



Documentar desenvolve Gestão do Conhecimento para condensar suas informações e aplicá-las em clientes

A Documentar é uma empresa prestadora de serviços e consultoria em gestão da informação e do conhecimento corporativos, há 22 anos no mercado nacional.

Registrar vivências, lições aprendidas, inovações, que poderiam auxiliar outras pessoas, evitando o retrabalho e otimizando ações atuais ou futuras, não fazia parte da rotina dos profissionais. Isso por não existir uma política de reaproveitamento do conhecimento adquirido, garantindo, principalmente, que o conhecimento gerado ao longo dos anos não se perdesse ou se concentrasse em uma minoria das pessoas.

De acordo com Elisângela Cristina Aganette, consultora técnica da Documentar, diante de uma equipe de consultores tão diferenciada; da quantidade de informações geradas e descentralizada; do fator geográfico e da agenda dos consultores, surgiu a necessidade de se fazer algo, para garantir o acesso e facilitar o compartilhamento de conhecimento e lições aprendidas.

“Optamos, então, por implantar a Gestão do Conhecimento internamente e uma nova linha de negócios ligada à Gestão do Conhecimento, tendo como objetivos solucionar questões internas e usar essa experiência para se definir metodologia de trabalho que viriam a fazer parte dos seus serviços. Com base neste cenário, foi criada a Unidade de Gestão de Conteúdo e Conhecimento - UGC.”

Elisângela explica que o primeiro objetivo dessa unidade foi fomentar a criação e disseminação do conhecimento produzido e de interesse para a Documentar, em prol do aumento contínuo da qualidade técnica e administrativa, e da geração de inovação, vantagem competitiva e diferenciação no mercado. “O segundo objetivo foi a criação da metodologia Documentar para implantação de projetos de Gestão do Conhecimento em futuros clientes.”

Essa nova unidade UGC desenvolveu projetos de Taxonomia Documentar; Glossário; Automação dos processos de inclusão e recuperação de informações e Implantação das Práticas de Conhecimento.

A abordagem da Documentar quanto ao processo de implantação da Gestão do Conhecimento focou-se na organização, aquisição, criação e no uso do conhecimento em várias formas, tratando o capital intelectual como um ativo gerenciável, envolvendo os recursos humanos, a organização e cultura da organização, a tecnologia de informação e os métodos e ferramentas que a suportam e a viabilizam .

Todo o esforço foi recompensado com muitos benefícios. Um deles, a utilização de uma base única que reuniu, o conteúdo relevante e atual para a Documentar, apoiada em políticas internas de comunicação (categorização de documentos), e

utilização de conteúdos já registrados e compartilhados em projetos da empresa, permitindo a automação do processo de registro e recuperação de informações.

“A gestão descentralizada de conteúdos (técnico, externo e interno), utilizando-se de editor baseado em estrutura XML , com interface customizada, disponibilizado em todas as estações de trabalho da Documentar foi outro benefício.

Referência

CENADEM. **Jornal Ged News**, ano 14, ed. 86. Disponível em:
<http://www.cenadem.com.br/jornal_ged_cases.php#documentar>. Acesso em 16 jun. 2008.