



SBGIC

Sociedade Brasileira de
Gestão do Conhecimento

Aplicação Prática

Gestão do Conhecimento
nas Empresas

Renata Dalmaso

— Sobre a SBGC

A [SBGC](#) é uma organização não governamental com o propósito de promover e apoiar o desenvolvimento e crescimento da gestão do conhecimento no Brasil.

Nossas atividades são para apoio à prática, métodos de aplicação de gestão do conhecimento, educação e eventos de atualização.

Nossos profissionais são especialistas reconhecidos pelo mercado nos diversos assuntos que compõem a visão multidisciplinar da gestão do conhecimento, tais como: processos de conhecimento, inovação, inteligência, aprendizagem, informação, colaboração, etc..



Modelo de Referência GC - SBGC



Contexto & Enfoque – Cadeia de Valor



Abordagens de GC



GC , apoio ao Negócio

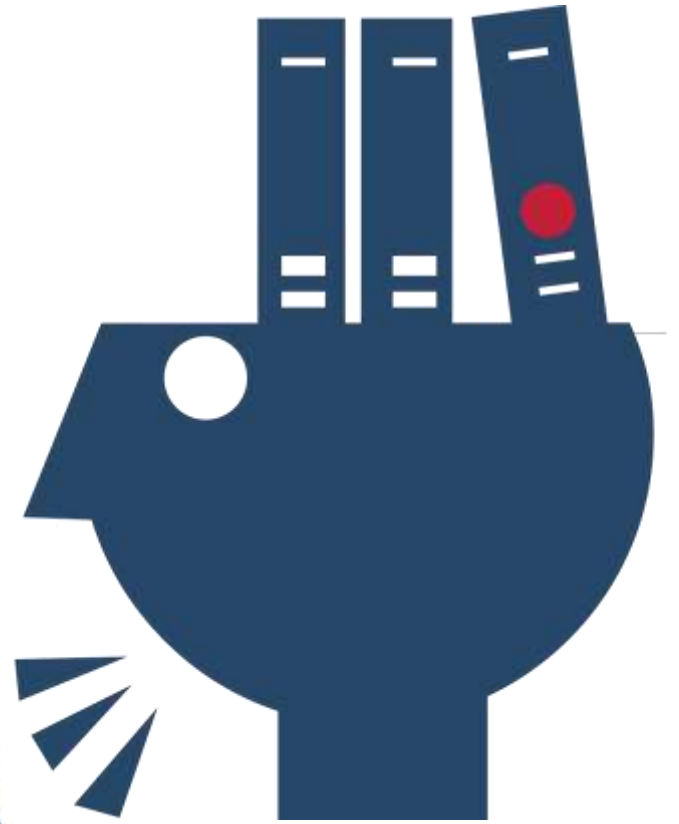


Conhecimento de processos, rotinas, padrões, requisitos	Operar melhor, mais rápido, mais barato, etc.	Excelência Operacional
Conhecimento de produtos, serviços, clientes, mercado	Manter nível de serviço alto e cliente satisfeito	Atendimento ao Cliente
Conhecimento de competências-chave e adaptação a novos públicos	Replicar sucesso em novos segmentos	Crescimento e Expansão
Conhecimento de novas tecnologias, tendências, oportunidades	Criar novos produtos e serviços	Inovação e Mudança
Conhecimento de estratégia, organização, liderança, funções de apoio	Garantir efetividade e consistência	Excelência em Gestão

Desafios na Organização



Embraer



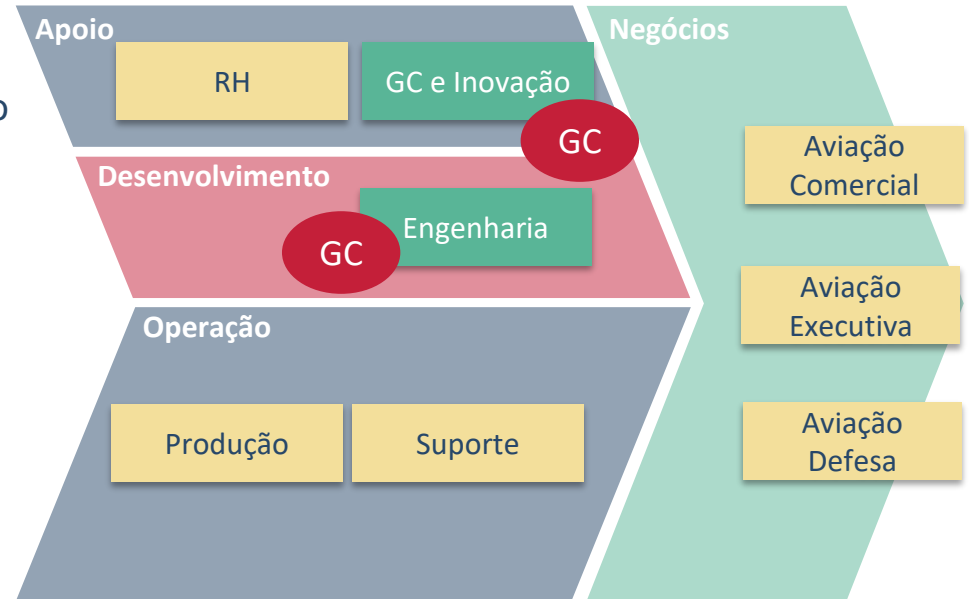
Contexto & Enfoque



Gestão do Conhecimento no Desenvolvimento do Produto

- Diversificação das linhas de produtos
- Internacionalização do desenvolvimento

- Diversas unidades de negócio
- Pessoas fisicamente segregadas
- Desenvolvimentos simultâneos



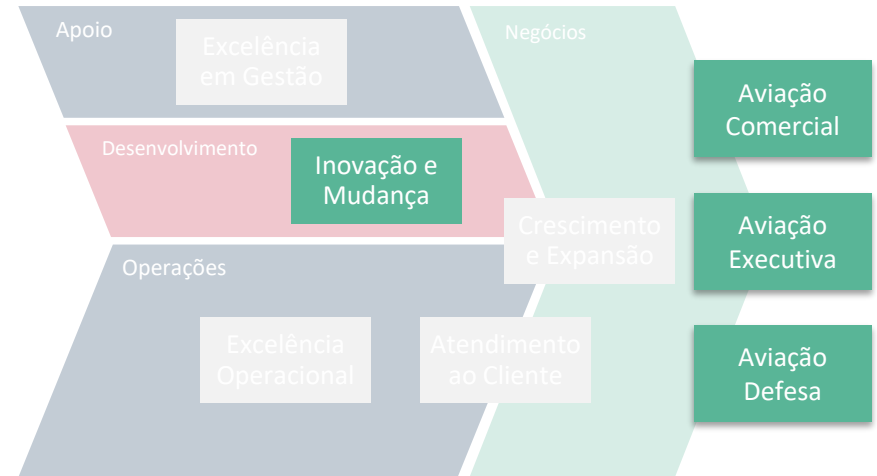
Desafios de GC na Embraer



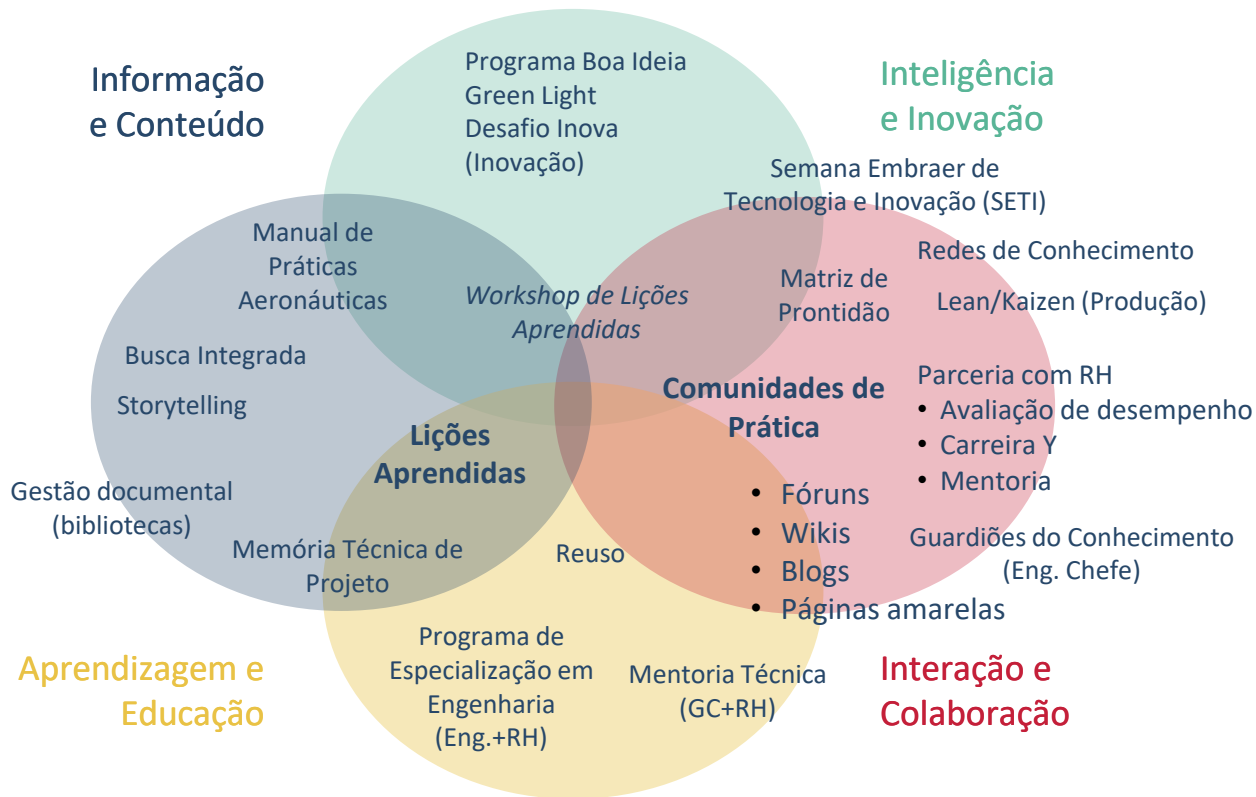
Desafios de Conhecimento



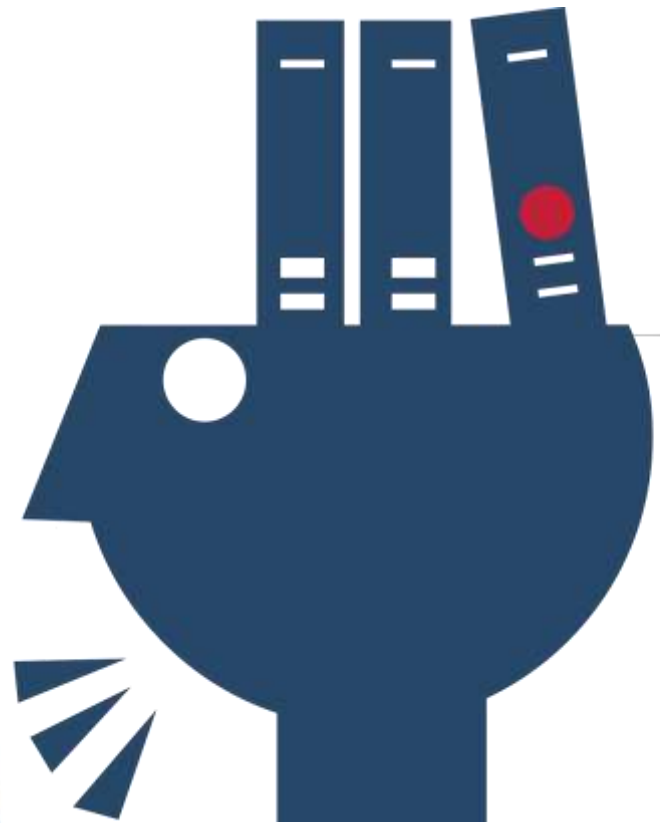
Desafios de Negócio



Práticas de GC



Sabesp
Metropolitana



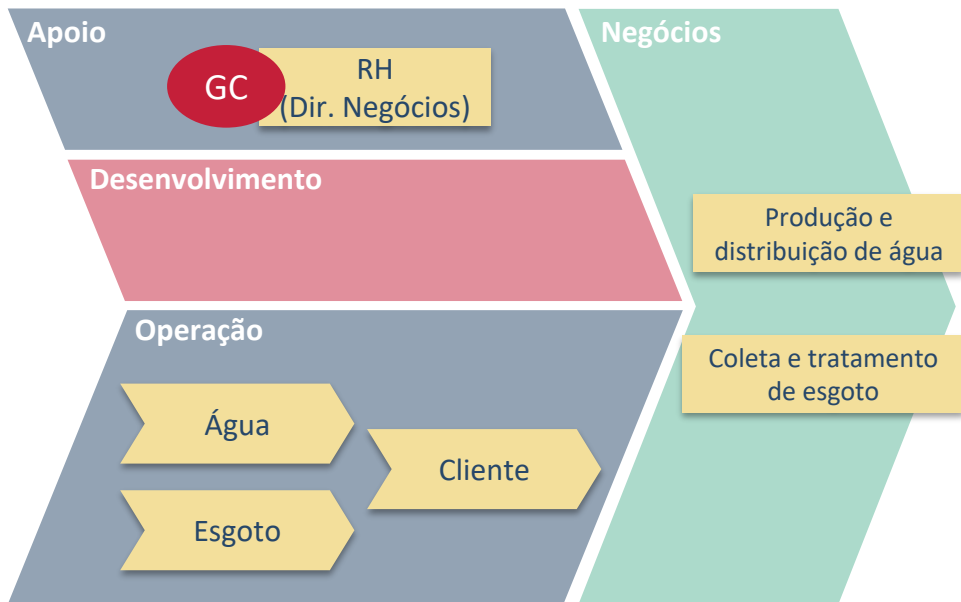
Contexto & Enfoque



Gestão do Conhecimento na Sabesp-M:

- Retenção e transferência de conhecimento
- Excelência no atendimento ao cliente

- Operação em 38 municípios (região metropolitana) com 6600 profissionais
- 18 milhões de habitantes atendidos
- 4,6 milhões – ligações de água
- 3,7 milhões – ligações de esgoto



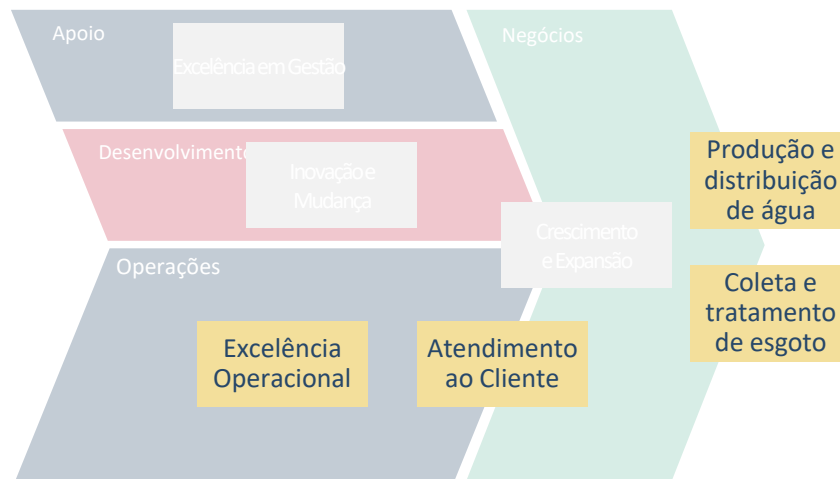
Desafios de GC na Sabesp M



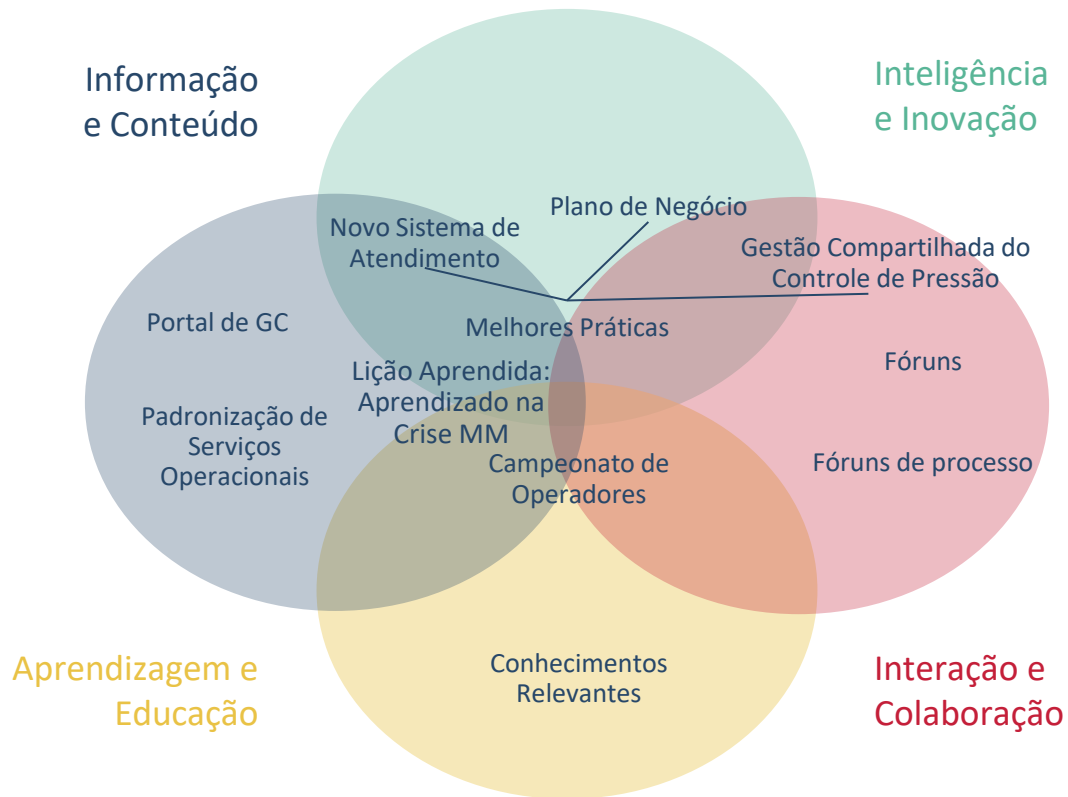
Desafios de Conhecimento



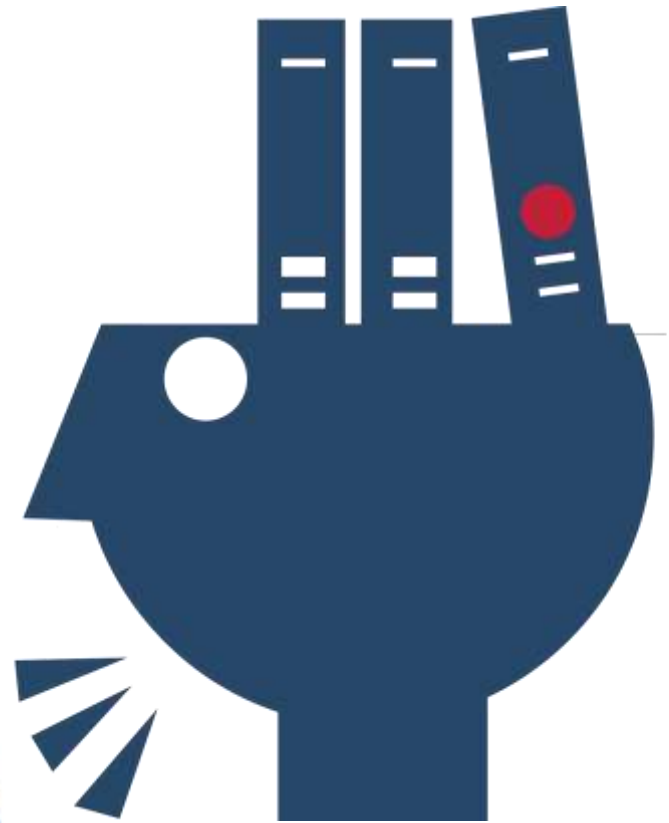
Desafios de Negócio



Práticas de GC



TRF 1ª Região

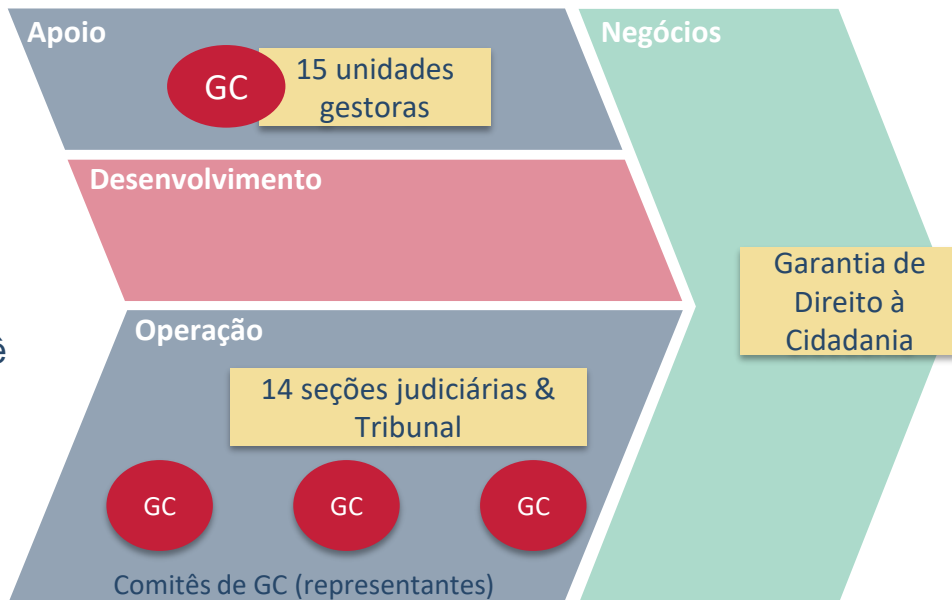


Contexto & Enfoque



Gestão do Conhecimento no TFR1:

- Melhoria de *performance* da Justiça Federal
- Área de Gestão de Pessoas: CEDAP-Centro de Desenvolvimento e Aperfeiçoamento dos Servidores da 1ª Região e COGECON-Comitê Multidisciplinar de GC do TRF1
- 13 estados, 1 DF (14 seções)
- 82 subseções



Desafios de GC - TRF1



Desafios de Conhecimento



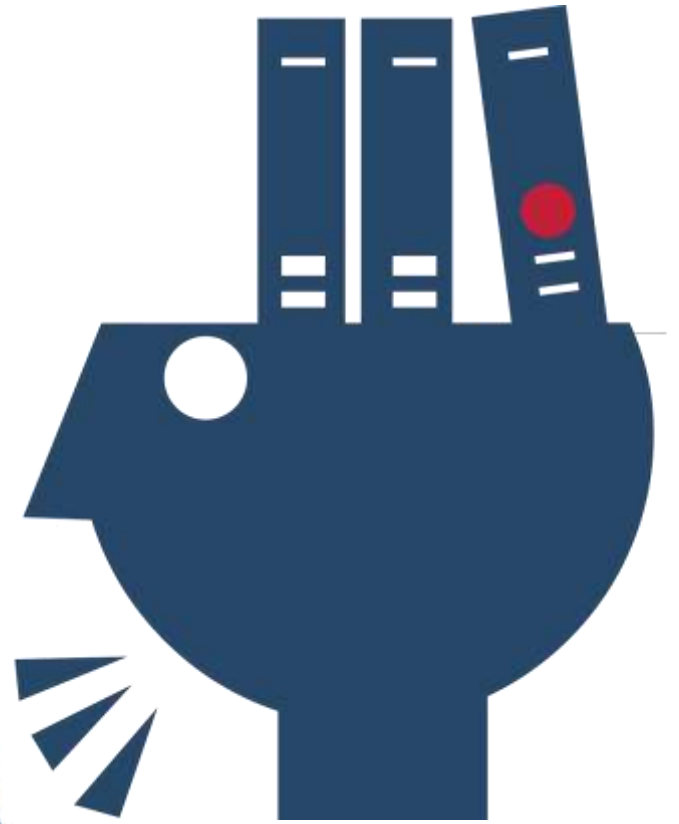
Desafios de Negócio



Práticas de GC



Ericsson



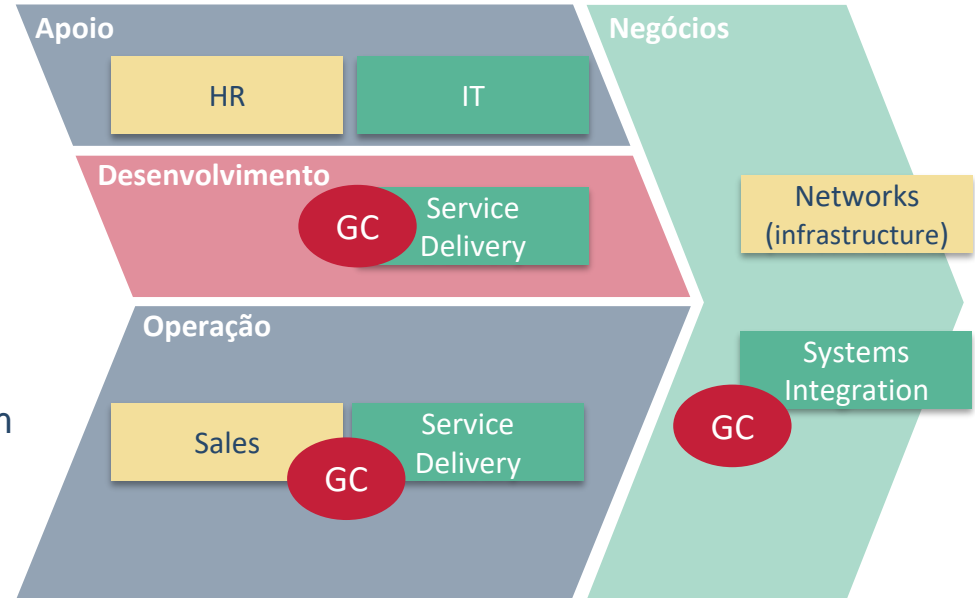
Contexto & Enfoque



Gestão do Conhecimento em *Service Delivery* (pré-venda à entrega de projetos):

- Diversificação das linhas de produtos
- Internacionalização do desenvolvimento

- Diversas unidades de negócio
- Pessoas fisicamente segregadas (100.000 em 180 países)
- Projetos similares globalmente



Desafios de GC na Ericsson



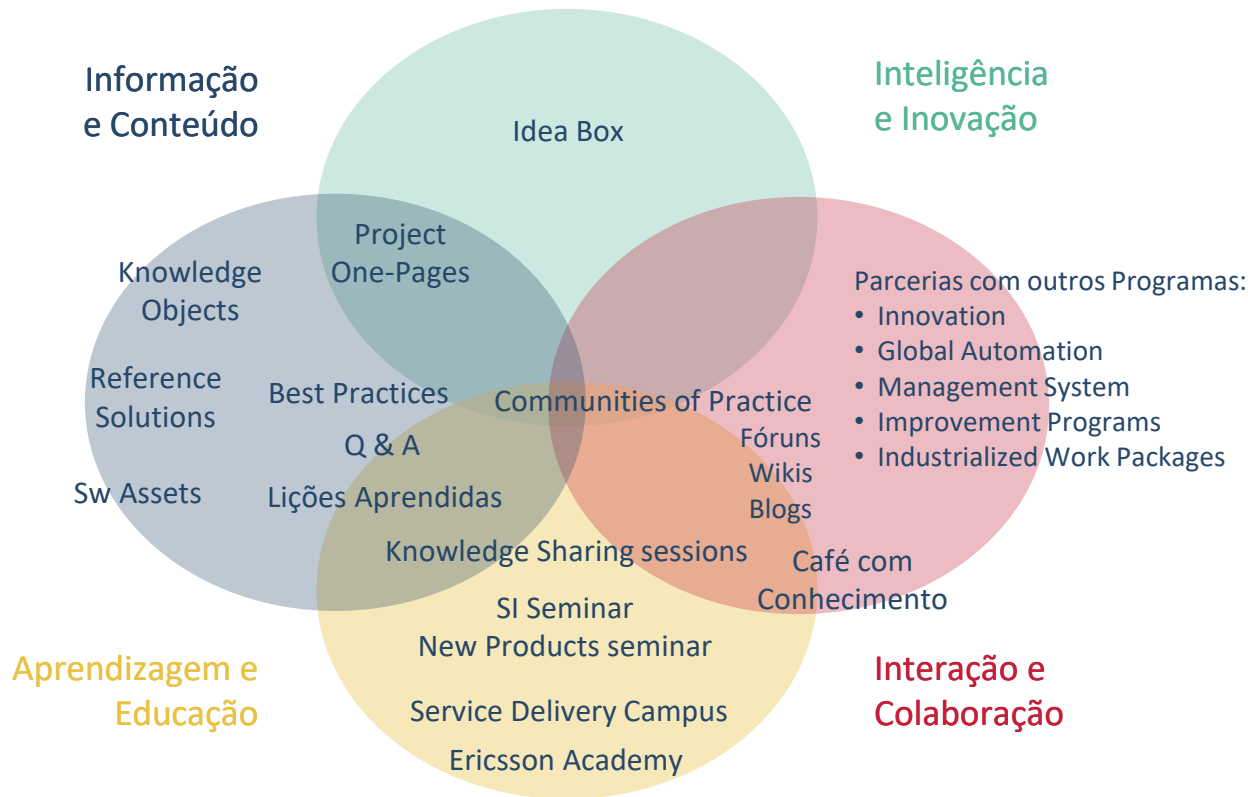
Desafios de Conhecimento



Desafios de Negócio



Práticas de GC



— GC na Prática

Alinhamento com Negócio

Alinhamento com Estratégia

Objetivos bem definidos

Modelo de aplicação da GC



Comunicação

Reconhecimento

Acompanhamento

Atualização

— Associados Jurídicos

Mantenedor



PETROBRAS

Institucional



Muito Obrigada!

Renata Dalmaso

renata.dalmaso@sbgc.org.br

+55 11 986697383



SBGC

Sociedade Brasileira de
Gestão do Conhecimento

Av. Paulista, 2644 conj. 113

São Paulo-SP 01310-934

+55 11 3063-4360

contato@sbgc.org.br

www.sbgc.org.br