IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 30401:2018 – SISTEMAS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

1. Tema

Produção e Qualidade

2. Subtema

Gestão da Qualidade

3. Categoria de serviço

Acesso a serviço de terceiros

4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviço tecnológico

5. Modalidade

Presencial

6. Público alvo

ME e EPP

7. Setor indicado

Agronegócio, Comércio, Indústria e Serviços

8. Macrossegmento

-

9. Descrição

ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

Realizar reunião de abertura junto à empresa demandante para identificar os objetivos da empresa com a implementação da norma ISO 30401:2018 e, em especial, o status da cultura de gestão do conhecimento que a empresa apresenta. É importante verificar se a empresa já teve contato com outras normas ISO e/ou se já possui

outra(s) certificação(ões). Neste encontro, é importante que a prestadora de serviços explique as etapas pelas quais a empresa demandante passará ao longo da implementação e que seja definido um macroplano de ação com as definições de início e fim do trabalho e o alinhamento das respectivas entregas.

ENTREGA ETAPA 01: Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação (macro) com o cronograma de atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela empresa demandante.

ETAPA 02 | DIAGNÓSTICO E PLANO DE AÇÃO

Diagnóstico da empresa com relação aos requisitos da ISO 30401:2018:

- Verificar a existência de uma análise de contexto da organização que considere a gestão do conhecimento, bem como um levantamento das necessidades e expectativas das partes interessadas;
- Buscar o escopo/abrangência das atividades que contemplam a gestão do conhecimento;
- Conhecer os principais processos que serão tratados no sistema de gestão do conhecimento;
- Verificar possíveis técnicas/métodos para levantamento de necessidades, aquisição, manutenção, transmissão e transferência de conhecimento, com o apoio dos ativadores do conhecimento;
- Conhecer a cultura de gestão do conhecimento e quais ações podem ser conduzidas para o fortalecimento da cultura;
- Verificar o comprometimento e a liderança que a direção pretende impor ao sistema de gestão do conhecimento – SGC;
- Verificar a existência de uma política de gestão, onde a gestão do conhecimento possa ser inserida, bem como os objetivos e planos de ação ligados à Política;
- Checar se há análise de riscos e oportunidades para os processos que envolvem a gestão do conhecimento (SGC);
- Checar métodos de gestão do conhecimento para pessoas, infraestrutura, ambiente de operações, envolvendo conscientização e comunicação;
- Verificar métodos de controle das informações documentadas;
- Conhecer os atuais métodos de monitoramento de indicadores, auditoria interna e análise crítica da direção, caso haja, ligados ao SGC.
- Verificar que ferramentas de melhoria contínua a empresa utiliza e a maneira como trata as não conformidades ligadas ao SGC que venham a ocorrer.

ENTREGA ETAPA 02: Relatório do diagnóstico, com plano de ação detalhado (passo a passo) e cronograma de desenvolvimento das ações.

ETAPA 03 | IMPLEMENTAÇÃO DOS REQUISITOS DA ISO 30401:2018

Com base no diagnóstico efetuado na etapa anterior, deve-se organizar as informações e orientar a empresa para estabelecer práticas e comportamentos que atendam aos requisitos da norma em questão, com foco na melhoria contínua e no

aprendizado evolutivo da empresa e da sua equipe de trabalho, conduzindo em especial, as seguintes atividades, em conjunto com o coordenador interno:

- Definir documentos obrigatórios exigidos pela norma e a estratégia para elaborá-los, apoiando a construção dos mesmos sempre que necessário e oferecendo exemplos de aplicações ou metodologias para tal;
- Orientar pessoas da empresa nas condutas para a formação da cultura da gestão do conhecimento;
- Estabelecer o conjunto de ferramentas de gestão do conhecimento que será utilizado ao longo da implantação para o cumprimento do requisito 4.4;
- Criar sistemática de manutenção das evidências requisitadas pela norma e orientar coordenador interno na elaboração;
- Em conjunto com a empresa demandante, definir os requisitos considerados críticos para o contexto e trata-los com cuidado especial, desde o início da implementação, visando evitar dificuldades no cumprimento do cronograma;
- Tomar ações para a estruturação de capacitações e outros eventos ligados à transmissão do conhecimento, previamente mapeados nos processos internos;
- Desenvolver indicadores para o SGC e outros meios de monitoramento conforme definidos pela norma;
- Estabelecer critérios para o tratamento de não conformidades e para assegurar melhoria contínua aos processos do SGC.

ENTREGA ETAPA 03:

- Relatório técnico final, contendo bases e premissas utilizadas, tarefas executadas, resultados obtidos (com registros fotográficos quando aplicável), recomendações, conclusões e resultados que o trabalho gerou à empresa demandante.
- Declaração, assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento das entregas realizadas pela prestadora de serviços e que esta prestadora explicou à empresa demandante o conteúdo das entregas efetivadas.

10. Benefícios e resultados esperados

- Empresa adequada à norma ISO 30401:2018, apta a receber auditoria externa por organismo credenciado;
- Conhecimento sendo gerido de forma que ele permaneça na organização, mesmo com as mudanças em processos, pessoas e infraestrutura;
- Estabelecimento de uma cultura de gestão do conhecimento, onde a empresa demandante mantenha práticas e comportamentos em prol do tema;
- Competitividade para enfrentar mercados que exigem um time que mantenha as qualificações e conhecimentos ao longo do tempo;
- Ao longo do tempo, a empresa demandante terá um sistema de gestão, trabalhando em seu favor, para identificar e gerir conhecimentos necessários aos vários desafios que o mercado impõe e que ela própria (empresa) entende que deva enfrentar.

11. Estrutura e materiais necessários

-

12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas da prestadora de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pela prestadora de serviço;
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços à prestadora de serviço para o desenvolvimento do trabalho.
5. Acompanhar a prestadora de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho.
6. Avaliar o serviço prestado.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas.
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa.
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do trabalho, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a empresa demandante.
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico com experiência comprovada de, pelo menos, 3 anos, na implementação de sistemas de gestão, e com conhecimento e vivência anual nos métodos e técnicas de gestão do conhecimento.

15. Pré-diagnóstico

Faz-se necessário o levantamento de informações prévias quando do recebimento da demanda, quais sejam:

a. Qual o porte da empresa e o nível de conhecimento dela sobre os requisitos da norma ISO 30401:2018?
b. A empresa já passou por consultorias para esta ou outras necessidades?
c. Há um coordenador interno para liderar e atuar em parceria com a consultoria na implementação dos requisitos? Quantas horas diárias esta pessoa disponibilizará a este trabalho?
d. A empresa já conta com algumas práticas de gestão do conhecimento atualmente? Quais?
e. Qual o motivo que a empresa pretende implementar os requisitos da ISO 30401:2018?

16. Observações

1. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte do serviço ou a integralidade dele, quando aplicável, acontecerá de forma remota. Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico;
2. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento;
3. Os valores dos honorários apresentados pela prestadora de serviço devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
4. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo da empresa demandante e devem ser previamente autorizadas por ela durante a validação da proposta de trabalho;
5. É de responsabilidade da prestadora de serviço todo o trabalho, da concepção à aprovação da empresa demandante;
6. A prestadora de serviço não pode ser responsabilizada por erros de terceiros contratados pela empresa demandante.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	16/06/2020	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/06/Implementação-da-ISO-30401-2018-Sistemas-de-Gestão-do-Conhecimento-GS13068-1.pdf	Eder Max de Oliveira Eduardo Cardoso Garrido