



5 erros mais comuns

Sobre o tema

Esse guia apresentará os 5 erros mais comuns que você pode ter cometido ou visto por aí, quando algum conhecimento foi compartilhado. Aqui, você aprenderá, em passos simples, como eles podem ser evitados.

Mas, antes...

Você sabe porque a gestão do conhecimento é importante?



Por que é importante?

Compartilhar conhecimento gera engajamento, desempenho e confiança mútua. Assim, o conhecimento pode ser acessado por todos a qualquer momento.



ENGAJAMENTO

Trabalho em equipe. Maior proximidade entre área meio e área fim. Membros e servidores engajados em entregar os melhores resultados para a sociedade.

Cultura
Pessoas
Liderança

DESEMPENHO

Resultados pretendidos alcançados. Processos de trabalho conhecidos por todos. Menos retrabalho, menos riscos. Todos conseguem perceber os seus resultados.

Competências
Motivação
Suporte organizacional

Erros mais comuns

A gestão do conhecimento está diretamente associada à forma como a informação e o conhecimento são compartilhados. Nesse processo, alguns erros são comumente cometidos:

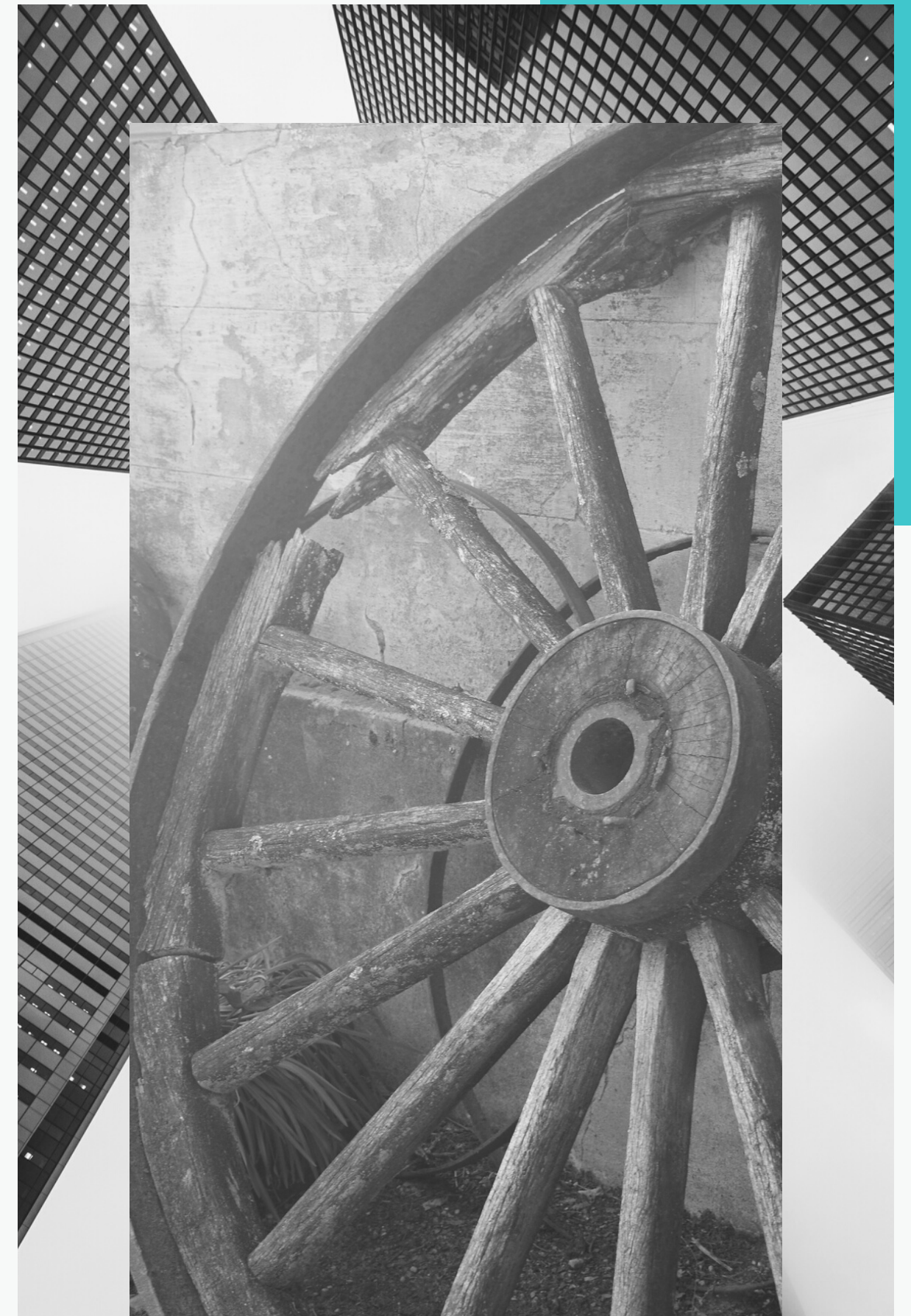
1. Inventarmos o que já existe.
2. Usarmos linguagem inadequada.
3. Não atualizarmos informações divulgadas.
4. Criarmos dependência.
5. Não nos comunicarmos.



Inventar o que já existe

É natural criar expectativas quando estamos envolvidos em um novo projeto, afinal, inovar é uma atitude inspiradora.

Mas, antes de dar vida às suas ideias, analise se já não existe algo semelhante disponível.



"INFORMAÇÃO TEM QUE ESTAR EM TODO LUGAR"

- a) publicar informações nas páginas locais, quando já foram publicadas no Portal da Transparência do MPF.
- b) Divulgar enunciados firmados pelas Câmaras de Coordenação e Revisão em páginas da intranet e na Rede de Bibliotecas.
- c) Usar MPF Drive, Colabora e Wiki para disseminar o mesmo conhecimento.

Solução:

Direcionar a página local para a fonte central das informações, usando hiperlinks. Assim, o usuário terá apenas um ponto referência em sua busca.

Benefícios:

Reduz atividades, evita retrabalhos, as informações ficam centralizadas em local conhecido por todos.

Inventar o que já existe...

Como é possível?

Inventar o que já existe...

Como é possível?

"VAMOS CRIAR UM SISTEMA!"

a) Criar um sistema de tecnologia para cada necessidade.

Você já parou para pensar quantos sistemas existem no MPF?

Solução:

Desenvolver soluções ou ferramentas em sistemas já existentes ou buscar, no mercado, um conjunto de soluções de TI que atenda às necessidades mais comuns.

Benefícios:

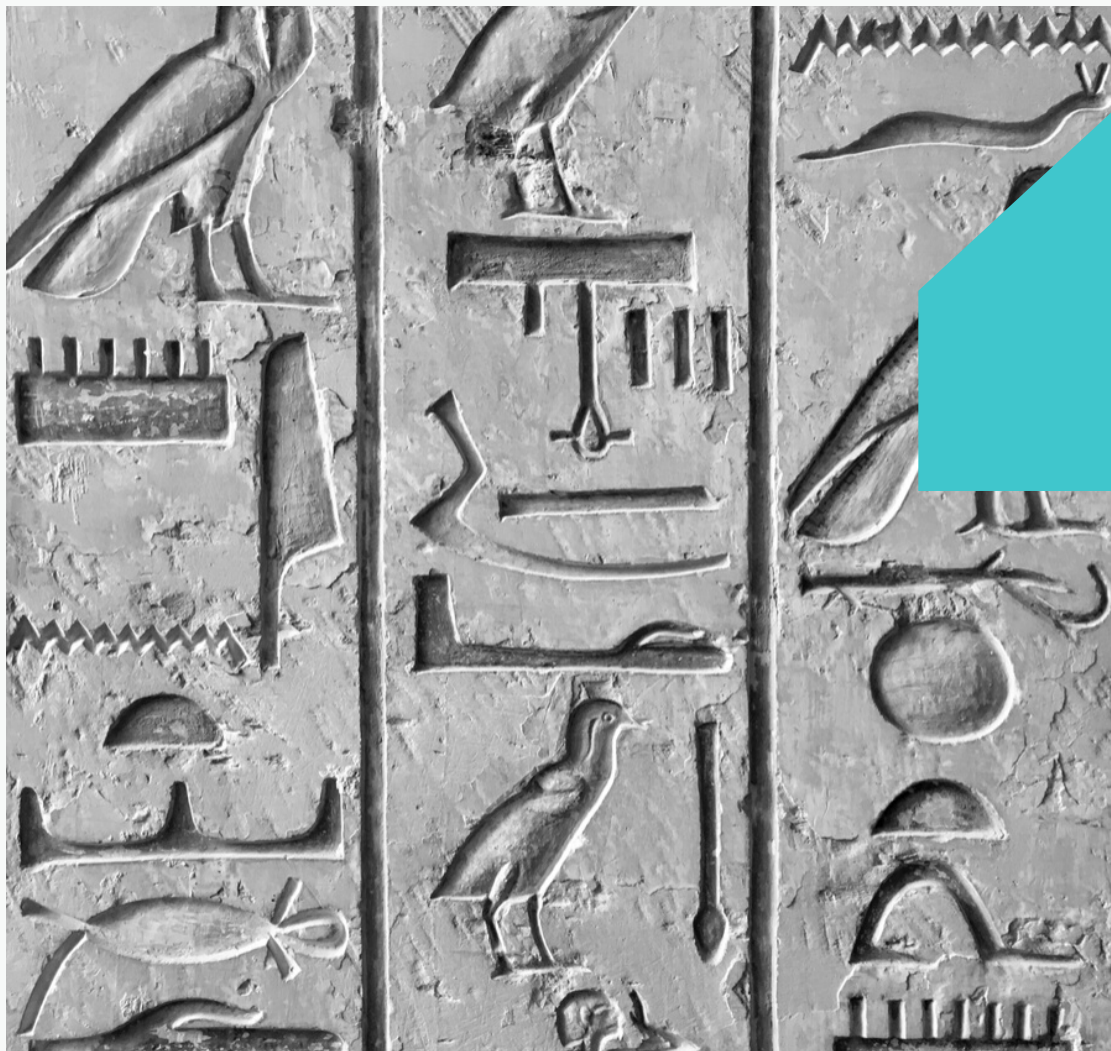
Sistemas integrados e mais estáveis, utilizando a mesma linguagem para o usuário. Sistemas comerciais ainda geram o benefício da desoneração do trabalho executado pelos servidores do MPF.

Linguagem Inadequada

Um dos grandes erros no processo de criação de sistemas de TI e de conteúdos é a utilização de uma linguagem inadequada.

Uma linguagem inadequada não gera engajamento, tampouco facilita o aumento no desempenho e o cumprimento das atividades no dia a dia.

A gestão do conhecimento tem alguns pilares e os nossos são o engajamento e o desempenho.



"PRECISO SER TÉCNICO"

- a) Criar um sistema de TI sem a participação dos usuários, deduzindo o que é mais adequado e intuitivo, com vários campos que não serão preenchidos.
- b) Elaborar relatórios com termos muito técnicos, usuais na área administrativa, destinados a servidores ou membros da área finalística.
- c) Utilizar apenas relatórios para comunicar resultados.

Solução:

Consultar e avaliar o destinatário final do produto ou serviço que você está criando.

Benefícios:

Sistemas alimentados de forma completa, o que permitirá a geração de relatórios confiáveis; relatórios com informações didáticas e objetivas.

**Linguagem
inadequada...**

Fazemos isso?

E como evitar a linguagem inadequada?

- Procure o apoio da área de comunicação social.
- Conheça o seu público-alvo.
- Valide sua proposta, antes de colocá-la em prática, com seu público de interesse.
- Simplifique seu relatório. Os detalhes podem ficar em um documento de apoio.

Informações desatualizadas

A conclusão de um relatório ou projeto é algo gratificante. Mais ainda, é conseguir ver o resultado do esforço materializado.

Mas, disponibilizar conteúdos, criar modelos de documentos, criar sistemas de TI e mapear processos de trabalho, por exemplo, requerem atualizações.



Informações desatualizadas

Temos isso?

"AGORA QUE CONCLUÍ, NÃO
PRECISO MAIS ME PREOCUPAR"

a) disponibilizar relatórios, manuais e modelos de documentos uma única vez e esquecer de atualizá-los.

Solução:

Criar um checklist de atividades rotineiras do setor e incluir a atualização desses conteúdos.

Benefícios:

Redução de tempo no esclarecimento de dúvidas; documentos e processos padronizados e acessíveis a todos; evita a perda do conhecimento e a informação pode ser sempre compartilhada.

E como evitar que as informações fiquem desatualizadas?

- Tenha um checklist com um rol de atividades e informações da sua área que precisam ser atualizadas periodicamente;
- Defina alertas em calendários e os responsáveis pela atualização dos conteúdos.
- Divulgue as atualizações periodicamente.

Criamos dependência

É comum criarmos laços com o trabalho realizado. A cada entrega, temos uma sensação de realização, sendo difícil desapegar da nossa criação.

4



Um dos maiores problemas nas organizações é dependermos de pessoas específicas para obtermos um conhecimento. Ele é tido como pessoal e fica centrado em poucas pessoas.

**Já notou
isso?**

Criamos dependência

Já pensou em dar autonomia?

"EU SOU O MEU CARGO"

- a) Inversão de valores entre o cargo e o papel a desempenhar.
- b) Centralizar informações e conhecimento.
- c) Criar formas de armazenamento de informação que só você ou poucas pessoas compreendem ou têm acesso.

Solução:

Compartilhar o conhecimento de diversas formas, criando guias ou vídeos, fazendo reuniões periódicas e direcionando as pessoas ao invés de absorver a demanda.

Benefícios: maior autonomia dos envolvidos; maior liberdade de atuação da pessoa demandada; mais engajamento, o que evita a perda de conhecimento com a saída de servidores.

O que fazer para que as pessoas não dependam de você?

- Faça uma reunião de equipe e identifique as demandas mais recorrentes.
- Crie um plano de ação para suprir essas demandas.
- Inclua, no plano de ação, o treinamento necessário para cessar a dependência.
- Atualize periodicamente as soluções criadas.

NÃO NOS COMUNICARMOS

Há deficiências de comunicação em qualquer área. Seja por escolher a forma inadequada de comunicar ou pelo fato de não haver um plano de comunicação.

5



Não nos comunicarmos

Você comunica?

"OS SERVIDORES SABEM ONDE PROCURAR"

- a) Divulgar algo importante e não reforçar a comunicação periodicamente.
- b) Utilizar o mesmo meio de comunicação para públicos diferentes.

Solução:

Buscar o suporte da área de comunicação e entender o público-alvo.

Benefícios:

O conhecimento é compartilhado e a informação torna-se conhecida por todos.

O que fazer para comunicar bem?

- Peça o apoio da área de comunicação social.
- Crie um plano de ação com atividades de reforço sobre o que você deseja divulgar, determinando a periodicidade.
- Avalie a importância do compartilhamento do conhecimento e da informação e identifique o público-alvo.

AH! NÃO SE ESQUEÇA DA
Regra essencial
DA GESTÃO DO CONHECIMENTO

QUANTO MAIS PESSOAS
SOUBEREM LIDAR COM
OS PROBLEMAS, MENOS
PROBLEMAS TERÃO QUE
SER ENFRENTADOS.





AUTOANALISE

Faça uma autoanálise do seu setor.



IDENTIFIQUE

Em equipe, avalie como os erros apontados nesse guia afetam o seu setor.



AJA

Crie um plano de ação em que todos possam colaborar para colher os melhores resultados juntos.

Próximos
Passos



Gestão do
Conhecimento

Engajamento e Desempenho

Ministério Público Federal

**Vamos
conversar**