

Sandra Paula da Silva Maia Pacheco de Oliveira
Gestão de Pequenas e Médias Empresas

As Comunidades de Prática (CoPs) ao Serviço da Organização

- O Caso Siemens AG -

Orientador

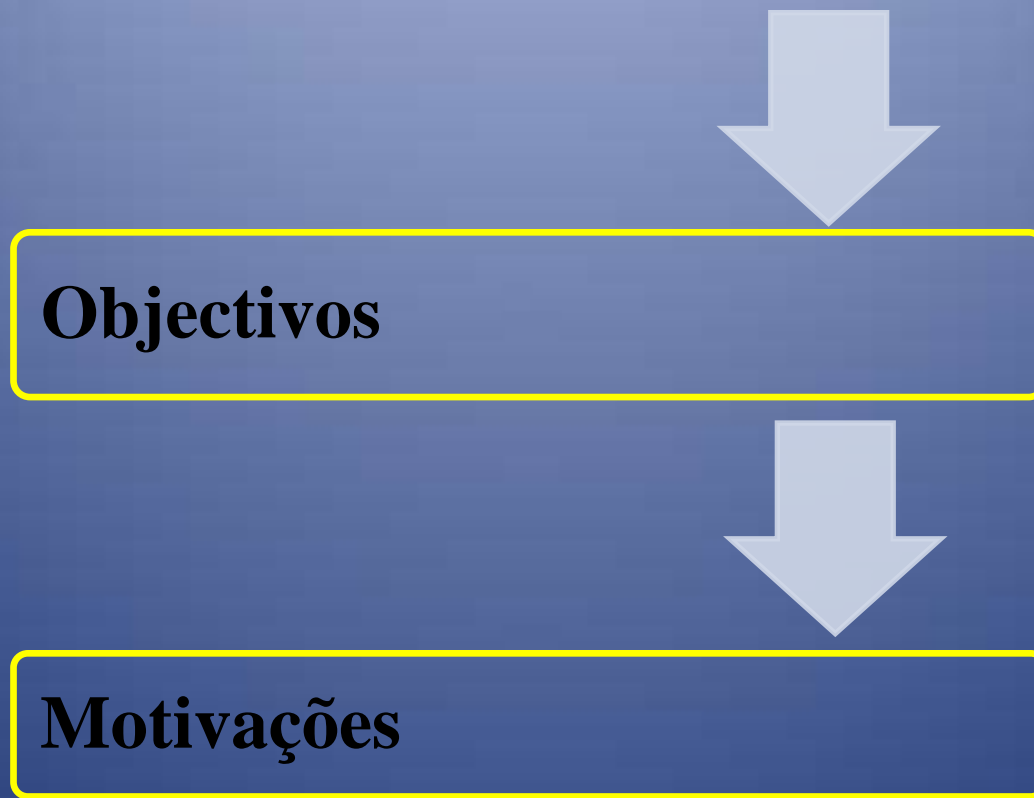
Professor Doutor Luís Manuel Borges Gouveia

UNIVERSIDADE FERNANDO PESSOA



Porto, 2009

JUSTIFICAÇÃO DO TEMA



- **Estrutura de Apresentação**

INTRODUÇÃO E CONCEITOS

A GESTÃO DO CONHECIMENTO NAS ORGANIZAÇÕES

AS COMUNIDADES DE PRÁTICA (CoPs)

ESTUDO DE CASO: SIEMENS AG

CONCLUSÃO E TRABALHOS FUTUROS

INTRODUÇÃO E CONCEITOS



INTRODUÇÃO E CONCEITOS

- **Novo paradigma económico e de gestão**
- **O conhecimento – novo factor de produção**
 - não se esgota com o uso
 - difícil de imitar
- **Ser humano – elemento central**
 - trabalhador do conhecimento

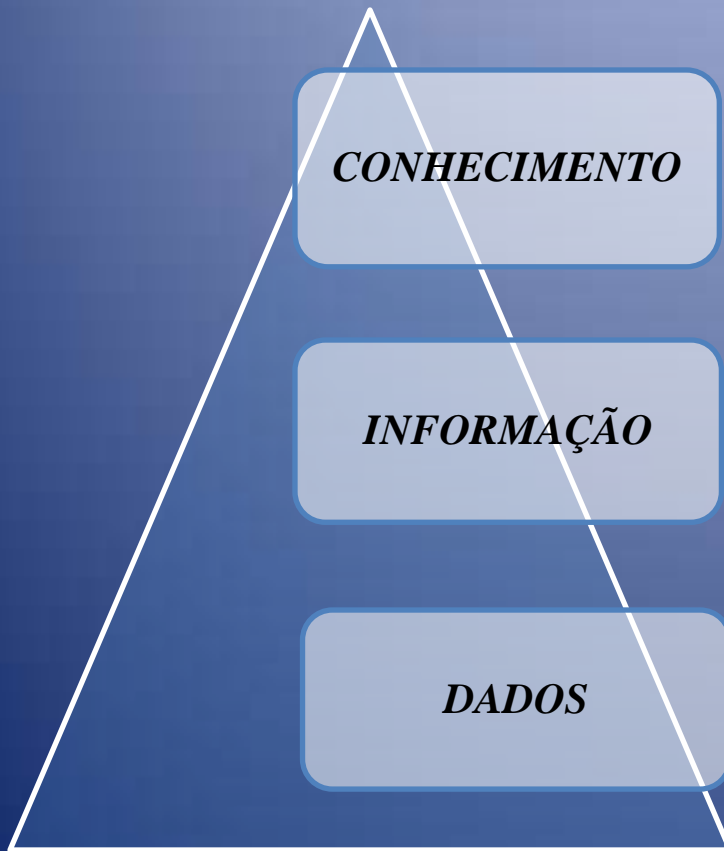
INTRODUÇÃO E CONCEITOS

Conhecimento

Mistura fluida e enquadrada de experiências, valores, informação contextualizada e com conhecimento profundo que cria um enquadramento para avaliar e incorporar novas experiências e informação. É criada e aplicada na mente dos conhecedores.

(Davenport e Prusak, 2000)

INTRODUÇÃO E CONCEITOS



**Informação interpretada e transformada em acção;
Envolve o reconhecimento de padrões e criação de
modelos mentais.**

**Dados estruturados sob determinado contexto;
Exige mediação humana;
Ajuda na tomada de decisão.**

**Factos isolados;
Independentes do contexto;
Não proporcionam interpretação.**

INTRODUÇÃO E CONCEITOS

Empresas “criadoras de conhecimento”

São aquelas que se empenham em:

Criar novos conhecimentos, disseminá-los por toda a organização e integrá-los em novos produtos e tecnologias na busca constante de INOVAÇÃO.

(Nonaka, 1991)

INTRODUÇÃO E CONCEITOS

Empresas “criadoras de conhecimento”

O Conhecimento é:

- **Processo humano e dinâmico**
- **Algo inerente ao ser humano**
- **Depende da participação das pessoas no processo de criação, partilha e uso**

INTRODUÇÃO E CONCEITOS

Tipos de conhecimento

TÁCITO

- **Dimensão técnica:**
 - *Know-how*
 - *Intuições*
 - *Palpites*
- **Dimensão cognitiva:**
 - *Modelos mentais*
 - *Crenças*
 - *Perspectivas*

EXPLÍCITO

- **Dados**
- **Fórmulas científicas**
- *etc.*

INTRODUÇÃO E CONCEITOS

Conversão do Conhecimento



A GESTÃO DO CONHECIMENTO NAS ORGANIZAÇÕES

Gestão do Conhecimento

Criar, identificar, integrar, recuperar, partilhar e utilizar o conhecimento dentro da organização, para que as organizações possam perseguir as suas estratégias e serem as melhores naquilo que fazem.

A GESTÃO DO CONHECIMENTO NAS ORGANIZAÇÕES

Benefícios da G.C.

- **Possibilita a identificação de conhecimento existente na organização**
- **Aumenta a eficiência**
- **Aumenta a satisfação dos clientes**

AS COMUNIDADES DE PRÁTICA (CoPs)

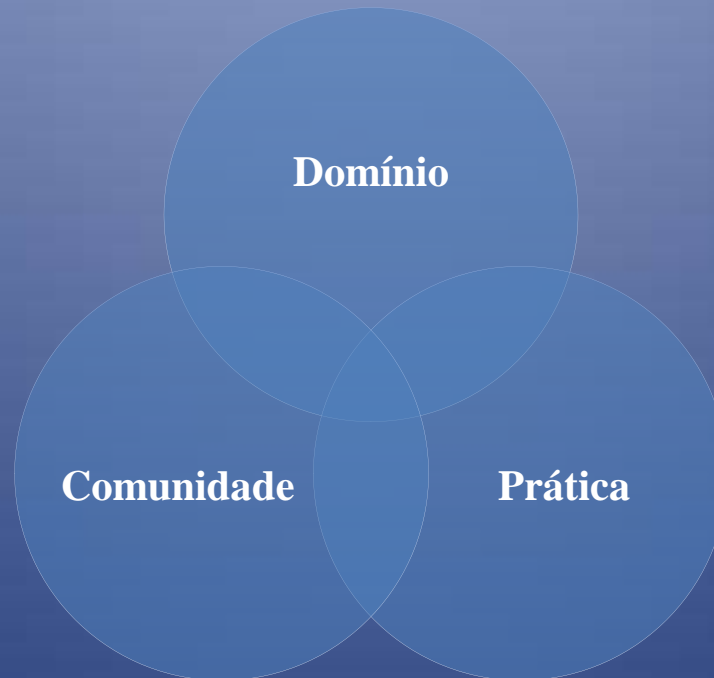
Comunidades de Prática (CoPs)

Grupos de pessoas que partilham uma preocupação, um conjunto de problemas ou uma paixão acerca de um tópico e que aprofundam o seu conhecimento e especialidade na área através de interacções regulares.

(Wenger et al., 2002)

AS COMUNIDADES DE PRÁTICA (CoPs)

Dimensões das Comunidades de Prática (CoPs):



AS COMUNIDADES DE PRÁTICA (CoPs)

Benefícios das CoPs

ORGANIZAÇÃO

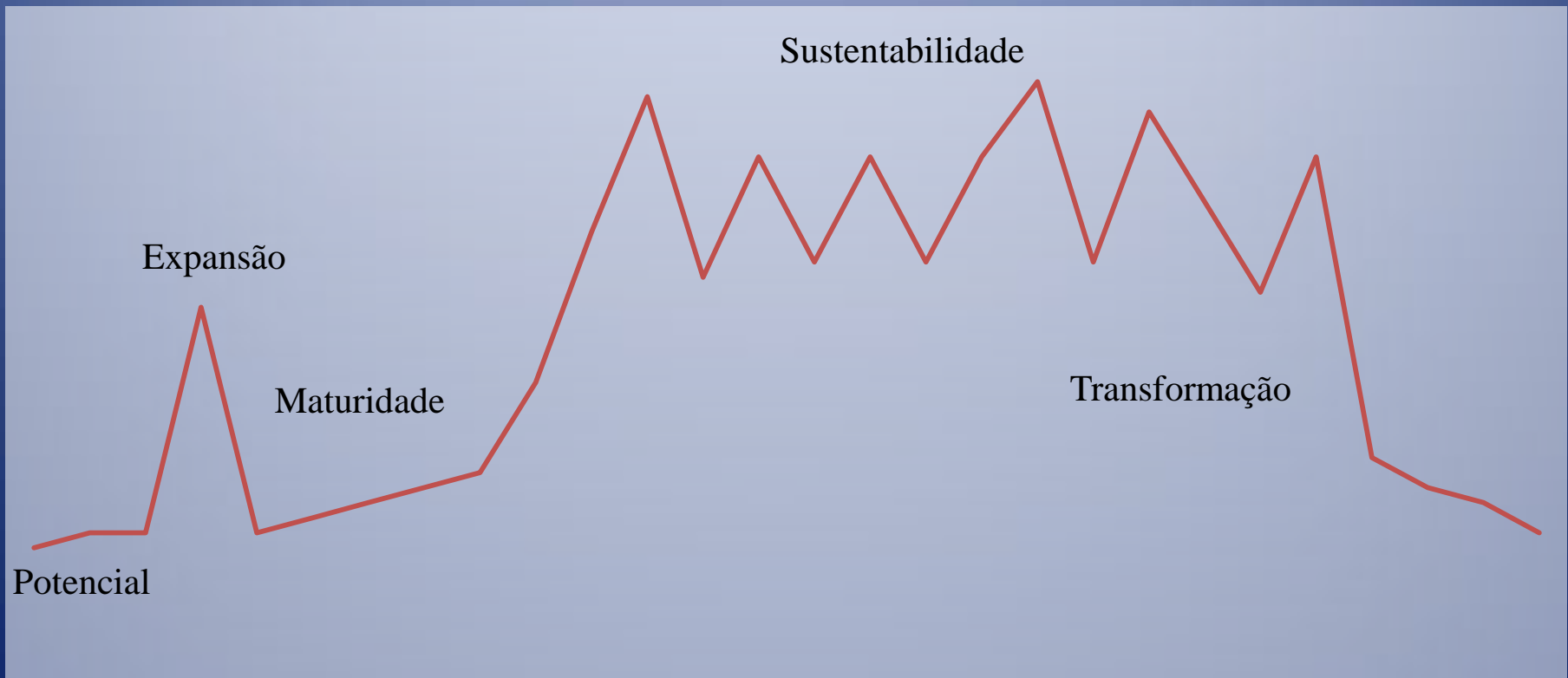
- Favorecem um ambiente de aprendizagem contínua
- Ajudam a desenvolver estratégias
- Resolvem problemas
- Geram novas ideias
- Transferem boas práticas
- Desenvolvem o capital social
- Constroem uma memória de grupo

INDIVÍDUOS

- Possibilitam a partilha de experiências com outros
- Melhoram aptidões e capacidades
- Aceleram a aprendizagem individual
- Criam redes
- Constroem a confiança e sentido de obrigação
- Oportunidade para colaborar
- Sentimento de identidade e pertença

AS COMUNIDADES DE PRÁTICA (CoPs)

Ciclo de Vida das CoPs



AS COMUNIDADES DE PRÁTICA (CoPs)

Desafios das CoPs

- **Domínio claro**
- **Participantes motivados e activos**
- **Criação de um ambiente de confiança e colaboração**
- **Ter um plano de acção bem definido**
- **Acompanhar as necessidades dos participantes**
- **Definição de actividades e estratégias de suporte ao longo das fases do ciclo de vida**

ESTUDO DE CASO: SIEMENS AG

A Siemens é:

- **Empresa baseada no conhecimento**
- **Líder mundial em electrónica e engenharia eléctrica**
- **161 anos de existência**
- **Participação em numerosos sectores desde a energia nuclear às tecnologias de informação e comunicação**
- **Mais de 430 000 colaboradores em mais de 190 países**

ESTUDO DE CASO: SIEMENS AG

Princípios:

- **Valorização dos colaboradores como chave do sucesso**
- **Conhecimento reconhecido como uma das principais riquezas**
- **Cultura de diversidade e de partilha de boas práticas**
- **Envolvimento *top down* e *bottom up***
- **Motivação para aprender e partilhar o conhecimento**

ESTUDO DE CASO: SIEMENS AG

Gestão do Conhecimento na Siemens AG:

- **Empresa global e descentralizada**
- **Produtos e serviços inovadores baseados em conhecimento intensivo**
- **Aperfeiçoa processos e ferramentas**
- **Melhora a performance e incita a inovação**
- **Fortalece a cultura de partilha de conhecimento**

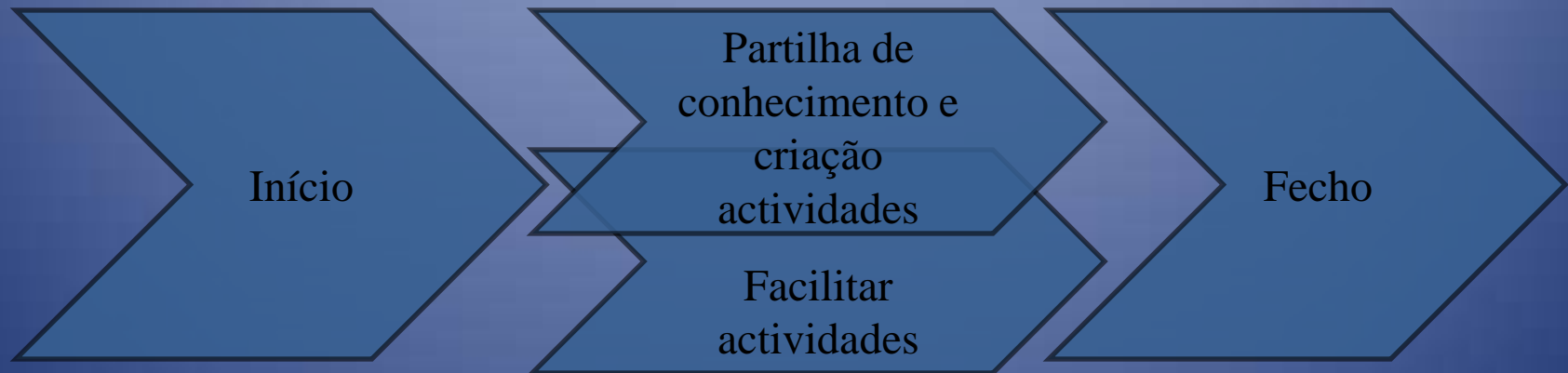
ESTUDO DE CASO: SIEMENS AG

Benefícios das Comunidades de Prática (CoPs):

- **Construção de blocos de conhecimento**
- **Potencia a transferência de boas práticas**
- **Desenvolve competências**
- **Promove uma cultura e um ambiente de cooperação**
- **Ultrapassa barreiras geográficas, culturais, organizacionais e hierárquicas**
- **Identifica sinergias**

ESTUDO DE CASO: SIEMENS AG

Ciclo de Vida das CoPs na Siemens AG



ESTUDO DE CASO: SIEMENS AG

Promoção e Suporte das CoPs:

- **Communities @Siemens Directory**
- **Listagem com informação útil**
- **Realização de *workshops***
- **Infra-estruturas de TIC adequadas**
- **Promoção de eventos e conferências**
- **Publicação de artigos**
- **Monitorização de custos**

CONCLUSÃO E TRABALHOS FUTUROS

- **Iniciativas das CoPs alavancam a criação e partilha de conhecimento**
- **Permitem um espaço de partilha de ideias e opiniões**
- **Colaboram com as iniciativas da G.C. na captura e disseminação do conhecimento**
- **Organização deve aprender a “cultivar” este tipo de estrutura**
- **Alteração da forma tradicional de trabalhar e potenciar o conhecimento**

Sandra Paula da Silva Maia Pacheco de Oliveira
Gestão de Pequenas e Médias Empresas

As Comunidades de Prática (CoPs) ao Serviço da Organização

- O Caso Siemens AG -

Orientador

Professor Doutor Luís Manuel Borges Gouveia

UNIVERSIDADE FERNANDO PESSOA



Porto, 2009