

GILCÉIA SCHMITZ MICHELS DA CUNHA

**DIRETRIZES PARA IMPLANTAÇÃO DA GESTÃO DO CONHECIMENTO NO TRIBUNAL DE
CONTAS DE SANTA CATARINA**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Administração do Centro de Ciências da Administração e Socioeconômicas, da Universidade do Estado de Santa Catarina, como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Denilson Sell.

FLORIANÓPOLIS
2017

C972d Cunha, Gilcélia Schmitz Michels da
Diretrizes para implantação da gestão do conhecimento
no Tribunal de Contas de Santa Catarina / Gilcélia Schmitz
Michels da Cunha. - 2017.
140 p. il.; 29 cm

Orientador:
Denilson Sell
Bibliografia: p.
94-96

Dissertação (Mestrado) - Universidade do Estado de
Santa Catarina, Centro de Ciências da Administração e
Socioeconômicas, Programa de Pós-Graduação em
Administração, Florianópolis, 2017.

1. Gestão da informação - Administração. 2. Gestão do
conhecimento - Santa Catarina. 3. Administração pública -
Santa Catarina. I. Sell, Denilson. II. Universidade do
Estado de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em
Administração. III. Título.

CDD: 658.4038 - 20.ed.

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Central da UDESC

GILCÉIA SCHMITZ MICHELS DA CUNHA

**DIRETRIZES PARA IMPLANTAÇÃO DA GESTÃO DO CONHECIMENTO NO TRIBUNAL DE
CONTAS DE SANTA CATARINA**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Administração do Centro de Ciências da Administração e Socioeconômicas, da Universidade do Estado de Santa Catarina, como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Administração

Banca Examinadora

Orientador:

Denilson Sell, Dr.
Universidade do Estado de Santa Catarina

Membros:

Mário César Barreto Moraes, Dr.
Universidade do Estado de Santa Catarina

Patricia de Sá Freire, Dra.
Universidade Federal de Santa Catarina

Florianópolis, 28 de setembro de 2017

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus. Em segundo lugar à minha família, especialmente às minhas pequenas Gabriela e Manuela, filhas amadas que desde tão pequenas aprenderam a dividir a mãe para os estudos e sempre tão companheiras foram (e são) o sorriso que me tira o cansaço e me renova as forças para seguir;

Agradeço imensamente a Instituição do Tribunal de Contas de Santa Catarina que me proporcionou a oportunidade desse estudo;

E aos colegas, que tanto auxiliaram ao longo desse período.

RESUMO

Os Tribunais de Contas desempenham um papel estratégico no âmbito da administração pública, fiscalizando a utilização do dinheiro público e apoiando os gestores públicos na correta aplicação dos recursos. Atuam, portanto, com uma vasta e complexa rede de informações, com atividades intensivas em conhecimento. Ao passo que a Gestão do Conhecimento se torna fator estratégico para a administração pública à medida que auxilia as organizações a enfrentarem novos desafios, implementar práticas inovadoras de gestão e aperfeiçoar seus processos, produtos e serviços em prol da sociedade. Com base nisso, esta dissertação teve como objetivo norteador identificar diretrizes para implantação da gestão do conhecimento no Tribunal de Contas de Santa Catarina (TCE/SC) a partir dos resultados do diagnóstico da estratégia corrente de gestão do conhecimento no TCE/SC focada em uma de suas principais áreas. Considerado o grande porte da Instituição, o trabalho foi realizado na Secretaria Geral (SEG), em virtude do caráter intensivo em conhecimento de suas atribuições e da articulação do trabalho de várias áreas do TCE/SC promovida pela SEG, incluindo entre estas, as Áreas Técnicas, os Gabinetes dos Relatores, assim como com as unidades Gestoras e Jurisdicionados. Dessa forma, a coleta de dados foi realizada buscando a identificação dos níveis de maturidade da Gestão do Conhecimento (GC) na SEG baseado no framework de GC desenvolvido pela Asian Productivity Organization (APO), por meio de questionários pautados nas dimensões: liderança, processos, pessoas, tecnologia, processos de conhecimento, aprendizagem/ inovação e resultados. Sendo possível apurar as principais fortalezas e oportunidades relacionadas às práticas de GC existentes e o nível de maturidade da GC, segundo a escala proposta pela APO. Também foi possível identificar os conhecimentos críticos para a realização das atribuições da SEG, ações e iniciativas de gestão do conhecimento já implementadas no Setor e averiguar como o mesmo está se preparando para a manutenção e compartilhamento dos conhecimentos frente à aposentadoria de servidores. Com isso, foi possível delinear orientações e diretrizes para compor um plano de ações para a Gestão do Conhecimento na SEG. Tal diagnóstico, visa contribuir, num plano estratégico, para a institucionalização da GC na SEG e, futuramente, para todo o TCE/SC.

Palavras-chave: gestão do conhecimento. administração pública. maturidade da gestão do conhecimento.

ABSTRACT

The Audit Courts play a strategic role within the public administration, overseeing the use of public money and supporting public managers in the correct application of resources. They work, therefore, with a vast and complex network of information, with intensive activities in knowledge. While Knowledge Management becomes a strategic factor for public administration as it helps organizations meet new challenges, implement innovative management practices, and improve their processes, products and services for the benefit of society. Based on this, this dissertation aimed to identify guidelines for the implementation of knowledge management in the Court of Audit of Santa Catarina (TCE / SC) and presents the results of the diagnosis of the current strategy of knowledge management in the TCE / SC focused on a of its main areas. Considering the great size of the Institution, the work was done at the General Secretariat (SEG), due to the intensive knowledge of its attributions and the articulation of the work of several areas of the TCE / SC promoted by SEG, including among these, Technical Areas , the Rapporteurs' Offices, as well as the Management and Jurisdiction units. Thus, the data collection was performed through an identification of the levels of maturity of the Knowledge Management (CG) in the SEG, it was based on the GC framework developed by the Asian Productivity Organization (APO), through questionnaires in the dimensions: leadership, processes, people, technology, knowledge processes, learning / innovation and results. It is possible to ascertain the main strengths and opportunities related to the existing KM practices and the level of maturity of the KM, according to the scale proposed by the PDB. It was also possible to identify critical knowledge for the realization of SEG assignments, actions and knowledge management initiatives already implemented in the Sector and to find out how it is preparing for the maintenance and sharing of knowledge regarding the retirement of servers. With this, it was possible to outline guidelines and guidelines to compose an action plan for Knowledge Management in the SEG. This diagnosis aims to contribute, in a strategic plan, to the institutionalization of the KM in the SEG and, in the future, to the whole TCE / SC.

Keywords: knowledge management. public administration. maturity of knowledge management.