GESTÃO DO CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL

|  |  |
| --- | --- |
|  | Documento de especificação do Projeto Integrador Módulo IV  Nomes dos participantes do time: <Kauã da Silva Mattos, Leonardo Moscofiam, Henrique de Araújo Griebeler, Isael Pereira de Oliveira, Bluner Severo>  Este documento contém a especificação das atividades relacionadas ao Projeto Integrador – Módulo IV, a serem descritas pelos times de estudantes, referente ao Conhecimento e Aprendizagem Organizacional, Competências e Inovação, apresentando a situação atual e a pretendida do setor específico de uma determinada Organização.  Trata-se de um projeto desenvolvido pelos professores das disciplinas de Inteligência em Processos e Empreendedorismo e Inovação e estudantes do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas – modalidade EAD. |

ATIVIDADE 1

* 1. Escopo da organização

Empresa: Alfa Sistemas

Ramo de atuação: Sistema emissor de NFe (nota fiscal eletrônica) e gestão empresarial

Setor de referência: Suporte ao usuário

Objetivos: Auxiliar o usuário caso ele tenha alguma dúvida e/ou problema referente ao sistema emissor de notas, além de fazer mudanças caso solicitadas pelo escritório de contabilidade referente a empresa do contratante.

Estratégias da empresa: Caso o usuário tenha algum problema ou dúvida, ele pode utilizar vários meios de entrar em contato com o setor em questão, sendo o principal deles WhatsApp ou então ligação. E então dessa maneira os funcionários em questão irão entrar em contato com ele para prestar auxílio.

Apresente o ramo de atuação da organização: A empresa em questão atua entrando em contato com outras empresas que foram abertas a pouco tempo ou que buscam um novo sistema emissor de nota, após isso fazem todo o processo de adaptação para o usuário começar a utilizar, fazendo treinamentos com o usuário e então após todo o período de treinamento completo, é enviado a ele o contato do setor de suporte, para caso tenha alguma questão, começar a chamar naquele contato.

* 1. Práticas de Conhecimento Implícito e Explícito

Práticas de conhecimento exercidas:

Regularmente são feitas reuniões referentes ao estado atual do setor e da empresa em geral.

Conhecimentos adquiridos pelos membros são passados aos outros para caso ele seja necessário futuramente.

Sempre estar pesquisando e estudando sobre impostos e mudanças na receita federal, para em caso de alguma mudança não sejam pegos de surpresa.

Documentação de informações

2.1 Questões sobre Gestão do Conhecimento:

1- Compartilhando informações sobre os processos da empresa para todas as escalas e hierarquias da instituição, assim evitando bolhas de conhecimento e criando um networking com os colaboradores.

2- Sem as bolhas de conhecimento, as chances de um funcionário atuar e resolver problemas de uma área de atuação que não seja sua aumentam, com isso a empresa e o funcionário se beneficiam mutuamente, pois este aprende e se familiariza com um novo segmento de atuação, adquirindo portifólio e a empresa ganha não precisando ter que contratar e treinar novos funcionários.

3- Ser uma pessoa que saiba se comunicar, possuir certa familiaridade com as áreas que englobam a empresa, ter experiência em gestão de recursos e pessoas, e ser aberto a novas ideias.

## 3.1 Relação Conhecimento x Aprendizagem x Inovação

Descrever as interfaces e limites entre os três termos. Para isso:

- Liste “palavras” relacionadas ao conhecimento. Resposta: Sapiência, sabedoria, saber, conteúdo, cultura, experiência, faculdade, consciência, erudição, poder etc.

- Liste “palavras” relacionadas à aprendizagem.

Respostas: Tirocínio, treinamento, aquisição etc.

- Liste “palavras” relacionadas à inovação.

Resposta: Reforma, restauração, mudança, aperfeiçoamento, alteração etc.

- Liste “palavras” relacionadas ao conhecimento e aprendizagem.

Resposta: Erro, tentativa, memorização, sucesso, insistência, prática, análise, leitura, escrita etc.

- Liste “palavras” relacionadas à aprendizagem e inovação.

Resposta: Tempo, criatividade, análise, insistência, estudo, leitura, tentativa, erro, acerto, projeto e etc...

- Liste “palavras” relacionadas à inovação e conhecimento.

Resposta: Estudo, criação, memória, experiência, sabedoria, cultura, tempo, aquisição, aperfeiçoamento e etc...

- Liste “palavras” relacionadas ao conhecimento, aprendizagem e inovação.

Resposta: Estudo, criação, memória, experiência, sabedoria, cultura, tempo, aquisição, aperfeiçoamento, Erro, tentativa, memorização, sucesso, insistência, prática, análise, leitura, escrita etc.

Monte conforme modelo apresentado nos slides. Realize uma análise do diagrama elaborado.