Questionário ‘Instrumento para Avaliação da Gestão do Conhecimento na Administração Pública’ (BATISTA, 2016)

Escala 1 (a ser utilizada nos itens de 1 a 36 dos critérios de 1 a 6 e nos itens 37 e 38 do critério 7):

|  |  |
| --- | --- |
| **Situação atual** | **Escala de pontuação** |
| As ações descritas são muito mal realizadas ou ainda não são realizadas | 1 |
| As ações descritas são mal realizadas | 2 |
| As ações descritas são realizadas de forma adequada | 3 |
| As ações descritas são bem realizadas | 4 |
| As ações descritas são muito bem realizadas | 5 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Critério 1.0: Liderança em Gestão do Conhecimento - GC** | **Pontuação** |
|  | A organização compartilha o conhecimento, a visão e a estratégia de GC fortemente alinhados com visão, missão e objetivos estratégicos da organização. |  |
|  | Arranjos organizacionais foram implantados para formalizar as iniciativas de GC (exemplos: uma unidade central de coordenação da gestão da informação/conhecimento; gestor chefe de gestão da informação/conhecimento; equipes de melhoria da qualidade; COPs; e redes de conhecimento). |  |
|  | Recursos financeiros são alocados nas iniciativas de GC. |  |
|  | A organização tem uma política de proteção da informação e do conhecimento (exemplos: proteção da propriedade intelectual, segurança da informação e do conhecimento e política de acesso, integridade, autenticidade e sigilo das informações). |  |
|  | A alta administração e as chefias intermediárias servem de modelo ao colocar em prática os valores de compartilhamento do conhecimento e de trabalho colaborativo. Elas passam mais tempo disseminando informação para suas equipes e facilitando o fluxo horizontal de informação entre suas equipes e equipes de outros departamentos/divisões/unidades. |  |
|  | A alta administração e as chefias intermediárias promovem, reconhecem e recompensam a melhoria do desempenho, o aprendizado individual e organizacional, o compartilhamento de conhecimento e a criação do conhecimento e inovação. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Critério 2.0: Processo** | **Pontuação** |
|  | A organização define suas competências essenciais (capacidades importantes do ponto de vista estratégico que concede à organização vantagem comparativa) e as alinha à sua missão e aos objetivos da organização. |  |
|  | A organização modela seus sistemas de trabalho e processos de apoio e finalísticos chave para agregar (“ao invés de criar”) valor ao cidadão-usuário e alcançar alto desempenho institucional. |  |
|  | Na modelagem de processos são contemplados os seguintes fatores: novas tecnologias, compartilhamento de conhecimento na organização, flexibilidade, eficiência, eficácia e efetividade social. |  |
|  | A organização tem um sistema próprio para gerenciar situações de crise ou eventos imprevistos que assegura a continuidade das operações, prevenção e recuperação. |  |
|  | A organização implementa e gerencia os processos de apoio e finalísticos chave para assegurar o atendimento dos requisitos do cidadão-usuário e a manutenção dos resultados da organização. |  |
|  | A organização avalia e melhora continuamente seus processos de apoio e finalísticos para alcançar um melhor desempenho, reduzir a variação, melhorar produtos e serviços públicos e para manter-se atualizada com as práticas de excelência em gestão. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Critério 3.0: Pessoas** | **Pontuação** |
|  | Os programas de educação e capacitação, assim como os de desenvolvimento de carreiras, ampliam o conhecimento, as habilidades e as capacidades do servidor público, servem de apoio para o alcance dos objetivos da organização e contribuem para o alto desempenho institucional. |  |
|  | A organização dissemina de maneira sistemática informações sobre os benefícios, a política, a estratégia, o modelo, o plano e as ferramentas de GC para novos funcionários/servidores da organização. |  |
|  | A organização tem processos formais de *mentoring, coaching* e tutoria. |  |
|  | A organização conta com banco de competências dos seus servidores públicos. |  |
|  | A colaboração e o compartilhamento do conhecimento são ativamente reconhecidos e recompensados/corrigidos. |  |
|  | A organização do trabalho contempla a formação de pequenas equipes/grupos (exemplos: grupos de trabalho, comissões, círculos de qualidade, equipes de melhoria de processos de trabalho, equipes interfuncionais, equipes interdepartamentais, COPs) e a estrutura por processos para enfrentar as preocupações e os problemas no local de trabalho. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Critério 4.0: Tecnologia** | **Pontuação** |
|  | 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. |  |
|  | A infraestrutura de TI está alinhada à estratégia de GC da organização. |  |
|  | Todas as pessoas da organização têm acesso a computador. |  |
|  | Todas as pessoas têm acesso à internet/intranet e a um endereço de e-mail. |  |
|  | As informações disponíveis no sítio da web/intranet são atualizadas regularmente. |  |
|  | A intranet (ou uma rede similar) é usada como a principal fonte de comunicação em toda a organização como apoio à transferência de conhecimento e ao compartilhamento de informação. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Critério 5.0: Processos de conhecimento** | **Pontuação** |
|  | A organização tem processos sistemáticos de identificação, criação, armazenamento, compartilhamento e utilização do conhecimento. |  |
|  | A organização conta com um mapa de conhecimento e distribui os ativos ou recursos de conhecimento por toda a organização. |  |
|  | O conhecimento adquirido após a execução de tarefas e a conclusão de projetos é registrado e compartilhado. |  |
|  | O conhecimento essencial de servidores públicos que estão saindo da organização é retido. |  |
|  | A organização compartilha as melhores práticas e lições aprendidas por toda a organização para que não haja um constante “reinventar da roda” e retrabalho. |  |
|  | As atividades de benchmarking são realizadas dentro e fora da organização, os resultados são usados para melhorar o desempenho organizacional e criar novo conhecimento. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Critério 6.0: Aprendizagem e inovação** | **Pontuação** |
|  | A organização articula e reforça continuamente como valores a aprendizagem e a inovação. |  |
|  | A organização considera a atitude de assumir riscos ou o fato de cometer erros como oportunidades de aprendizagem desde que isso não ocorra repetidamente. |  |
|  | Equipes interfuncionais são formadas para resolver problemas ou lidar com situações preocupantes que ocorrem em diferentes unidades gerenciais da organização. |  |
|  | As pessoas sentem que recebem autonomia dos seus superiores hierárquicos e que suas ideias e contribuições são geralmente valorizadas pela organização. |  |
|  | As chefias intermediárias estão dispostas a usar novas ferramentas e métodos. |  |
|  | As pessoas são incentivadas a trabalhar junto com outros e a compartilhar informação. |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Critério 7.0: Resultados da GC** | **Pontuação** |
|  | A organização tem um histórico de sucesso na implementação da GC e de outras iniciativas de mudança que pode ser comprovado com resultados de indicadores de desempenho. |  |
|  | São utilizados indicadores para avaliar o impacto das contribuições e das iniciativas de GC nos resultados da organização. |  |

Escala 2 (a ser utilizada nos itens de 39 a 42 do critério 7: resultados):

|  |  |
| --- | --- |
| **Situação atual** | **Escala de pontuação** |
| A organização não melhorou ou ainda não é possível comprovar melhorias por ausência de indicadores | 1 |
| Houve melhoria nos resultados de alguns indicadores utilizados | 2 |
| Houve melhoria nos resultados da maioria dos indicadores utilizados | 3 |
| Houve melhoria em quase todos os indicadores utilizados | 4 |
| Houve melhoria em todos os indicadores utilizados | 5 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Critério 7.0: Resultados da GC** | **Pontuação** |
|  | A organização melhorou – graças às contribuições e às iniciativas da GC – os resultados relativos aos indicadores de qualidade dos produtos e serviços. |  |
|  | A organização melhorou – graças às contribuições e às iniciativas de GC – os resultados relativos aos indicadores de eficiência. |  |
|  | A organização melhorou – graças às contribuições e às iniciativas de GC – os resultados relativos aos indicadores de efetividade social. |  |
|  | A organização melhorou – graças às contribuições e às iniciativas de GC – os resultados dos indicadores de legalidade, impessoalidade, publicidade, moralidade e desenvolvimento. |  |