

Gestão do Conhecimento no Serviço Público dos Emirados Árabes Unidos

O Caso Dubai



Fonte: <http://www.dubai.ae>



Fonte: <http://www.2daydubai.com>

Agenda

- 1. Objetivos**
- 2. Contexto**
- 3. Metodologia**
- 4. Desafios e Oportunidades**
- 5. Fatores influentes**
- 6. Conclusão**

1. Objetivos

1. Destacar os **princípios da gestão do conhecimento** (criar, capturar, documentar e disseminar conhecimento)
2. Apresentar fatores que influenciam a implementação desses princípios dentro de um contexto específico



2. Contexto

Nas últimas duas décadas a gestão de Conhecimento se tornou mais sistemática, houve um aprimoramento . Países desenvolvidos membros da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) , criaram várias iniciativas encorajadoras para implementar gestão de Conhecimento nas organizações e após estudos descobriu-se que organizações que foram seriamente examinadas tinham mais conhecimento do que se pensava.

Historicamente os países do Golfo* enfrentam como desafio uma constituição e gerenciamento de conhecimento devido a falta de recursos internos. Investimentos externos vindo de empresas estrangeiras trouxeram melhorias nas condições de trabalho e de moradia, porém condições mudaram e foi necessário repensar como proceder os **princípios de gestão do conhecimento**.

Felizmente países do Golfo tem atraído talento pelo mundo que permitem investir em infraestrutura básica. O Governo investiu na atração de recursos humanos, educação, pesquisa e treinamento, no entanto estudos recentes mostraram que houve uma subutilização de conhecimento especialmente no setor público. Apesar da expansão em investimentos houve baixo retorno em termos de captura e transferência de conhecimento.

*GCC (Gulf Cooperation Council) : Bahrain, Kuwait, Oman, Qatar, Saudi Arabia and United Arab Emirates





Imagem 1/6: Imagens mostram a rodovia Sheikh Zayed em construção, em 1985, e hoje, como um dos principais cartões-postais de Dubai **MAIS**
Divulgação/Dubai Tourism

Facebook Twitter Pinterest LinkedIn Email Comunicar erro

Siga o **UOL** no instagram

3. Metodologia

A metodologia se deu em dois momentos:

- Primeiramente foram realizadas entrevistas com entidades governamentais de serviços básicos:
 - DEWA – Dubai Electricity and Water Authority
 - DC – Dubai Courts
 - KHDA – Knowledge and Human Development Authority
 - RTA – Roads and Transportation Authority
 - DP – Dubai Police
- Em seguida foi feito um questionário (adaptado do OCDE) onde fatores culturais foram adicionados.

4. Desafios e Oportunidades

Sobre a importância de Gestão de Conhecimento o texto revela que “66% das organizações em Dubai afirmaram que perderam competências essenciais quando seus membros de equipe mudaram de organização ou unidade.” (BIYGAUTANE, Mhamed; AL-YAHYA,khalid; 2011, pg.10)

Table 2: Reasons and Desired Outcomes from implementing KM in Dubai's Government Entities

Entity	DEWA	KHDA	RTA	DC	DP
Reasons and benefits of implementing KM	<ul style="list-style-type: none"> -Fulfill the requirements of Dubai's Government Excellence Program (DGEP) -Recommended by an external consultancy firm to enhance performance of DEWA -Improve internal efficiency, productivity and service delivery. 	<ul style="list-style-type: none"> -Fulfill the requirements of (DGEP) - Facilitate the communication of knowledge among all the employees. -Avoid overlap in performing certain duties. -Sound Policy making, improving internal decision making and increasing transparency. 	<ul style="list-style-type: none"> -Senior Management introduced KM to: -Capture knowledge through study, training and best practice. -Share knowledge with colleagues within RTA. -Classify, index, store and retrieve knowledge. 	<ul style="list-style-type: none"> -KM existed in DC for a long time and it has been introduced by an internal member of the court. -To enhance knowledge transfer, creation and more importantly achieve organizational effectiveness. -Increasing productivity and quality of service delivery. 	<ul style="list-style-type: none"> -Implemented by DP to create, transfer and share knowledge with everyone within the organization. -It is important to facilitate E-Government initiatives and more importantly to make use of the good practices within the organization. -Facilitating communication between DP and DG

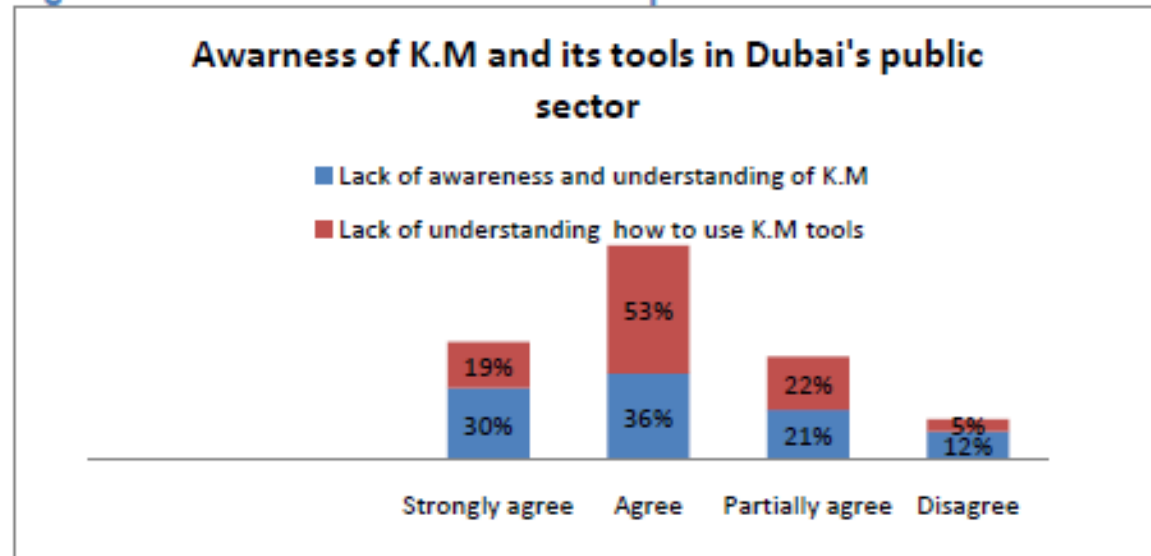
Desafio em adotar programa de Gestão de Conhecimento em Dubai: entendimento do conceito de gestão de conhecimento entre as entidades.

Foi identificado uma falta de clareza no conceito de Gestão de Conhecimento por parte das pessoas

Solução:

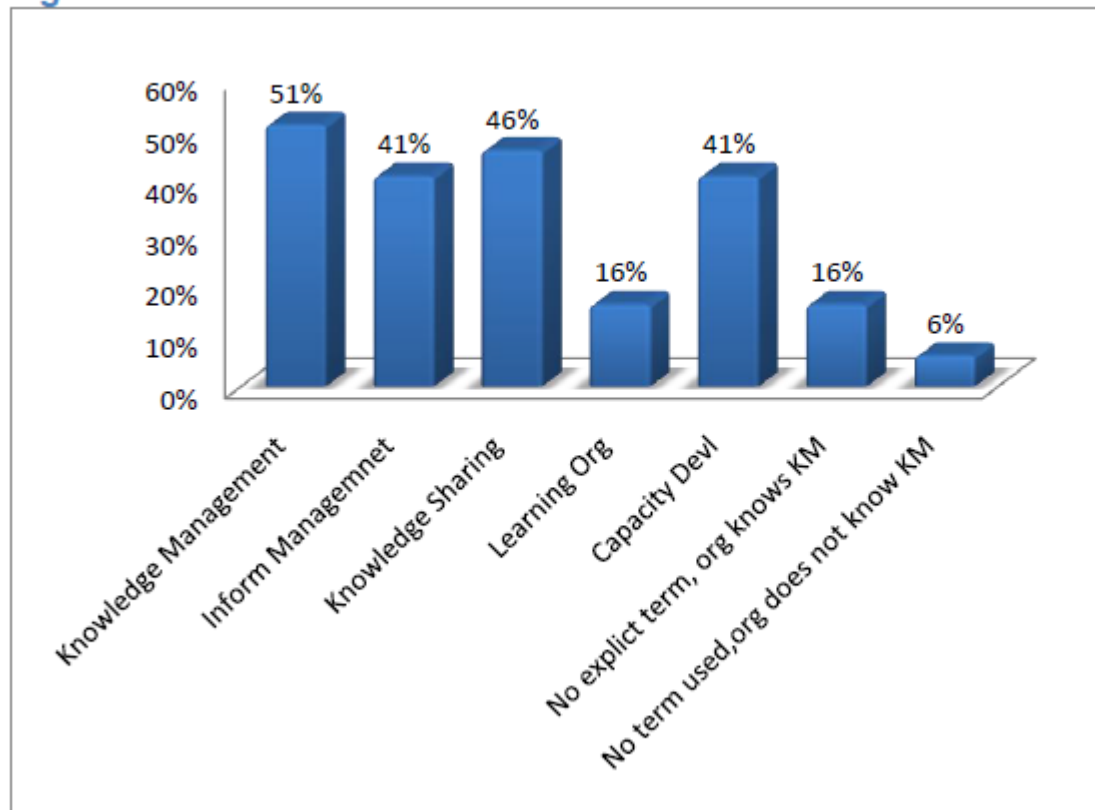
- Programas de treinamento
- Workshops
- Leituras

Figure 2: Awareness of KM in Dubai's public sector



Qual conceitos foram usados em documentos pelas entidades:

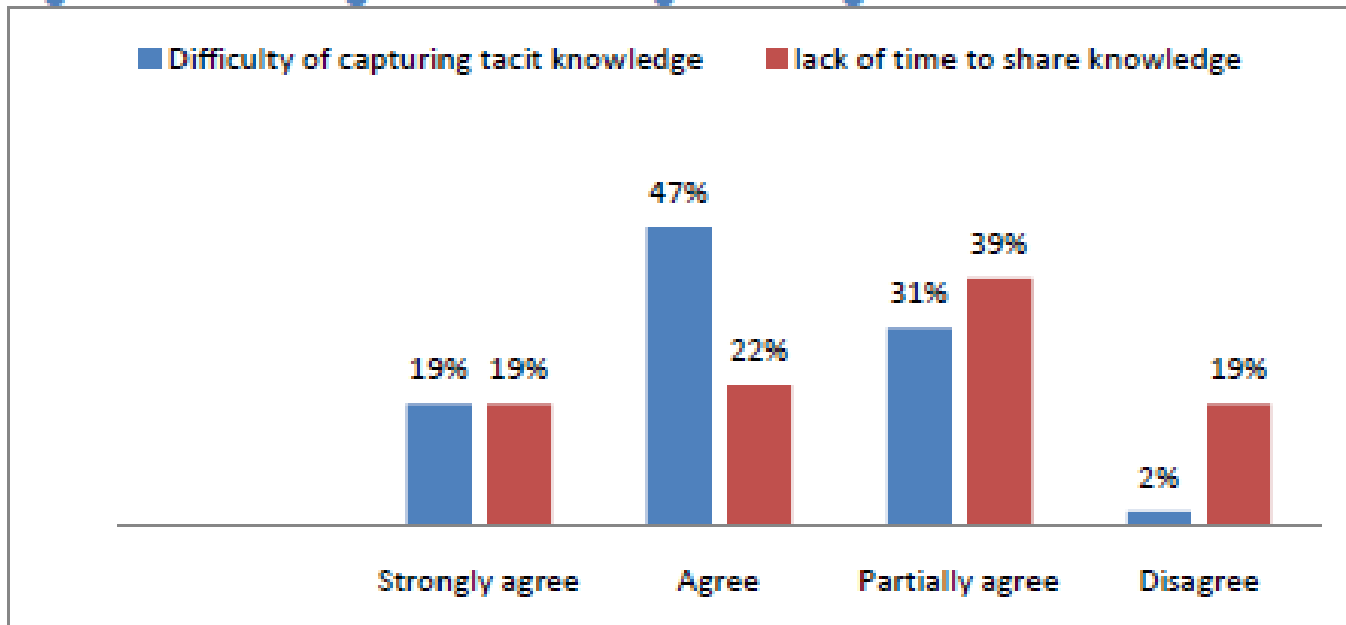
Figure 3: Terms used for KM in Dubai's Public Sector



Note: These percentages do not sum up because respondents were asked to give multiple answers

Outro desafio em adotar programa de Gestão de Conhecimento em Dubai: capturar e transmitir conhecimento tácito.

Figure 4: Challenges of Knowledge Sharing in Dubai



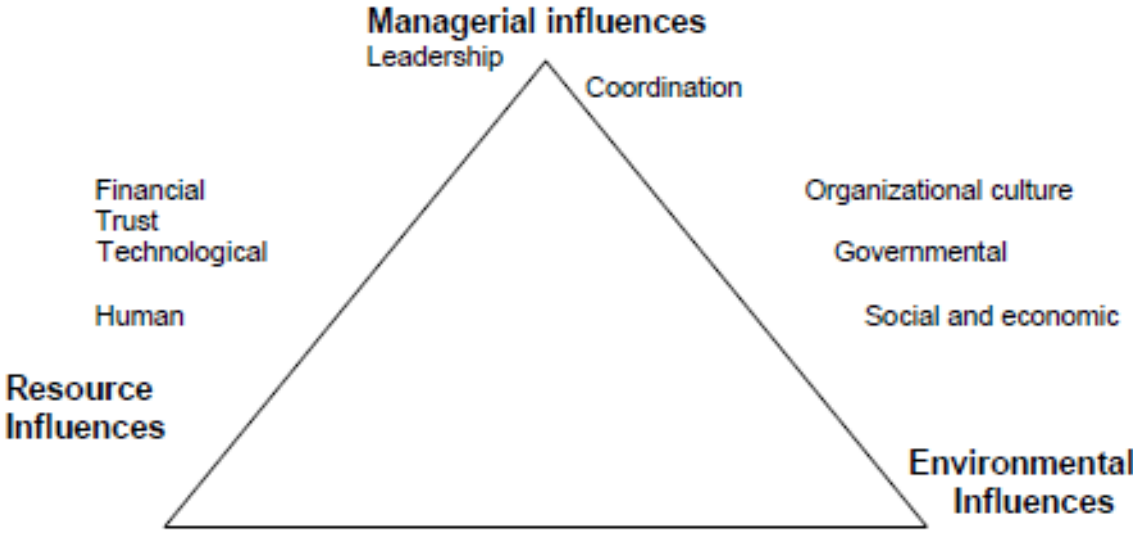
Cada entidade de acordo com sua cultura e necessidade tomou medidas apropriadas.

Exemplos:

- DC: adotou várias medidas de melhores práticas, incluindo encontros regulares, armazenamento eletrônico de casos após veredito.
- DP: incentivos financeiros para aqueles quem regularmente escreverem artigos sobre experiências em casos resolvidos

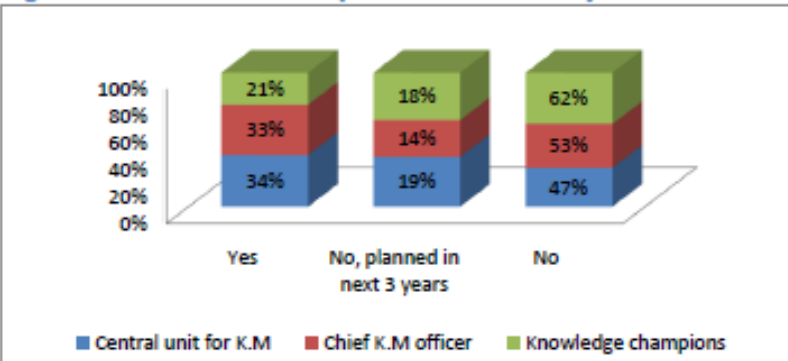
5. Fatores influentes

Figure 5: Factors influencing the Management of Knowledge



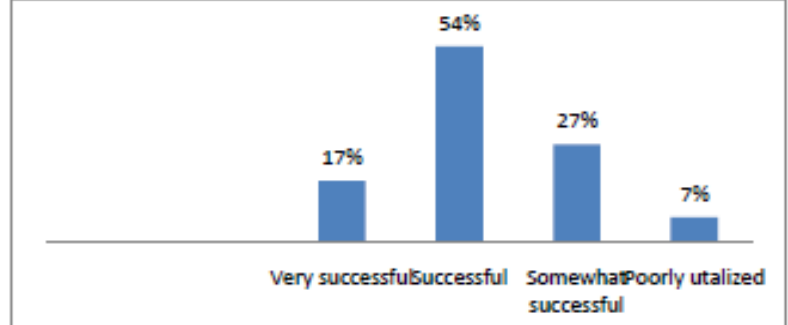
Source: Adapted from Holsapple and Joshi 2000

Figure 6: Role of Leadership in Dubai's KM Projects



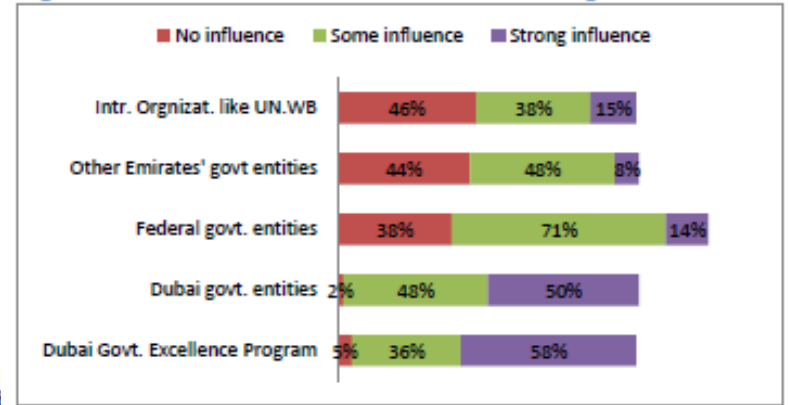
Fatores de liderança em Dubai:
 Foi perguntado se eles tinham os 3 elementos necessários para conduzir um programa de GC.

Figure 10: Training Advances Staff Skills and knowledge



Fatores de recursos humanos em Dubai:
 Sucesso em criar mecanismos para maximizar talentos. Porém contrasta com utilização dessas habilidades

Figure 14: Governmental Influences on KM Programs in Dubai



Fatores ambientais em Dubai: o setor público é limitado pela influência política local, que como em todo Oriente Médio possui influências externas

6. Conclusão

- Falta de clareza no conceito de GC entre entidades do governo é uma barreira. O Governo de Dubai avançou tecnicamente porém falta avançar conceitualmente
- Dentre as cinco entidades governamentais somente duas reconheceram problemas na transferência de conhecimento tácito e implementaram soluções (DP e DC)
- O Governo de Dubai ainda não tomou uma consciência adequada sobre a importância de uma liderança local.

obrigada

Paula Campos
Mestrado, Engenharia do Conhecimento

Orientador(a): José Todesco

Linha de Pesquisa: Engenharia de conhecimento aplicada às organizações

