**GESTÃO DO CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL**

**Alfa Sistemas Eficientes**

**Suporte e comunicação**

|  |  |
| --- | --- |
|  | 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. |

Sumário

[ATIVIDADE 1 2](#_Toc119422282)

[1.1 Escopo da organização 2](#_Toc119422283)

[1.2 Práticas de Conhecimento Implícito e Explícito 2](#_Toc119422284)

[Atividade 2 3](#_Toc119422285)

[2.1 Questões sobre Gestão do Conhecimento: 3](#_Toc119422286)

[Atividade 3 4](#_Toc119422287)

[3.1 Relação Conhecimento x Aprendizagem x Inovação 4](#_Toc119422288)

# **ATIVIDADE 1**

## 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 em caso de dúvidas e/ou problemas referentes ao sistema emissor de notas, além de realizar mudanças caso solicitadas pelo escritório contábil da empresa contratante.

Estratégias da empresa: Caso o usuário tenha algum problema ou dúvida, o mesmo possui diversos métodos de contato com o setor em questão, sendo os principais, WhatsApp, e-mail, chamada via Teams ou ligação, dessa maneira os funcionários do setor referente a questão, irão entrar em contato para prestar auxílio.

Apresente o ramo de atuação da organização: A Alfa Sistemas atua entrando em contato com outras empresas que foram formadas a recentemente, ou que buscam um novo sistema emissor de notas, entregando maior facilidade e um ganho de tempo essencial para todas as empresas. Após isso é realizado todo o processo de adaptação para o usuário começar a fazer uso do sistema, realizando treinamentos com os usuários, treinamento este que, assim que completo, os usuários e administradores já poderão utilizar o sistema, sendo assim enviado aos usuários o contato do setor de suporte, para o caso de ocorrência de qualquer erro ou dúvida, chamando naqueles contatos, todas as questões sejam resolvidas.

## 1.2 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.

# **Atividade 2**

## **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. Em paralelo, serão realizadas constantes reuniões para que a organização e os administradores estejam sempre no controle do caminho no qual a empresa está seguindo.

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 realizar a contratação e treinar novos funcionários. O método de observação é a peça-chave para o aprendizado da organização e de todos os colaboradores, evitando a má gestão de tempo de cada colaborador, trazendo maior eficiência, e no longo prazo, maiores resultados.

3- Possuir uma boa comunicação, possuir certa familiaridade com as áreas que englobam a empresa, sendo as áreas contábil e informática, ter experiência em gestão de recursos e pessoas, e ser aberto a novas ideias, experiências e dividir o conhecimento.

# **Atividade 3**

## 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.

# **Atividade 4**

## 4.1 Processos da Gestão do Conhecimento

* Aquisição do Conhecimento: É feita a partir da proatividade dos funcionários da empresa, além da disseminação dele para outras pessoas e pesquisas regulares em busca de novas informações.
* Armazenamento do Conhecimento: Atualmente o conhecimento é documentada na nuvem de dados da empresa que cada setor tem acesso para poder estudar a respeito da questão em pauta. Pode ser agregada a documentação impressa para poder ter de maneira física também e ser de maneira mais fácil a disseminação do conhecimento
* Distribuição do Conhecimento: Atualmente é feita de maneira oral entre os funcionários e todos possuem acesso a documentação caso tenha dúvida relacionada, além disso são feitas reuniões semanais e mensais entre todos os funcionários. O que pode ser agregado seria a inserção de vídeos explicativos juntamente dos documentos.



* Utilização do Conhecimento: É utilizado no dia a dia da empresa e em questões de suporte para ter mais conhecimento e não ser leigo no assunto em questão que está discutindo ou no problema que está sendo resolvido



## 4.2 Interação entre os Processos da Gestão do Conhecimento

Os processos são todos entendidos e aplicados por todos os membros da empresa. Não é feita a utilização de nenhum software para gerenciar os processos, porém pode ser agregado no futuro para maior organização.

# **Atividade 5**

## 5.1 Competências

Liste as competências necessárias para trabalhar com o conhecimento, aprendizagem e trabalho em equipe nas Organizações. Podem utilizar referências bibliográficas e entrevistas com profissionais.

1. Os conhecimentos podem ser gerenciados por meio de softwares ou um banco de conhecimentos na nuvem de informação em que haveria a coleta e análise de dados para a facilitação do intercambio de conhecimentos
2. Para manter as competências das pessoas e gerar desempenho, pode ser usado uma plataforma para análise e monitoramento de qualificação e qualidade do trabalho de cada um dos funcionários, em que a empresa também poderia fazer um programa para melhor qualificar os colabores relacionados com ela.
3. Para gerenciar o relacionamento, podem ser feitas ações para melhorar o ambiente de trabalho e a relação de funcionários entre eles mesmos. Promovendo o coleguismo e a amizade entre as pessoas.

# **Atividade 6**

A partir de todas as Atividades realizadas pelo seu time de trabalho, analise-as, sintetize, estabeleça as relações e responda as seguintes questões.

1. Os conhecimentos essenciais para uma organização são

socialização: tácito para tácito;

Externalização: tácito em explicito;

Combinação: explicito em explicito;

Internalização: explicito para tácito.

1. As competências necessárias para uma organização são liderança, iniciativa boa comunicação e oratório.
2. Algumas decisões necessárias que devem se tornar um hábito para uma organização obter inteligência competitiva seria o estudo do mercado, não apenas os produtos concorrentes, mas também o serviço oferecido por eles.

Inovar com base no produto vendido e possuir um diferencial em relação aos outros mercados.

Analisar ideais que não estão presentes no sistema para poder ser implementado em um momento futuro.

1. Um sistema pode ser usado para organizar a agenda dos funcionários da empresa e o saber quais conteúdos cada funcionário estudou em relação a toda a base de conhecimento. Além disso, facilitar o compartilhamento do conhecimento entre os colaboradores.
2. Em relação a inteligibilidade das regras de negócio, e aos conhecimentos tácito e explicito em suas extensões tanto na socialização, externalização, combinação em internalização e em relação a estarem ressonância com a legislação e a atribuição de funções a colaboradores multifuncionais acredita-se que o intercambio de conhecimentos e funções seja a melhor forma de relacionar ambos os assuntos.

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo, Carta, Email

Descrição gerada automaticamente

Diagrama

Descrição gerada automaticamente