Banco de Boas Práticas do Poder Judiciário cearense
Boas Práticas de Gestão de outras instituições

Informações gerais sobre a prática

Título

Mapeamento dos Conhecimentos Organizacionais

Unidade de implantação

Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO

Data de implantação

Autor(es)

Informações detalhadas sobre a prática

Finalidade

A prática "Mapeamento dos conhecimentos organizacionais" representa a descrição e o registro do conhecimento sobre como podem ser executados os processos, construídos os produtos, prestados os serviços de uma Organização e como pode se dar o relacionamento com seus clientes, incluindo, em todo esse fluxo, o registro das respectivas atividades operacionais. Essa iniciativa foi desenvolvida a partir da criação da Comunidade Serpro de Conhecimentos, que consistiu na construção de fóruns presenciais e virtuais com temáticas relacionadas a

conhecimentos de interesse comum.

Passo a passo para a implantação

A realização do mapeamento dos conhecimentos organizacionais se deu por meio da criação da Árvore Serpro de conhecimentos, a qual possui registros sobre serviços, processos e produtos da organização.

Por meio do Sistema Perfil, que estrutura todas as práticas de Gestão do Conhecimento do SEPRO, se deu a Estruturação e Gestão da Árvore Serpro de Conhecimentos, que subsidia os trabalhos de mapeamento, classificação, disseminação e compartilhamentos dos conhecimentos organizacionais.

A Figura 1 mostra a hierarquia da árvore de conhecimentos do Serpro, dividida em quatro níveis: macroprocesso, tema empresarial, ramo de conhecimento e assunto. A hierarquização permite o acompanhamento em vários níveis, partindo de uma visão geral (macroprocesso) para as especificidades de uma visão em nível de assunto.

Figura 1 – Estrutura do mapeamento do conhecimento no Serpro

Resultados alcançados

Através da Árvore Serpro de conhecimentos é possível se ter acesso ao mapeamento dos conhecimentos organizacionais no que diz respeito aos serviços, processos e produtos da organização. Com isso, a empresa desenvolveu o Sistema Perfil, que estrutura diversas práticas da Gestão do Conhecimento.

Os principais êxitos obtidos pela prática foram:

- Criação de facilidades para o autodesenvolvimento das pessoas;

- Aumento das competências dos profissionais e, conseqüentemente, da capacidade de realizar negócios e de serem mais competitivos;

- Melhoria da utilização das competências institucionais;

- Maior suporte à identificação do valor do conhecimento e da inteligência aplicada a produtos e serviços;

- Compartilhamento e reutilização de idéias e experiências;

- Otimização de processos e do uso de recursos, além da preservação e do aumento do capital intelectual.

Segue anexo o documento obtido junto ao Serpro que detalha a iniciativa.