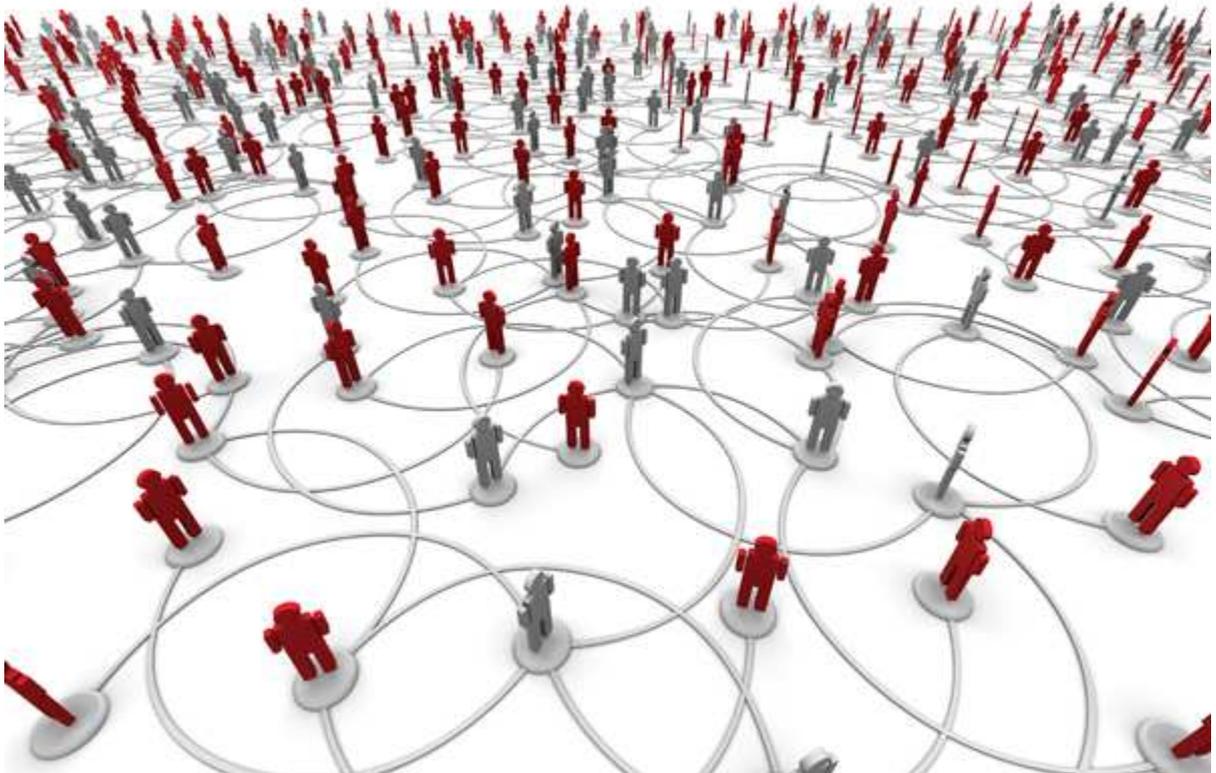


Gestão do conhecimento aliada à definição de processos

por Bruno Barrios em Bpmvision.com.br

A organização é um corpo composto por várias pessoas, isso praticamente todo mundo já sabe. Mas sendo a organização formada por vários indivíduos que possuem suas próprias experiências, suas crenças, seus medos e suas ideias, como é possível fazer todas essas pessoas funcionarem como um corpo só? Será realmente que é suficiente apenas os diretores da organização reunirem-se e definir toda a nova forma de trabalho que o BPM irá trazer durante e após a sua implantação? Será mesmo que somente os diretores e executivos são capazes de enxergar todas as macro e micro atividades que ocorrem no dia a dia da organização? Eu sinceramente acredito que não!



Uma das apresentações mais interessantes que já presenciei foi sobre como utilizar a gestão do conhecimento para ajudar na definição e alinhamento dos processos de negócio. E seu tema principal foi como difundir a informação da organização e levantar debates que agregassem valor frente à definição de processos de negócio.

A pergunta principal que consegui extrair foi:

Como ao invés de escolher um grupo de pessoas, utilizar a organização inteira para definir os processos?

E é isso que relatarei agora.

A estratégia que foi utilizada foi muito interessante, apresentarei aqui os 4 passos mais importantes:

1) Foi criado um grupo de responsáveis pela definição do processo. Este grupo sim era formado por diretores mais conhecedores do processo em alto nível, afinal alguém tem que ter a responsabilidade principal nesta tarefa. Era de sua responsabilidade definir o processo de uma forma macro, demonstrando os insumos e entregas de cada área, bem como cada área interagia com a outra (contratos entre as áreas).

2) Uma vez desenhado o processo principal, ele foi publicado e divulgado por toda a organização. Cada diretoria repassava o conhecimento sobre o processo aos seus subordinados.

3) Foi disponibilizado um sistema Wiki, onde todos podem colocar seus conhecimentos e debates assuntos, para que todos na organizações pudessem contribuir com o processo. Para cada tarefa do processo existe um fórum onde podem ser criados debates, apresentações de ideias, apresentações de melhorias, etc. Desta forma todos os debates eram feitos pelo sistema Wiki que foi implantado. Todo o conhecimento da organização foi crescendo lá e posteriormente utilizado na definição e alinhamento dos processos.

4) Como nada é perfeito, foi feito um trabalho intenso e constante para promover a utilização do Wiki no ambiente de trabalho. Para ajudar as pessoas a criar a nova cultura de realizar as discussões pelo Wiki, o grupo responsável sempre influenciava aos demais a debater tudo por lá, pois seria melhor para a organização.

O mais interessante disto tudo que achei foi a possibilidade das pessoas realmente participarem juntas da definição de algo que seria a nova forma de trabalho da organização. Antes mesmo de se saber quais seriam todos os temas discutidos. Não teve que haver um longo período antes de poder incluir as pessoas ao debate e participação.

Esse senso de importância que foi gerado e a inclusão das pessoas neste processo com certeza refletiu em um maior engajamento e maior colaboração, visto que cada um tem papel importante na organização como um todo.