

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS**  
**CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**



**GESTÃO DO CONHECIMENTO APLICADA NO SEBRAE/MA**  
(Unidade Regional de São Luís)

**Karla Mayane Souza Soares**  
**Orientador: Prof. Msc. Ricardo Carreira**

# OBJETIVOS

- **Geral**

- Analisar as praticas de Gestão de Conhecimento no SEBRAE/MA

- **Específicos**

- Identificar as praticas de Gestão do Conhecimento no Sebrae/MA;
- Conhecer a aplicabilidade da Gestão do Conhecimento no Sebrae/MA;
- Descrever as iniciativas de Gestão do Conhecimento no Sebrae/MA.

# METODOLOGIA

1. Estudo de caso
2. Natureza da pesquisa: documental e bibliográfica
3. Enfoque: Exploratório
4. instrumento de pesquisa: Questionário



# **GESTÃO DO CONHECIMENTO**

**Serviço de Apoio às Micro e Pequenas  
Empresas**

**(Sebrae/MA )**

**Unidade Regional de São Luís**



# AS 7 DIMENSÕES DO CONHECIMENTO

## D1 - Estratégia & Alta administração

- Definição e foco nas competências estratégicas
- Estabelecimento de metas desafiadoras

## D2 - Sistemas de Informação & Comunicação

- Canais de Comunicação
- Segurança de Informação
- compartilhamento de Informação
- Transparência

# AS 7 DIMENSÕES DO CONHECIMENTO

## D3 - Cultural Organizacional

- Valores Organizacionais
- Colaboração
- Inovação
- Valorização do colaborador

## D4 - Organização e processo de trabalho

- Trabalho em equipe
- Flexibilidade organizacional
- Documentação de processos

# AS 7 DIMENSÕES DO CONHECIMENTO

## D5 - Políticas e práticas para Administração de RH

- Planos de carreira
- Planos de reconhecimento
- Práticas de Recrutamento
- Estratégias de treinamento

## D6 - Mensuração do Resultado

- Métodos de medir resultados
- Divulgação dos resultados

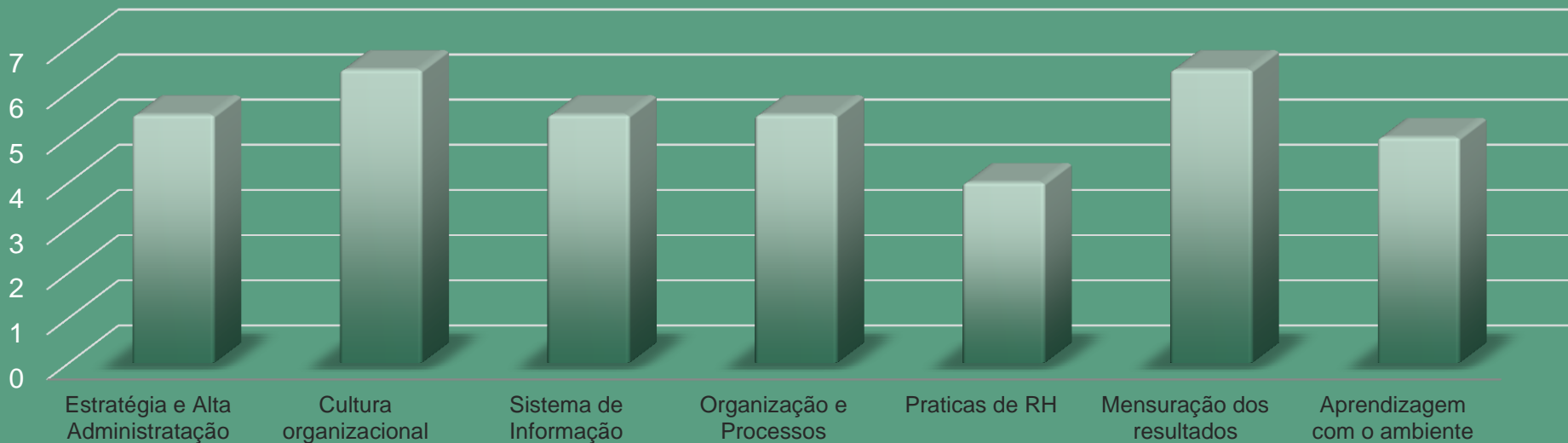
# AS 7 DIMENSÕES DO CONHECIMENTO

## D7 - Aprendizado com o Ambiente

- Aprendizado com clientes
- Relacionamento com fornecedores e parceiros



# Médias entre as dimensões



# Dimensão 4

**Bibliotecas UC Sebrae**

**BIS** Biblioteca Interativa SEBRAE

**ebrary**

**BIBLIOTECA VIRTUAL 3.0** UNIVERSITARIA

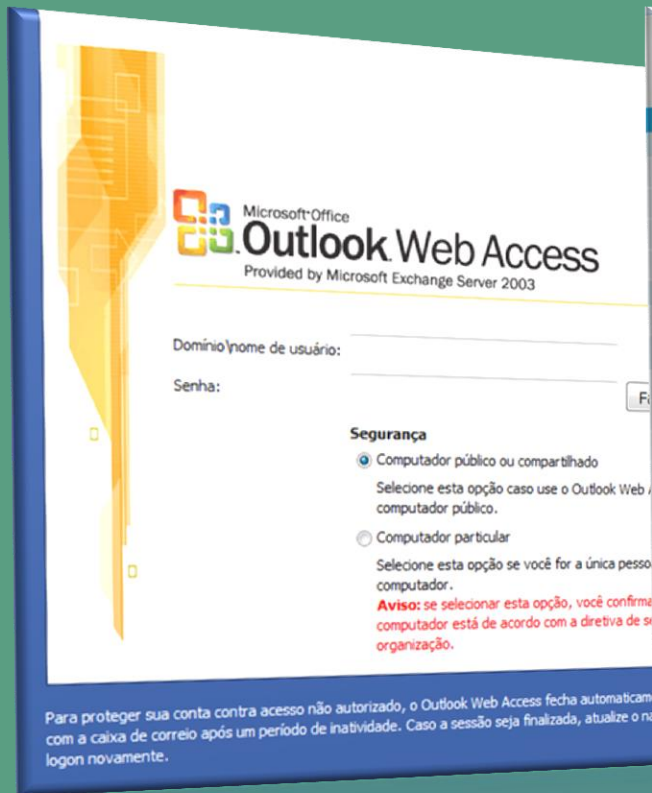
**ProQuest**

**PORTAL SABER**

**Conhecimento à sua disposição**  
Centenas de publicações, artigos, teses, revistas, jornais e e-books para você consultar gratuitamente

A banner with a blue background and white text. It features several logos for digital library services: BIS (Biblioteca Interativa SEBRAE), ebrary, BIBLIOTECA VIRTUAL 3.0 UNIVERSITARIA, ProQuest, and PORTAL SABER. Below the logos, there is a headline and a sub-headline. At the bottom, there is a decorative row of colored dots (green and blue).

# Dimensão 5



Microsoft Office  
**Outlook Web Access**  
Provided by Microsoft Exchange Server 2003

Domínio/nome de usuário: \_\_\_\_\_  
Senha: \_\_\_\_\_

**Segurança**

- Computador público ou compartilhado  
Selecione esta opção caso use o Outlook Web Access em um computador público.
- Computador particular  
Selecione esta opção se você for a única pessoa que usa este computador.  
**Aviso:** se selecionar esta opção, você confirma que este computador está de acordo com a diretiva de segurança da organização.

Para proteger sua conta contra acesso não autorizado, o Outlook Web Access fecha automaticamente a caixa de correio após um período de inatividade. Caso a sessão seja finalizada, atualize o navegador e logon novamente.



**intranet**  
SEBRAE MARANHÃO

**Me Formalize! e agora? MEI**  
acesse o folder

**GESTÃO ESTRATÉGICA PPA 2014 / 2017**

**O QUE ACONTECE NAS UNIDADES SEBRAE**

- UR Caxias : Núcleo de Atendimento Empresarial do Sebrae é Inaugurado em Timon
- UR Açailândia : Aumento na produção de leite é registrado na região de Açailândia
- UR Imperatriz : Sebrae orienta concorrentes ao Prêmio Prefeito Empreendedor na regional de Imperatriz
- UR Açailândia : Empresários de Açailândia participam de curso de gestão de visual de lojas
- UR Imperatriz : Sebrae Maranhão participa da Feira Nacional de Logística
- UR Bacabal : Sebrae promove palestra motivacional para artesãos de Bacabal

**AGENDA SEBRAE**  
dezenbro 2013

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

**VIDEOS**



# Dimensão 6

## PLACAR DAS METAS MOBILIZADORAS

Última atualização em 31 de outubro

Meta 1  
1.614.851



1.714.361

Ampliar o número de empresas atendidas

Meta 2  
113.000



128.013

Ampliar o número de empresas atendidas com soluções específicas de inovação

Meta 3  
694.050



850.357

Ampliar o número de Microempreendedores Individuais atendidos

Meta 4  
804.368



726.426

Ampliar o número de microempresas

Meta 5  
121.000



137.579

Ampliar o número de empresas de pequeno porte atendidas

Meta 6  
1.056



1.486

Ampliar o número de municípios com a Lei Geral implementada



# PRATICAS DE GC

PROGRAMA  
QUALIDADE  
na **GESTÃO**

Projeto Alinhamento do  
**SEBRAE** aos Critérios do  
Modelo de Excelência da Gestão

## Recordar é aprender

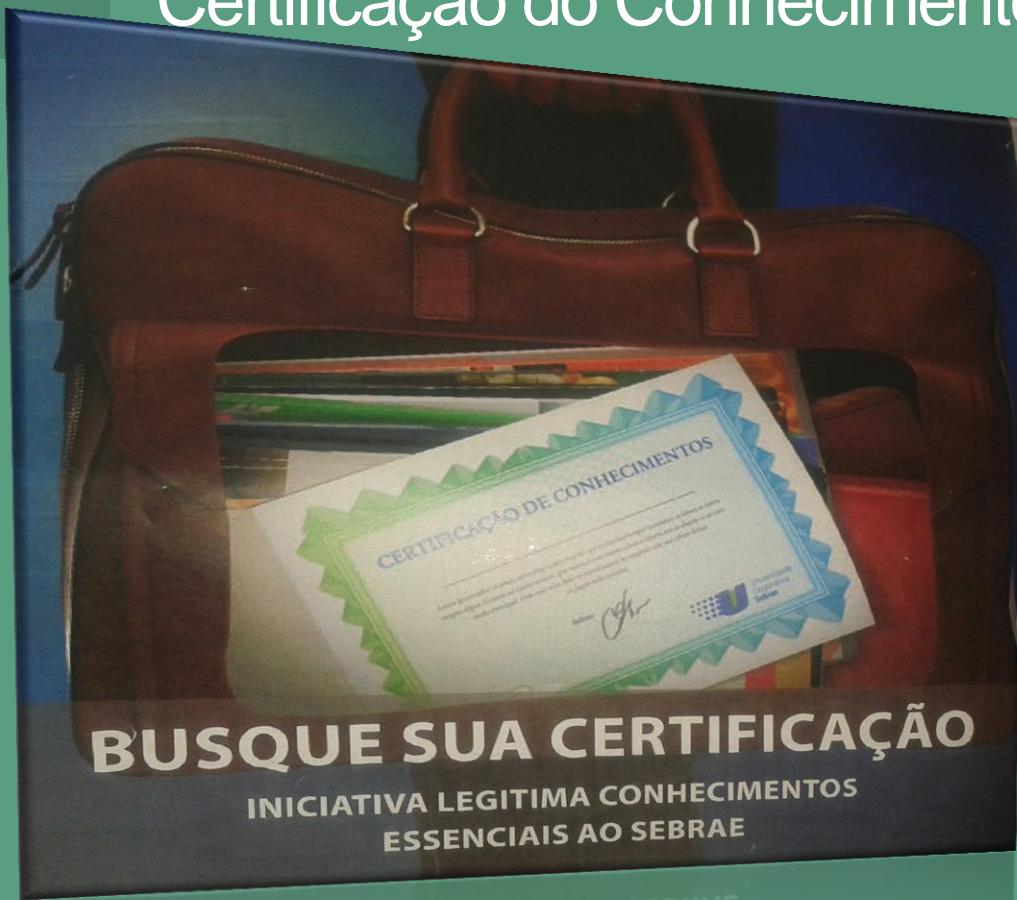


Fórum Sebrae de conhecimento - edição 2011

Veja os vídeos de todos os painéis, talk shows e apresentações que marcaram este grande evento do Sebrae.



# Certificação do Conhecimento



“Ganham os colaboradores, que terão critérios mis objetivos para investir na sua qualificação e para ascensão na carreira, e ganha o SEBRAE, que contara com profissionais mais especializados e poderá criar programas de capacitação de acordo com as demandas identificadas.”

Gerente UC

Fonte: Jornal SEBRAE

# CONCLUSÕES

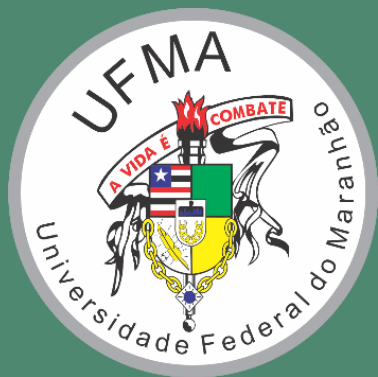
- Sendo a GC um processo gradual e contínuo pode-se afirmar que a organização está no caminho certo,
- A organização está empenhada em inserir ações diárias para proporcionar um ambiente propício para a geração, armazenamento, compartilhamento e aplicação do conhecimento de seus colaboradores,

# REFERÊNCIAS

**Universidade corporativa.** Disponível em: <http://www.uc.sebrae.com.br>. Acesso em 15 ago. 2013

SEBRAE. Jornal Sebrae. **Busque sua certificação.** Brasília, Sebrae, Nº 134, abr. 13.





**OBRIGADA !**

**SEBRAE**