

Gerenciamento do conhecimento

- O objetivo do **Gerenciamento do Conhecimento** é garantir que informações corretas sejam disponibilizadas ao longo de todo o ciclo de vida do serviço, permitindo que pessoas competentes possam tomar decisões informadas.

Gerenciamento do conhecimento



Visão Geral

Objetivos

Eficiência e qualidade do serviço entregue

Compreensão clara e comum do valor

Informações adequadas

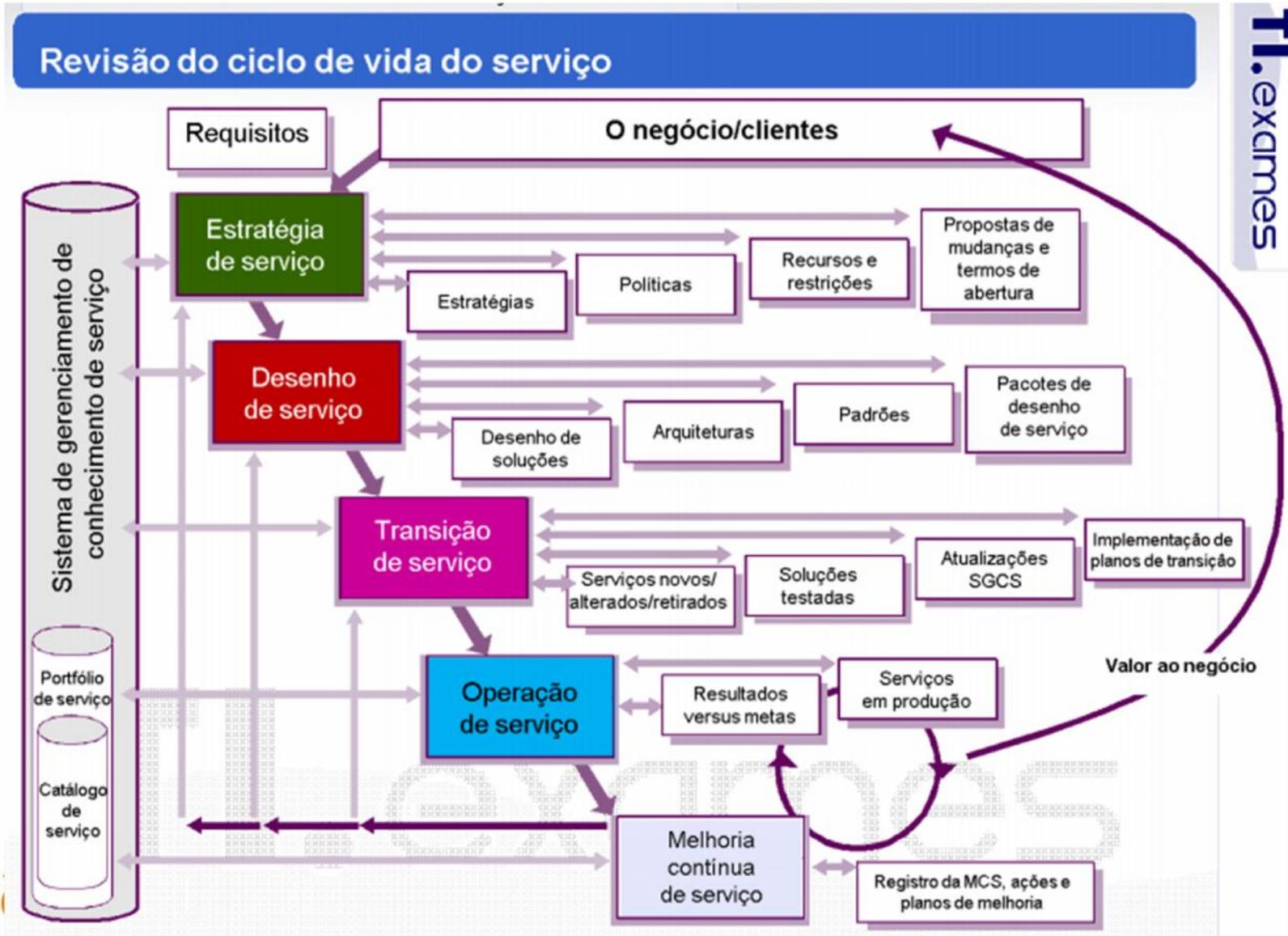
Benefícios

Parar de reinventar a
roda

A utilização mais
eficiente dos recursos

A organização melhora
continuamente

Gerenciamento do conhecimento



Gerenciamento do conhecimento

- Os outros **objetivos** do Gerenciamento do Conhecimento são:
 - Permitir que o prestador de serviço torne-se mais eficiente e melhore a qualidade do serviço entregue, aumentando a satisfação e reduzindo o custo do serviço.
 - Certificar que os funcionários têm uma compreensão clara e comum do valor que oferecem seus serviços aos clientes e as formas em que os benefícios são percebidos a partir da utilização desses serviços.

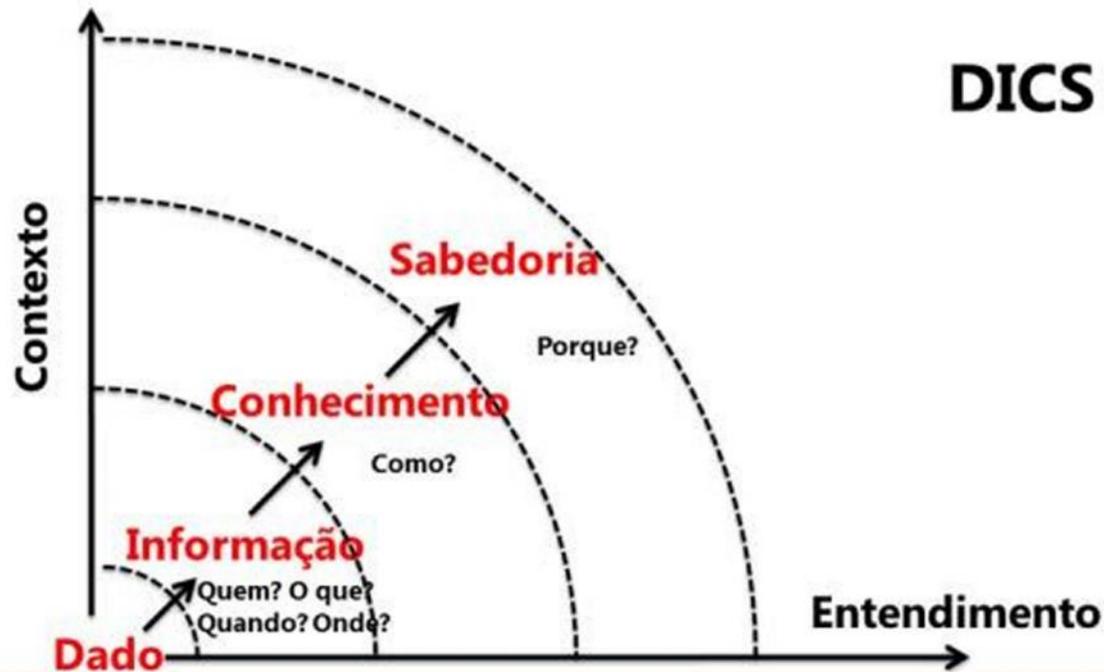
Gerenciamento do conhecimento

- Outro objetivo deste processo consiste em assegurar que, em certo momento e local, o prestador de serviços terá informações adequadas sobre:
 - Quem utiliza os seus serviços
 - O estado atual do consumo
 - Limitações de prestação de serviço

Gerenciamento do conhecimento



Dado-Informação-Conhecimento-Sabedoria



Módulo 6 - Processos da Fase Transição de Serviço



Gerenciamento do conhecimento

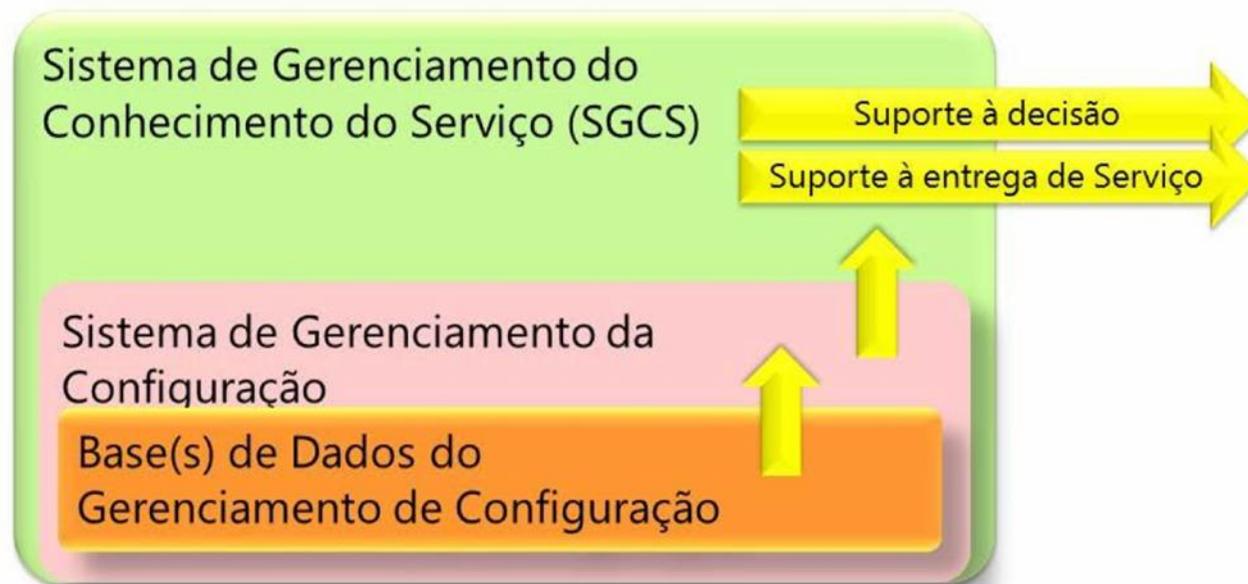
- **Dado** é um conjunto de fatos discretos sobre eventos
- **Informação** surge ao se contextualizar o dado, possuindo algum significado e já permitindo tirar conclusões: Quem? O que? Quando? Onde?
- **Conhecimento** é composto de experiências tácitas, ideias, insights, valores e julgamentos de indivíduos. Transforma a informação em algo que possa ser usado.
- **Sabedoria** é a habilidade de julgar e tomar decisões corretamente. Ex: novas diretrizes estabelecidas a partir do conhecimento obtido.

Gerenciamento do conhecimento



Sistema de Gerenciamento do Conhecimento do Serviço (SGCS)

SGCS (Sistema de Gerenciamento do Conhecimento do Serviço) ou *SKMS* (*Service Knowledge Management System*) é um conjunto completo de repositórios integrados que são utilizados para gerenciar as informações e os conhecimentos.



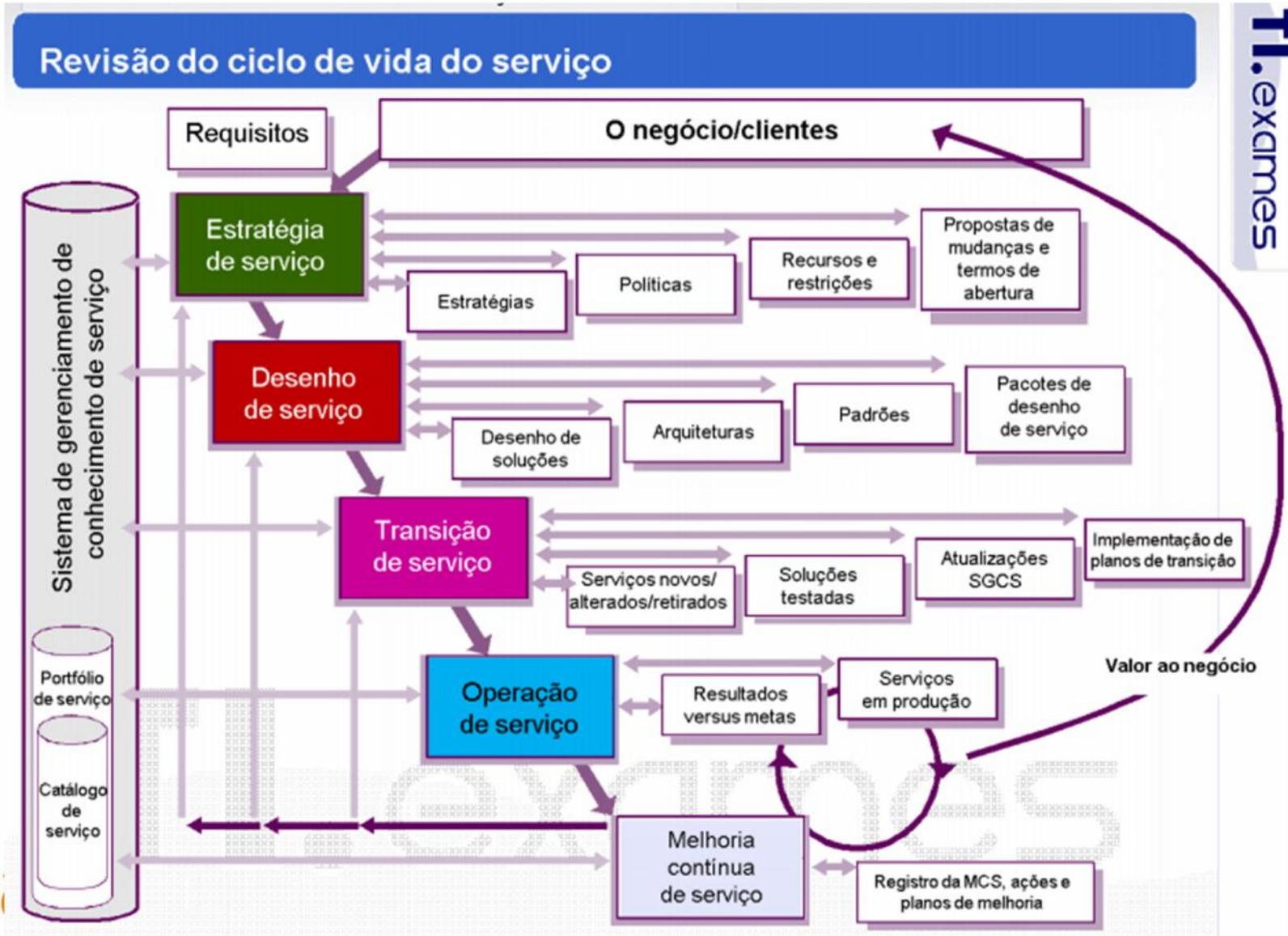
Módulo 6 - Processos da Fase Transição de Serviço



Gerenciamento do conhecimento

- Os **benefícios** esperados com a implantação deste processo:
 - Parar de reinventar a roda continuamente
 - A utilização mais eficiente dos recursos (incluindo pessoas)
 - Permite que a organização melhore continuamente, desenvolva e amadureça.
 - Atingir a sabedoria.

Gerenciamento do conhecimento



Bibliografia

- Cobit
<https://drive.google.com/file/d/0B8lAa4kEAGB9TkVrbWZUR3BRY1E/edit?usp=sharing>
- MPS.BR Serviço: <http://www.softex.br/mpsbr/guias/>