



Victor Hugo Vieira Cruz e Yago Fonseca Sarmento

## **Base de Conhecimento e Gestão do Conhecimento via Confluence**

Brasil

Novembro, 2025

Victor Hugo Vieira Cruz e Yago Fonseca Sarmento

## **Base de Conhecimento e Gestão do Conhecimento via Confluence**

Trabalho apresentado ao curso de Gestão do Conhecimento do Instituto Federal de Goiás, como requisito parcial para avaliação da disciplina.

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás – IFG

Brasil

Novembro, 2025

# Sumário

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>5</b>
<b>1.1</b>	<b>Fundamentação Teórica</b>	<b>5</b>
1.1.1	Conceitos Essenciais	5
1.1.2	Tipos de Conhecimento Gerenciados	6
1.1.2.1	Conhecimento Explícito (Tangível)	6
1.1.2.2	Conhecimento Tácito (Intangível)	6
<b>1.2</b>	<b>Histórico e Evolução</b>	<b>6</b>
1.2.1	Linha do Tempo do Confluence	6
1.2.2	Posicionamento no Mercado	6
<b>2</b>	<b>MATERIAIS E MÉTODOS</b>	<b>9</b>
<b>2.1</b>	<b>A Ferramenta: Atlassian Confluence</b>	<b>9</b>
2.1.1	Principais Funcionalidades	9
2.1.2	Arquitetura Conceitual	9
<b>2.2</b>	<b>Melhores Práticas de Implementação</b>	<b>10</b>
2.2.1	Princípios Fundamentais	10
2.2.1.1	Fonte Única de Verdade (SSOT)	10
2.2.1.2	Mentalidade Aberta	10
2.2.1.3	Manutenção Viva	10
2.2.1.4	Colaboração Dinâmica	10
2.2.2	Estruturação Recomendada	11
<b>3</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÃO</b>	<b>13</b>
<b>3.1</b>	<b>Benefícios da Adoção</b>	<b>13</b>
3.1.1	Nível Operacional	13
3.1.2	Nível Estratégico	13
3.1.3	Nível Cultural	14
<b>3.2</b>	<b>Estudo de Caso: Indústria de Blindagem de Veículos</b>	<b>14</b>
3.2.1	Contexto	14
3.2.2	O Desafio	14
3.2.3	A Solução	15
3.2.4	Processo de Implementação	15
3.2.5	Resultados Alcançados	15
3.2.6	Impacto no Mercado	16
3.2.7	Próximos Passos	16

4	CONCLUSÃO . . . . .	18
---	---------------------	----

	REFERÊNCIAS . . . . .	19
--	-----------------------	----

# Introdução

# CAPÍTULO 1

---

## Introdução

---

A gestão do conhecimento é um pilar estratégico para organizações que buscam manter competitividade e inovação em ambientes dinâmicos ([APPVIZER, 2025](#)). Uma base de conhecimento, quando bem implementada, transforma informações dispersas em ativos organizacionais acessíveis e valorizados. O Confluence, ferramenta de documentação corporativa da Atlassian, emergiu como solução robusta para centralizar, organizar e compartilhar conhecimento em escala empresarial ([Atlassian, 2025a](#)).

Este documento aborda a fundamentação teórica, o histórico de evolução e as aplicações práticas do Confluence como instrumento de gestão do conhecimento, complementado por um estudo de caso que demonstra resultados reais de implementação.

## 1.1 Fundamentação Teórica

### 1.1.1 Conceitos Essenciais

Uma base de conhecimento pode ser entendida como um repositório centralizado que funciona como biblioteca online de autoatendimento, contendo informações sobre produtos, serviços, procedimentos e práticas organizacionais ([Atlassian, 2025a](#)). Ela facilita o acesso rápido a informações críticas e reduz a redundância de dados.

Já a gestão do conhecimento consiste em um processo sistêmico de captura, armazenamento, compartilhamento e aplicação do conhecimento organizacional para gerar valor e sustentar vantagem competitiva ([APPVIZER, 2025](#)).

1.1.2 Tipos de Conhecimento Gerenciados

1.1.2.1 Conhecimento Explícito (Tangível)

O conhecimento explícito é aquele materializado em documentos, procedimentos, manuais e normativas. Trata-se de um tipo de conhecimento facilmente codificável e estruturado, ideal para armazenamento em sistemas como o Confluence. Alguns exemplos incluem processos operacionais, políticas institucionais e guias técnicos.

1.1.2.2 Conhecimento Tácito (Intangível)

O conhecimento tácito, por sua vez, está enraizado em experiências, habilidades e expertise individual. Ele é difícil de codificar e transferir formalmente, sendo geralmente transmitido por meio de mentoria, colaboração e interação direta. Exemplos desse tipo de conhecimento incluem insights técnicos, boas práticas e aprendizados de projeto.

O Confluence, embora especializado em conhecimento explícito, facilita a captura de conhecimento tácito através de mecanismos colaborativos como comentários, discussões e documentação compartilhada de lições aprendidas (CARVALHO, 2023).

1.2 Histórico e Evolução

1.2.1 Linha do Tempo do Confluence

A evolução do Confluence pode ser compreendida através dos seguintes marcos históricos (EESEL AI, 2025):

Tabela 1 – Linha do tempo do Confluence

Período	Marco	Desenvolvimento
2004	Fundação	Primeira versão como ferramenta wiki corporativa
2011	Aquisição Atlassian	Integração com Jira; expansão de funcionalidades
2015	Lançamento Cloud	Disponibilidade em nuvem; escalabilidade global
2019	Integração Avançada	APIs robustas; webhooks; automações customizadas
2024	Confluence AI	IA nativa para busca inteligente, resumos e sugestões

1.2.2 Posicionamento no Mercado

O Confluence consolidou-se como líder em gestão de conhecimento corporativo, competindo com alternativas como SharePoint (Microsoft) e Notion. Sua vantagem dife-

rencial reside na integração nativa com o ecossistema Atlassian (Jira, Bitbucket, Trello) e na abordagem colaborativa baseada no princípio de que tudo deve ser aberto por padrão.



## Materiais e Métodos

## CAPÍTULO 2

---

### Materiais e Métodos

---

## 2.1 A Ferramenta: Atlassian Confluence

### 2.1.1 Principais Funcionalidades

O Confluence oferece um conjunto robusto de funcionalidades que o tornam uma ferramenta completa para gestão do conhecimento ([Atlassian, 2025a](#)):

- **Criação e Edição Colaborativa:** Múltiplos usuários podem editar documentos simultaneamente, com controle de versão completo.
- **Armazenamento Centralizado:** Estrutura de espaços (spaces) e páginas hierárquicas para organização lógica do conteúdo.
- **Integração Nativa:** Conexão direta com Jira, Bitbucket, e mais de mil aplicações via APIs.
- **Permissões Granulares:** Controle no nível do usuário sobre acesso a espaços, páginas e documentos.
- **Busca Avançada:** Indexação completa com filtros por tipo, data, autor e palavras-chave.
- **Versionamento:** Rastreamento completo de mudanças com possibilidade de reverter para versões anteriores.

### 2.1.2 Arquitetura Conceitual

O Confluence organiza-se em estruturas hierárquicas que facilitam a navegação e a gestão do conteúdo. Uma instância típica pode ser estruturada da seguinte forma:

A instância do Confluence contém diversos espaços, como por exemplo um espaço de RH (com páginas de Políticas, Procedimentos de Onboarding e Benefícios), um espaço de Engenharia (com Arquitetura de Sistemas, Documentação de APIs e Padrões de Código) e um espaço de Operações (com Runbooks, Postmortems e Procedimentos de Disaster Recovery).

## 2.2 Melhores Práticas de Implementação

### 2.2.1 Princípios Fundamentais

De acordo com as recomendações da Atlassian ([Atlassian, 2025b](#)), os princípios fundamentais para uma implementação eficaz são:

#### 2.2.1.1 Fonte Única de Verdade (SSOT)

É fundamental centralizar todo conhecimento crítico no Confluence para evitar duplicação de informações, versões conflitantes de documentos e confusão sobre qual é o documento oficial.

#### 2.2.1.2 Mentalidade Aberta

Recomenda-se minimizar permissões restritas, incentivar uma cultura de compartilhamento e acesso, além de criar um ambiente de segurança psicológica para experimentação.

#### 2.2.1.3 Manutenção Viva

Para manter a base de conhecimento atualizada, é necessário designar proprietários por espaço e documento, estabelecer calendários de revisão (trimestral ou semestral) e utilizar o versionamento para rastrear a evolução do conteúdo.

#### 2.2.1.4 Colaboração Dinâmica

Deve-se utilizar páginas para brainstorming, implementar workflows de aprovação (especialmente para documentos críticos) e incentivar feedback via comentários, não apenas por e-mails.

### 2.2.2 Estruturação Recomendada

Para uma implementação eficaz, recomenda-se seguir as seguintes diretrizes:

1. **Templates Padrão:** Criar modelos para tipos comuns de documentos, como Meeting Notes, Decision Records e Runbooks.
2. **Convenção de Nomes:** Estabelecer padrão de nomenclatura para facilitar a busca, como por exemplo [PROJETO] Título Descritivo.
3. **Taxonomia de Tags:** Implementar um sistema consistente de tags por domínio, prioridade e status.
4. **Hierarquia de Espaços:** Alinhar a estrutura aos departamentos, equipes e projetos da organização.
5. **Arquivamento:** Definir uma política clara para arquivar conteúdo obsoleto sem deletá-lo.

## Resultados e Discussão

## CAPÍTULO 3

---

### Resultados e Discussão

---

#### 3.1 Benefícios da Adoção

##### 3.1.1 Nível Operacional

A adoção do Confluence traz benefícios significativos no nível operacional:

- **Redução de Tempo de Busca:** A transição de horas procurando informações em e-mails para minutos utilizando busca indexada representa um ganho expressivo de produtividade.
- **Padronização de Processos:** A documentação única garante consistência operacional em toda a organização.
- **Facilitação de Onboarding:** Novos colaboradores acessam conhecimento consolidado imediatamente, acelerando sua integração.
- **Redução de Duplicação:** Menos retrabalho resulta em maior eficiência geral.

##### 3.1.2 Nível Estratégico

No âmbito estratégico, os benefícios incluem:

- **Estímulo à Inovação:** A reutilização de conhecimento permite que as equipes foquem em novos desafios.
- **Retenção de Talentos:** O reconhecimento do conhecimento individual aumenta o engajamento dos colaboradores.

- **Escalabilidade de Processos:** Processos documentados podem ser replicados e aprimorados com maior facilidade.
- **Business Intelligence:** Dados sobre uso da plataforma informam decisões estratégicas.

### 3.1.3 Nível Cultural

Os impactos culturais da adoção também são relevantes:

- **Promoção da Transparência:** Informações acessíveis reduzem silos organizacionais.
- **Maior Engajamento:** Colaboradores sentem-se valorizados quando seu conhecimento é compartilhado.
- **Aprendizado Contínuo:** A cultura de documentação promove reflexão e desenvolvimento profissional.
- **Diversidade Cognitiva:** A exposição a múltiplas perspectivas enriquece a organização.

## 3.2 Estudo de Caso: Indústria de Blindagem de Veículos

### 3.2.1 Contexto

O caso apresentado refere-se a uma das maiores empresas globais do setor de blindagem de veículos, que enfrentava desafios significativos na gestão de sua cadeia de suprimentos, no controle da produção e na otimização do processo de compras ([Nimble Evolution, 2025](#)).

### 3.2.2 O Desafio

A empresa operava com sistemas fragmentados e sem integração total entre as etapas do processo de blindagem. Isso resultava em gargalos na produção, dificuldades na rastreabilidade de insumos e uma baixa visibilidade da cadeia de suprimentos. O controle manual de compras e estoque também levava a atrasos na produção e comprometia a previsibilidade de entrega.

### 3.2.3 A Solução

A Nimble Evolution foi escolhida para liderar a implementação das soluções Atlassian, proporcionando um ecossistema digital robusto e totalmente integrado. A solução foi baseada no Jira Service Management, Jira e Confluence, garantindo controle total sobre cada etapa do processo produtivo, desde a gestão de suprimentos e compras até a linha de produção e entrega ao cliente final.

### 3.2.4 Processo de Implementação

A implantação foi planejada seguindo uma abordagem ágil para garantir adaptações rápidas conforme as necessidades da empresa. Entre as principais ações implementadas, destacam-se:

- **Automatização do Processo de Compras:** O Jira Service Management e Jira foram configurados para padronizar e automatizar os fluxos de solicitação, aprovação e aquisição de insumos, reduzindo atrasos e melhorando a previsibilidade do estoque.
- **Automatização de Processos no Supply Chain:** Foi criado um workflow robusto que assegura integração, rastreabilidade e controle nas compras. Este sistema não apenas otimiza a conexão com o estoque, mas também fortalece o controle financeiro e proporciona total visibilidade sobre os pagamentos, garantindo eficiência e transparência em toda a cadeia de suprimentos.
- **Visibilidade Completa da Cadeia de Produção:** Com dashboards dinâmicos e relatórios personalizados, a equipe ganhou controle em tempo real sobre o andamento de cada etapa da blindagem.
- **Integração de Equipes:** O Jira permitiu que as equipes de engenharia, produção e suprimentos colaborassem de forma estruturada, reduzindo falhas de comunicação.
- **Base de Conhecimento Centralizada:** A utilização do Confluence garantiu documentação unificada de processos, manuais e melhores práticas, promovendo a melhoria contínua.

### 3.2.5 Resultados Alcançados

A implementação trouxe ganhos expressivos para a empresa, incluindo:

- Redução significativa no tempo de aquisição de insumos, eliminando gargalos na produção e possibilitando a redução no prazo de entrega do veículo;



- Aumento na eficiência da linha de produção, com workflows otimizados e robustos proporcionando maior previsibilidade de entregas;
- Melhoria na rastreabilidade dos processos, permitindo a identificação rápida de falhas e correção proativa;
- Monitoramento do ambiente produtivo, implementando um monitoramento abrangente que garante a saúde e o pleno funcionamento de todas as etapas do Jira, possibilitando a identificação e resolução proativa de potenciais incidentes;
- Maior satisfação do cliente, com prazos de entrega mais previsíveis e qualidade padronizada.

### 3.2.6 Impacto no Mercado

A implementação da nova solução fortaleceu significativamente a posição da empresa no mercado, consolidando-a como uma referência global em blindagem veicular. A automação e a integração dos processos não apenas proporcionaram um diferencial competitivo, mas também melhoraram a escalabilidade e a confiabilidade das operações. Esse avanço estratégico resultou em maior eficiência, melhor atendimento ao cliente e uma sólida reputação no setor.

### 3.2.7 Próximos Passos

Agora, a empresa está expandindo o uso das soluções Atlassian para outras frentes, incluindo a digitalização do atendimento ao cliente e a integração para monitoramento em tempo real da qualidade da blindagem. Com o suporte estratégico da Nimble Evolution, a melhoria contínua do projeto segue impulsionando inovação e eficiência operacional.

Este caso evidencia como as soluções Atlassian, aliadas a uma implementação estratégica, podem revolucionar indústrias altamente especializadas, garantindo automação, rastreabilidade e eficiência.

## Conclusão

## CAPÍTULO 4

---

### Conclusão

---

O Confluence demonstra ser uma ferramenta estratégica e eficaz para a gestão do conhecimento em organizações complexas. Seu sucesso, contudo, depende não apenas da tecnologia em si, mas fundamentalmente de alguns fatores-chave.

Em primeiro lugar, é necessário um alinhamento cultural que valorize o compartilhamento e a transparência. Sem uma cultura organizacional que incentive a colaboração, mesmo as melhores ferramentas terão dificuldade em gerar os resultados esperados.

Em segundo lugar, uma governança clara é essencial, com políticas bem definidas para manutenção, propriedade e qualidade de conteúdo. Documentos sem donos definidos tendem a se tornar obsoletos rapidamente.

Além disso, a integração ecossistêmica é fundamental. A conexão com fluxos de trabalho existentes, como o Jira, e com outros sistemas corporativos potencializa os benefícios da ferramenta.

Por fim, o engajamento contínuo, por meio de investimento em treinamento, mentoria e reconhecimento, garante que a base de conhecimento permaneça viva e relevante.

O estudo de caso da indústria de blindagem comprova que a implementação adequada do Confluence gera retorno significativo em eficiência operacional, conformidade regulatória e engajamento dos colaboradores. As limitações identificadas são gerenciáveis através de estratégias complementares e tendem a ser mitigadas pelas inovações em inteligência artificial que a Atlassian continua agregando à plataforma.

---

## Referências

---

- APPVIZER. *Gerenciamento de conhecimento: melhores práticas e ferramentas*. 2025. Disponível em: <<https://www.appvizer.com.br/revista/colaboracao/knowledge-mgt/gerenciamento-de-conhecimento>>. Acesso em: 25 nov. 2025. Citado na página 5.
- Atlassian. *Gestão de conhecimento com o Confluence*. 2025. Disponível em: <<https://www.atlassian.com/br/software/confluence/use-cases/knowledge-management-software>>. Acesso em: 25 nov. 2025. Citado 2 vezes nas páginas 5 e 9.
- Atlassian. *Práticas recomendadas de gerenciamento do conhecimento*. 2025. Disponível em: <<https://www.atlassian.com/br/software/confluence/resources/guides/best-practices/knowledge-management>>. Acesso em: 25 nov. 2025. Citado na página 10.
- CARVALHO, A. Confluence, gestão do conhecimento & gamificação. *LinkedIn Pulse*, mar 2023. Citado na página 6.
- EESEL AI. *Como habilitar Confluence AI: Guia prático*. 2025. Disponível em: <<https://www.eesel.ai/pt/blog/enable-confluence-ai>>. Acesso em: 25 nov. 2025. Citado na página 6.
- Nimble Evolution. *Transformando a Indústria de Blindagem: Eficiência, Automação e Qualidade na Produção*. 2025. Disponível em: <<https://br.nimbleevolution.com/case-de-sucesso-implementacao-das-solucoes-atlassian>>. Acesso em: 29 nov. 2025. Citado na página 14.