

# Insights de Impacto: ideias para aplicar na sua organização

Curadoria de conhecimentos e ideias realizada pela Impakt Consultoria para os congressistas do KM Brasil 2021.\*

## Sessão 14 - Um estudo sobre a GC na terceirização de serviços de TI em empresas públicas, utilizando fuzzy-AHP

Painelistas/Autores: Paulo Ribeiro Felisoni, Fellipe Silva Martins e André F. H. Librantz [PPGI].

Moderador: Prof. Dr. Fabio Câmara Araújo de Carvalho [ESPM].

### Destaques

- Contratação e terceirização em empresas públicas exige a criação de corpo técnico interno de gestores e fiscais para a fiscalização e gestão contratual.
- Objetivo da pesquisa: Gestão de contratos e do conhecimento feitas pela direção, gerências e técnicos, e respectivas ênfases nas evidências contratuais.
- Método: revisão de literatura, pesquisa (survey) para os gestores de contratos de TI em empresas públicas e estrutura hierárquica analítica fuzzy de critérios.

### Lições Aprendidas e Boas Práticas

- Diferentes níveis de atuação na empresa têm visões distintas da gestão de contratos de terceiros. Nível estratégico tem foco prioritário no acordo de nível de serviço; nível tático tem olhar mais equilibrado; e nível operacional enfatiza a transferência de conhecimento relacionado ao serviço prestado.
- Para melhor gestão e fiscalização dos contratos é importante que os gestores e fiscais combinem conhecimento do negócio e conhecimento técnico de TI.

### Referências

- Alagheband F. K., et al (2011). [An assessment of use of transaction cost theory in information technology outsourcing.](#)
- Chang D. Y. (1996). [Applications of the extent analysis method on fuzzy AHP. European Journal of operation research](#)
- Dos Santos, J. G. (2013). [Proposta de melhoria do processo de contratação de serviços de TI e da Gestão dos contratos na administração pública federal.](#)

### Desafios e Oportunidades

- Oportunidade: possibilidade de realizar mais estudos para evidenciar a importância da transferência de conhecimento entre os gestores-fiscais de terceirização e os prestadores de serviços terceiros para a melhoria dos serviços públicos.

\* Não reflete necessariamente opinião da empresa.

# Insights de Impacto: ideias para aplicar na sua organização

Curadoria de conhecimentos e ideias realizada pela Impakt Consultoria para os congressistas do KM Brasil 2021.\*

## Sessão 14 - GC e Pensamento Ágil: uma squad dedicada à construção e manutenção da memória organizacional da Ânima Educação

Painelistas/Autores: Ângelo Henrique, Natália Dias, Paula Raphisa, Polliana Andrade e Wellido Teles [Ânima Educação].

Moderador: Prof. Dr. Fabio Câmara Araújo de Carvalho [ESPM].

### Destaques

- Estratégia de evolução do framework de gestão do ecossistema de maturidade e produtividade de squads; posicionamento de produtos digitais; expansão da agilidade para todas as áreas de comunicação e engajamento.
- Objetivo da Squad de GC: estimular a GC na cultura do ecossistema da empresa para preservar a memória organizacional, orientando à criação, compartilhamento e acesso das informações e dados por todos(as) colaboradores(as).

### Lições Aprendidas e Boas Práticas

- GC como um instrumento organizacional que deve permear toda a organização.
- Covid-19 criou condições para acelerar a transformação digital na forma de uma competência.
- Composição Squad de GC pode contar com: agile coach, agile master, cientista de dados, arquiteto(a) de sistemas de informação, comunicação e interface do usuário.

### Referências

- Metodologia: Ioasys - <https://ioasys.com.br/sobre/> (Lean Ágil).

### Desafios e Oportunidades

- Desafio: tornar os Agentes de GC catalisadores da cultura.
- Desafio: adaptação das competências das equipes.

\* Não reflete necessariamente opinião da empresa.

# Insights de Impacto: ideias para aplicar na sua organização

Curadoria de conhecimentos e ideias realizada pela Impakt Consultoria para os congressistas do KM Brasil 2021.\*

## Sessão 14 - Prontidão das Universidades Federais para Implantação de Sistemas de GC com Base na Norma ISO 30401:2018

Painelistas/Autores: Hugo Nascimento. Moderador: Prof. Dr. Fabio Câmara Araújo de Carvalho [ESPM].

### Destaques

- Objetivo da pesquisa: identificar o estado de prontidão e os fatores críticos de sucesso de universidades públicas federais brasileiras quanto à implantação de um sistema de gestão do conhecimento, tendo por base a norma ISO 30401:2018.
- GC é uma prioridade estratégica das Universidades Federais.
- Metodologia: pesquisa documental, coletas de dados, pesquisa qualitativa e levantamento de campo.

### Referências

- Batista, F. Modelo de Gestão do Conhecimento para a Administração Pública Brasileira.
- ISO 30401:2018 - <https://www.iso.org/standard/68683.html>
- Kudryavtsev, D., Sadykova, D. Towards architecting a knowledge management system: Requirements for an iso compliant framework.
- Nonaka, I.; Takeuchi, H. Criação de conhecimento na empresa.

### Lições Aprendidas e Boas Práticas

- Resultados da Pesquisa: estudo apontou que a GC ainda está em fase inicial nas UFs.
- Em relação à prontidão para a adoção da norma ISO 30401:2018, as dimensões identificadas como mais desenvolvidas nas universidades foram liderança, planejamento, contexto organizacional e melhoria.

### Desafios e Oportunidades

- Oportunidade: aproveitamento dos resultados da pesquisa para nortear iniciativas de implantação da ISO 30401:2018.
- Desafio: aperfeiçoar e reestruturar a área de governança da informação e GC de organizações públicas.
- Oportunidade para pesquisas futuras: ampliação do universo para institutos federais, universidades estaduais e municipais; Ampliação do escopo para possibilitar a abordagem de outros aspectos relacionados à ISO 30401:2018.

\* Não reflete necessariamente opinião da empresa.

# Insights de Impacto: ideias para aplicar na sua organização

Curadoria de conhecimentos e ideias realizada pela Impakt Consultoria para os congressistas do KM Brasil 2021.\*

## Sessão 14 - Círculo do Conhecimento: uma proposta metodológica para tratar problemas complexos da sociedade em rede

Painelistas/Autores: Valéria Macedo [IBICT/UFRJ], Susi Carvalho [UFSC], Flávia Celidonio [FIA] e André Saito [JAIST]. Moderador: Prof. Dr. Fabio Câmara Araújo de Carvalho [ESPM].

### Destaques

- Objetivo da pesquisa: “Analisar um fenômeno atual em seus contexto real por meio da observação da concepção metodológica utilizada para o engajamento de um grupo de pessoas interessadas em entender como tratar os problemas complexos advindos da pandemia”
- Método: Revisão de referências bibliográficas e construção metodológica por meio da observação do autor conforme ocorriam os encontros no círculo de conhecimento.
- O tema macro era a Pandemia, mas com mural aberto para o grupo colocar perguntas relacionadas ao tema.

### Lições Aprendidas e Boas Práticas

- Alinhamento inicial com participantes sobre a importância da participação e dedicação criou condições para resultados positivos e alto comprometimento dos participante nos encontros.
- Métodos e práticas de engajamento e GC: ciclo de 12 encontros semanais de 1h (Zoom); Construção em conjunto de pauta, processo e produto (Mural e Codigital); Aprendizado baseado em leituras, vivências e conversas (OneDrive, Google sheet, Discord); Roteiro dos encontros: estímulos > conversas > insights.

### Referências

- CAPRA, Fritjof. [A teia da vida: uma nova compreensão científica dos sistemas vivos.](#)
- HARARI, Yuval Noah, [Notas sobre a pandemia e breves lições para o mundo pós-coronavírus.](#)
- LUND, Susan et al. [The future of work after COVID-19](#)
- Nonaka, I.; Takeuchi, H. [Criação de conhecimento na empresa.](#)

### Desafios e Oportunidades

- Desafio: limitação da metodologia, os círculos de conhecimentos podem ser considerados únicos, de difícil duplicação dos resultados, pois depende do perfil e interesse de cada um dos participantes.
- Oportunidade: a metodologia pode ser eficiente, sendo fundamental adotar métodos e ferramentas que promovem o engajamento dos participantes com ações claras de encaminhamento ao problema identificado.

\* Não reflete necessariamente opinião da empresa.