

# ICKM suceg | 2019

*15° Conferência Internacional de Gestão do Conhecimento  
2° Seminário Internacional de Universidades Corporativas e Escolas de Governo*



INTERNATIONAL COUNCIL ON  
KNOWLEDGE MANAGEMENT



# **Diretrizes da UCR na Senior Sistemas**

Raquel Hein Sievert



A diverse group of five smiling professionals (three men and two women) standing in an office environment. The man in the center holds a laptop, and the woman on the far left holds a coffee cup. The background shows office shelves and windows.

# POTENCIALIZAR PESSOAS E IMPULSIONAR NEGÓCIOS

A Senior tem a estrutura certa para fazer mais pela sua empresa

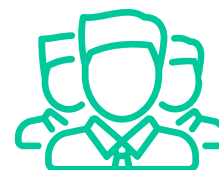




 Senior



30 anos  
de história



+ de 1700  
colaboradores



+ de 250  
consultores



+ de 100  
canais de  
distribuição



MAIS DE  
3.000  
100.000  
+ 370.000  
64.000.000  
+ 4.000.000

PESSOAS ENVOLVIDAS

CONTRATOS ATIVOS

USUÁRIOS ATIVOS NO GESTÃO EMPRESARIAL

DE FOLHAS DE PAGAMENTO PROCESSADAS

DE COLABORADORES GERENCIADOS PELO  
CONTROLE DO PONTO

# Uma complexa cadeia de valor



# Movimentos últimos 12 anos



2007

## T&D

Colaboradores  
Treinamentos presenciais

## Centro de Treinamentos Técnicos

Canais, Consultores e Clientes  
Treinamentos presenciais

## Núcleo EAD

Canais, Consultores e Clientes  
Treinamentos remotos

2008

2013



## UNIVERSIDADE CORPORATIVA SENIOR

Integração das áreas e  
construção de um único  
propósito

**Colaboradores,  
Consultores Canais,  
Clientes, Parceiros e  
Comunidade**

## UNIVERSIDADE MEGA

2019

# UNIVERSIDADE CORPORATIVA

## Objetivo

Propiciar uma melhoria na performance global com ganhos em qualidade, produtividade e competitividade no negócio através do engajamento e do desempenho das pessoas.







## O que nos trouxe à UCR

- › Tornar a Universidade Corporativa mais estratégica para o negócio.
- › Ter uma gestão efetiva das demandas do recebimento à avaliação.
- › Dar visibilidade interna às ações da Universidade Corporativa.
- › Ampliar a rede interna e externa de aprendizagem.

# Diagnóstico SEC

Questionário Kraemer

Senior



## Fortalecidas

- Compartilhamento conhecimento não explícito
- Uso de tecnologias interativas
- Sistema de educação dinâmico

	Estágio	Somatório	Nível de Maturidade	Cor
TR	DT	31	5 - Maduro	
	EL	10	5 - Maduro	
Alinhamento Estratégico	EC	13	5 - Maduro	
	UC	20	3 - Em andamento	
Aprendizagem em Rede	SU	17	3 - Em andamento	
	UCR	10	3 - Em andamento	



## Implementadas

- Parcerias acadêmicas
- Relações densas com parceiros externos
- Adoção de sistemas inteligentes

## Aperfeiçoadas

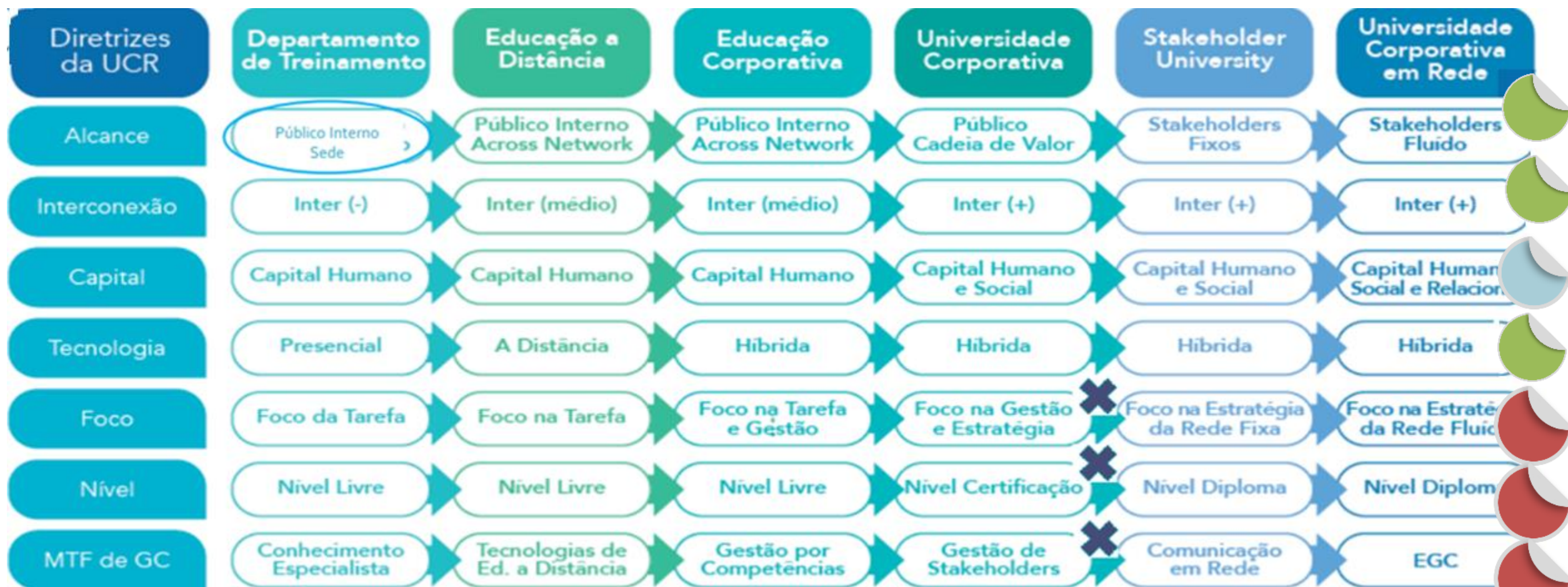
- Avaliação do comportamento e de resultados
- Gestão por competências
- Cursos para a alta gestão
- Programas de treinamento
- Trilhas de aprendizagem



# Estágio Evolução SEC

-  Fortalecer!
-  Aperfeiçoar!
-  Implementar!

 Senior



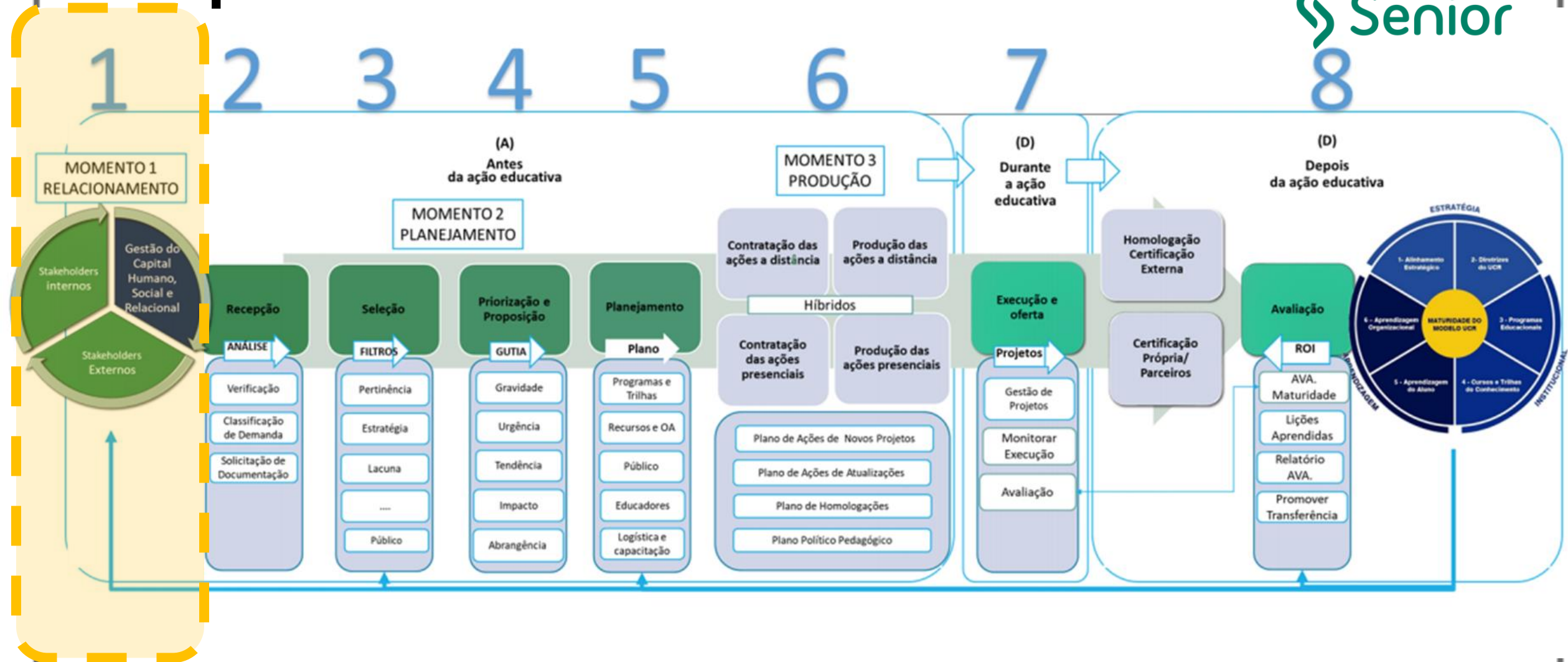






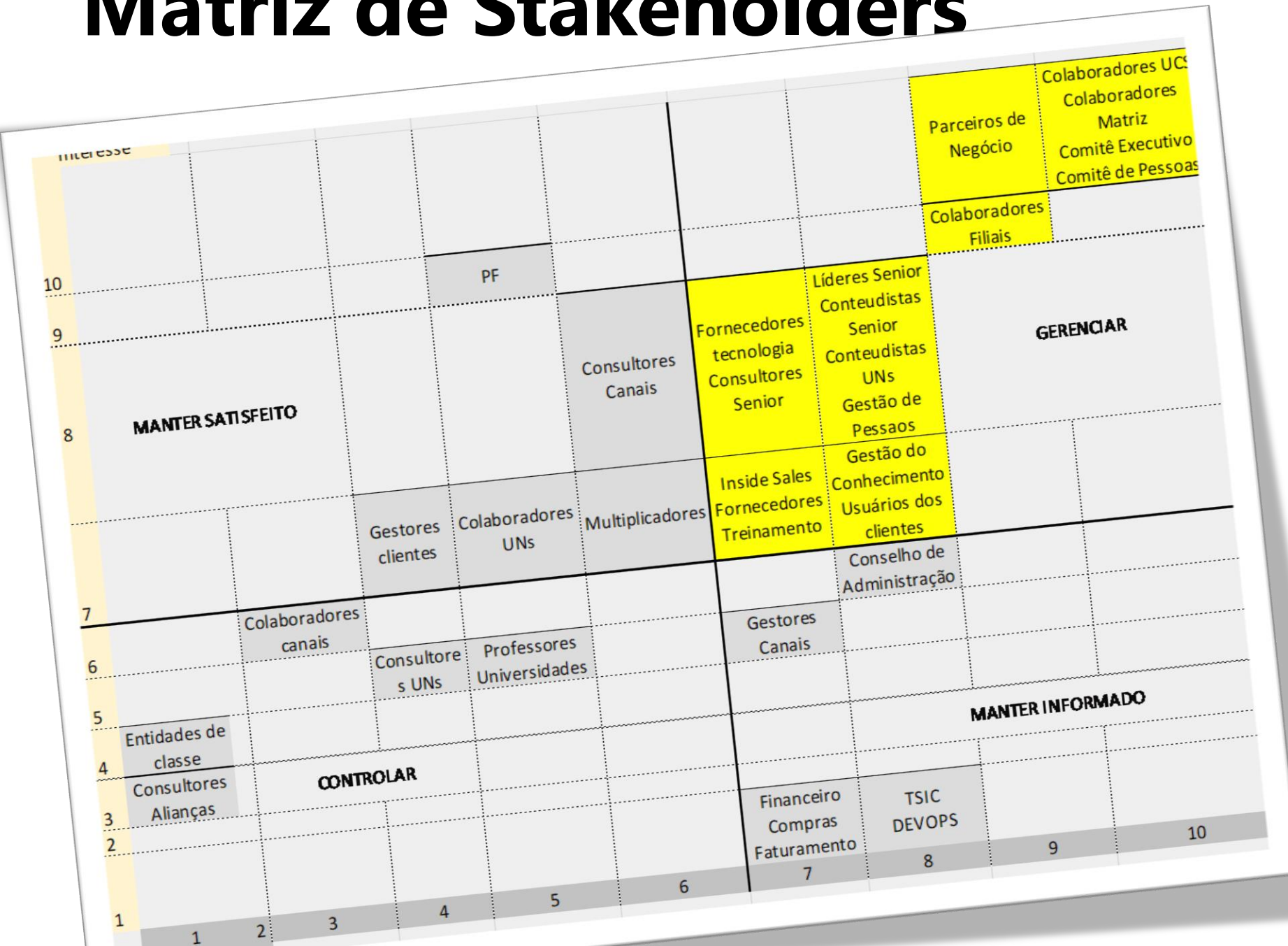
# Capital relacional

Senior





# Matriz de Stakeholders



Senior

33 stakeholders

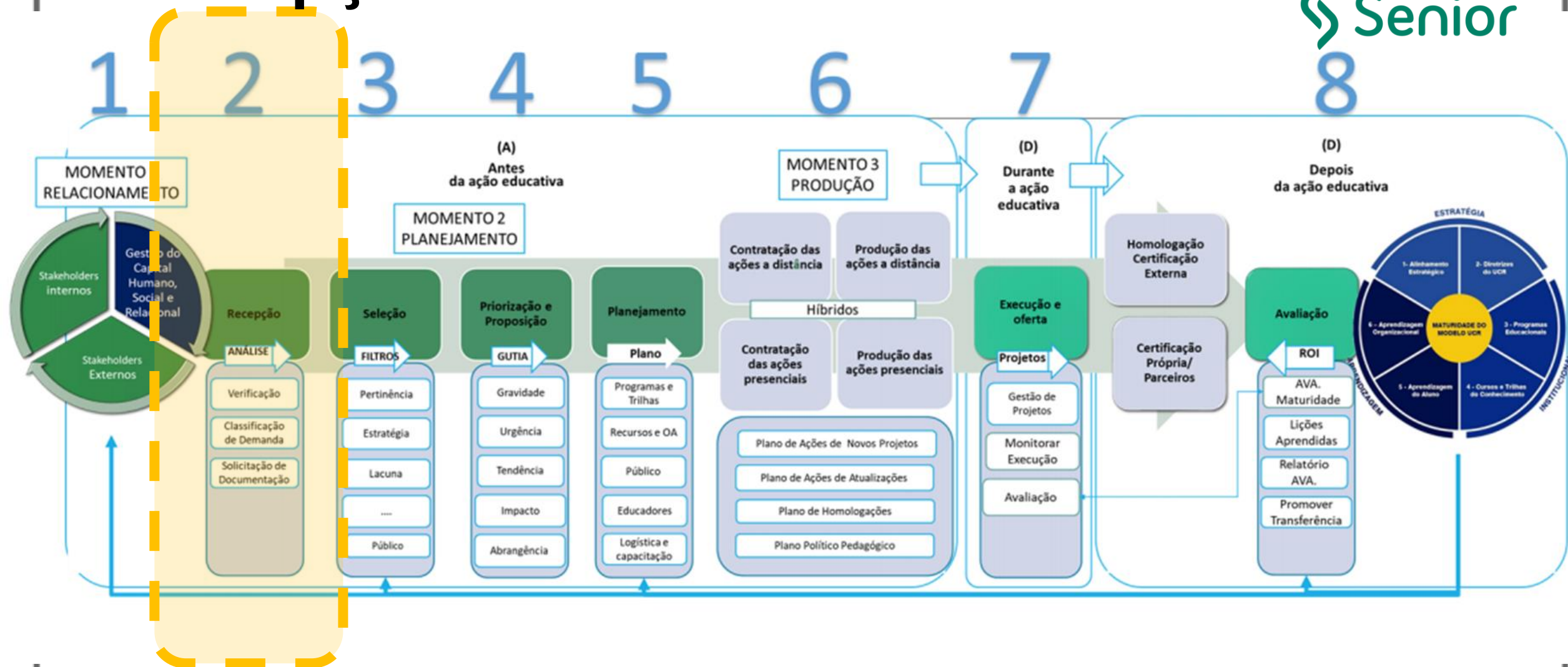
16 quadrante GERENCIAR

48.5%

11 grupo Senior  
5 externos

# Recepção

Senior





Impacto Estimado: ☐ Custo  
☐ Receita  
☐ Produtividade  
☐ Clima  
☐ Satisfação do Cliente  
☐ Inovação

Abrangência: ☐ Matriz  
☐ Filiais  
☐ Unidades de Negócio  
☐ Consultores de Implantação  
☐ Canais de Distribuição



Origem da Demanda: ☐ Objetivo Estratégico  
☐ Projeto Estratégico  
☐ Projeto Operacional de Área  
☐ Programa Educacional Corrente  
☐ Lacuna de Conhecimento Individual / ou de Grupo  
☐ Matriz Estratégica

Origem da Demanda: ☐ Objetivo Estratégico  
☐ Projeto Estratégico  
☐ Projeto Operacional de Área  
☐ Programa Educacional Corrente  
☐ Lacuna de Conhecimento Individual / ou de Grupo  
☐ Matriz Estratégica

Problema de negócio a ser resolvido

Indicador de negócio a ser monitorado:

Indicador de negócio a ser monitorado:

Resultado projetado:

O que os participantes

Expectativa de meta

Sugestão de Fornecedores

Data de Início:

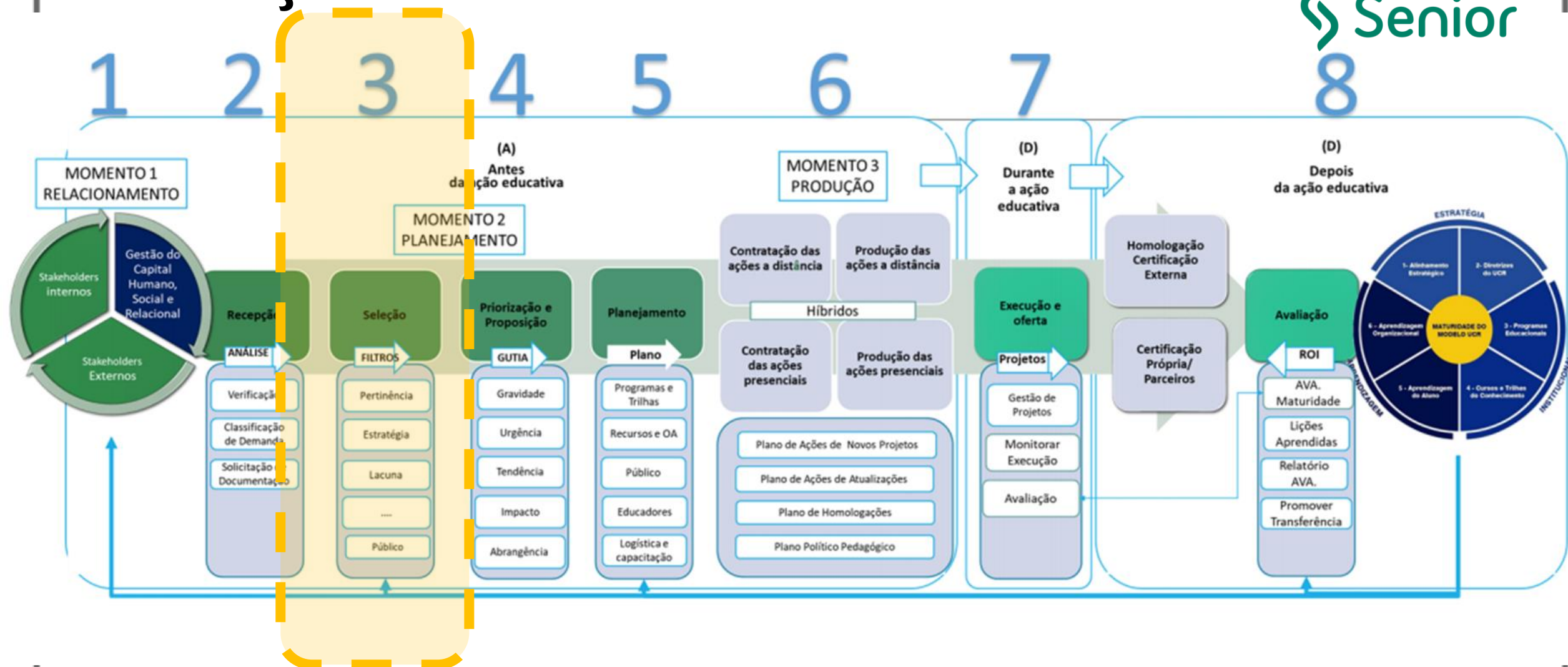
Data de Término:

Demandante:

Centro de Custo:

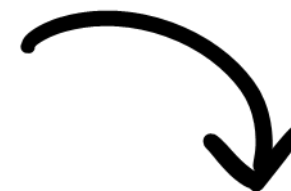
# Seleção

Senior





Origem da Demanda: ( ) Objetivo Estratégico  
( ) Projeto Estratégico  
( ) Projeto Operacional de Área  
( ) Programa Educacional Corrente  
( ) Lacuna de Conhecimento Individual / ou de Grupo  
( ) Matriz Estratégica



## PESAGEM PARA SELEÇÃO

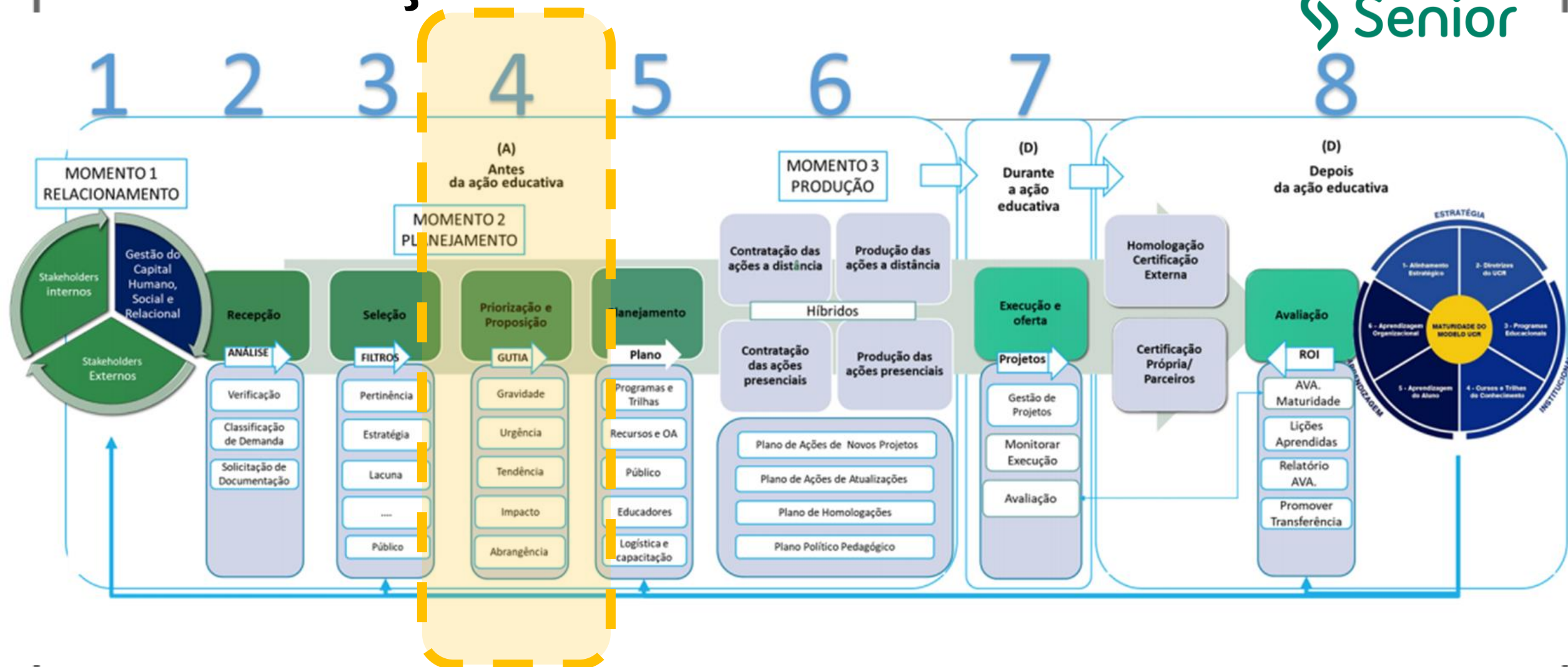
---



- 7 Matriz estratégica
- 6 Projeto estratégico
- 5 Objetivo estratégico
- 4 Projeto de Área
- 3 Programa educacional corrente
- 2 Lacuna de conhecimento individual
- 1 Lacuna de conhecimento grupo

# Priorização

Senior





# GRAVIDADE

- 6 Inviabiliza o resultado
- 5 Tem impacto grave sobre o resultado
- 4 Tem impacto mediano sobre o resultado
- 3 Tem baixo impacto sobre o resultado
- 2 Impacto sobre o resultado é muito baixo

G

# URGÊNCIA

- 6 Em atraso
- 5 Providência imediata
- 4 Providência a curto prazo
- 3 Providência a médio prazo
- 2 Providência a longo prazo
- 1 Sem pressa/pode postergar

U

# TENDÊNCIA

- 6 Situação é grave
- 5 Situação piorará bastante
- 4 Situação piorará
- 3 Situação pode vir a piorar
- 2 Situação vai se manter
- 1 Resolverá sem

T

# ABRANGÊNCIA

- 6 3 públicos ou +
- 5 2 públicos
- 4 Colaboradores
- 3 Consultores
- 2 Unidades de Negócio
- 1 Canais de distribuição

A

# IMPACTO NO NEGÓCIO

- 6 Satisfação do cliente
- 5 Fomento à inovação
- 4 Geração de receita
- 3 Clima organizacional
- 2 Redução de custo
- 1 Ganho de

I

I

# INVESTIMENTO

- 6 Alçada gerente
- 5 Alçada diretor
- 4 Comitê Pessoas
- 3 Comitê Executivo
- 2 Diretor Presidente
- 1 Sem orçamento



resultado

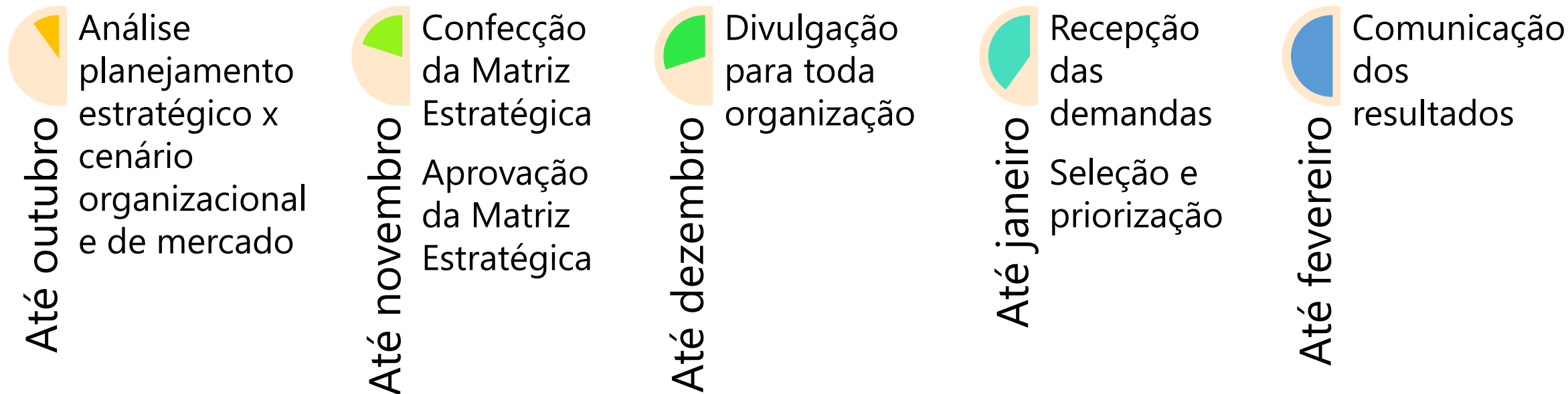


# próximos PASSOS





RECEPÇÃO, SELEÇÃO E PRIORIZAÇÃO



# Principais lições aprendidas



- Gestão do capital relacional
- Objetividade na seleção e priorização
- Foco ampliado à estratégia da rede fluida
- Orientação para resultados sustentáveis
- Relacionamentos consolidados com comunidade acadêmica e parceiros
- Estímulo às redes de aprendizagem.

Novo processo!

Visão de ciclo  
anual amarrada  
ao planejamento  
estratégico.





*15ª Conferência Internacional de Gestão do Conhecimento*  
*2º Seminário Internacional de Universidades Corporativas e Escolas de Governo*

**Obrigada!**

**[raquel.sievert@senior.com.br](mailto:raquel.sievert@senior.com.br)**

# ICKM suceg 2019

ORGANIZADO POR



engin



IGTI



EGC



PATROCINADORES E APOIADORES

