



Práticas de

*Gestão do*  
**CONHECIMENTO**

# Mapeamento de conhecimentos críticos

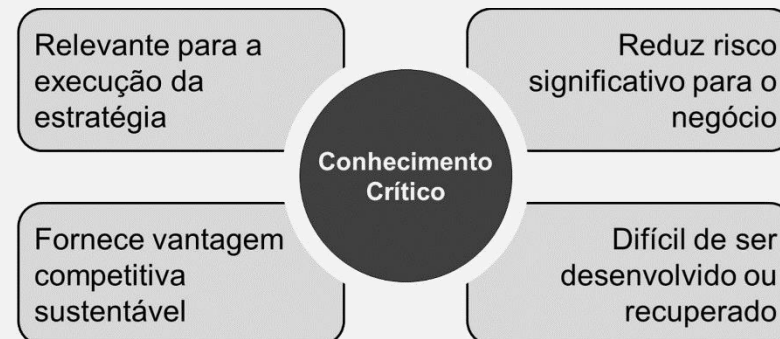


# Mapeamento de Conhecimentos Críticos

## O que é?

O **Mapeamento de Conhecimentos Críticos** é um processo de identificação, priorização e compreensão de conhecimentos que são críticos para o negócio

Entende-se como conhecimento crítico todo conhecimento que é relevante para a execução da estratégia de uma empresa, fornece vantagem competitiva, é difícil de ser recuperado e reduz riscos significativos para o negócio.



## Exemplos de uso

- Durante processos de definição e desdobramento estratégico, como por exemplo durante construção de Balanced Scorecard
- Na construção de plano emergencial em casos de alta rotatividade, plano de demissão ou em momentos de aposentadoria de cargos estratégicos
- Durante processos de fusão e de transferência de operação
- No mapeamento e definição de cadeia de valor
- Em processo de mapeamento de competências estratégicas

## Saiba mais

[Link SBGC](#)



# Comunidade de Prática







# Pesquisa Aplicada

## O que é?

A **Pesquisa Aplicada** tem por finalidade tornar o conhecimento oriundo das pesquisas, realizadas por participantes dos cursos de longa duração, "in company", nos TCCs (Trabalhos de Conclusão de Curso), aplicáveis à realidade da Organização e seus desafios estratégicos.

## Exemplos de uso

- Quando a Organização patrocina cursos "in company" de longa duração, que prevêm realização de TCCs - trabalhos de conclusão de curso.



## Saiba mais

[Link SBGC](#)



# Páginas Amarelas





# Páginas Amarelas

## O que é?

O objetivo principal das **Páginas Amarelas** é facilitar o acesso a conhecimentos e experiências dos colaboradores por meio da rápida identificação de "quem sabe o que" na empresa, possibilitando a interação direta entre os demandantes e as fontes de conhecimentos e experiências.

Trata-se de um banco com os dados estruturado de contato e os perfis dos profissionais, conforme suas áreas de conhecimento, experiências, projetos realizados, temas de interesse e habilidades classificadas por meio de uma taxonomia comum.

## Exemplos de uso

Quando a empresa e colaboradores informações, como por exemplo:

- Conhecimentos críticos
- Composição de uma equipe de projeto / grupo de trabalho
- Recrutamento Interno e Sucessão



## Saiba mais

[Link SBGC](#)



# Lições Aprendidas



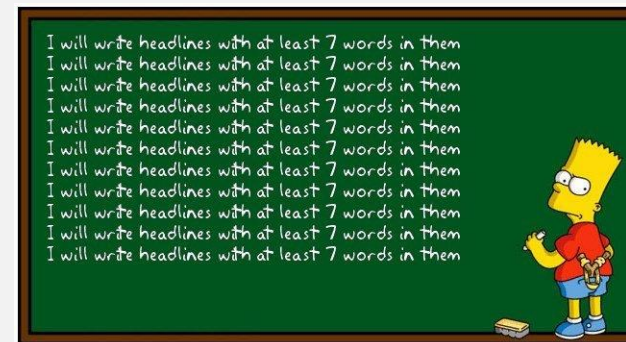
# Lições Aprendidas

## O que é?

Uma **Lição Aprendida** é um conhecimento adquirido por meio de experiências que podem ser capturadas, registradas, analisadas e compartilhadas

## Exemplos de uso

- Evitar a sua recorrência - casos negativos e/ou de insucesso (ex.: impedir que um erro se repita em um determinado projeto ou atividade);
- Promover sua aplicação em situações futuras - casos positivos e /ou de sucesso (ex.: repetir um acerto nos próximos projetos ou atividades).



## Saiba mais

[Link SBGC](#)



# Benchmarking



# Benchmarking

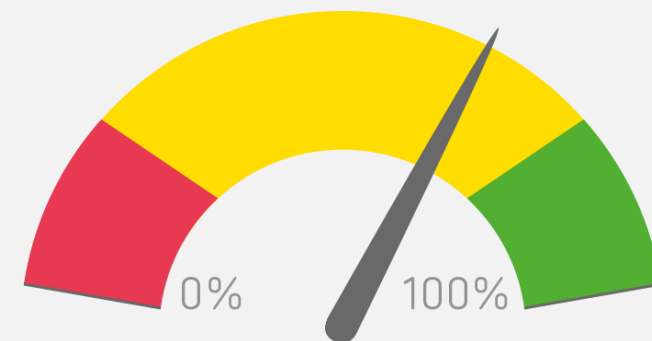
## O que é?

Em tradução livre, a palavra **Benchmarking** pode ser traduzida como “ponto de referência”.

Trata-se um minucioso processo de pesquisa que permite aos gestores compararem produtos, práticas empresariais, serviços ou metodologias usadas pelos rivais, absorvendo algumas características para alçarem um nível de superioridade gerencial ou operacional.

## Exemplos de uso

- Busca pelas melhores práticas adotadas dentro da própria empresa
- Análise minuciosa das práticas da concorrência, visando superá-las
- Comparação do trabalho entre as organizações, ainda que a comparação esteja sendo feita com organizações de segmentos diferentes



## Saiba mais

[Link SBGC](#)



# Programa de Ideias



# Programa de Ideias

## O que é?

Um **Programa de Ideias** é um processo estruturado para a captar, avaliar e acompanhar as ideias geradas na empresa. É uma evolução das conhecidas “caixinhas de sugestões”, onde os colaboradores dão sugestões para melhorar operações, processos e produtos das empresas.

Esta prática parte do pressuposto de que o colaborador pode ser a melhor pessoa para identificar oportunidades de melhoria e de mudanças positivas para a organização. O programa poderá atender desde pequenas sugestões de melhorias até ideias novas oportunidades de negócios e inovação.

## Exemplos de uso

- Programa de tempo integral ou por períodos determinados (ciclos).
- Normalmente são realizadas “campanhas” para lançamentos de ideias relacionadas a temas específicos.



## Saiba mais

[Link SBGC](#)



# Memoria Corporativa



El teorema de las especies  
JUAN CALVO Y VILLALBA

...oliano a las nubes  
que cada vez que me  
había entrado en la  
... de un nuevo paso. Le habí  
... por eso escribo, para no olvidarlo.  
... de don Serafín Buceca, un veterano  
... de don Serafín Buceca, un veterano  
... de don Serafín Buceca, un veterano  
... de don Serafín Buceca, un veterano

había obtenido mi primer destino -destino que nadie  
había querido, todo lo que deseaba, como estaba a  
ser famoso por el volumen de capturas que allí se  
rebastaban. Congrio, rape, mejillones y percebes  
daban bien de vivir a sus habitantes y colmaban  
todas sus necesidades, pero para mí, que había  
crecido lejos de las riberas de la vida marítima, mis  
nuevos vecinos se me antojaban lo más parecido a  
una bandada de depredadores, ávidos de carne  
humana y salud.

Nadie más los embarrancamos enlataban la bocana.  
Las mujeres, como laboriosas hormigas, salían de  
sus hogares en busca del pantalón y una vez allí  
ayudaban a descargar las cajas de pescado a pocos  
metros de unos niños que, desocupados, se  
zambullían en el corazón de la dársena. Ajenos a  
sus juegos, los mayores los dejaban disfrutar, se  
veían, más bien temeroso que tarde, a todo momento  
le llegaba el día de cambiar el pupitre de la escuela  
por la bancada de una lanchara.

Flaco favore le hubiese hecho a mi oficio mordiendo  
la mano de quien me daba de comer, así que  
resignado, desentonces mi título y abrí las puertas  
de la consulta, decidido, esa sí, a mantenerme a  
salvo de sus iras y costumbres. Obviando aquellas  
palabras con Guillermo, el maestro mayordomo,  
posiblemente porque aquel hombre enjuto y de  
enormes orejas -y que curiosamente oía f  
además de veinte abastada, fuese a su vez  
El maestro mayordomo era el encargado  
a la atalaya con el despante de  
decidía cuándo y dónde  
Mientras los pocos

El teorema de las especies  
JUAN CALVO Y VILLALBA

El teorema de las especies  
JUAN CALVO Y VILLALBA

El teorema de las especies  
JUAN CALVO Y VILLALBA

apenas se movía de su puesto, con los cinco sentidos  
puestos en la mar y en el cielo, y en caso de que la  
panza de los niños le anunciase la llegada del  
tal tiempo, por medio de una serie de señales  
acordadas hacía regresar a los cofrades. Alguna vez  
le acompañé hasta lo alto, y recuerdo que desde  
aquella explotación los botes parecían un puñado de  
caracoles sobre la hoja de una lechuga, y como a  
cada poco, celoso de su labor, Guillermo los  
repasaba con la misma precisión que un banquero

Una tarde, después de asistir al parto de un tornero  
que me había puesto de sangre hasta las pestañas,  
a la altura de la fuente me encontré con un Guillermo  
que, subzibajo, subía por los lomos del cerro. Me  
entretuvo con cosas banales, mientras yo, ocupado  
como estaba limpiando mis utensilios, apenas le  
prestaba atención.

-Mire usted por dónde los del percebe han  
a escachar a la sirena. A saber qué andará  
la condenada.  
Aquello me sonó a pitorreo  
cuenta de que el hombre  
su descarada  
manzanos.  
hacien



# Memória Corporativa

## O que é?

A **Memória Corporativa** é descrita como um conjunto de conhecimentos que preserva, armazena e disponibiliza tanto o aprendizado obtido quanto as percepções das pessoas e suas experiências para além do momento em que elas acontecem.

A memória organizacional é um ponto de referência de grande relevância para garantir o desenvolvimento dos novos conhecimentos e aplicações futuras em uma organização.



## Exemplos de uso

- Para resgatar a história, valores e trajetória da empresa, além do gerenciamento de seus ativos intelectuais.
- Para reflexão sobre o que é essencial para a empresa e o que faz a empresa existir. Assim, mesmo após a troca de pessoas, produtos, ambiente físico, etc., os princípios da empresa são preservados.

## Saiba mais

[Link SBGC](#)



# Momentos de interação existentes

Momentos de interação Existentes			
O que?	Participantes	Frequência	Comentários
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunião de Equipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipe, convidados corporativo, eventualmente convidados externos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trimestral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Com o tempo, passou a ser uma reunião mais de processo/ relato do que de troca ou formação</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Seminários</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupos beneficiados, parceiros, alguns membros da equipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bianual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A partir do ano que vem serão Seminários por Núcleo e não mais por Programas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Participação em fóruns externos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alguns membros da equipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esporádica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Não há troca formal ou registro posterior ao evento</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunião antes da trimestral de equipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenador e corporativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trimestral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consideram a reunião produtiva, com geração de encaminhamentos e planos de ação</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunião de trabalho (Núcleos)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordenadores e analistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rotina de trabalho: semanal e/ou mensal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Interações informais sob demanda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entre a equipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contínua e constante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principalmente para esclarecimento de dúvidas, suporte técnico, resgate de histórico e momentos de crise</li> </ul>

# Momentos de interação existentes

## Momentos de interação Existentes

Evento	Participantes	Frequência	Comentários

# Outras práticas

## Guia Passo-a-Passo

- Identifique um problema
- Pesquise
- Esboce uma versão preliminar
- Faça uma revisão
- Dissemine para os envolvidos com o problema
- Acompanhe e atualize

## Boas Práticas

- Identifique os requisitos dos usuários
- Identifique práticas que mereçam ser compartilhadas
- Documente as boas práticas encontradas
- Valide a prática
- Dissemine e Aplique
- É importante desenvolver uma infraestrutura de suporte

## Lista de Verificação (checklist)

- Identifique uma entrega
- Organize os detalhes críticos de forma cronológica
- Economize nas palavras
- Organiza de acordo com as etapas
- Priorize o mais importante
- Revise, o que não pode faltar na sua lista de verificação

## Feiras de Conhecimento

- Prepara-se previamente
- Convide participantes, instituições e indivíduos relevantes
- Crie um padrão para as apresentações e uso de equipamentos
- Escolha um local adequado
- Planeje a comunicação
- Não deixe de registrar o conteúdo emergido
- Produza um relatório de fim de atividade

# Outras práticas

## Aprendizado por Observação

- Identifique os conhecimentos e as pessoas
- Faça uma capacitação prévia
- Faça um planejamento
- Gerencie e acompanhe

## Job Rotation

- Formule o objetivo
- Comunicação
- Simplifique
- Faça parceria com RH
- Compartilhe o sucesso

## Perguntas e Respostas

- Defina uma entrega a ser produzida
- Levante as dúvidas
- Identifique especialistas
- Dissemine para os envolvidos
- Mantenha atualizado

## Narrativas

- Defina objetivos claros de aprendizagem
- Estrutura da história
- Prepare cuidadosamente uma história relevante
- Feche o exercício Storytelling

# Outras práticas

## Mentoring

- Identifique mentores
- Capacite os mentores
- Crie um programa de mentoring
- Dissemine o programa para toda a empresa

# SBGC

Somos uma OSCIP que desde 2001 promove a integração entre academia, terceiro setor e organizações públicas e privadas interessadas em praticar, desenvolver e pesquisar o tema Gestão do Conhecimento. Por meio de eventos e de treinamentos contribuímos para o compartilhamento de conceitos, métodos e técnicas que promovam a socialização do conhecimento, o aumento da efetividade das organizações, a competitividade do País e a qualidade de vida das pessoas.

Promovemos a cada dois anos o KM Brasil, maior evento de gestão do conhecimento da América Latina, e anualmente o Fórum Executivo com a participação de palestrantes com atuação relevante nacional e internacionalmente. Apoiamos profissionais e empresas associadas no aprimoramento contínuo de seus conhecimentos e práticas, além de sermos um ponto de encontro para todos que pretendem atuar na Economia do Conhecimento.

## Organização:

Leandro Loss

## Vamos continuar a discussão?

Envie-nos suas respostas ou novas perguntas:

@ contato@sbgc.org.br

f Facebook.com/SBGCI/

in LinkedIn SBGC

## E mais...

### Webinar sobre Gestão do Conhecimento:

<http://www.sbgc.org.br/sbgc-webinars.html>

### Fique por dentro das novidades e novos conteúdos sobre Gestão do Conhecimento no Brasil:

[www.sbgc.org.br](http://www.sbgc.org.br)

### Dados e conteúdo exclusivo para associados:

<http://www.sbgc.org.br/faca-parte.html>