

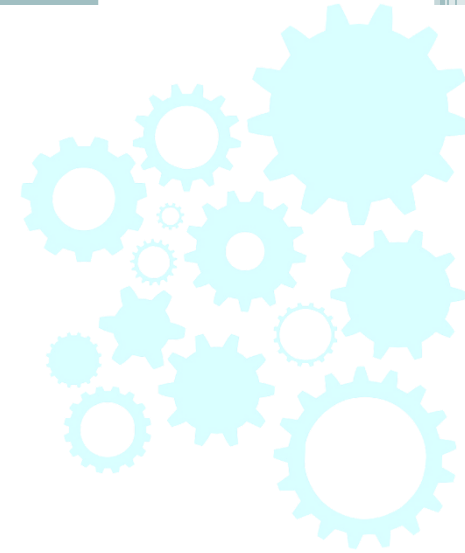


# Gestão de Conhecimento: um estudo de caso na Concert Technologies

Tamara Mendes

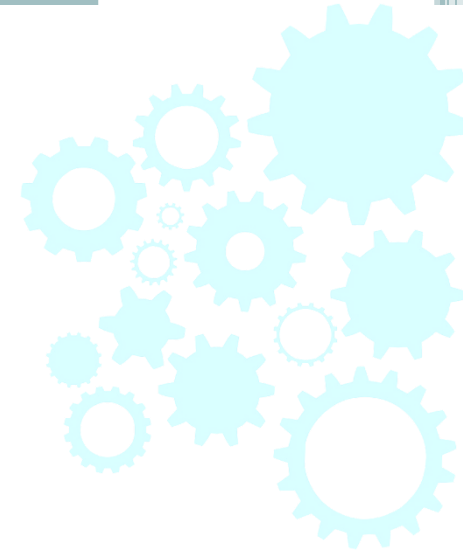
# Planejamento

- Estudo em Gestão de Conhecimento
- Levantamento de práticas em GC
- Criação de questionários
  - Colaboradores
  - Projeto
  - Geral
- Análise da intranet
- Análise dos e-mails
- Registro de informações de observação
- Análise dos dados coletados
- Conclusão



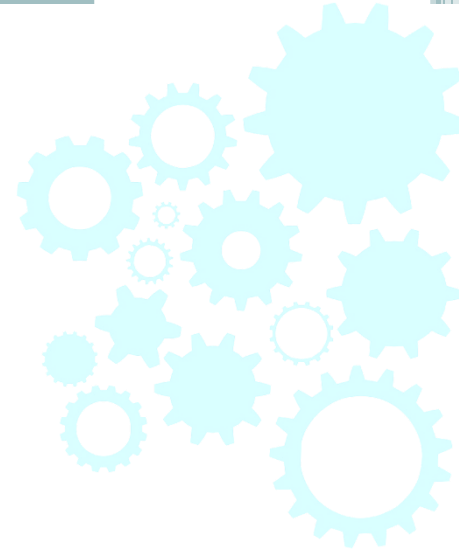
# Gestão de Conhecimento

- Ikujiro Nonaka – 1991



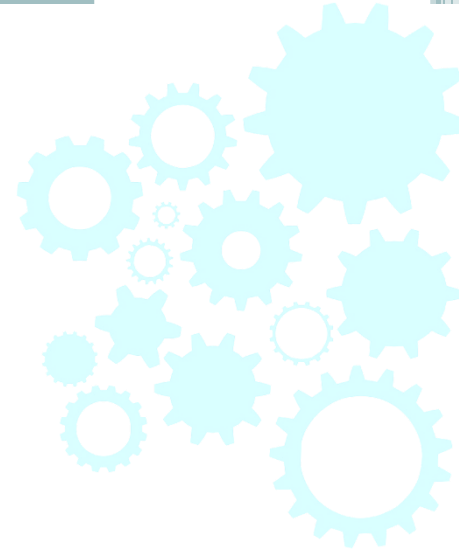
# Gestão de Conhecimento

- Dados
- Informação
- Conhecimento

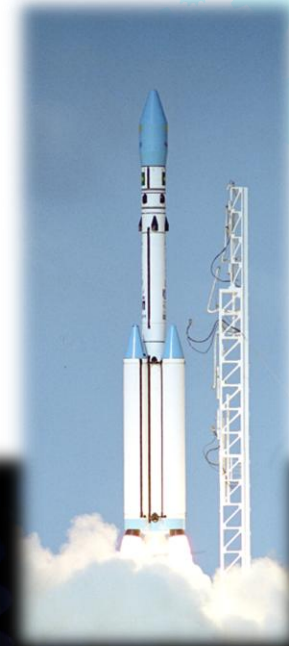


# Gestão de Conhecimento

- Aquisição
- Armazenamento
- Disseminação



# Concert Technologies



# Categorias

- Ferramentas de TI
- Compartilhamento de conhecimento
- Políticas de recursos humanos
- Cultura e infraestrutura



# Sistema de mensagens e e-mail

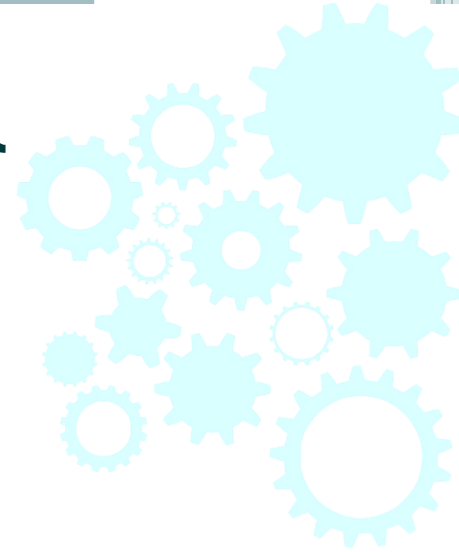


Webmail - Concert Technologies

Digite seu nome de usuário e sua senha.

Nome de usuário:  Exemplo: nome\_de\_usuario@concert.com.br

Senha:



# Portal corporativo

**Intranet**
Este Site: Intranet
Pesquisa Avançada

Início | Projetos | **Intranet**
Ações do Site

Exibir Todo o Conteúdo do Site

**Discussões**

**Sites**

**Listas**

- infoCONCERT
- Contatos Internos
- Calendário Concert
- Entretenimento
- Sala 1
- Sala 2
- Sala 4
- Espaço Gourmet
- Convênios
- Classificados

**Imagens**

- Eventos - Fotos

**Documentos**

- Institucional
- Gestão de Pessoas
- Workshop Interno do Conhecimento
- Feiras e Eventos - Arquivos

**Pesquisas**

- Sugestões

**Pessoas e Grupos**

**Lixeira**

Início > Intranet

**Você desenvolve soluções inovadoras!**

- ✓ O xOMNI e seus derivados são produtos nacionais e de classe mundial.
- ✓ GE e ORACLE reconhecem a Concert como parceira e com presença no mercado.
- ✓ Investimos mais de 10% em Projetos de Projetos de Pesquisa & Desenvolvimento para as principais Concessionárias do país.
- ✓ Estamos envolvidos no fornecimento de energia para cerca de 25% dos brasileiros.
- ✓ Somos pioneiros no desenvolvimento de soluções para o Setor Aeroespacial Brasileiro.

The Power of Innovation.

**infoCONCERT**

Título	Data
<b>Copa do Mundo - Ponto Facultativo</b> por Fernanda Granato Vieira	29/4/2014 11:56
<b>Grupo de Melhorias Internas</b> por Fernanda Granato Vieira	29/4/2014 11:55
<b>Nova Parceria para Medição Fasorial</b> por Fernanda Granato Vieira	29/4/2014 11:54
<b>Parceria CONCERT-ORACLE</b> por Fernanda Granato Vieira	29/4/2014 11:52

**Vagas**

ASSISTENTE DE TI	Título	Formação	Requisitos	Departamento

**CENCON 2014**

3º Fórum sobre Centros de Operação e Controle das Empresas de Energia Elétrica

14 e 15 de Abril - Hotel Pestana São Paulo Concert-Oracle: Sala Centaurus 1

**Aniversários**

3/5/2014 00:00	Fabrizio Nascimento
5/5/2014 00:00	Ariana da Silva
16/5/2014 00:00	Vitor Vilela de Brito Marcolino
23/5/2014 00:00	Ana Clara Cornélio
26/5/2014 00:00	Taniza Cassimiro

(Mais Eventos...)

Adicionar novo evento

**Calendário Concert**

9/5/2014 17:00	Festa dos Aniversariantes
6/6/2014 17:00	Festa dos Aniversariantes
19/6/2014 00:00	Feriado   Corpus Christi
4/7/2014 17:00	Festa dos Aniversariantes
9/7/2014 00:00	Feriado SP   Revolução Constitucionalista de 1932

(Mais Eventos...)

Adicionar novo evento

**Links**

URL	
Site CONCERT	
Qualidade	
Webmail	
Project Server	
Concert Innovation Pad	

Adicionar novo link

# Boletim eletrônico



Webmail - Concert Technologies

Digite seu nome de usuário e sua senha.

Nome de usuário:  Exemplo: nome\_de\_usuario@concert.com.br

Senha:

Início > Intranet > infoCONCERT  
infoCONCERT



# Publicação e participação em eventos



infoCONCERT



facebook®

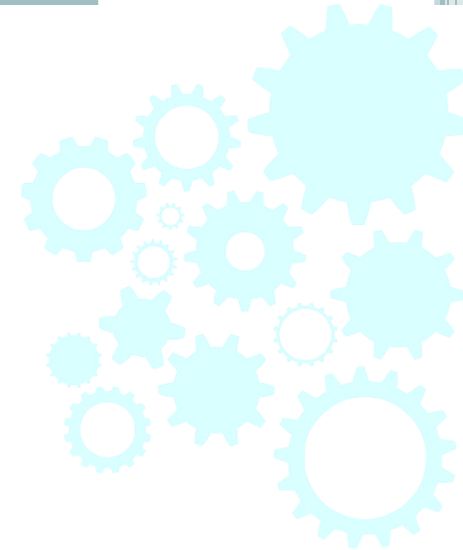


# Universidades e instituições de pesquisa

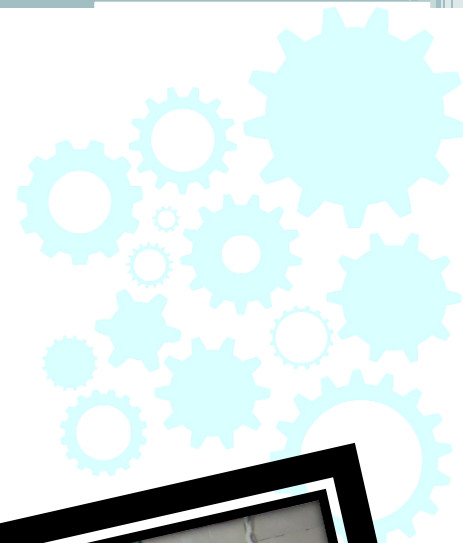


# Gestão de pessoas

- Programa de mentores 
- Plano de carreira
- Avaliação de desempenho
- Política de identificação, contratação e retenção de talentos 
- Pagamento por competências
- Políticas de recompensas



# Celebrações

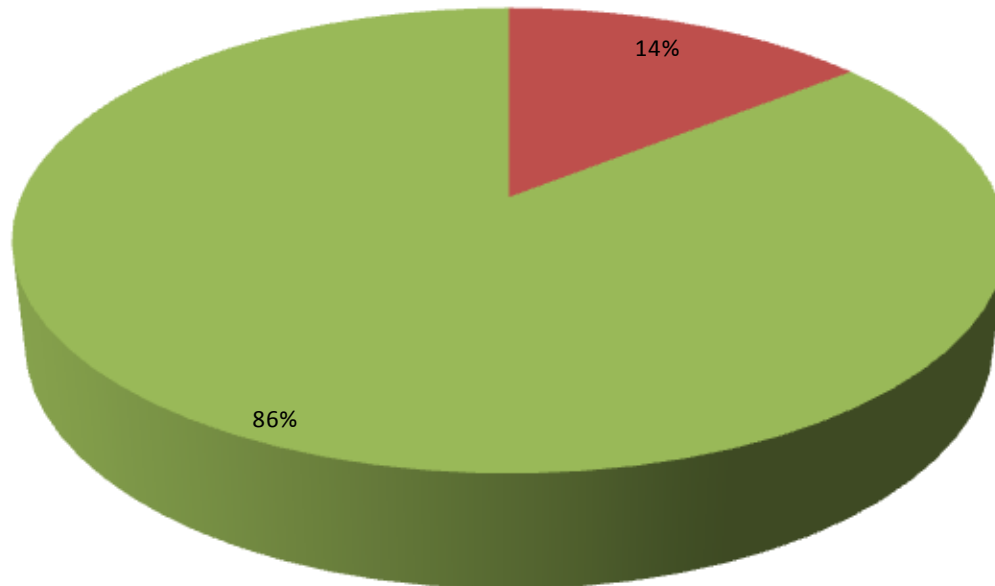


# Cultura de inovação

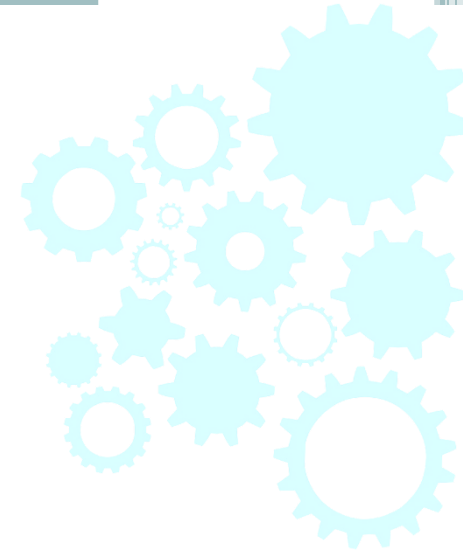
THE POWER OF INNOVATION.

Você acha que a empresa incentiva a inovação? Você considera seu trabalho inovador?

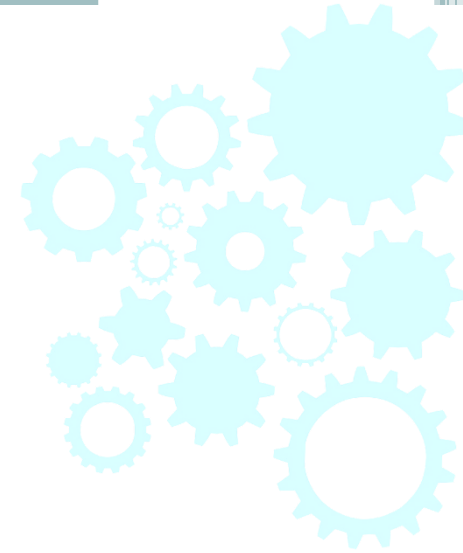
■ Não ■ Sim



# Layout do escritório



# Fomento à prática do diálogo



# O que falta?

- Banco de dados de lições aprendidas
- Base de conhecimento

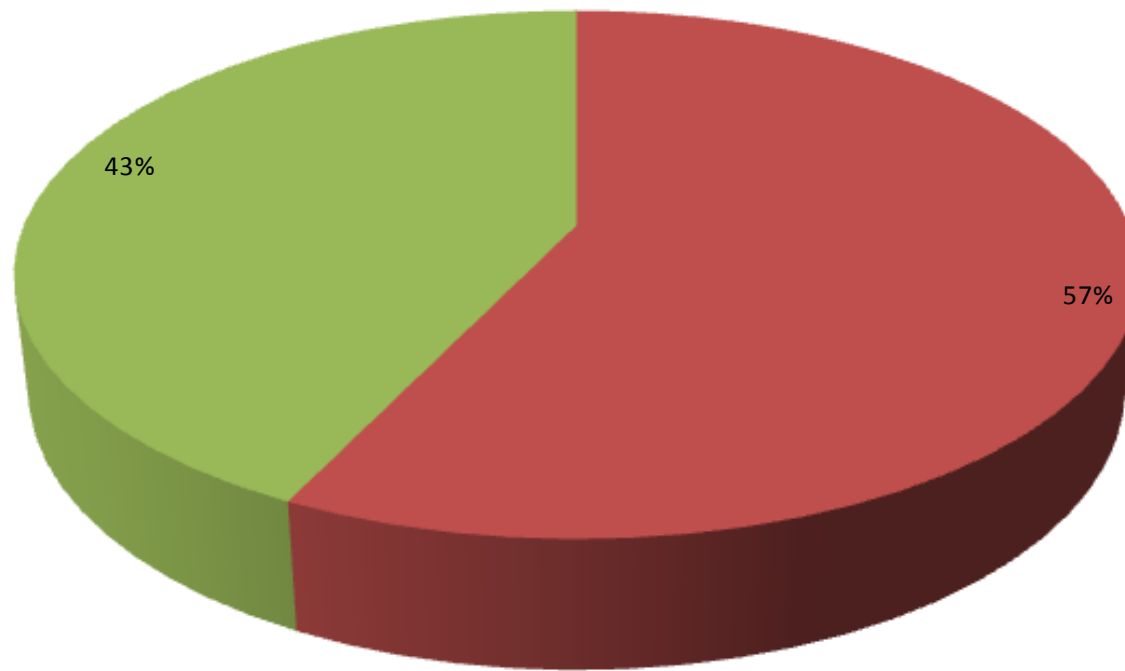


- Sistema de compartilhamento de conhecimento com clientes
- Controle de propriedade intelectual



**Você tem problemas no trabalho relacionados à má comunicação com o cliente?**

■ Não ■ Sim



# Comunidades virtuais

Início > Intranet > Fórum Técnico

## Fórum Técnico

Discussão de Assuntos Técnicos

Novo ▾   Ações ▾	Exibir: Assunto		
Assunto	Respostas	Última At.	
O Manifesto Ágil	0	13/7/2012 08:00	
Giovanni Bassi e Victor Cavalcante falam sobre a "nova web".	0	28/6/2012 08:19	
Conheçam o novo Windows Azure. Agora a coisa ficou séria!	0	12/6/2012 07:54	
E se Benjamin Franklin fosse um arquiteto de software?	0	2/5/2012 08:35	
Entendendo como os GUIDs funcionam.	0	30/4/2012 12:16	
Behavior Driven Development	0	11/4/2012 15:25	
Google Publishes C++, Go, Java and Scala Performance Benchmarks	0	10/8/2011 14:20	
teste2	0	13/7/2011 11:50	
Smart Grid	0	31/5/2011 18:44	
SCRUM - Metodologia de Desenvolvimento	1	11/5/2011 11:29	
TECNOLOGIA E FUTURO	1	26/4/2011 15:52	

Última Atualização

13/7/2012 08:00



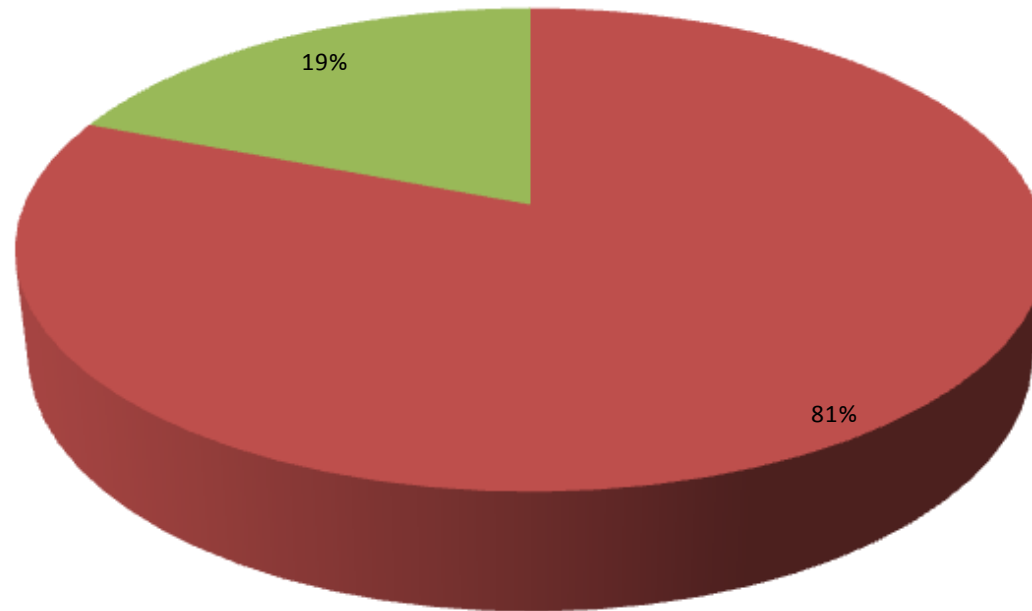
facebook®





**Você tem dificuldade em tirar dúvidas com colegas de trabalho e com sua equipe?**

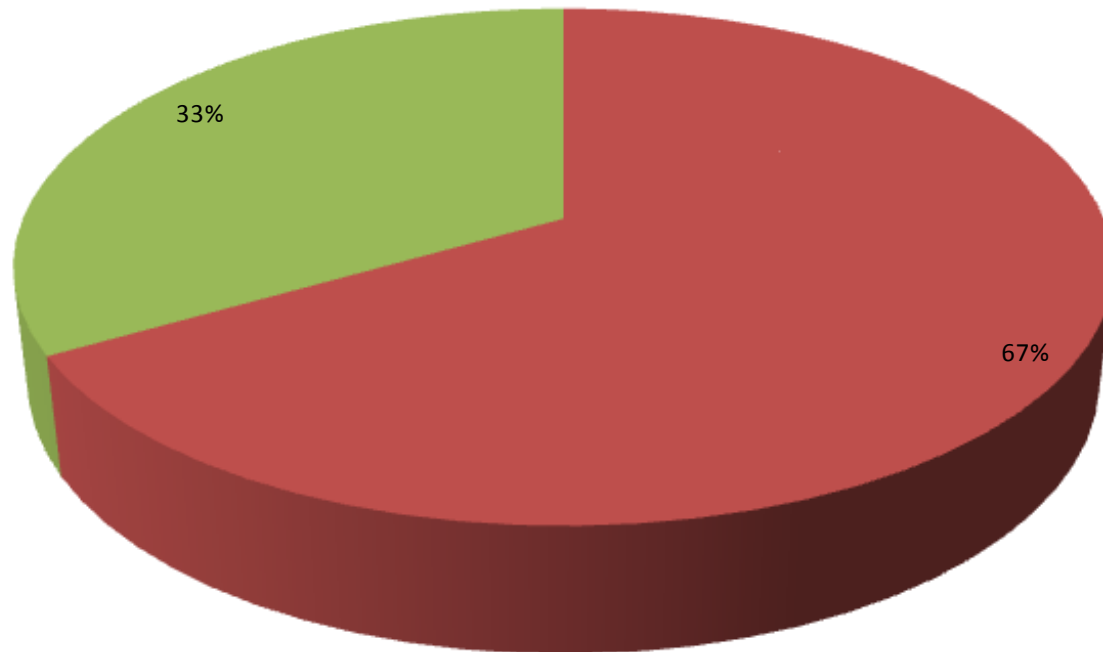
■ Não ■ Sim

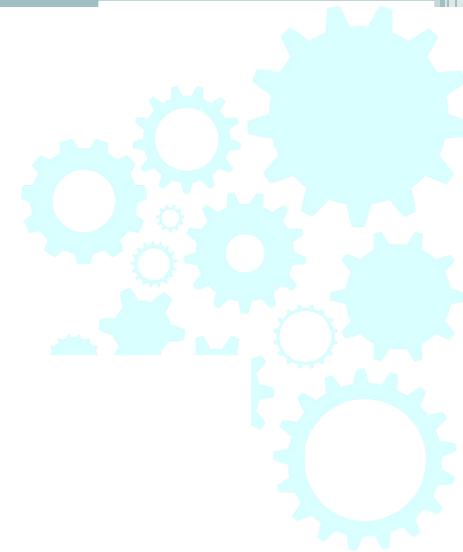




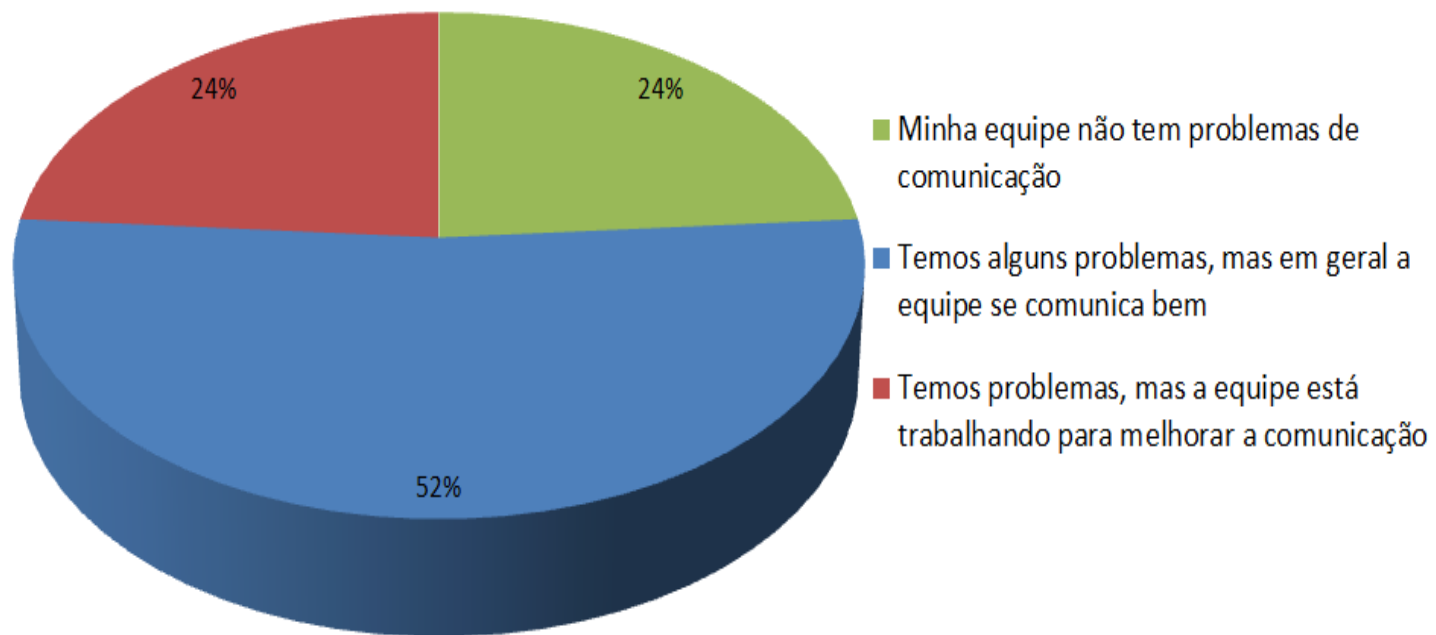
**Você tem dificuldade em encontrar material técnico para uso no seu trabalho?**

■ Não ■ Sim





### Comunicação com equipe

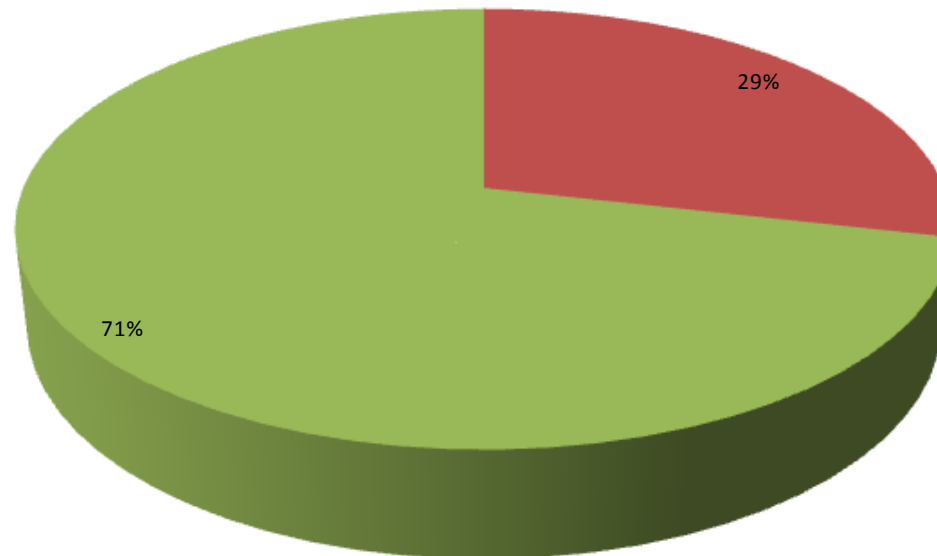


# Página amarela



**Você tem dificuldade em saber quais pessoas na empresa são especialistas em algum assunto técnico?**

■ Não ■ Sim



# Sugestões e pesquisa

Intranet
Pesquisa Avançada

Início | Projetos | **Intranet**

Exibir Todo o Conteúdo do Site

**Discussões**

**Sites**

**Listas**

- infoCONCERT
- Contatos Internos
- Calendário Concert
- Entretenimento
- Sala 1
- Sala 2
- Sala 4
- Espaço Gourmet
- Convênios
- Classificados

**Imagens**

- Eventos - Fotos

**Documentos**

- Institucional
- Gestão de Pessoas
- Workshop Interno do Conhecimento
- Notícias e Eventos -

**Pesquisas**

- **Sugestões**

Início > Intranet

**Você desenvolve soluções inovadoras!**

**Tecnologia Nacional**

The Power of Innovation.

- ✓ O xOMNI e seus derivados são produtos nacionais e de classe mundial.
- ✓ GE e ORACLE reconhecem a Concert como parceira e com presença no mercado.
- ✓ Investimos mais de 10% em Projetos de Projetos de Pesquisa & Desenvolvimento para as principais Concessionárias do país.
- ✓ Estamos envolvidos no fornecimento de energia para cerca de 25% dos brasileiros.
- ✓ Somos pioneiros no desenvolvimento de soluções para o Setor Aeroespacial Brasileiro.

2014

3º Fórum sobre Centros de Operação e Controle das Empresas de Energia Elétrica

14 e 15 de Abril - Hotel Pestana São Paulo Concert-Oracle: Sala Centaurus 1

**CONCERT**  
ORACLE

**infolCONCERT**

<b>Copa do Mundo - Ponto Facultativo</b> por Fernanda Granato Vieira	29/4/2014 11:56
<b>Grupo de Melhorias Internas</b> por Fernanda Granato Vieira	29/4/2014 11:55
<b>Nova Parceria para Medição Fasorial</b> por Fernanda Granato Vieira	29/4/2014 11:54
<b>Parceria CONCERT-ORACLE</b> por Fernanda Granato Vieira	29/4/2014 11:52

**Vagas**

ASSISTENTE DE TI	Título	Formação	Requisitos	Departamento

**Ações do Site**

**Aniversários**

3/5/2014 00:00	Fabício Nascimento
5/5/2014 00:00	Ariana da Silva
16/5/2014 00:00	Vitor Vilela de Brito Marcolino
23/5/2014 00:00	Ana Clara Cornélio
26/5/2014 00:00	Taniza Cassimiro

(Mais Eventos...)

Adicionar novo evento

**Calendário Concert**

9/5/2014 17:00	Festa dos Aniversariantes
6/6/2014 17:00	Festa dos Aniversariantes
19/6/2014 00:00	Feriado   Corpus Christi
4/7/2014 17:00	Festa dos Aniversariantes
9/7/2014 00:00	Feriado SP   Revolução Constitucionalista de 1932

(Mais Eventos...)

Adicionar novo evento

**Links**

URL
Site CONCERT
Qualidade
Webmail
Project Server
Concert Innovation Pad

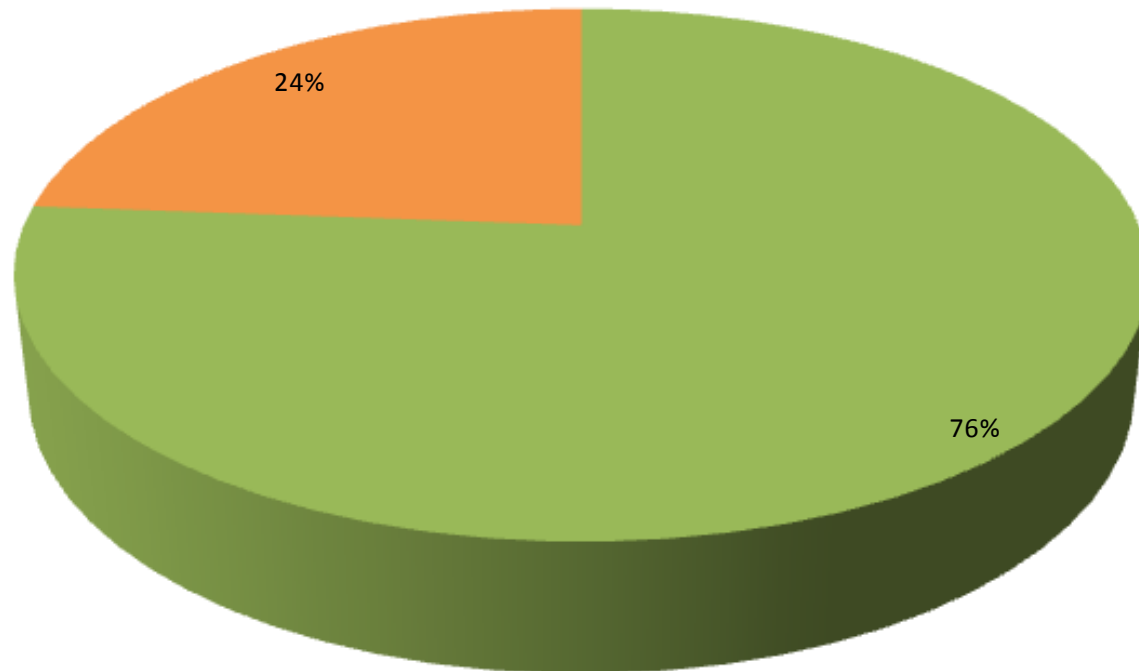
Adicionar novo link





**Você sente que tem liberdade para dar opiniões e sugestões no projeto em que trabalha e na empresa?**

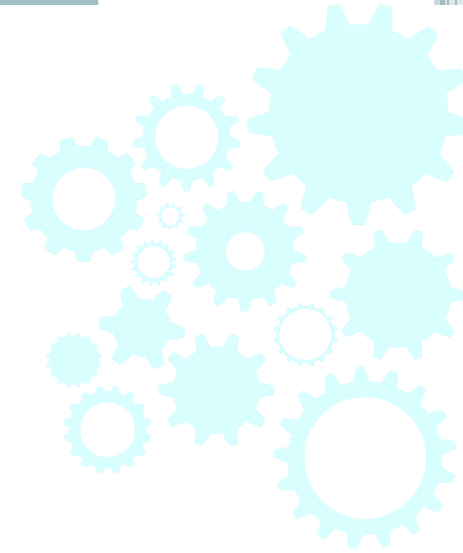
■ Sim ■ Em parte



# Programas de treinamento

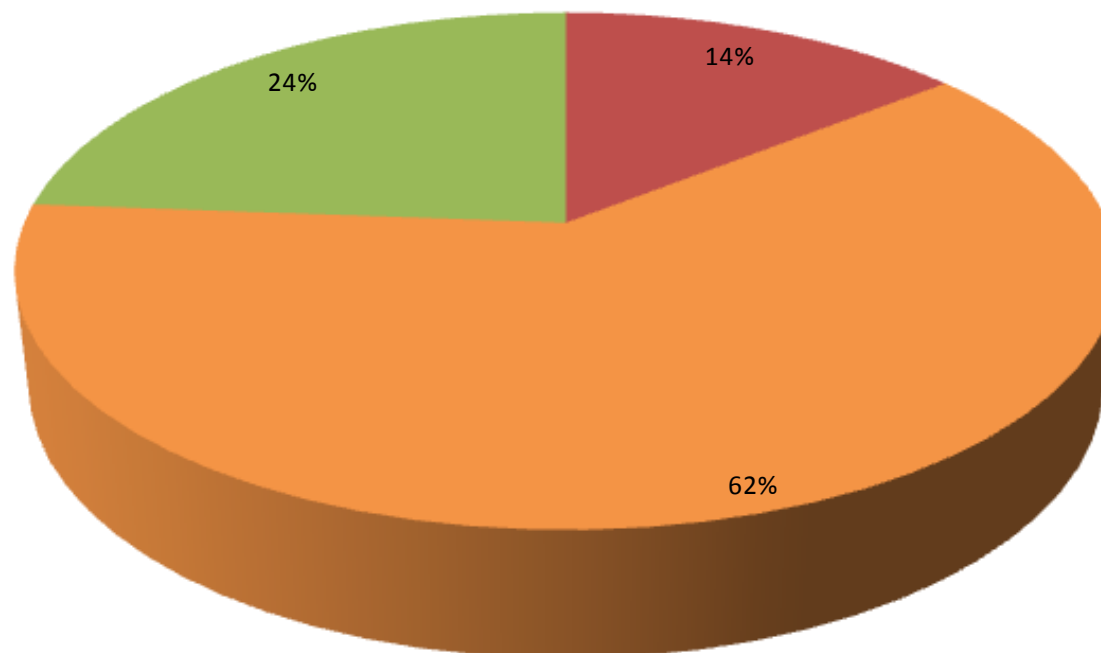


## WORKSHOP INTERNO DO **CONHECIMENTO**



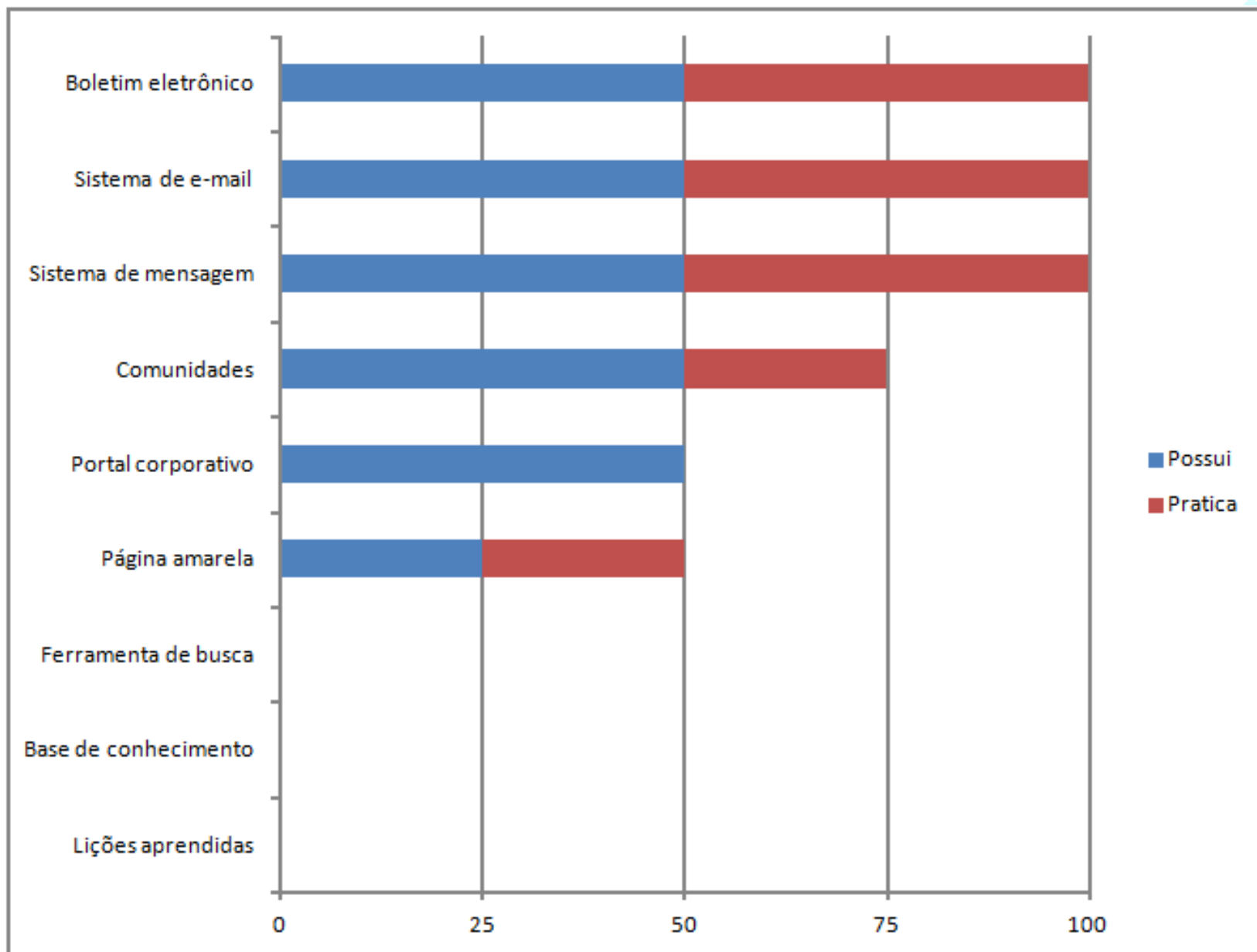
## Qual o seu entendimento sobre o tema “gestão de conhecimento”?

■ Nenhum ■ Pouco ■ Muito



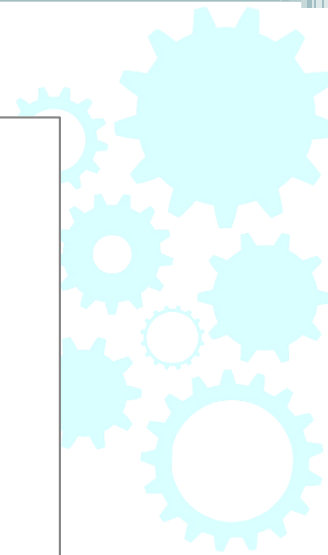
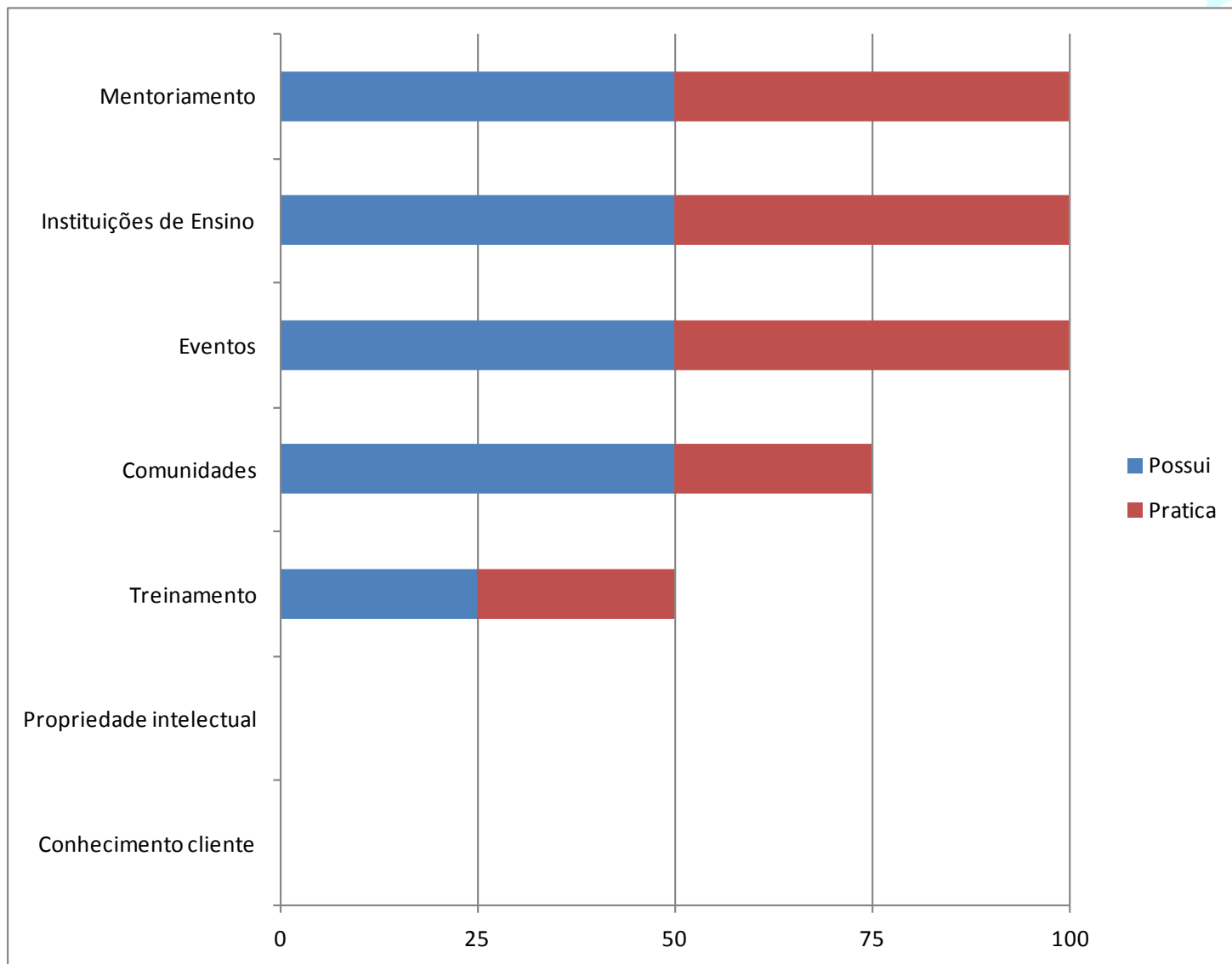


	<b>Não 0</b>		<b>Em parte 25</b>		<b>Sim 50</b>	
	Possui	Pratica	Possui	Pratica	Possui	Pratica
Sistema de mensagem					X	X
Sistema de e-mail					X	X
Boletim eletrônico					X	X
Portal corporativo					X	
Lições aprendidas	X	X				
Comunidades				X	X	
Ferramenta de busca	X	X				
Página amarela			X	X		
Base de conhecimento	X	X				



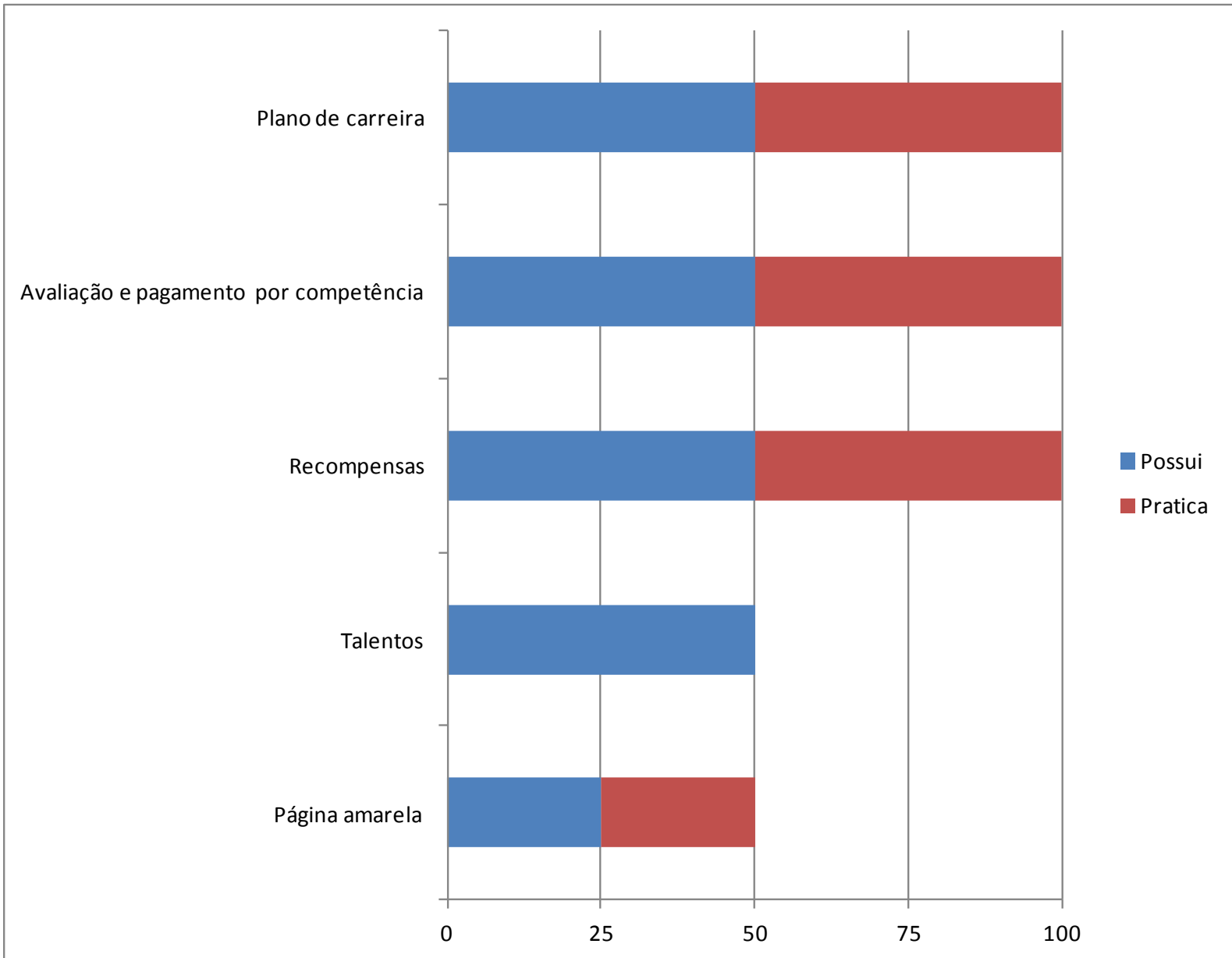


	<b>Não 0</b>		<b>Em parte 25</b>		<b>Sim 50</b>	
	Possui	Pratica	Possui	Pratica	Possui	Pratica
Eventos					X	X
Instituições de Ensino					X	X
Conhecimento cliente	X	X				
Propriedade intelectual	X	X				
Treinamento			X	X		
Comunidades				X	X	
Mentoriamento					X	X



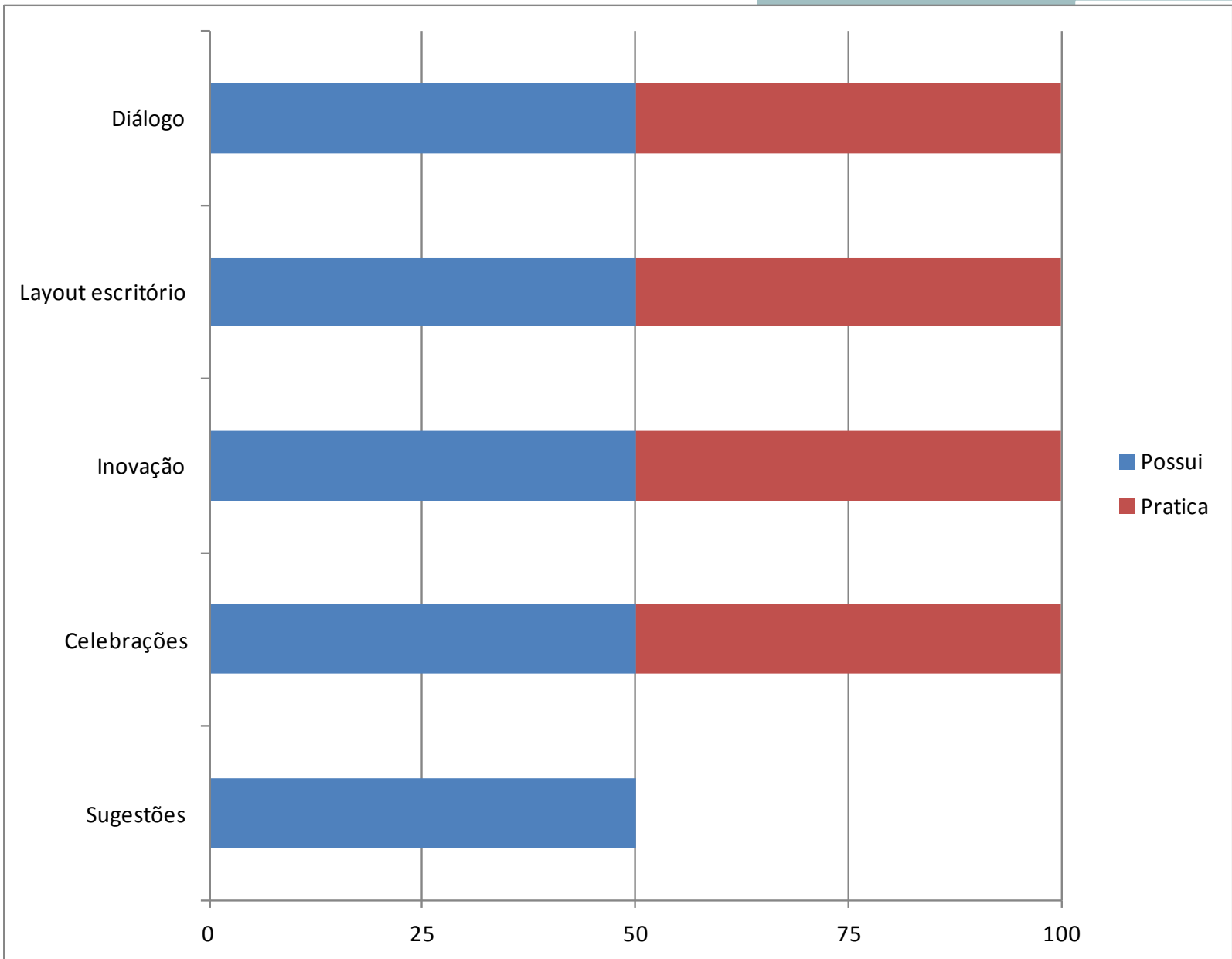


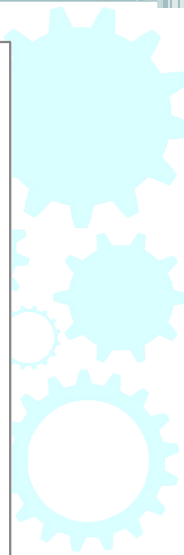
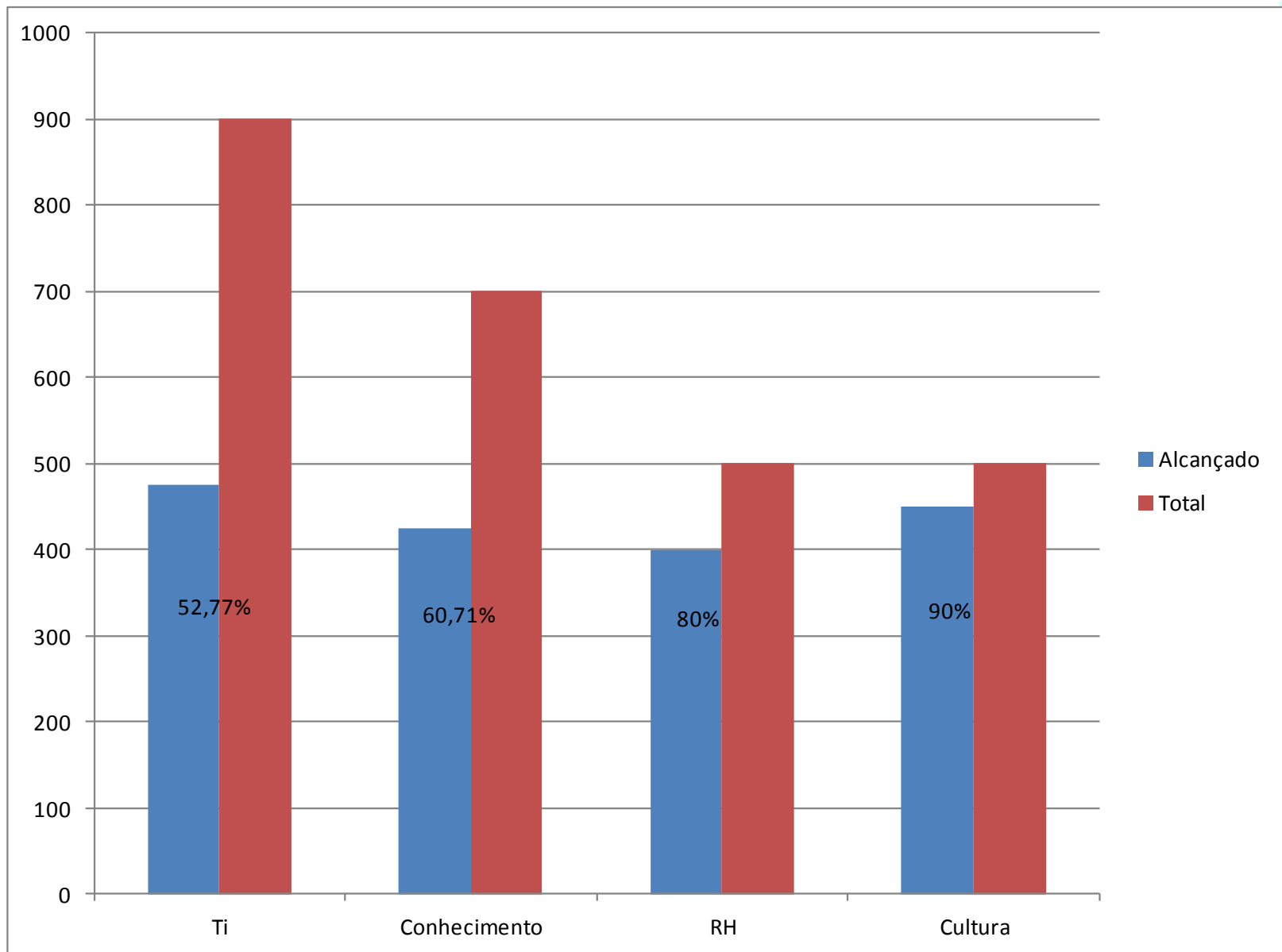
	<b>Não 0</b>		<b>Em parte 25</b>		<b>Sim 50</b>	
	Possui	Pratica	Possui	Pratica	Possui	Pratica
Talentos					X	
Recompensas					X	X
Página amarela			X	X		
Avaliação e pagamento por competência					X	X
Plano de carreira					X	X





	<b>Não 0</b>		<b>Em parte 25</b>		<b>Sim 50</b>	
	Possui	Pratica	Possui	Pratica	Possui	Pratica
Celebrações					X	X
Inovação					X	X
Layout escritório					X	X
Diálogo					X	X
Sugestões		X			X	





# Conclusão

- 67,3% implementação de práticas de GC
- Base de conhecimento
- Base de lições aprendidas
- Ferramentas de busca



