

ICKM suceg | 2019

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

ORGANIZADO POR

PATROCINADORES





ISO 30401:2018: A norma de Gestão do Conhecimento

Juliano Keller Alvez



ISO 30401:2018: A NORMA DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

APRESENTAÇÃO DOS REQUISITOS DA ISO 30401:2018 E
PROPOSTA DE UM MÉTODO DE IMPLANTAÇÃO

JULIANO KELLER ALVEZ . juliano@ceteg.net.br . ICKM, Dezembro de 2019



Empreendedorismo,
Conhecimento
& Inovação





ISO é a denominação utilizada para apresentar a International Organization for Standardization.

Com sede em Genebra (Suíça), tem por objetivo estabelecer recomendações técnicas internacionais, facilitar a coordenação internacional e a unificação das normas industriais e de temas específicos. Atualmente, quase 200 países fazem parte da ISO.



ALGUMAS NORMAS

- .ISO 9001 - Gestão da qualidade
- .ISO 14001 - Gestão ambiental
- .ISO 19600 - Gestão de compliance
- .ISO 21001 - Gestão de organizações educacionais
- .ISO 22001 - Gestão de alimentos
- .ISO 27001 - Gestão da segurança da informação
- .ISO 37001 - Gestão antissuborno
- .ISO 45001 - Gestão de saúde e segurança ocupacional
- .ISO 56002 - Gestão da Inovação



PRINCÍPIOS DA GESTÃO DO CONHECIMENTO

NATUREZA DO CONHECIMENTO

O conhecimento é intangível, complexo e criado por pessoas.

VALOR

O conhecimento é uma fonte importante para as organizações atingirem seus objetivos.

FOCO

A gestão do conhecimento deve atender aos objetivos, estratégias e necessidades organizacionais.

ADAPTABILIDADE

As organizações desenvolvem sua própria abordagem para a gestão do conhecimento.



PRINCÍPIOS DA GESTÃO DO CONHECIMENTO

ENTENDIMENTO COMPARTILHADO

Inclui interações entre pessoas, usando conteúdo, processos e tecnologias.

MEIO AMBIENTE

Gestão do conhecimento concentra-se na alimentação do ciclo de vida do conhecimento.

CULTURA

A cultura é fundamental para a eficácia da gestão do conhecimento.

INTERATIVIDADE

GC deve ser executada por etapas, incorporando ciclos de aprendizagem e feedback.

REQUISITOS ISO 30401.2018

1. Escopo: Aplicabilidade dos requisitos de norma para quaisquer organizações: “Sistemas de gestão do conhecimento - requisitos”

2. Referência normativa

3. Termos e definições: 30 termos e suas respectivas definições aos olhos da norma;

O item 4 compreende os requisitos aplicáveis ao dia-a-dia da empresa e que serão considerados em auditorias.

4.CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

4.1 Entendendo a organização e seu contexto:

Determinar, monitorar e analisar criticamente as questões internas e externas que afetam seu desempenho com relação à GC (oportunidades, ameaças, pontos fortes e fracos).

4.2 Entendendo as necessidades e expectativas de partes interessadas:

determinar quais são as partes interessadas ligadas à GC e as necessidades e expectativas delas (matriz).

4.CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

4.3 Determinando o escopo do SGC:

limites e aplicabilidade do SGC para definir o escopo, que é informação documentada. Identificar, avaliar e priorizar os domínios do conhecimento que tenham maior valor para a organização e suas partes interessadas.

4.4 Sistema de gestão do conhecimento:

Aqui está o cerne da norma com relação aos conceitos de GC e a aplicação destes em toda a organização. Divide-se em 4 subitens:

4.CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

4.4.1 Geral:

Estabelecer, implementar, manter e melhorar o SGC.

4.4.2 Desenvolvimento do conhecimento:

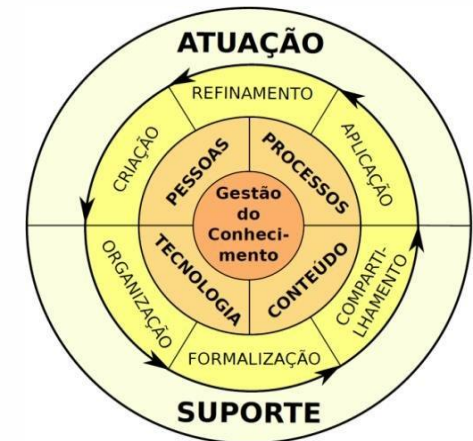
Aquisição, Aplicação, Manutenção e Restrição ao uso de conhecimento inválido ou desatualizado.

4.4.3 Transferência e transformação do conhecimento:

Os meios para isso - interação humana, representação, combinação e internalização/aprendizagem.

4.4.4 Ativadores da gestão do conhecimento:

Capital humano, processos, tecnologia e infraestrutura, governança e cultura de GC.



4.CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

4.5 Cultura de gestão do conhecimento:

Demonstrar que a cultura foi abordada como um meio para apoiar o SGC. Opções para isso estão descritas no anexo C.



5. LIDERANÇA

5.1 Liderança e comprometimento:

Formas de demonstração de comprometimento da Alta Direção por meio de 11 tópicos apresentados neste item, desde a promoção de valores, política de GC até a gestão do processo de mudança para implantação da GC, entre outras formas.



5.2 Política:

Além dos tópicos previstos nas demais normas ISO, inclui a definição de expectativas dos colaboradores para o uso da GC, estabelecimento da cultura para GC e equilíbrio entre compartilhamento e proteção do conhecimento.

5.LIDERANÇA

5.3 Funções, responsabilidades e autoridades:

Distribuição das autoridades e responsabilidades pela Direção, incluindo aquelas inerentes ao SGC. Pode-se incluir em descrições de cargo, conforme aplicável.

6. PLANEJAMENTO

6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades:

Considerar quais riscos e oportunidades relativos à GC serão abordados e estabelecer um planejamento para cada item determinado, preferencialmente por processos.



6.2 Objetivos de GC e planejamento para alcançá-los:

Coerentes com a política, mensuráveis, pertinentes, monitorados, comunicados, atualizados. Necessário um plano de ação para cada objetivo.

7.APOIO

7.1 Recursos:

Dispor de mecanismos que assegurem que estão planejados recursos para o bom andamento do SGC.

7.2 Competência:

Critérios para contratação de pessoas que impactam o SGC, com base em educação, treinamento ou experiência apropriados: descrições de cargo em uso! Além disso, o planejamento de capacitações e outras ações para estas pessoas e os respectivos registros.

7.3 Conscientização:

As pessoas (próprias e terceirizados) devem estar conscientes na política, como pode colaborar com o SGC e as implicações quando há não conformidades.

7.APOIO

7.4 Comunicação:

Descrição dos momentos das comunicações relativas ao SGC e o desdobramento/ detalhamento de cada comunicação.

7.5 Informação documentada:

Refere-se aos critérios para o controle de procedimentos e documentos do SGC e as evidências de conformidade.

8. OPERAÇÃO



- .Planejar, implementar e controlar as ações descritas em 6.1 (riscos e oportunidades) para cada processo;
- .Ou seja, estabelecer critérios, implementar controle e manter evidências disso;
- .Controle das mudanças planejadas;
- .Envolvimento e alinhar os processos terceirizados ao SGC.

9. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação:

Inclui a definição de indicadores para GC e o método de coleta, apresentação e análise destes dados.

9.2 Auditoria interna:

Critérios para planejamento e realização das auditorias internas, como nas demais normas ISO.

9.3 Análise crítica pela direção:

Método para análise global do SGC pela direção com suas decisões e ações: reuniões com periodicidade definida.



10.MELHORIA

10.1 Não conformidade e ação corretiva:

Regras para se tratar não conformidades, considerando ações de disposição e uso da ação corretiva com análise da causa fundamental, plano de ação e análise de eficácia da solução (uso do RNC).

10.2 Melhoria contínua:

Chamamento à melhoria, que segue sendo premissa das normas ISO, havendo a necessidade de processos para fomentá-la.



PROPOSTA DE MODELO DE IMPLANTAÇÃO

1 FUNDAMENTO

4.5 Cultura de GC

2 ESTRUTURAÇÃO DO SGC

5.1 Liderança e comprometimento
5.2 Política
5.3 Funções, responsabilidades e autoridades
4.1 Contexto (SWOT)
4.2 Necessidades/expectativas PI
4.3 Escopo
4.4 SGC

3 IMPLANTANDO A GC

4.4.2 Desenvolvimento da GC
4.4.3 Transferência e transformação do Conhecimento
4.4.4 Ativadores
6.1 Riscos e oportunidades de GC nos processos
6.2 Objetivos e planos de GC

PROPOSTA DE MODELO DE IMPLANTAÇÃO

4

ATIVIDADES DE APOIO

7.1 Recursos
7.2 Competência
7.3 Conscientização
7.4 Comunicação

5

PRATICANDO A GC

8. Operações

6

MONITORANDO A GC

9.1 Monitoramento e medição
9.2 Auditoria interna
9.3 Análise crítica pela direção

7

MELHORANDO A GC

10.1 Melhoria
10.2 Não conformidade e ação corretiva

VISÃO GERAL MODELO DE IMPLANTAÇÃO

1	FUNDAMENTO	4.5 Cultura de GC
2	ESTRUTURAÇÃO DO SGC	5.1 Liderança e comprometimento 5.2 Política 5.3 Funções, responsabilidades e autoridades 4.1 Contexto (SWOT) 4.2 Necessidades/expectativas PI 4.3 Escopo
3	IMPLANTANDO A GC	4.4 SGC 4.4.2 Desenvolvimento da GC 4.4.3 Transferência e transformação do Conhecimento 4.4.4 Ativadores 6.1 Riscos e oportunidades de GC nos processos 6.2 Objetivos e planos de GC
4	ATIVIDADES DE APOIO	7.1 Recursos 7.2 Competência 7.3 Conscientização 7.4 Comunicação
5	PRATICANDO A GC	8. Operações
6	MONITORANDO A GC	9.1 Monitoramento e medição 9.2 Auditoria interna 9.3 Análise crítica pela direção
7	MELHORANDO A GC	10.1 Melhoria 10.2 Não conformidade e ação corretiva

PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

Definição de um plano de trabalho para implantação dos requisitos:

- a) Definição de coordenador interno com tempo diário disponível para as atividades planejadas em consultoria;
- b) Desenvolvimento de práticas de gestão e de documentos que ofereçam sustentação ao que pede o requisito.

Auditoria: Contratação de organismo certificador apto a avaliar a conformidade e emitir certificado válido.



ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO

Depois de vários contatos, dois organismos de certificação demonstraram estar aptos a realizar auditorias da ISO 30401:



Fundação Vanzolini



Juliano Keller Alvez - 49-99982 2091
e-mail: juliano@ceteg.net.br
www.comovi.com.br
www.ceteg.net.br
LinkedIn/juliano keller alvez

ISO 30401:2018: A NORMA DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

APRESENTAÇÃO DOS REQUISITOS DA ISO 30401:2018 E
PROPOSTA DE UM MÉTODO DE IMPLANTAÇÃO

Obrigado!

JULIANO KELLER ALVEZ . juliano@ceteg.net.br . ICKM, Dezembro de 2019



Empreendedorismo,
Conhecimento
& Inovação



ICKM suceg 2019

ORGANIZADO POR



engin



IGTI



EGC



PATROCINADORES E APOIADORES



SOFTPLAN



Neogrid



Senior



Águas de Joinville
Companhia de Saneamento Básico



ESCOLA
DA AGU

