



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

1	INTRODUÇÃO	5
1.1	Fundamentação Teórica	5
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
1.2	Histórico e Evolução	6
1.2.1	Linha do Tempo do Confluence	6
1.2.2	Posicionamento no Mercado	6
2	MATERIAIS E MÉTODOS	9
2.1	A Ferramenta: Atlassian Confluence	9
2.1.1	Principais Funcionalidades	9
2.1.2	Arquitetura Conceitual	9
2.2	Melhores Práticas de Implementação	10
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
3	RESULTADOS E DISCUSSÃO	13
3.1	Benefícios da Adoção	13
3.1.1	Nível Operacional	13
3.1.2	Nível Estratégico	13
3.1.3	Nível Cultural	14
3.2	Estudo de Caso: Indústria de Blindagem de Veículos	14
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-

renciais 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 ecosistêmica 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, Automatização 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.