRABAN sobre tecnologias emergentes)**



## O Governo Federal:

- instituiu o **CGIE – Comitê Técnico de Gestão do Conhecimento e Informação Estratégica**, que tem como um de seus objetivos definir o modelo de gestão do conhecimento a ser adotado pelos órgãos do Governo.
- inseriu o tema no Plano Plurianual 2004-2007, no que diz respeito ao fortalecimento da capacitação dos trabalhadores e das atividades nacionais de inovação, para maior integração entre empresas, universidades e institutos de pesquisa.



# Porque fazer GC na CAIXA????

- Conservar os conhecimentos essenciais concentrados nos profissionais mais experientes.
- Obter maior valor agregado nos produtos gerados pelo conhecimento organizacional
- Antecipar oportunidades detectadas no mercado;
- Antever mudanças políticas, jurídicas e de fiscalização, que possam afetar os segmentos de negócio em que a empresa atua;
- Identificar e proteger seus conhecimentos essenciais e estratégicos; e, principalmente,
- Reduzir o tempo de resposta aos desafios empresariais.



**GC naCAIXA**

**Por onde  
começar????**



- 
- A group of people, including a man in a blue suit, a woman in a purple top, a woman in a red top, and a man in a grey suit, are standing in a line. A young boy in a green shirt and red cap is also in the line. A large yellow speech bubble is positioned above them, containing a list of six items, each preceded by a red square icon. In the top left corner, there is a small icon of a blue and orange 'X' inside a square frame.
- “Lá vem mais um Programa!”
  - “Na nossa cultura isso não funciona!”
  - “Sou obrigado a compartilhar o que sei?”
  - “Lá vem mais trabalho!”
  - “Esse pessoal não tinha outra coisa para fazer?”
  - “Quanto eu vou ganhar a mais?”

**COMPARTILHAR**  
**COLABORAR**  
**DISSEMINAR**



# O QUE PRECISAMOS É...

**Entender que Gestão do  
Conhecimento é**

**GESTÃO COM FOCO EM  
CONHECIMENTO.**

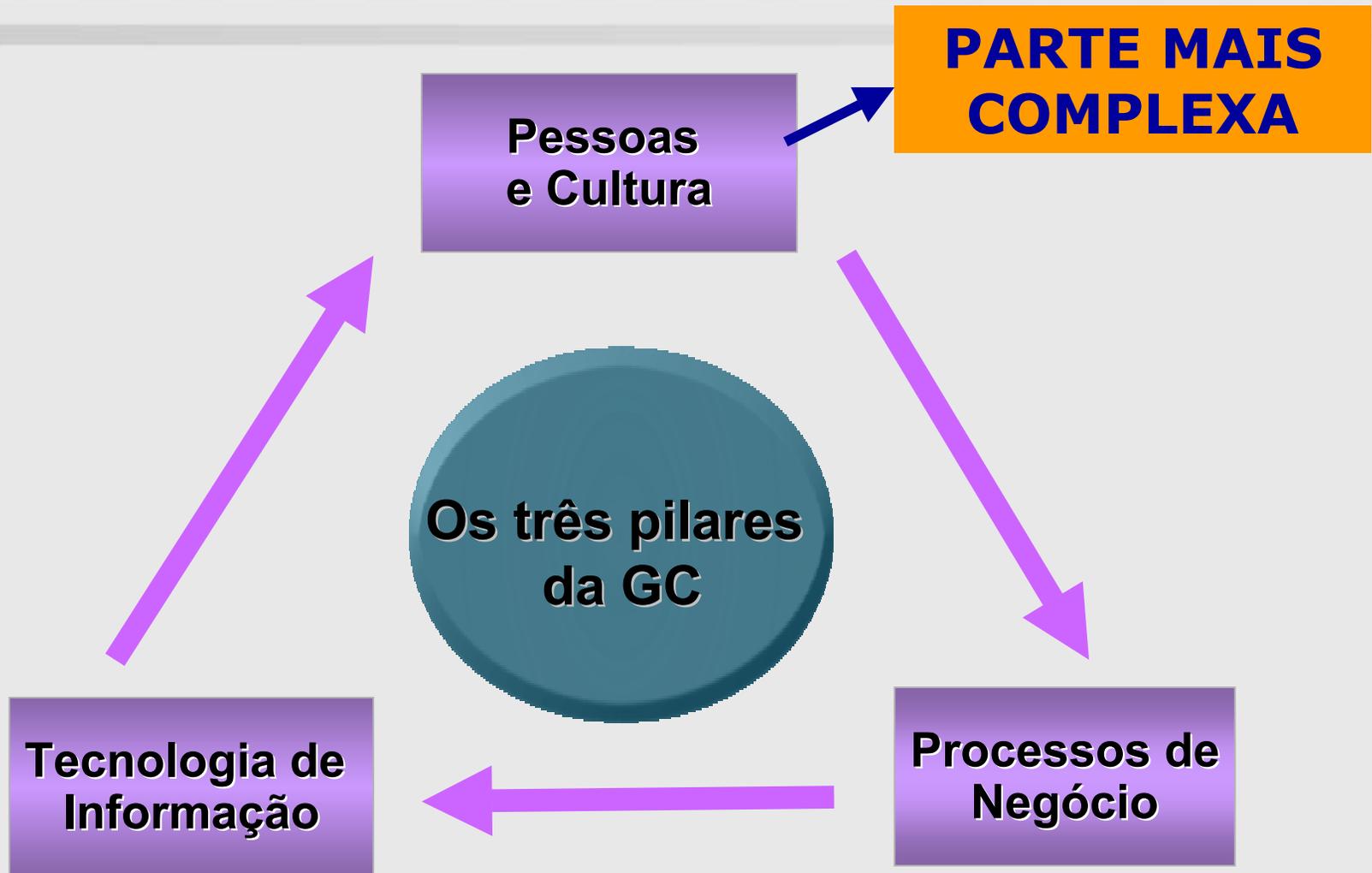
**Não é um projeto, uma ferramenta, mais  
um sistema.**



# Precisamos pensar GC como processo

- ❑ GC é um **processo de gestão** que utiliza o conhecimento como seu principal fator. Para tal precisa de novos processos, novas ferramentas e nova cultura.
- ❑ GC implica entender com muita clareza o que realmente tem valor competitivo para a CAIXA em uma Era intitulada “do Conhecimento”
- ❑ GC implica em planejamento de longo prazo, com resultados parciais no curto/médio prazo.
- ❑ GC precisa de uma nova forma de liderança...

# Pensar GC em três níveis



# Pensar GC de forma estratégica



**Plano Estratégico Organizacional**



**Plano estratégico de Gestão do Conhecimento**

**Políticas, diretrizes, indicadores e metas**

**Incorporar práticas de Gestão do Conhecimento nos processos**

Melhores Práticas

Portal Corporativo

Banco de Talentos

Banco de projetos

Mapeamento de conhecimento

Memória Organizacional

Mapeamento de competências

Comunidades de prática

...



**Avaliação de resultados**



**Apresentação de Proposta  
preliminar de  
modelo corporativo de  
Gestão do Conhecimento  
para a CAIXA, que contribua  
para gerar vantagens  
competitiva e colaborativa  
sustentáveis para a organização**



- **Diagnóstico situacional**
- **Mapeamento de iniciativas existentes**
- **Proposta preliminar para curto, médio e longo prazos.**
  - **Diretrizes Estratégicas da CAIXA**
  - **Aderência da proposta aos debates do Governo Federal sobre o tema (CGIE)**
- **Plano de implantação**



**Para o diagnóstico considerou-se os seguintes aspectos:**

- o estágio em que se encontra a organização;**
- as dimensões/fatores relevantes que contribuem para a implementação positiva de um modelo;**
- algumas iniciativas existentes e os processos básicos de Gestão do Conhecimento.**



**Método: APQC - American Productivity & Quality Center e aplicado em algumas instituições públicas pelo IPEA.**

**I- Início**

**II- Desenvolvimento da Estratégia**

**III- Desenho e Implementação de Práticas de Gestão do Conhecimento**

**IV- Expansão e Apoio**

**V- Institucionalização do Conhecimento**



# Diagnóstico Situacional

## Dimensões

- 1. Liderança, Visão Estratégica, Cultura e Valores Organizacionais**
- 2. Gestão de Pessoas**
- 3. Aprendizado com o Ambiente e com o Cliente**
- 4. Tecnologia e Sistemas de Informação**
- 5. Estrutura Organizacional e Processos de Gestão**
- 6. Métricas e Mensuração de Resultados**



# **Iniciativas CAIXA em Gestão do Conhecimento**

## **Categorias**

**Apoio à Gestão**

**Apoio ao Negócio**

**Gestão de Pessoas**

**Tecnologia de Informação**

## **Relações**

**Diretrizes Estratégicas CAIXA**

**Processos básicos de GC**

**Temas da CGIE**



**Implantação de um  
Programa de Gestão do  
Conhecimento na CAIXA,  
com tratamento contínuo e  
evolutivo.**



# VISÃO

**Ser uma empresa referência  
em Gestão do  
Conhecimento no Brasil**



## **Ação Operacional:**

**5205** - Implementar modelo de Gestão do Conhecimento na Empresa com foco na criação de comunidades virtuais e compartilhamento de informações

**Unidade: SUREH/GEINP**



## O QUE É?

Um programa corporativo (**Programa GC CAIXA**) que visa dotar a CAIXA de uma cultura colaborativa, refletida em um ambiente de trabalho onde o compartilhamento de conhecimentos seja parte do dia a dia dos empregados, disseminando e internalizando os conceitos e práticas de Gestão do Conhecimento, nos diversos níveis de gestão e entre todos os empregados, implementando políticas, diretrizes e ações que apóiem com solidez a estratégia competitiva da empresa.

**O Programa GC CAIXA tornará acessíveis para toda a organização, as experiências, conhecimentos e expertises existentes, facilitando a criação de novas competências, o alcance de desempenho superior e a criação de valor para nossos clientes cidadãos.**



## **METAS PARA 2005:**

- 100% dos conceitos do Programa GC CAIXA disseminados na empresa.**
- Implantação do Banco de Talentos CAIXA**
- Implantação da Rede Colaborativa CAIXA – Comunidades de Prática**
- 100% dos facilitadores/moderadores de GC das Unidades de Matriz capacitados e atuando nas Comunidades de Prática.**



---

**CAIXA**

---