

ANEXO 2 AO EDITAL DO PROGRAMA PROCEMPA OPEN LAB

Base Legal: § 1º do Artigo 13 da Lei Complementar 182/2021:

“A delimitação do escopo da licitação poderá restringir-se à indicação do problema a ser resolvido e dos resultados esperados pela administração pública, incluídos os desafios tecnológicos a serem superados, dispensada a descrição de eventual solução técnica previamente mapeada e suas especificações técnicas, e caberá aos licitantes propor diferentes meios para a resolução do problema.”

Desafio 2 Mapeamento de Conhecimento e Expertise Interna

Nome do Território: Gestão de Conhecimento

1. Contextualização

A PROCEMPA, assim como as grandes corporações, tem o desafio diário de lidar com conhecimento técnico e administrativo adquirido ao longo dos anos, que, em alguns casos, é armazenado internamente de maneira descentralizada. Muitos colaboradores têm vasta experiência e expertise acumuladas em processos e sistemas tecnológicos muito específicos, mas a concentração desses conhecimentos impacta nas transições de equipes, por exemplo.

Sendo entidade da Administração Indireta, a PROCEMPA, como ocorre em muitos órgãos públicos, possui em seus quadros funcionários de gerações distintas, que lidam com a cultura da informação conforme suas experiências formativas inerentes à época em que ocorreram.

Essa realidade pode afetar diretamente a eficiência e a agilidade das operações, uma vez que o conhecimento técnico, metodologias, históricos de projetos e melhores práticas estão armazenados internamente de forma esparsa ou mesmo restritos à memória de poucos indivíduos que participaram ativamente de momentos relevantes na história da Companhia, como implantações de sistemas, integrações complexas e manutenções customizadas.

O conhecimento, muitas vezes, está concentrado em colaboradores de alto nível que são (ou em alguns anos serão) público-alvo de programas internos de incentivo à aposentadoria e que podem vir a deixar o quadro da Companhia. Além disso, por

serem atualmente figuras chave em seus setores, não dispõem de uma quantidade ideal de tempo para registrar essas informações dentro de formatos tradicionais.

Já os funcionários que buscam obter o conhecimento são aqueles recém-admitidos em concurso público ou os que buscam trocar de setor internamente e, em sua maioria, tem um perfil mais alinhado com características próprias das gerações que cresceram em contato direto com a tecnologia. Logo, buscam a informação precisa, organizada e de fácil acesso.

Atualmente, a empresa utiliza diversos repositórios e plataformas internas para documentações de projetos e processos, em atendimento aos preceitos de governança da informação e para manutenção e sustentação satisfatória do seu extenso portfólio. São utilizados, por exemplo, o Drive PROCEMPA, Git PROCEMPA, Jira, Wiki PROCEMPA, Manuais Internos disponibilizados em bibliotecas na intranet, entre outros. Porém, há espaço para melhoria, no sentido de otimizar a replicabilidade de atividades e processos, reduzindo o retrabalho para localização de dados e a dependência de pessoas específicas para o andamento de projetos.

Com o aumento contínuo de demandas e rotatividade de colaboradores, o desafio de mapear e gerir o conhecimento de forma acessível e ágil se torna cada vez mais crítico. Sendo assim, a PROCEMPA busca um modo padronizado e eficiente para extrair, agrupar, armazenar, recuperar e compartilhar conhecimento relevante entre os times.

2. Objetivo do Desafio

Desenvolver e implementar uma plataforma integrada de mapeamento de conhecimento interno, que permita:

- Centralizar a documentação técnica e o conhecimento acumulado de colaboradores.
- Facilitar o acesso e a recuperação de informações essenciais para o andamento dos projetos.
- Minimizar a dependência de indivíduos específicos e reduzir a perda de conhecimento em processos de saída ou transição de pessoal.
- Criar uma estrutura de categorização que possibilite a localização rápida e intuitiva de expertise, metodologias e históricos de execução de projetos.
- Mapear e extrair o conhecimento técnico geral e específico de projetos dos especialistas.
- Possuir interface amigável/gamificada que gere engajamento nas pessoas, para gestão e análises futuras com base em dados por parte da área de gestão de pessoas.

- A plataforma deve ser colaborativa e oferecer interação entre os usuários como comentários, reações e trocas de dados.
- A plataforma deve registrar o histórico de alterações das informações alimentadas no sistema.

3. Resultado Esperado

Espera-se que, ao final do projeto:

- O sistema centralize todo o conhecimento técnico relevante e seja intuitivo para busca e recuperação de dados.
- A curva de aprendizado de novos colaboradores seja significativamente reduzida.
- O tempo de resposta para localização de informações críticas e solução de problemas caia, refletindo um processo operacional mais eficiente.
- O compartilhamento de conhecimento seja incentivado, possibilitando uma cultura de colaboração entre diferentes setores da Procempa.
- A empresa disponha de relatórios automáticos que indiquem quais áreas têm maior acúmulo de conhecimento, facilitando o planejamento de desenvolvimento e retenção de talentos.

4. Fatores Críticos de Sucesso

- **Engajamento dos colaboradores:** É fundamental que os colaboradores estejam comprometidos em alimentar o sistema com informações e atualizações frequentes.
- **Usabilidade da plataforma:** A interface deve ser intuitiva, acessível e alinhada às necessidades de diferentes departamentos para garantir o uso contínuo.
- **Automatização da atualização de dados:** A plataforma deve integrar-se a outros sistemas internos para atualizar dados de forma automática, evitando que informações fiquem desatualizadas ou inconsistentes.
- **Flexibilidade na organização de dados:** O sistema precisa permitir que o conhecimento seja categorizado de forma flexível, adaptável a diferentes tipos de projetos e áreas de expertise.
- **Segurança e permissão de acesso:** O sistema deve garantir que as informações sensíveis sejam acessíveis apenas por pessoas autorizadas, com níveis de permissão adequados para cada tipo de dado.
- **Heterogeneidade de múltiplas plataformas:** diversidade de sistemas e ferramentas que são usados no dia a dia para registro ou organização de projetos e entregas.

5. Indicativos de Sucesso

- **Frequência de uso:** Monitorar o número de acessos e a frequência com que a plataforma é utilizada pelos colaboradores.
- **Tempo médio para localização de informações críticas:** Acompanhar a redução no tempo necessário para encontrar informações importantes, como documentações técnicas e históricos de projetos.
- **Taxa de contribuição de conhecimento:** Avaliar o volume e a frequência com que novos dados são adicionados à plataforma, garantindo que ela se mantenha atualizada.
- **Redução da dependência de indivíduos:** Medir a diminuição da necessidade de consultas a indivíduos específicos para questões relacionadas a projetos e processos.

6. Principais Dores

- **Perda de conhecimento com a saída de colaboradores:** A rotatividade gera uma constante perda de informações valiosas quando não há transferência de conhecimento adequada.
- **Falta de padronização e dificuldade de acesso:** O conhecimento atualmente é armazenado em sistemas diferentes e com pouca padronização, impactando na consulta e recuperação.
- **Dependência de especialistas:** Muitos processos e projetos dependem exclusivamente do conhecimento de um ou poucos colaboradores, tornando as operações vulneráveis.

7. Riscos

- **Baixa adesão ao sistema:** Caso a plataforma seja considerada complexa ou burocrática, os colaboradores podem não utilizá-la plenamente, resultando em dados desatualizados ou incompletos.
- **Falhas de integração:** Problemas na integração com sistemas legados podem dificultar a atualização de informações e reduzir a eficácia do mapeamento de conhecimento.
- **Risco de dados sensíveis:** Há necessidade de garantir que dados estratégicos ou confidenciais tenham proteção adequada e não sejam acessados indevidamente.

8. Fontes de Informação

- **Documentações técnicas e manuais de projetos anteriores:** Arquivos que documentem processos, metodologias e decisões técnicas.

- **Dados de sistemas internos:** Bases de dados de gestão de projetos, comunicação interna e armazenamento de arquivos.
- **Feedback e depoimentos de colaboradores:** Informações obtidas diretamente dos colaboradores, que podem relatar quais áreas têm maior dependência de conhecimento específico.
-

9. Exclusões do Escopo

- **Criação de novos conteúdos técnicos:** O projeto não abrange o desenvolvimento de novos conteúdos de carácter técnico para a PROCEMPA, focando exclusivamente na centralização do conhecimento já existente e que venha a existir.
- **Treinamentos extensivos para uso do sistema:** Os treinamentos serão limitados a sessões introdutórias, pois a usabilidade intuitiva é uma premissa do projeto.
- **Acompanhamento de conhecimento de áreas fora do escopo do sistema:** O sistema será implementado para áreas estratégicas inicialmente, sem incluir processos menos críticos.

10. Base Legal

- **Regulamentação de gestão de dados:** Compliance com políticas internas de segurança e normas de proteção de dados (LGPD).
- **Política de segurança de informação da Procempa:** Alinhamento com diretrizes de segurança digital e controle de acesso da empresa.

11. Incertezas

- Os funcionários da Procempa vão aderir à solução de mapeamento de expertise interna, utilizando ativamente a plataforma para partilhar e acessar conhecimento?
- A solução de mapeamento de conhecimento será capaz de capturar com qualidade e assertividade as informações fornecidas nos veículos de captação e tratamento de dados?
- A solução de mapeamento de conhecimento será capaz de aumentar a produtividade das equipas em, facilitando a localização de especialistas e evitando esforços duplicados, sem aumentar desproporcionalmente os custos operacionais?