

Comunidade de Prática - Presentation Transcript

1. Comunidades de Prática -Conceito

- Grupos de pessoas que compartilham o mesmo interesse ou dedicação a um tema específico e que aprofundam seu conhecimento e competência a respeito dele por meio de uma interação contínua.

Fonte: Cultivating Communities of Practices- Ettene et al

2. Comunidades de Prática e a Organização Estratégia da Organização Estratégia Pessoal Área de Interesse

3. Comunidades de Prática - Síntese

- Pessoas em uma Comunidade de Prática compartilham conhecimentos de uma forma livre, criativa, de modo a criar novas abordagens para um problema.
- Comunidade de Prática pode, a primeira vista, parecer um modismo dado o caráter intangível do resultado: CONHECIMENTO

4. Comunidades de Prática - Benefícios

- Benefícios para a Organização
 - Ajudam a desenvolver estratégias
 - Geram novas idéias para novas linhas de negócio
 - Resolvem problemas
 - Transferem melhores práticas
 - Desenvolvem perfis
 - Ajudam a recrutar e manter talentos

5. Comunidades de Prática - Benefícios

- Benefícios para os Profissionais
 - Desenvolvem competências
 - Geram o conforto de “pertencer”, em ambiente de mobilidade e mudança
 - Criam “networks” internos e externos

6. Conclusões

- Iniciativas de Comunidade de Prática podem colaborar com a Gestão do Conhecimento identificando, capturando e disseminando o conhecimento oculto ou difuso na organização.
- O crescimento das Comunidades de Prática é evolucionário e orgânico. A organização deve aprender a “CULTIVAR” este processo e eliminar elementos de restrição.

- “ Comunidade de coordenação” é fundamental para incentivar e cultivar comunidades, combinando educação com desenvolvimento de prática.

7. Melhores Práticas

- Ciclo completo do Sistema de Melhores Práticas e Alertas
 - Designação das coordenações das Unidades Organizacionais;
 - Seleção dos Certificadores
 - Submissão de uma Prática ou Alerta relevante;
 - Disponibilização de uma prática ou Alerta no Sistema;
 - Disseminação das Práticas e Alertas;
 - Avaliação periódica do Sistema.

8. Seleção dos Certificadores

A equipe de certificadores aprovada pelos Comitês Funcionais da unidade organizacional será Responsável pela análise das práticas submetidas pelos colaboradores, verificando sua relevância Para a companhia, sua pertinência de divulgação sob a ótica da unidade e se não existem práticas Equivalentes já catalogas no sistema Área de Conhecimento Unidade Organizacional Certificador

9. Submissão de uma Prática ou Alerta relevante - Classificação

- Cada prática ou Alerta será avaliada de acordo com o tipo de retorno ou impacto que ela pode ter para a Organização, segundo a Estratégia:
Exemplo:
 - Segurança, Saúde e Meio Ambiente (máximo)
 - Financeiro Mensurável
 - Financeiro Não Mensurável
 - Satisfação do Cliente (mínimo)

10. Avaliação do grau de sucesso (melhor Prática) ou fracasso (Alerta)

- Sucesso Absoluto
 - Prática excepcionalmente bem sucedida e de altíssima importância como referência para Organização
- Sucesso Moderado
 - Prática bem sucedida / pode servir para potencializar práticas ainda melhores
- Alerta Moderado
 - Prática fracassada, não obteve os retornos desejados
- Alerta Grave
 - Fracasso completo, devendo ser um alerta grave para ações semelhantes

11. Tabela 7: Relevância potencial de uma prática para as demais unidades organizacionais Tabela 8: Grau de inovação de uma prática frente ao estado da arte vigente Muito relevante – a prática tem um excelente potencial de aplicação as demais unidades organizacionais. 5 Relevante – a prática tem um bom potencial de aplicação as demais unidades organizacionais 3 Pouco relevante- a prática tem um baixo potencial de aplicação as demais unidades organizacionais 1 Descrição Relevância Extremamente inovadora – a prática redefine o estado da arte vigente. 5 Média inovação – a prática traz alguma inovação para o estado da arte vigente. 3 Pouca ou nenhuma inovação- a prática traz pouca ou nenhuma inovação para o estado da arte vigente. 1 Descrição Inovação

12. Estado da avaliação de uma prática já disponibilizada no sistema A prática/alerta foi avaliada e não adotada nesta unidade organizacional. Avaliado e Não Adotado A prática/alerta foi avaliada como aplicável, mas de custo de implementação muito elevado, não tendo sido adotada nesta unidade organizacional. Custo Muito Elevado A prática/Alerta foi avaliada e considerada não aplicável nesta unidade organizacional. Não Aplicável A prática/alerta foi avaliada como já existente nesta unidade organizacional. Já Adotado Previamente A prática/alerta está em processo de avaliação nesta unidade organizacional. Em avaliação A prática/Alerta foi avaliada e adotada nesta unidade organizacional. Adotado Descrição Estado da Avaliação

13. Avaliação Periódica do Sistema

- Coordenada pela Comissão GC
- Avaliação deve contemplar:
 - Pesquisa de satisfação dos usuários
 - Verificação de problemas e pontos de melhoria:
 - Localização das práticas; Descrição das práticas; Acurácia da taxonomia das Áreas de Conhecimento; Ferramentas de busca; Mecanismos de classificação e indexação; Treinamento no Sistema; Dimensionamento das equipes de certificadores; Prazos de avaliação de Práticas/Alertas
 - Modo estatístico automático para auditoria:
 - Número de Práticas, alertas, acessos, benefícios, etc...
 - Eficiência (número de práticas/alertas avaliados) e Eficácia (número de práticas/alertas implementados)
 - Suporte para análises de Benchmarking de outras organizações
 - Alimentação de indicadores de objetivos estratégicos do Balanced Scorecard (BSC)

14. Lições Aprendidas

- Objetivo:

- Análise de ocorrências relevantes, inovadoras ou cujos resultados foram inesperados, de forma a registrar a experiência, acertos e erros
- Serve para ...
 - É um roteiro que facilita o registro de conhecimento (experiência)
 - Aumenta o aprendizado organizacional, já que permite a reflexão sobre os processos
 - As lições aprendidas geram alertas e recomendações

15. Lições Aprendidas

- Estratégia de Implementação:
 - Reuniões com a equipe responsável e especialistas convidados
 - Apresentações curtas sobre a ocorrência, as soluções disponíveis, a solução selecionada, os resultados e as conseqüências da escolha
 - Discussão sobre acertos e erros
 - Registro dos resultados da reunião
- Frequência
 - Sempre que identificada uma ocorrência relevante, inovadora ou cujos resultados foram inesperados

16. Lições Aprendidas

- Perguntas:
 - O que era esperado acontecer?
 - O que aconteceu?
 - O que causou a diferença?
 - Que lições foram aprendidas?
- Obstáculos / dificuldades
 - Cultura – querer compartilhar e, além disso, compartilhar erros
 - É preciso focar na objetividade (análise e síntese)
 - Discussão precisa ser síncrona e, muitas vezes, presencial, o que define a necessidade de deslocamento das pessoas

17. Lições Aprendidas

- Resultados
 - As equipes se sentem motivadas em participar por serem ouvidas (A soma das análises individuais para cada problema é maior do que cada análise realizada separadamente)

- O registro das lições aprendidas permite que os erros cometidos no passado não sejam cometidos novamente
- Os encontros de lições aprendidas permite integrar grupos de profissionais do mesmo domínio de conhecimento (logo pode fazer parte de um calendário anual/ semestral de cada disciplina)

18. Algumas Organizações Governamentais que já adotaram a Gestão do Conhecimento

- Serpro
- IBGE
- Petrobrás
- Banco do Brasil
- Caixa Econômica Federal
- Ministério da Ciência e Tecnologia
- Ministério das Relações Exteriores
- Governo do Tocantins
- Comitê de Auditoria do Reino Unido
- Vários Estados e Governos Locais Britânicos e Americanos
- Marinha dos E.U.A.
- Exército dos E.U.A.

19.

- Está no topo das organizações que mais compartilham conhecimento em todo o Mundo.
- Missão desafiadora de reduzir pobreza no mundo
- Como o Banco Faz ?
- Estimula a criação de redes de relacionamento informais (networks) e promove e divulga resultados práticos conseguidos por essas redes;
- Fornece Recursos (tempo e dinheiro) para que pessoas se encontrem;
- Cria infra-estruturas que ajudem a comunicação entre membros;
- Comunica que participar desses redes é importante;
- Valoriza a participação e iniciativa individual.

Banco Mundial – Um Exemplo

20. Banco Mundial – Um Exemplo

21. Banco Mundial – Um Exemplo Tax policy and administration thematic group
Public expenditure review Mission Madagascar Indonesia field office ECA
Region Retired University of Toronto DEC

22.

- Foco Inicial – Databases de Conhecimento
- Mudança de Foco – Comunidades de Conhecimento
- (100 + Grupos Temáticos)
- Aumento Atenção – Parcerias do Conhecimento
 - (Em qualquer um dos temas)
- Próxima Fronteira – Comunidades em Países Clientes)
- (network de Ministérios, network de Comunidades Locais)

Banco Mundial – Um Exemplo

23. Sequência da Estratégia Banco Mundial – Um Exemplo Feb 1998: compartilhamento do conhecimento como parte da performance de avaliação individual Out 1996: Presidente anuncia a estratégia institucional Feb 1998: começam a funcionar (somente 25 GT's) Feb 1999: avaliação externa (mais de 100 GT's) Jan 2000: fórum estratégico com foco no compartilhamento do conhecimento

24. Gestão do Conhecimento: Ciclo

25. NHS – Grã Bretanha – Um Outro Exemplo Por que um Portal do Conhecimento para o NHS? “ No tocante aos profissionais do conhecimento do NHS, eles não podem possivelmente reter em suas cabeças todo o atual e emergente conhecimento sobre o trabalho que realizam.” “ Gestão de saúde é um negócio internacional e a base do conhecimento constantemente se modifica e cresce.” Diretor do NHS (2002)

26. NHS – Grã Bretanha – Um Outro Exemplo

27. NHS – Grã Bretanha – Um Outro Exemplo

28.

- Por que o SERPRO precisa da GCO ?
- Para garantir continuidade dos negócios
- Melhorar qualidade dos serviços
- Para reduzir o impacto da movimentação das pessoas
- Facilitar a aprendizagem organizacional
- Para aumentar a produtividade
- Para criar novas competências e gerar novos negócios

SERPRO – Um Outro Exemplo

29.

- Práticas de GCO no SERPRO
- Comunidades SERPRO de Conhecimento
- Mapeamento de Competências

- Educação Corporativa
- Mapeamento de Conhecimentos
- Portal Corporativo SERPRO

SERPRO – Um Outro Exemplo

30.

- Resultados
- 59 Comunidades de Práticas com envolvimento de 2229 colaboradores;
- 193 gestores de conteúdo;
- 78,5% de currículos atualizados nas Páginas Amarelas;
- 25 temas, 171 ramos e mais de 1424 assuntos estruturados na árvore do conhecimento;
- Treinados + de 2700 empregados usando mais de 21 cursos do ensino a distância.

SERPRO – Um Outro Exemplo

31. Comunicação Empresarial Serviços e Aplicações Colaboração [email_address] Competências

32. GESTÃO DO CONHECIMENTO NA PCRJ: CONTEXTO, EVOLUÇÃO DOS TRABALHOS e PERSPECTIVAS

33. Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro

- 50 órgãos municipais
- Grande diversidade e complexidade de conhecimentos
- Em torno de 140.000 servidores
- Quadro funcional estável, porém muitos pedidos de aposentadoria recentemente
- Diversas iniciativas de GC, porém não divulgadas

34. Fonte : Terra (2000) Gestão do Conhecimento Recursos Humanos Aprendizado Com o Meio Ambiente Sistemas de Informação Cultura Organizacional Estrutura Organizacional Orientação Estratégica

35. Orientação Estratégica Modernização Administrativa Competitividade & Desenvolvimento Inovação como Cultura

36. Estrutura Organizacional (Sistemas Municipal de Gestão)

- Sistema Institucionalizado – é a regulamentação de uma sistemática de trabalho de uma dada função que perpassa diversos órgãos, dispendo sobre sua finalidade, organização e funcionamento.
- Finalidade – Formular políticas, integrar e implementar ações voltadas para as áreas.

Fonte Adi/SMA

37. Equipe GC da Prefeitura Comitê Gestor de GCO Representantes dos Órgãos Municipais Secretaria X Empresa Y Fundação Z Secretaria A Autarquia B Equipe Central de Gestão de Conhecimento da Prefeitura

38. Evolução do Trabalho da Equipe GC na PCRJ

- Decreto 21683 de 02/07/02
- Criação dos Grupos Temáticos: Cultura Organizacional, Aprendizagem Organizacional e TI para Gestão do Conhecimento
- Pesquisa sobre GC na Prefeitura
- Plenárias
- Criação do E-group gestão do conhecimento
- Diagnóstico e definição de alguns projetos
- I Seminário de Gestão do Conhecimento da PCRJ
- Plano Estratégico do Sistema GC da PCRJ
- Parceria com a SBGC

39. Plano Estratégico do Sistema GC

- Cenário para 2003/2006 –Tendências
- Missão
- Visão
- Valores
- Matriz SWOT

40. Cenários para 2003/2006 - Tendências

- Pressão da sociedade para eficiência e inovação nos governos
- Medo de compartilhar dados e informações
- Comoditização da Tecnologia da Informação e democratização dos meios
- Exclusão Digital
- Municipalização

41. Missão do Sistema GC na Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro “ Desenvolver a Gestão do Conhecimento na Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro para ampliar a capacidade de Governo ”

42. Visão do Sistema GC na Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro “ Ser Um Sistema de Referência na Construção, Compartilhamento e Utilização do Conhecimento, Contribuindo para Melhoria da Gestão Pública Municipal ”

43. Valores do Sistema GC

- Alinhamento Estratégico
- Visão Sistêmica
- Cultura de Mudanças
- Aprendizagem Continuada
- Disseminação de Conhecimento
- Inovação
- Multiplicidade

44. Incentivar Compartilhamento De conhecimento Preservar Mem. Org. Inovação como Rotina Criar formas de Reutilizar conhecimento Acelerar Aprend. Organizacional E os projetos ... Grupo Central GC

45. Projetos de Gestão do Conhecimento Portal do Conhecimento Melhores Práticas de GC Disseminação De GC Capacitação em GC

46. Capacitação em Gestão do Conhecimento

- Manter membros da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro capacitados e habilitados a realizar projetos de Gestão do conhecimento

Macro-Objetivos:

47. Disseminação da Gestão do Conhecimento

- Manter membros da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro capacitados e habilitados a realizar projetos de Gestão do conhecimento

Macro-Objetivos:

48. Melhores Práticas de GC

- Criar e/ou institucionalizar comunidades de prática
- Identificar as iniciativas de GC na PCRJ para ampliar benchmarking de melhores práticas

Macro-Objetivos

49. Portal do Conhecimento

- Capturar, registrar e disseminar o conhecimento tácito e explícito no âmbito da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro .
- www.rio.rj.gov.br/fjg/riosaber

Macro-Objetivos:

50. Portal do Conhecimento - PCRJ

- Oferecer informações atualizadas sobre o trabalho da ECGC, sua história, missão e objetivos estratégicos;
- Divulgar para os servidores municipais e para o público externo os trabalho da GC na PCRJ;

- Disseminar informação sobre Gestão do Conhecimento -, por meio de links, artigos, webliografias, bibliografia;
- Informar eventos, notícias, sobre o tema GC;
- Provocar o debate sobre assuntos da GC;
- Ser um repositório de melhores práticas em GC no âmbito municipal;
- Divulgar os talentos dentro da Prefeitura;
- Divulgar eventos de conhecimento promovidos pelos órgãos municipais, tais como, congressos, seminários, simpósios, dentre outros.

51. Principais Desafios para o Sistema GC

- Descontinuidade administrativa
- Cultura Organizacional
- Feudos do Conhecimento
- Exclusão Digital

52. Escala do Aprendizado LER OUVIR VER VER E OUVIR DISCUTIR VIVENCIAR ENSINAR Fonte: Howard Gardner

53.

- “ Os Conhecimentos nascem do hábito de pensar com profundidade e aprender a pensar é decisivo para nos situar no interior da sociedade do conhecimento e informação, caso contrário repetiremos os modelos e fórmulas, sem ousar, e, portanto sem criar e inovar . ”
- LEONARDO BOFF

54. “ As coisas não acontecem neste mundo - são provocadas” John M. Hay

55.

- “ TUDO QUE ESTÁ NO PLANO DA REALIDADE JÁ FOI SONHO UM DIA ”
- LEONARDO DA VINCI