

ipea
www.ipea.gov.br

ANOS
50

Visite:
www.ipea.gov.br



ipea Instituto de Pesquisa
Econômica Aplicada

Secretaria de
Assuntos Estratégicos



Seminário

Casos Reais de Implantação do Modelo de Gestão do Conhecimento (GC) para a Administração Pública Brasileira

GC na administração pública: melhor desempenho organizacional, melhores serviços para a sociedade

26 e 27 de novembro – local: Brasília/DF

Avaliação do grau de maturidade em GC:

O caso do Departamento de TI do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT)

Diana Leite Nunes dos Santos

MPDFT: Perfil Institucional

- O que é o Ministério Público?
 - Constituição Federal de 1988, art. 127:
“instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbendo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis”

MPDFT: Perfil Institucional

- MPDFT
 - 23 unidades (prédios)
 - 400 membros
- O Departamento de Tecnologia da Informação (DTI)
 - 78 analistas e técnicos (2012)
 - aproximadamente 2.500 usuários de TI



Ministério Público
do Distrito Federal
e Territórios

MPDFT: Perfil Institucional



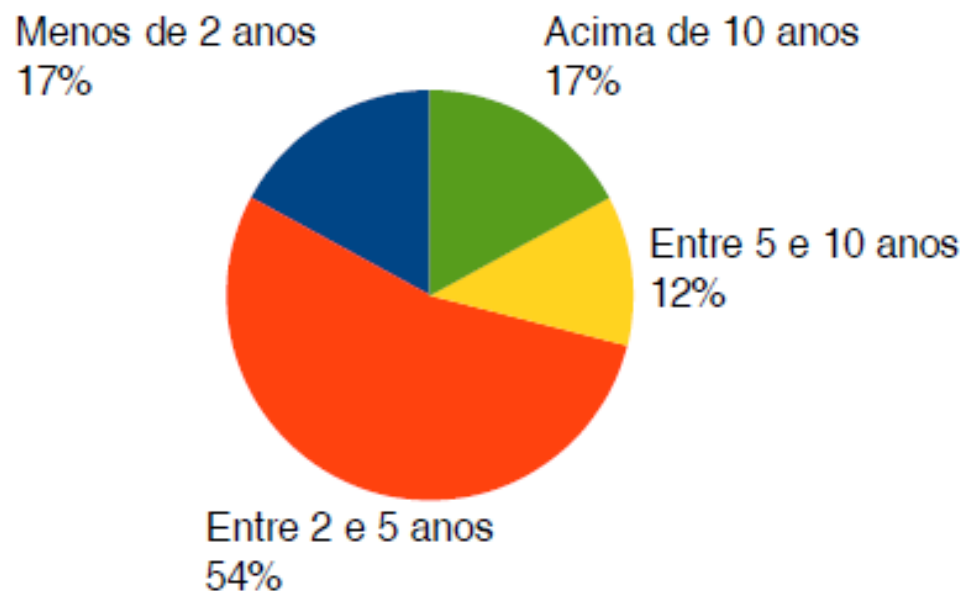
Contextualização

- TI Versus GC
- Organização como um todo X Departamento
- Maturidade X Planejamento
- Organização Pública X Privada

Contextualização

- Planejamento Estratégico de TI (PETI)

Figura 25 - Tempo de serviço na área de TI do MPDFT



Fonte: Elaboração própria

Contextualização

- Como criar um plano de GC?
- Qual o ponto de partida para o DTI?
(maturidade)
 - Instrumentos disponíveis?
 - Em inglês
 - Extensos
 - Sem foco na Administração Pública

Contextualização

- Modelo do Ipea
 - especificamente para a administração pública brasileira;
 - simplicidade e facilidade de aplicação; e sólida fundamentação na literatura de GC;
 - acompanhado por um método de elaboração do plano de GC; e alinhado a um modelo de GC;
 - disposição do Ipea em estabelecer parceria com o MPDFT
 - flexibilidade do Ipea em autorizar e apoiar a adaptação do instrumento para a área de TI

Resultados Esperados

- Avaliar o grau de maturidade do DTI em Gestão do Conhecimento
- Identificar lacunas de conhecimento e oportunidade de melhoria
- Propor um plano com ações/projetos de GC alinhados às necessidades do DTI

Avaliação do Grau de Maturidade

- Liderança em GC;
- Processo;
- Pessoas;
- Tecnologia;
- Processo de GC;
- Aprendizagem e inovação; e
- Resultados da GC.

Aplicação Piloto
Ajustes no Instrumento

Avaliação do Grau de Maturidade

Critério4

*

Critério 4.0: tecnologia

1 = As ações descritas são muito mal realizadas ou ainda não são realizadas.

2 = As ações descritas são mal realizadas.

3 = As ações descritas são realizadas de forma adequada.

4 = As ações descritas são bem realizadas.

5 = As ações descritas são muito bem realizadas.

	1	2	3	4	5
A alta administração implantou uma infraestrutura de TI (exemplos: internet, intranet e sítio na Rede Mundial de Computadores (web) e dotou a organização com a estrutura necessária para facilitar a efetiva GC.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A infraestrutura de TI está alinhada à estratégia de GC da organização.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Todas as pessoas da organização têm acesso a computador.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Avaliação do Grau de Maturidade

CRITÉRIO 4

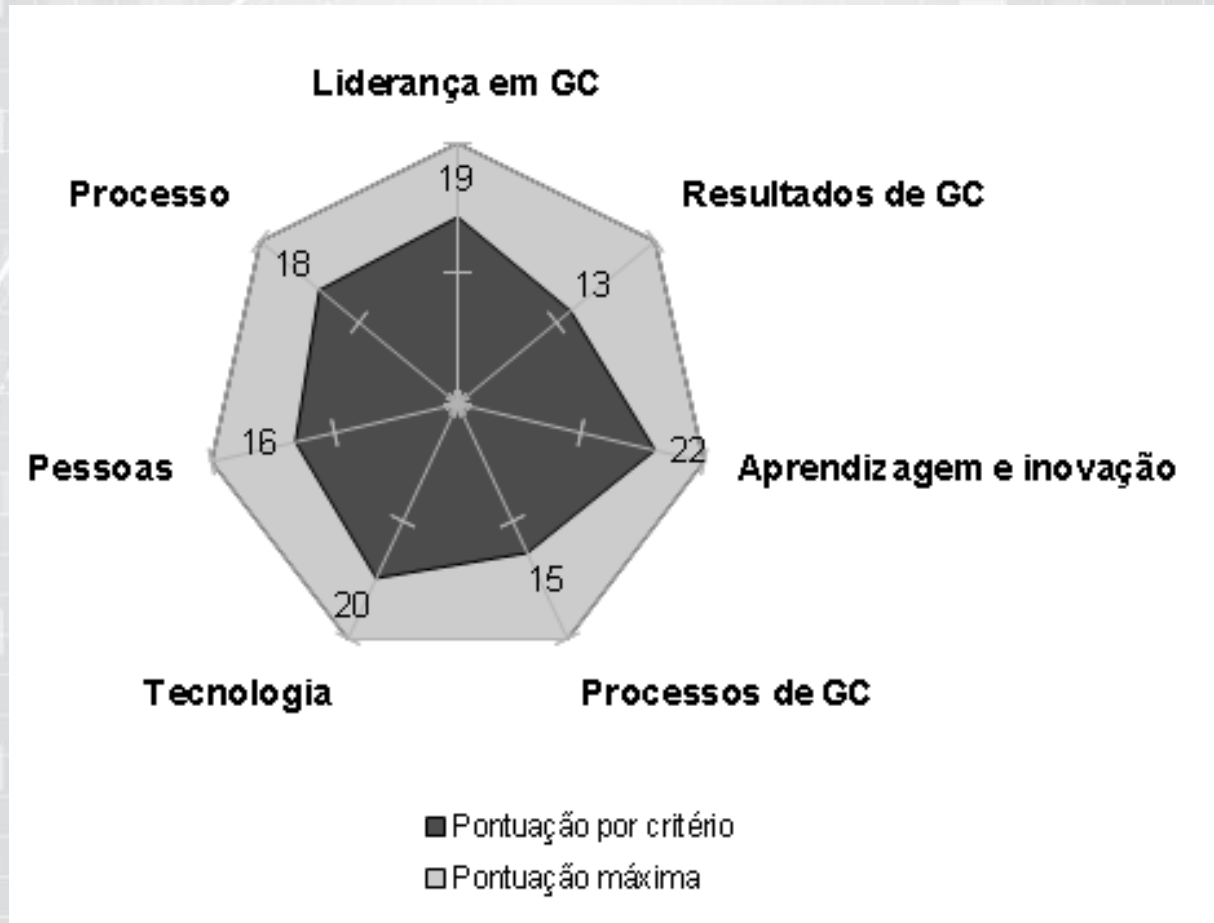
*

Critério 4.0: tecnologia

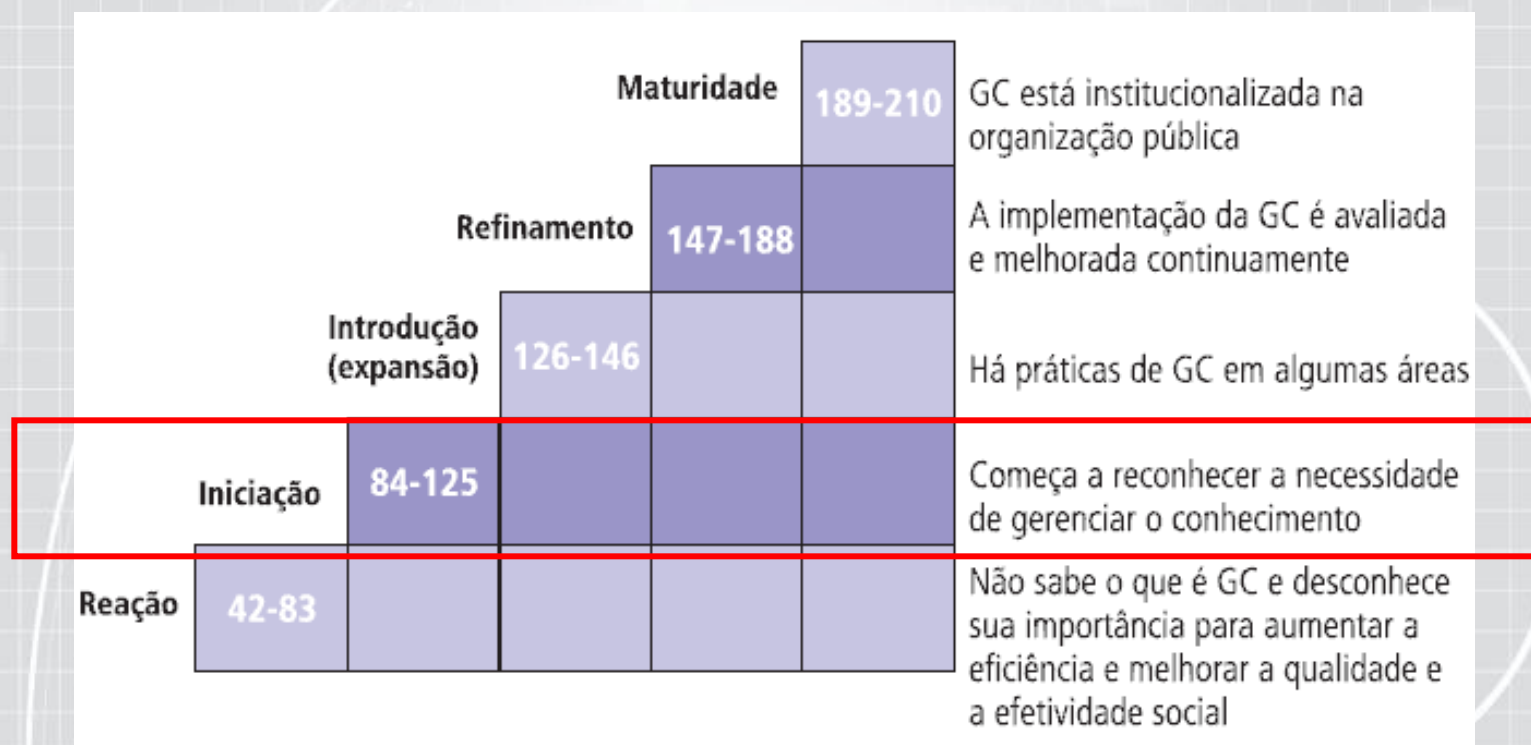
1. Discordo totalmente
2. Discordo
3. Não concordo nem discordo (isto é, não tenho opinião formada a respeito ou não sei responder)
4. Concordo
5. Concordo totalmente

	1	2	3	4	5
O Departamento de TI conta com a tecnologia e a infraestrutura de TI necessárias à efetiva implementação da GC. São exemplos de tecnologia e infraestrutura: *Portal (intranet); *Internet; *Sistemas de suporte às unidades de negócio; *Wiki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A infraestrutura de TI do Departamento de TI está alinhada à estratégia de GC da organização.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O portal da organização é usada como a principal fonte de comunicação no Departamento de TI e serve de apoio à transferência e ao compartilhamento da informação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Avaliação do Grau de Maturidade

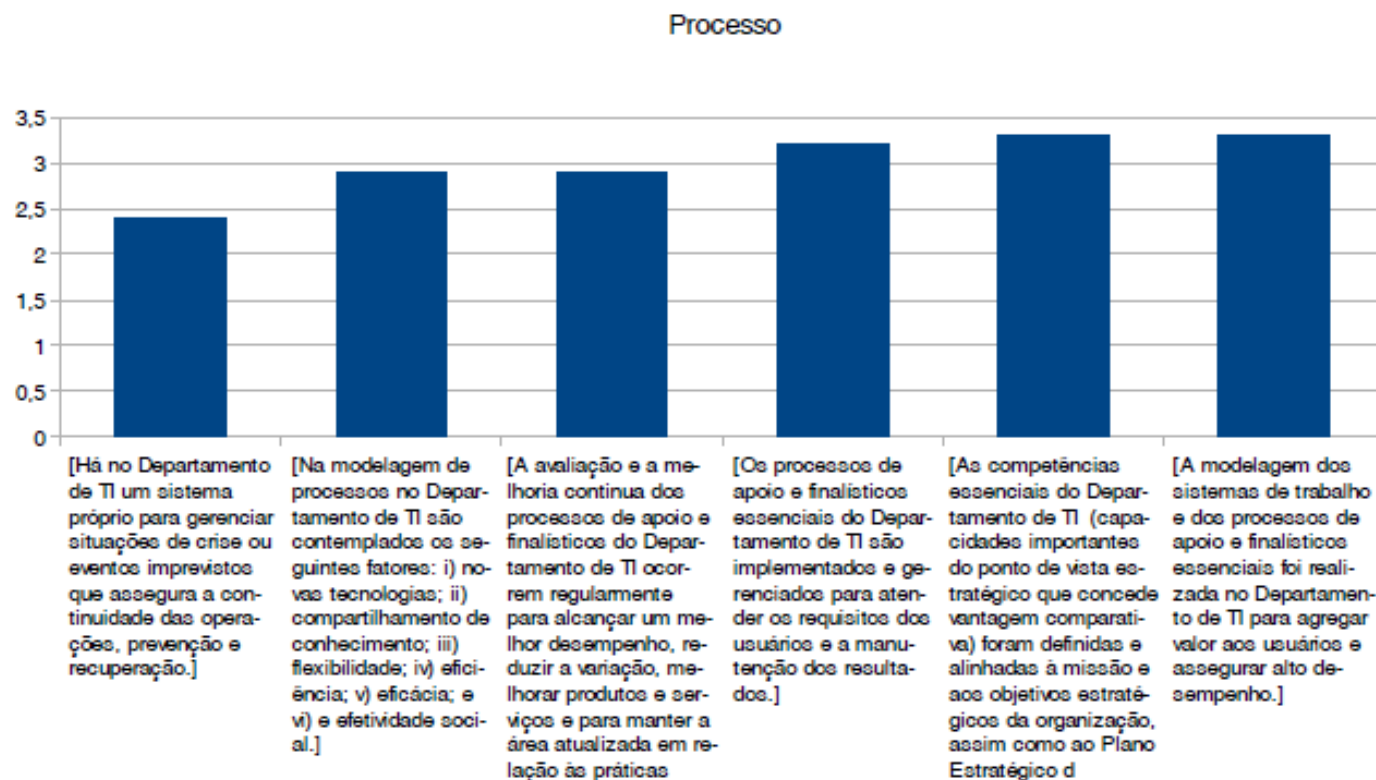


Avaliação do Grau de Maturidade



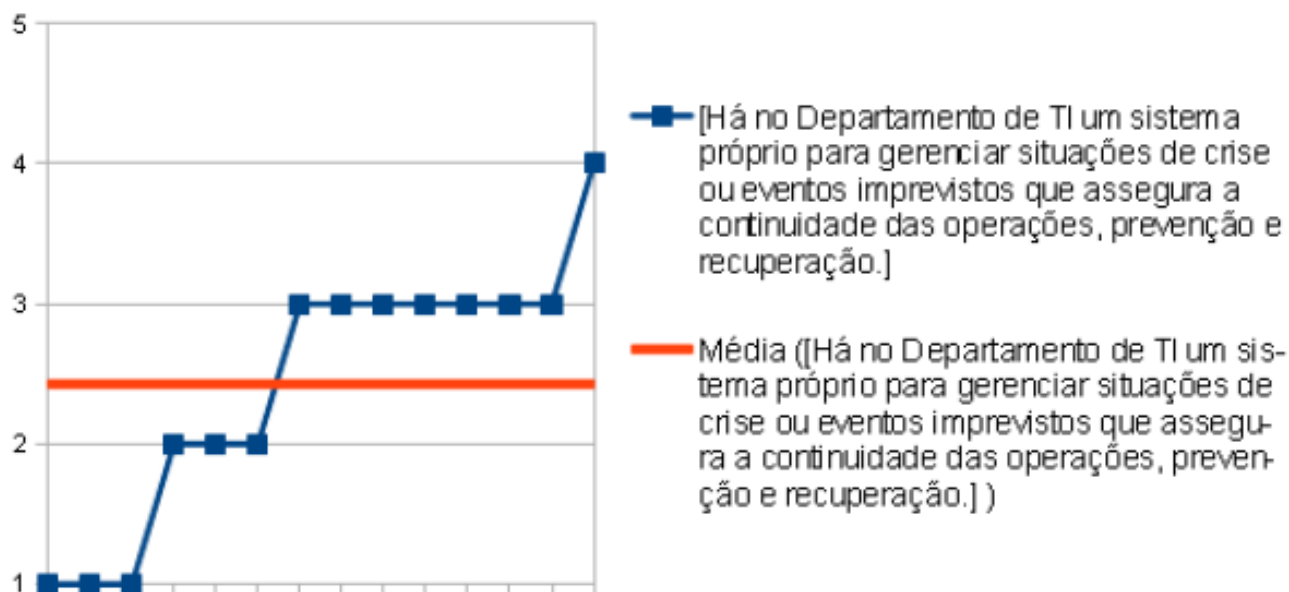
Avaliação do Grau de Maturidade

Figura 33 – MPDFT. Pontuação por Item no Critério “Processo”



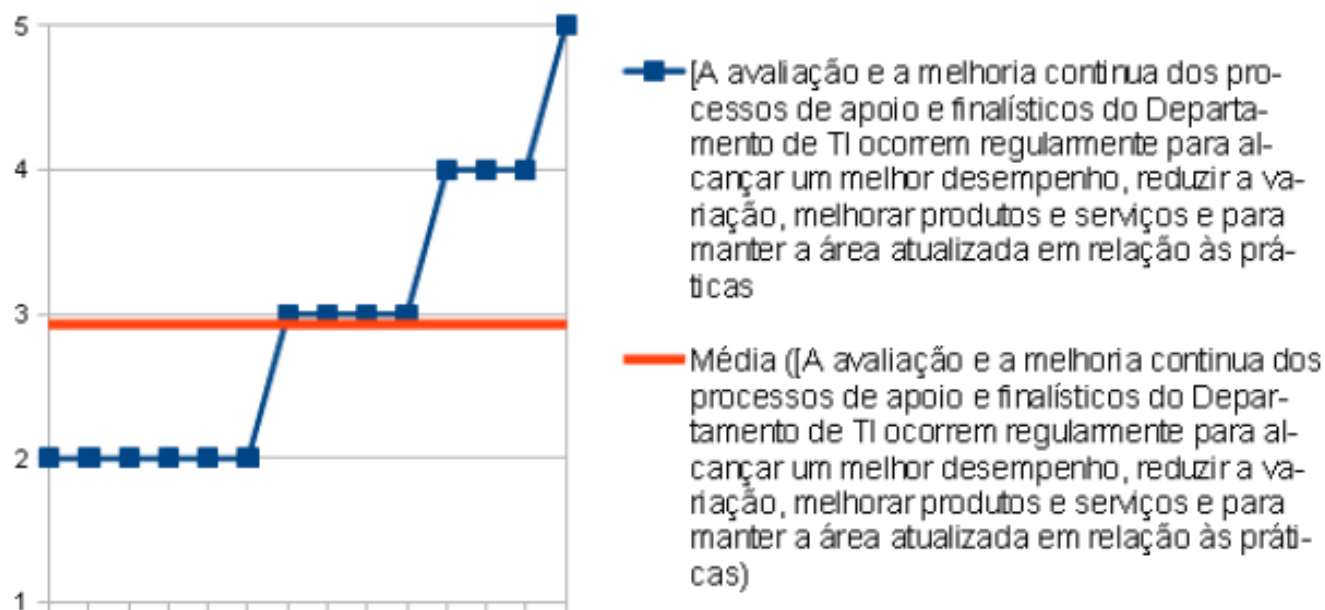
Avaliação do Grau de Maturidade

Figura 34 – MPDFT. Dispersão da Amostra para um Item do Critério “Processo”

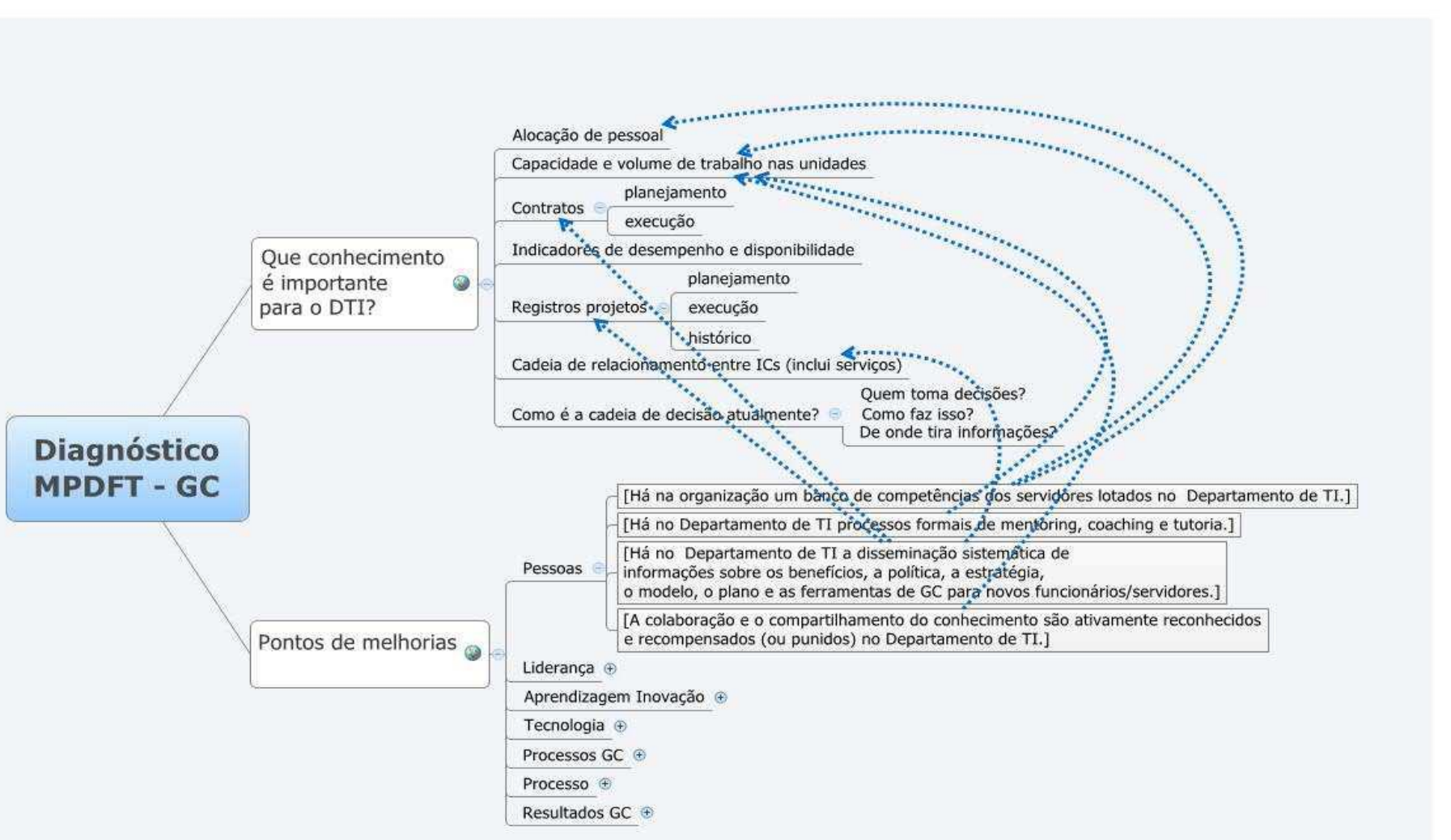


Avaliação do Grau de Maturidade

Figura 35 – MPDFT. Dispersão da Amostra para um Item do Critério “Processo”



Avaliação do Grau de Maturidade



Avaliação do Grau de Maturidade

Quadro 27 - MPDFT. Oportunidades de Melhoria por Critério

Critério	Oportunidade de Melhoria
LIDERANÇA	Falta a implementação no Departamento de TI de arranjos para formalizar as iniciativas de GC.
	Ausência de alocação de recursos para custear as iniciativas de GC no Departamento de TI
PROCESSOS	Ausência de reconhecimento, no Departamento de TI, de um sistema próprio para gerenciar situações de crise ou eventos imprevistos que assegura a continuidade das operações, prevenção e recuperação.
	Falta do reconhecimento de uma avaliação e a melhoria contínua dos processos de apoio e finalísticos do Departamento de TI e para alcançar um melhor desempenho, reduzir a variação, melhorar produtos e serviços e para manter a área atualizada em relação às práticas
	Percepção de que, na modelagem de processos no Departamento de TI, falta a observância aos seguintes fatores: i) novas tecnologias; ii) compartilhamento de conhecimento; iii) flexibilidade; iv) eficiência; v) eficácia; e vi) e efetividade social.]
PESSOAS	Não há na organização um banco de competências dos servidores lotados no DTI;
	Não há no DTI processos formais de mentoring, coaching e tutoria
	não há no DTI a disseminação sistemática de informações sobre os benefícios, a política, a estratégia, o modelo, o plano e as ferramentas para novos funcionários e servidores;
	A colaboração e o compartilhamento do conhecimento não são ativamente reconhecidos ou recompensados (ou exigidos) no DTI

Resumo do PGC

- criar comissão de GC do DTI/MDFPT composta pelo gabinete do DTI e pelos chefes das 3 áreas piloto
- criar e manter um Banco de Competências organizacionais;
- mapear processos das áreas piloto considerando os fatores: novas tecnologias, compartilhamento do conhecimento; flexibilidade; eficiência; eficácia; efetividade social;
- criar e manter um Banco de Competências individuais
- levantar possíveis mecanismos de incentivo e recompensa;
- formalizar o *mentoring*, *coaching* e tutoria no departamento;
- propor nova abordagem para atividades de capacitação baseada nos projetos de GC citados para incentivar aprendizagem e inovação.

O que deu certo?



- Ferramenta automatizada foi considerada um facilitador
 - permitiu uma celeridade na aplicação, compilação e análise dos dados, controle de quem já havia respondido o questionário
 - contribuiu com uma diretiva institucional na economia de impressão em papel
- Atuação do Ipea tanto ao capacitar a equipe do DTI/MPDFT em gestão do conhecimento
- Assessoramento na aplicação do instrumento;

Barreiras encontradas

- Aspectos internos
 - dificuldade em conciliar a agenda dos participantes para a realização das reuniões de trabalho;
 - impossibilidade de substituição dos participantes após o início do processo; e
 - desconhecimento dos participantes sobre como realizar avaliações de maturidade em GC

Lições Aprendidas

- Necessidade de adaptar o instrumento proposto por Batista para a área de TI;
- Importância da capacitação e apoio especializado (Ipea);
- a adaptação do instrumento (concebido para a organização como um todo) para uma área específica (departamento de TI) mostrou-se viável e satisfatória



Próximo Passo

- Detalhar e Executar o Plano de Gestão do Conhecimento (PGC).
 - necessário estabelecer indicadores para monitorar e avaliar a execução de atividades.
 - realizar ajustes durante a execução do plano e verificar a contribuição da gestão do conhecimento para o alcance dos objetivos estratégicos do DTI/MPDFT

Obrigada!

Avaliação do grau de maturidade em GC.

O caso do Departamento de TI do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT)

Diana Leite Nunes dos Santos
dianas@mpdft.mp.br