

ICKM suceg | 2019

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

ORGANIZED BY



INTERNATIONAL COUNCIL ON
KNOWLEDGE MANAGEMENT



engin



EGC



Conselho Nacional de Desenvolvimento
Científico e Tecnológico



CAPES

FIESC

a política pública em conhecimento



SPONSORS



CRA-SC



Aguas de Joinville



ESCOLA
DA AGU



SOFTPLAN



Neogrid



Senior



Implantação do modelo UCR na Companhia Águas de Joinville

Adriana Falcão Loth

A Companhia Águas de Joinville



Empresa pública municipal – Joinville/SC

Saneamento básico

Fundada em 2005 – 14 anos

448 colaboradores diretos e 637 terceiros

Joinville: 590 mil habitantes (IBGE 2019)

Projeção de 1 milhão de habitantes em 2047

Demanda diária de 100.000 m³ de água

Qualidade da água: 99,97%

40 mil interações mensais com clientes

Nossos desafios



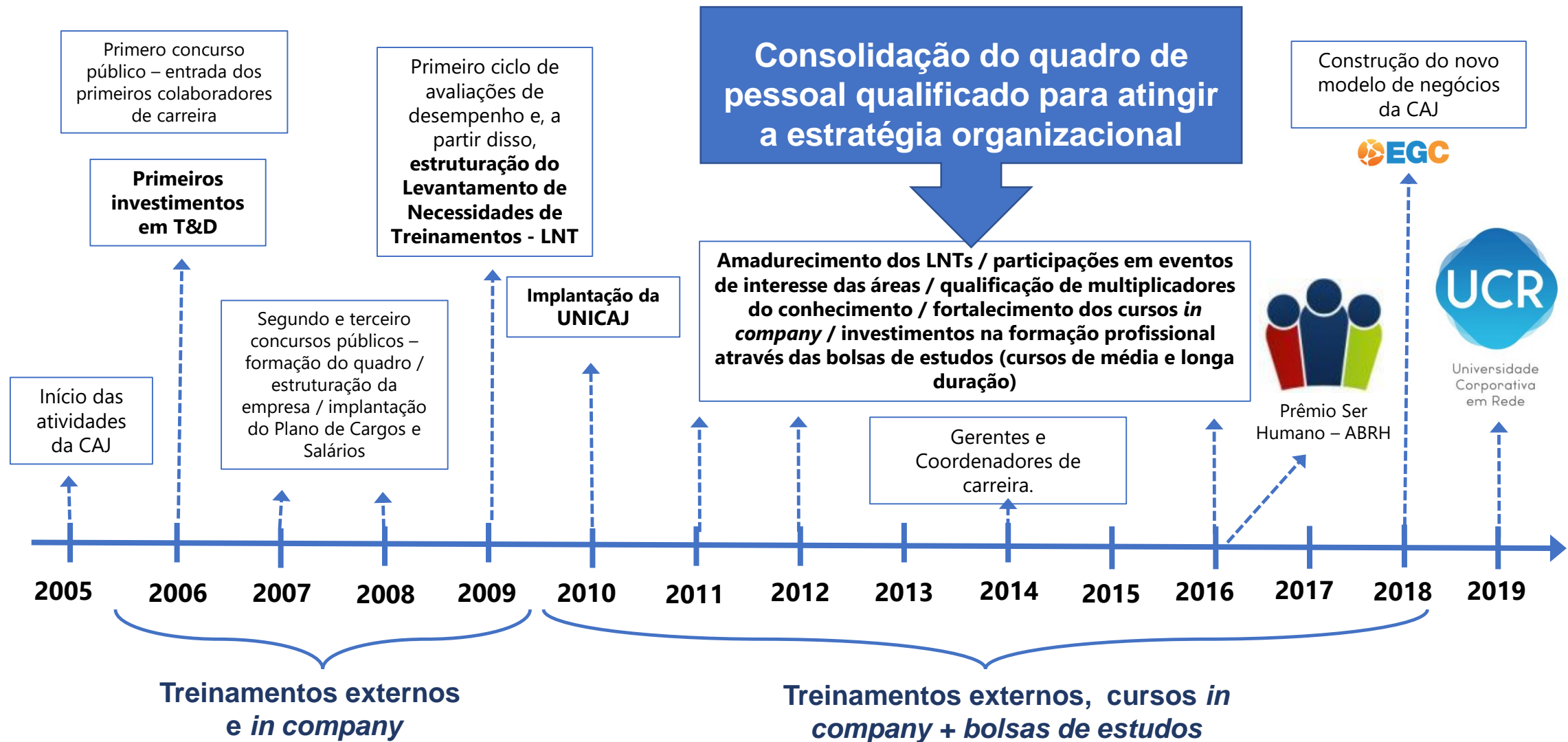
Garantir o abastecimento de **água**, com qualidade

Expandir o sistema de **esgoto**

Contribuir para o crescimento **sustentável** do município

Garantir uma experiência positiva aos **clientes**
em todas as interações

Histórico da UNICAJ

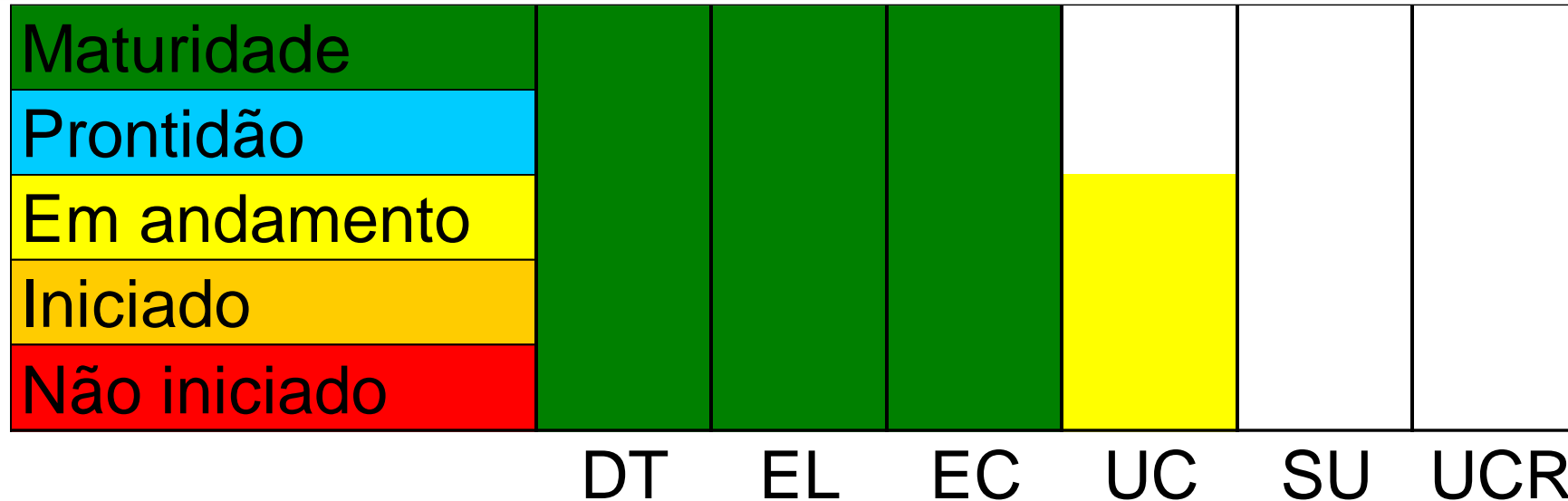


Estágios de evolução do sistema de Educação Corporativa



Freire et al (2017)

Diagnóstico a partir do modelo UCR Questionário Kraemer



FORTALECER OU MANTER: ações voltadas ao oferecimento de bolsas de estudos e demais incentivos para as formações de médio e longo prazo com aplicação de projetos estratégicos na empresa.

MELHORAR OU APERFEIÇOAR: realização de ações educativas de forma mais proativa, com base em diagnósticos precisos e que repercutam de forma mais estratégica para a organização.
Desenvolvimento de lideranças.

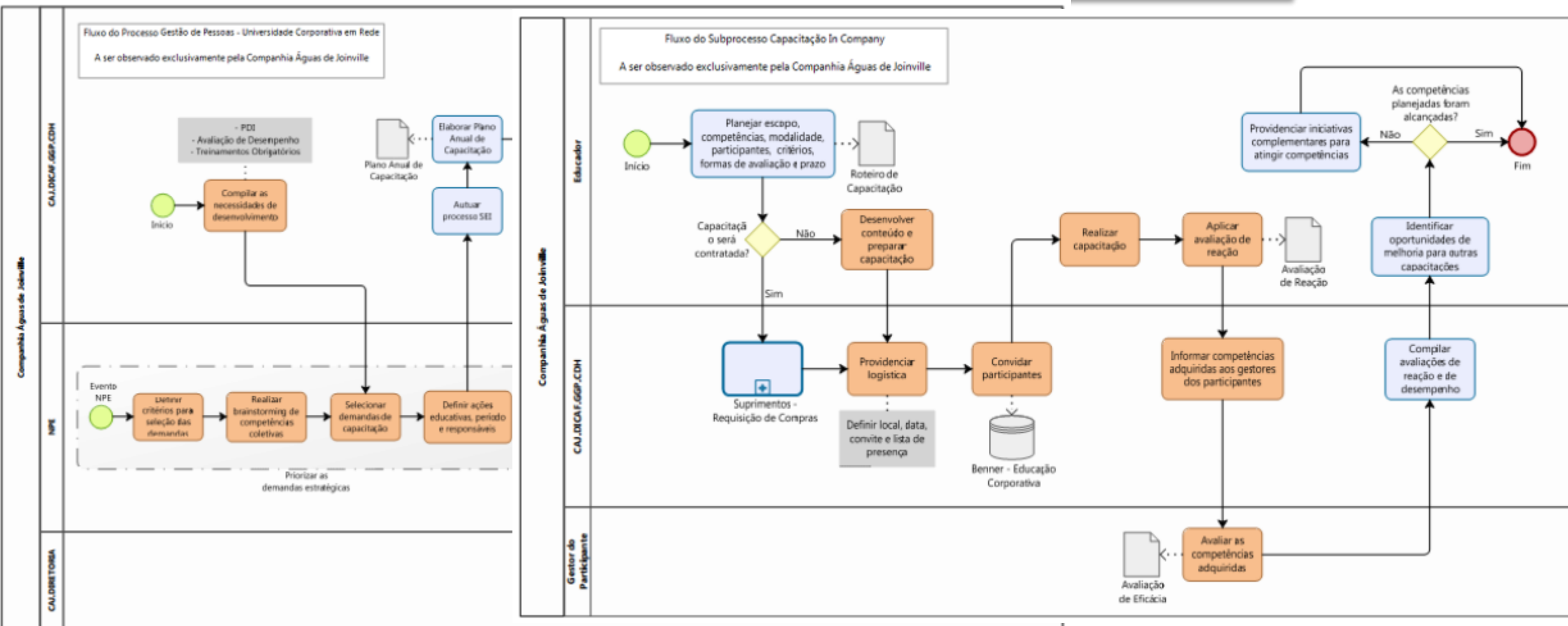
INICIAR OU IMPLEMENTAR: ações que abranjam todos os stakeholders, especialmente os clientes. Ainda, devem ser estabelecidas parcerias com universidades acadêmicas para fomentar a inovação na Companhia.

A autora, a partir de Kraemer (2018)

Revisão da planilha de comunicação com stakeholders

Etapa do Processo DEC	Estratégia de Comunicação	Canais de Comunicação	DIC (identificar dado, informação ou conhecimento necessários para a comunicação com o stakeholder - (m por linha))	NÍVEL DO DIC (identificar o nível que o DIC se encontra)	QUALIDADE DO DIC (identificar a qualidade que o DIC se encontra)	Estratégia	O que (descrever a ação de forma clara e resumida)	Porque Justificativa (quando importante para o executor cumprir corretamente a etapa do processo)	Como (procedimento, passo-a-passo)	Onde (canal de comunicação)	Quem (responsável na DEC pela ação)	Quando (etapa da cadeia de valor da DEC)	Quanto (custos e recursos)
ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO			ANÁLISE Dados, Informações e Conhecimentos necessários à comunicação			PLANO DE COMUNICAÇÃO							
(1) Gestão do Capital Relacional (2) Recepção das Demandas.	1	Mobilização para o levantamento de necessidades estratégicas de desenvolvimento	Avaliação de desempenho	Descrição de função (base para o formulário de AD)	Sistema informatizado	1	Mobilizar os colaboradores, gestores e CDH para o levantamento de necessidades estratégicas de desenvolvimento	Para garantir que as ações educacionais sejam assertivas no atingimento dos resultados esperados, conforme estratégia da CAI.	Realizar workshop para sensibilização antes da avaliação de desempenho.	Presencial e e-mail	GGP/CDH	1 - Levantamento de demandas	
			PDI	Plano de ação para desenvolvimento	Sistema informatizado				Realizar as avaliações de desempenho e construção dos PDIs	Sistema	Gestores e colaboradores		
			Relatório de ações de desenvolvimento	Unificação das ações levantadas nos PDIs	Documento compartilhado				Compilar as necessidades e verificação das demandas coletivas.	Documento compartilhado	CDH		
(3) Priorização das Demandas.	2	Engajamento dos gestores para priorização coletiva das necessidades de desenvolvimento.	Workshop pessoalmente.	Planilha de unificação das ações levantadas nos PDIs	Planilha	2	Ação de engajamento de gestores para a definição de necessidades coletivas de desenvolvimento.	Para que as ações educativas coletivas repercutam nos indicadores estratégicos da Companhia.	Realizar workshop com a presença do núcleo estratégico (gerentes, assessores e diretores) para a priorização de demandas estratégicas, tendo como insumo a planilha de demandas coletivas levantadas nos PDIs e o planejamento estratégico da Companhia. Neste workshop devem ser definidas as necessidades estratégicas e quem serão os educadores que trabalharão na construção do conteúdo específico.	Presencial	GGP/CDH	2 - Validação das demandas/inscrição no sistema. 6 - Validação do plano anual	
(4) Planejamento das Ações Educativas	3	Construção do escopo da ação educativa.	Reuniões com cada equipe de trabalho, trello, e-mails.	Objetivos da ação educativa e ações já realizadas em relação ao assunto.	Documento.	3	Reuniões de trabalho para a construção do escopo de cada ação educativa.	Para garantir que as ações educativas serão efetivas.	Reuniões de trabalho, construção de documentos que registrem as decisões tomadas.	Presencial, trello, documentos.	GGP/CDH e educadores	3 - Feedback da priorização das demandas	
	4	Construção do conteúdo propriamente dito.	Reuniões com cada equipe de trabalho, trello, e-mails.	Pesquisa de conteúdos com foco nas necessidades elencadas.	Documento	4	Reuniões de trabalho e pesquisas em bancos de dados (conteúdo).	Para garantir que os conteúdos atenderão às necessidades.	Reuniões de trabalho, construção de documentos que registrem as decisões tomadas.	Presencial, trello, documentos.	GGP/CDH e educadores	5 - Apoio a realização plano pedagógico	
	5	Planejamento dos detalhes logísticos das ações educativas.	E-mails e pessoalmente.	Providências a serem tomadas para a organização da logística das ações educativas.	Documento	5	Contatos para agendamentos e ações relacionadas às providências a serem tomadas.	Garantir a logística das ações educativas.	Agendamentos e acordos de cooperação entre os stakeholders envolvidos em cada capacitação.	E-mails, presencialmente, via trello.	CDH junto às áreas de apoio / SEA/DEAP.	7 - Apoio a realização do plano executivo	

Revisão de fluxos dos processos



Algumas ações implementadas em 2019

Programa ELO – Cultura CAJ

Ações de
Desenvolvimento
40 hs



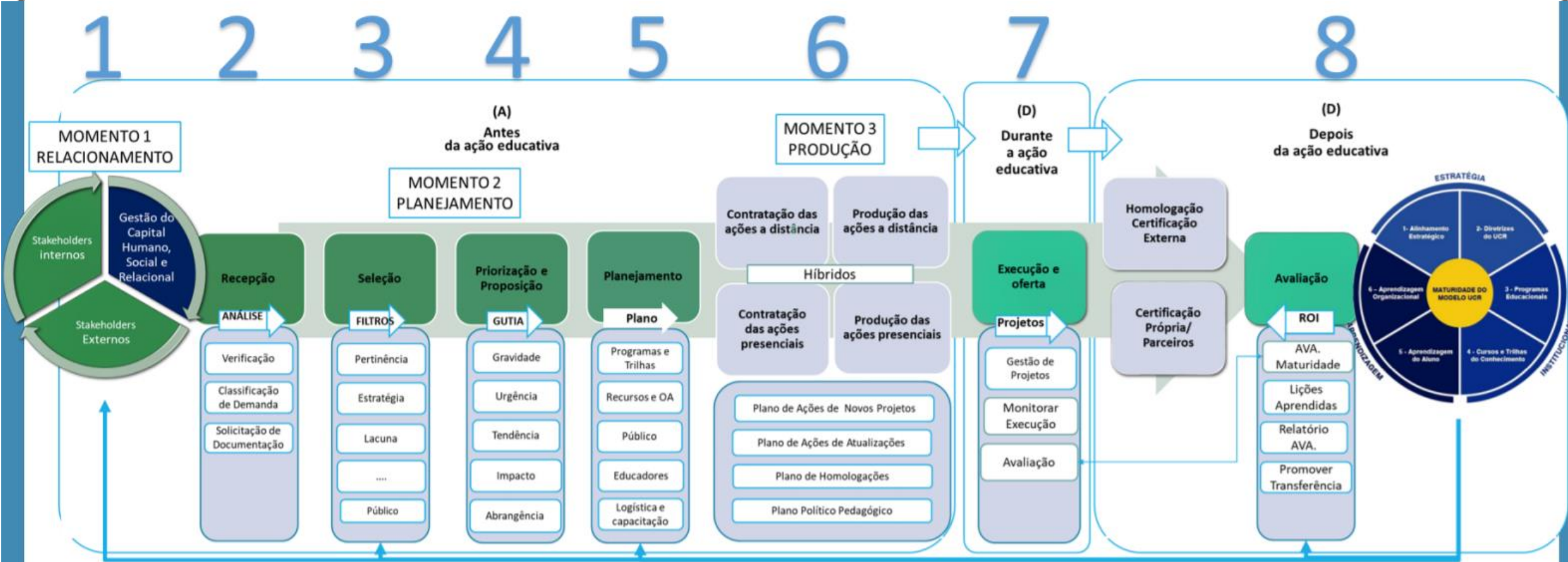
Algumas aproximações com universidades acadêmicas



Bolsas de estudos



Etapas da cadeia de valor da UCR



Freire et al (2017)

Etapas cadeia de valor UCR na CAJ

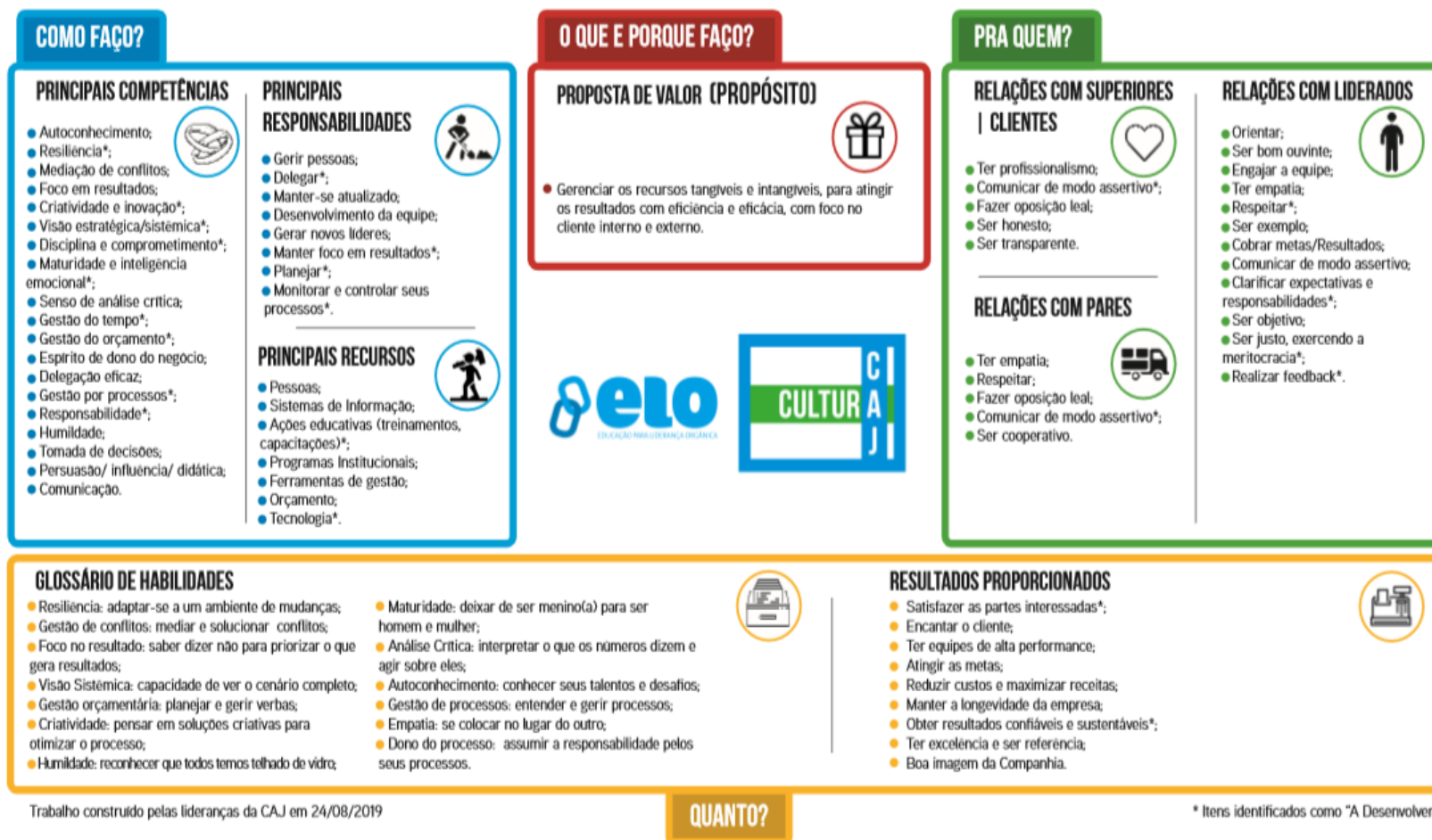
1) Imersão Planejamento Estratégico



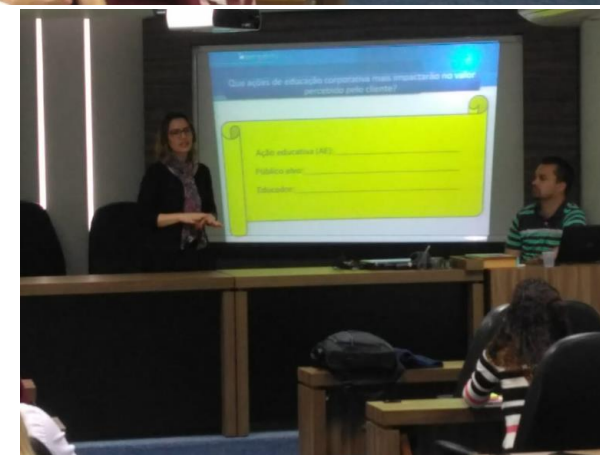
Definição e
ranqueamento de
objetivos e projetos
estratégicos

Etapas cadeia de valor UCR na CAJ

2) Definição do DNA da Liderança



3) Levantamento e priorização das demandas de desenvolvimento estratégicas



3) Levantamento e priorização das demandas de desenvolvimento estratégicas



3) Levantamento e priorização das demandas de desenvolvimento estratégicas



O engajamento das lideranças em todo o processo



Etapa atual: processamento das demandas e o planejamento das ações educativas



Reuniões com os educadores para a construção do plano pedagógico de cada ação educativa

Programas e trilhas

Conteúdos

Público, Modalidade, Logística

Vinculação de cada ação educativa com indicadores e projetos estratégicos

Revisão dos processos relacionados à UNICAJ para a inclusão das diretrizes preconizadas pelo modelo UCR

Principais lições aprendidas

- O alinhamento da UNICAJ com a estratégia organizacional
- A amarração de cada ação educativa com os indicadores estratégicos
- O reconhecimento e gerenciamento dos stakeholders
- Governança da aprendizagem
- Expansão da UNICAJ com mais ações para o público externo
- Expansão das parcerias entre a UNICAJ e as Universidades Acadêmicas
- A importância da atuação em rede, interna e externa



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

Muito obrigada!
Thank you very much!

Adriana Falcão Loth
adriana.loth@aguasdejoinville.com.br
adrianafloth@gmail.com

ORGANIZADO POR

PATROCINADORES



engin



EGC



ICKM suceg 2019

ORGANIZADO POR



engin



IGTI



EGC



PATROCINADORES E APOIADORES



Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico



FIESC

A FORÇA DA INDÚSTRIA CATARINENSE



SOFTPLAN



Neogrid



Senior



Águas de Joinville
Comunidade de Saneamento Básico



ESCOLA
DA ÁGUA