**Práticas De Gestão Do Conhecimento**

Os Critérios de Excelência não prescrevem recomendações de práticas. Entretanto, vamos exemplificar algumas práticas de Gestão do Conhecimento mais difundidas nas empresas, relacionando-as aos Critérios de Excelência, com o objetivo de facilitar a compreensão de sua associação.

Práticas associadas ao critério Liderança:

• Reuniões periódicas entre líderes e equipes de vários níveis hierárquicos;

• Visitas informais dos líderes a todas as áreas da organização;

• Programas para identificar e desenvolver profissionais com potencial para liderar.

Práticas associadas ao critério Planejamento Estratégico:

• Repositórios de conhecimento estratégico com relação a concorrentes, clientes, fornecedores e macro-ambiente nacional e internacional;

• Divulgação do Plano Estratégico a todos os níveis hierárquicos da organização.

Práticas associadas ao critério Foco no Cliente e no Mercado:

• Programas de gestão do relacionamento com cliente;

• Repositório de conhecimento com relação aos clientes e mercados;

• Reuniões periódicas do pessoal de vendas;

• Uso de ferramentas de análise de tendências e preferências para extrair conhecimento sobre os clientes e mercados;

• Uso da Internet para capturar preferências dos consumidores;

• Participação em eventos correlatos ao segmento de negócio.

Práticas associadas ao critério Informação e Análise:

• Gestão dos repositórios de conhecimento;

• Portais de Conhecimento Empresariais na Intranet da organização;

• Valoração dos ativos de conhecimento da empresa;

• Células de Inteligência Competitiva;

• Mapas do conhecimento empresarial;

• Adoção de tecnologia de comunicação tais como correio eletrônico e grupos de discussão;

• Adoção de tecnologia de comunicação em tempo real tais como chats;

• Adoção de tecnologia de colaboração tais como vídeo-conferência e ambientes de workflow;

• Adoção de tecnologia de pesquisa em dados (data mining) e máquinas de busca (search engines);

• Integração de bases de conhecimento já existentes quando de novos projetos;

• Estabelecimento de matrizes de responsabilidade pela captura e validação de informações externas;

• Monitoramento de tecnologia e práticas associadas a novos modelos de gestão.

Práticas associadas ao critério Gestão das Pessoas:

• Sistema de Gestão de Desempenho Pessoal que avaliem a participação do profissional no compartilhamento de conhecimento;

• Sistemas para valorizar e premiar os empregados que compartilham conhecimento;

• Redes de especialistas;

• Páginas Amarelas;

• Programas para definição, desenvolvimento e manutenção de competências essenciais;

• Programas para identificação e desenvolvimento de habilidades;

• Promoção de eventos, fóruns e visitas para compartilhamento de experiências e conhecimentos;

• Desenvolvimento de trainees sob a orientação formal de um especialista pré-definido;

• Universidade Corporativa;

• Programas de treinamento à distância;

• Grupos multifuncionais.

Práticas associadas ao critério Gestão de Processos:

• Sistema de Padronização;

• Repositórios de conhecimento com lições aprendidas;

• Programa de identificação e divulgação de melhores práticas;

• Comunidades de Práticas para melhoria de produtos e processos;

• Comunidades para solução de problemas;

• Comunidades Virtuais;

• Benchmarking.

Práticas associadas ao critério Resultados da Organização:

• Gestão de indicadores associados ao Capital Humano;

• Gestão de indicadores associados ao Capital Relacional;

• Gestão de indicadores associados ao Capital Estrutural;

• Gestão da evolução do valor do Capital Intelectual da empresa;

• Relatório anual com análise de como o Capital Intelectual contribuiu para o desempenho da organização.

A grande maioria das práticas aqui apresentadas já são realidade nas organizações que buscam a excelência empresarial. Poder-se-ia então questionar: o que a Gestão do Conhecimento trouxe de novo? Mais uma vez verifica-se que as práticas relacionadas ao que inicia a configurar-se como novo modelo de gestão surgem como natural melhoria ao que já vinha sendo levado a efeito. Essa evolução diz respeito à observância da importância do conhecimento tácito, à necessidade da sistematização da gestão de todo e qualquer conhecimento útil para a organização, assim como à valoração desse conhecimento. Ou seja, as práticas da Gestão do Conhecimento acompanham a melhoria da própria gestão empresarial.

*Autor:*[*Sandra Regina da Luz Inácio*](http://artigos.netsaber.com.br/artigos_de_sandra_regina_da_luz_inacio)

Fonte: <http://artigos.netsaber.com.br/resumo_artigo_9119/artigo_sobre_praticas_de_gestao_do_conhecimento>