



A GESTÃO DO CONHECIMENTO PARA A MELHORIA DOS SERVIÇOS: UM MODELO APLICADO A UMA PRÓ-REITORIA DE UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA DE ENSINO SUPERIOR

JULIANA OLIVEIRA MENDES (Autor), IZABEL CRISTINA DA SILVA (Autor), ALANA DEUSILAN SESTER PEREIRA (Orientador)

A Gestão do Conhecimento surge no contexto administrativo das organizações como um processo sistematizado que conecta pessoas e pessoas ao conhecimento. Como diversas áreas da esfera pública, as áreas administrativas das universidades enfrentam uma série de desafios, como a dificuldade para a gestão dos processos internos, falta de padronização dos procedimentos, falta de mecanismos de acumulação e de gestão do conhecimento, por exemplo. Frente à este contexto, o projeto objetivou o desenvolvimento de um método para gestão do conhecimento no contexto de serviços em Instituições Públicas de Ensino Superior. A metodologia utilizada foi a pesquisa empírica, com a análise de uma Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação de uma instituição federal de ensino superior. O estudo foi iniciado com o levantamento bibliográfico, coleta de dados por meio de entrevistas e observação direta, além da análise documental, que ocorreram no período de julho de 2014 a abril de 2015. Assim, como resultado, o método proposto apresenta etapas para implantação da Gestão do Conhecimento em áreas administrativas públicas, sendo composto por oito etapas: (i) conhecimento do contexto organizacional, (ii) mapeamento dos processos estratégicos, (iii) desmembramento dos processos em atividades e tarefas, (iv) associação e priorização do conhecimento, (v) identificação dos focos de ação, (vi) caracterização das informações, (vii) identificação das ferramentas e adaptação das ferramentas existentes - portfólio de iniciativas. O método utiliza modelos já existentes na literatura, com focos em aplicação da Gestão do Conhecimento como um processo, mapeamento de conhecimentos críticos e priorização em etapas para implementar essa gestão em administrações públicas. Por fim, essa proposta busca a melhoria sistêmica dos processos empresariais em serviços, tornando possível compreender os objetivos estratégicos, mapear questões críticas, propor mudanças e garantir a satisfação dos clientes-usuários.

Instituição de Ensino: Universidade Federal de Ouro Preto