

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 17 - Como priorizar projetos de retenção de conhecimentos - LAPOC/CNEN

Painelistas: Ricardo Alfenas, Daniela Dias, Humberto Júnior, Daniela Silva e Carlos Santos [CG Lapoc]. Moderadora: Cristiele Petri [SBGC].

Destaques

- Objetivos: aplicar o método para definição de prioridades para projetos de retenção de conhecimento.
- Práticas: entrevistas com profissionais mais seniores (piloto), relatório de legado e procedimentos para a retenção de conhecimentos.
- Método utilizado: AIEA (Agência Internacional de Energia Atômica) com 44 colaboradores (áreas finalísticas e de suporte). Para avaliação do fator de risco dos conhecimentos foi utilizado: Fator de risco total = Cálculo Fator de risco do cargo X fator de risco de atribuição (estimativa da saída do colaborador).

Lições Aprendidas e Boas Práticas

- Comunicação por meio de apresentações e vídeos para fomentar a GC no LAPOC.
- Adaptação das referências metodológicas para a realidade específica da organização.
- Aplicação do método presencialmente com o apoio de membros do Grupo de Trabalho para reduzir o tempo do processo.

Referências

- Batista, F. Modelo de Gestão do Conhecimento para a Administração. Pública Brasileira. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 2012, 132 p.
- [Método da AIEA](#).

Desafios e Oportunidades

- Desafio: mitigar o risco de perda de conhecimento dos colaboradores que apresentem alta prioridade e dos que estejam em processo de saída (independente da nota).
- Desafio: o risco de perda de conhecimentos deve ser calculado periodicamente.
- Oportunidade: a GC colabora para a redução da perda de conhecimentos críticos, redução de retrabalho e apoia a tomada de decisão.

* 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 17 - Fale Conosco Poupatempo diante da pandemia

Painelistas: Simone Olivero [Prodesp - Poupatempo]. Moderadora: Cristiele Petri [SBGC].

Destaques

- Contexto: Pandemia, migração dos serviços para o meio digital, atendimento muda do presencial para o suporte online. Home-office, colaboradores com diversos vínculos e cargos, necessidade de alocar e ajustar esses colaboradores para uma nova rotina de trabalho.
- Equipe originalmente tinha 4 pessoas no “Fale conosco”. Com a pandemia, demandou novas pessoas para a área. A equipe anterior tinha muitos conhecimentos tácitos concentrados. Com o novo contexto, precisaram sistematizar e disseminar os conhecimentos para os novos colaboradores.

Lições Aprendidas e Boas Práticas

- Práticas utilizadas para habilitar os novos colaboradores em suas funções: Treinamentos em vídeos; Ambiente de aprendizagem (Teams) com documentos, materiais de treinamento e grupos para interações; Grupo WhatsApp para comunicações rápidas e dúvidas. Respostas às dúvidas registradas e publicadas no repositório para o acesso de todos (*a dúvida de um pode ser a de outros*).
- A GC foi efetiva para a transição do presencial para o home-office, integrar as novas equipes e treiná-las.

Referências

- Metodologias Poupatempo (não especificado).

Desafios e Oportunidades

- Desafios: Reinvenção da forma de trabalhar, adequação dos colaboradores para a configuração home-office, desenvolvimento de diversos treinamentos e práticas de GC para habilitar os colaboradores em suas novas funções.
- Oportunidades: aceleração na adoção de novas tecnologias, com impulso à transformação digital da organização.

* 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 17 - Books de aprendizado - Vale SA

Painelistas: Hatanne Sardagna [Vale SA]. Moderadora: Cristiele Petri [SBGC].

Destaques

- GC posicionada na Diretoria de projetos da Vale.
- Práticas de GC existentes: Redes técnicas de projetos (Yammer); Lições aprendidas (workshops, banco de lições aprendidas, books); Wiki (glossário de projetos); Sharepoint, portal de vídeos (stream); Capacitações – Treinamentos virtuais e videoaulas.
- Book (técnico): iniciado em 2016 visando coletar aprendizados dos projetos concluídos. Existem hoje 15 books publicados no portal (português e inglês), 88 a 450 páginas, formato pdf.

Lições Aprendidas e Boas Práticas

- Processo para elaboração do book: workshop (encontro com pessoas que participaram do projeto, levantamento geral das dificuldades, dores, lições aprendidas); priorização dos casos; organização por disciplinas (prontidão, engenharia, meio ambiente etc.); entrevistas com pontos focais; transcrição da história; revisão gramatical; validação com o autor do caso; edição, diagramação e publicação. Versão para o inglês.
- Divulgação dos books: e-mail, newsletter, home do portal.

Referências

- Metodologias Vale S.A.

Oportunidades e Desafios

- Desafio: linguagem do conteúdo densa pode ser uma barreira na leitura por outras pessoas.
- Desafio: dificuldade para identificar o reuso das práticas.
- Desafio: longo período entre o fim do projeto e a publicação do book.
- Desafio: necessidade de reunir grandes equipes de projeto.

* Não reflete necessariamente opinião da empresa.