

USO DE PLATAFORMAS DIGITAIS PARA A GESTÃO DO CONHECIMENTO NAS EMPRESAS DE SANEAMENTO

Aline Frederice⁽¹⁾

Engenheira da Divisão de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Operacional da Produção – MAGG – Unidade de Negócio de Produção de Água – MA - Sabesp – Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo.

Kamel Zahed Filho⁽²⁾

Engenheiro da Divisão de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Operacional da Produção – MAGG – Unidade de Negócio de Produção de Água – MA - Sabesp – Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo.

Viviana Marli Nogueira de Aquino Borges⁽³⁾

Gerente da Divisão de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Operacional da Produção – MAGG – Unidade de Negócio de Produção de Água – MA - Sabesp – Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo.

Endereço ⁽¹⁾ Rua Costa Carvalho, 300, Pinheiros, São Paulo, São Paulo CEP 05409-010 Brasil Tel. +55(11) 3388-8962 e-mail - afrederice@sabesp.com.br

RESUMO

Com a migração de grande parte da força de trabalho da Sabesp para o ambiente remoto em 2020 e disseminação na empresa do uso do aplicativo Rainbow, da Alcatel-Lucent Enterprise, foi criado pela Divisão de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Operacional da Produção da Sabesp um canal nessa plataforma digital, onde passaram a ser divulgados suas produções (Relatórios, Indicadores, Diagnósticos do Sistema Adutor Metropolitano, Mapas de Abastecimento e Padrões da Metrologia), podendo ser acessados por qualquer unidade da Sabesp. Além dos relatórios escritos, contendo todo o detalhamento da metodologia utilizada e resultados obtidos, para alguns desses trabalhos foram disponibilizados também a apresentação do conteúdo em formato de vídeo resumo, com o intuito de passar a informação de maneira mais didática e ágil, permitindo que em aproximadamente 5 minutos já se possa ter um panorama do assunto abordado e principais tópicos do relatório. Com a recente implantação na empresa da plataforma Workplace do Facebook é possível ampliar essa experiência, através da estruturação de uma comunidade digital “Compartilha Sabesp”, onde os funcionários podem postar organicamente seus vídeos, produzidos com seus próprios dispositivos, organizando por temática e Unidade Sabesp, contendo suas experiências e conhecimentos no saneamento, permitindo maior integração entre os funcionários na disseminação dos seus conhecimentos e construção de novas soluções em conjunto.

PALAVRAS-CHAVE: gestão do conhecimento, plataformas digitais, compartilhamento.

INTRODUÇÃO

A transformação digital das últimas décadas vem acelerando e se tornando cada vez mais presente na rotina das pessoas, trazendo mais agilidade e praticidade para atividades diárias e diferentes maneiras de nos relacionarmos socialmente. Assim também nas empresas, novas plataformas vêm sendo implantadas para conectar toda a cadeia de pessoas envolvidas em um projeto ou processo e facilitar o compartilhamento de informações e experiências.

Segundo Carvalho (2019), o conhecimento dentro do ambiente de trabalho há muito tempo era passado de maneira top-down, ou seja, os chefes passavam para seus subordinados o que achavam que era necessário. No entanto, com as constantes mudanças no acesso à informação, esse tipo de pensamento está ultrapassado e as empresas já entendem a importância e a necessidade de seus funcionários compartilharem entre si o conhecimento adquirido.

Poleza (2017) diz que o compartilhamento e reuso do conhecimento, realizado por meio de uma plataforma colaborativa, viabiliza a manutenção e preservação da Memória Organizacional de forma estruturada e centralizada e que esta prática contribui para otimizar o tempo da equipe multidisciplinar e aprimorar os conhecimentos dos profissionais da organização.

A Sabesp é a maior empresa de saneamento do país, contando com mais de 10 mil funcionários, alocados em diversas unidades distribuídas por todo Estado de São Paulo.

Hoje já existe a tecnologia e plataformas digitais disponíveis no mercado, que ajudam a simplificar, uniformizar e agilizar a troca de informações dentro da empresa, além de manterem em um único local todo o arquivo das informações e documentos referentes a um projeto ou processo.

Essas plataformas permitem também a criação de fóruns de discussão e comunidades internas da empresa, conectando pessoas de diferentes áreas com interesses em comum sobre determinados temas ligados ao negócio.

A adesão dessa nova forma de comunicação dentro da empresa pode trazer diversos benefícios, como:

- Maior agilidade na obtenção de informações, no desenvolvimento e na execução de projetos que envolvam diferentes áreas;
- Integração entre os funcionários que exercem funções similares dentro da empresa, em diferentes polos de trabalho;
- Aumento na produtividade, visto que os colaboradores poderão compartilhar seus conhecimentos e experiências mais facilmente, construir novas soluções em conjunto e obter respostas mais rápidas às suas dúvidas técnicas;
- Criação de acervo digital da companhia, que será acessível a todos os funcionários atuais e futuros, onde as informações e documentos postados em comunidades, fóruns e canais ou blog sobre determinado assunto ficam salvos na plataforma e podem ser encontrados por meio de uma busca rápida, podendo auxiliar em projetos semelhantes que estão sendo desenvolvidos em paralelo ou que serão desenvolvidos posteriormente.

O aplicativo Rainbow, da Alcatel-Lucent Enterprise, foi a plataforma já existente na Sabesp, que foi mais fortemente incorporada a rotina de muitos funcionários durante a realização em larga escala do home office no início de 2020. Essa plataforma possibilita a criação de canais de comunicação sobre temas específicos, que podem ser encontrados e seguidos por todos os funcionários da empresa, mas é alimentado por um único gestor do canal, não permitindo a interação e inclusão de comentários pelos seguidores. Também há a funcionalidade de criação de grupos restritos, chamados de “bolha”, para tratar de um projeto específico.

Já a plataforma Workplace, do Facebook, foi implantada como piloto na empresa no segundo semestre de 2020, com uma característica mais de rede social corporativa, onde cada funcionário possui sua página pessoal e é possível criar comunidades colaborativas onde todos podem postar e discutir sobre determinados assuntos, criar eventos online (lives), dentre outras funcionalidades.

OBJETIVO

O objetivo deste trabalho é apresentar o canal criado no aplicativo Rainbow pela Divisão de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Operacional da Produção (MAGG) da Sabesp para divulgação de seus relatórios e informações técnicas, no modelo atual, em formato de documento, e também no novo modelo, em formato de vídeo.

Como objetivo secundário propõe-se apresentar um modelo de comunidade e estrutura de organização na nova plataforma utilizada na Sabesp, o Workplace do Facebook, para que todos os funcionários das diversas áreas da empresa possam postar organicamente seus vídeos demonstrando seus conhecimentos ou experiências e facilitar e agilizar a disseminação e compartilhamento de conhecimentos de todo processo do saneamento.

METODOLOGIA

Inicialmente foi criada pela MAGG uma pasta chamada “bibliotecamag” na rede, organizando suas produções em subpastas por temática, com acesso público interno da empresa, para divulgar seus relatórios gerenciais e informações técnicas das estruturas do Sistema Adutor Metropolitano (SAM), que frequentemente eram solicitados e de interesse de outras áreas da Sabesp.

Esses Relatórios de Gestão, desenvolvidos na MAGG, são constantemente atualizados e refletem as condições atuais do SAM e identificam oportunidades de melhorias ao longo dos próximos anos, como: capacidade de reservação (POAR), condições das Estações Elevatórias de Água (GREEAT), regularidade do fornecimento de água da adução (IRA), desempenho das adutoras (IDA), potencial de geração de energia elétrica nas adutoras (GERA), diagnóstico das válvulas de controle e características de consumo dos setores da RMSP.

Além desses relatórios, também são divulgados os Mapas anuais de abastecimento do Sistema Integrado Metropolitano (SIM), o aplicativo de busca de relatórios (ABRE), tutorial para elaboração de mapas temáticos, boletins mensais com as calibrações dos macromedidores do SIM, os desenhos técnicos com o padrão das caixas de medidores de vazão com Estação Hidrodinâmica e outros produtos do Grupo de Trabalho – Metrologia e Macromedição.

Para ter acesso a esses arquivos, pessoas de outras áreas da Sabesp já sabendo da existência de um determinado produto, ou para saber se já havia algum produto relacionado com a sua necessidade, entravam em contato pessoalmente, por telefone ou e-mail, para saber como acessá-los e a MAGG fornecia a URL da bibliotecamag. Porém, algumas localidades da Sabesp informavam não conseguir acesso a essa pasta e assim aos conteúdos constantes nela e era necessário enviar os arquivos a cada nova demanda por e-mail.

Como alternativa, juntamente com a área de comunicação da Superintendência de Produção de Água (MA), também foi criada uma página no site da MA, no portal intranet da Sabesp, para a publicação dos mesmos conteúdos.

No entanto, no início de 2020 o portal da intranet, como um todo, teve um problema técnico e várias páginas ficaram meses indisponíveis, dentre elas a página contendo as informações da MAGG. Além disso, a atualização da página sempre dependia de uma outra área, burocratizando e tornando esse processo mais lento.

Nesse mesmo período, com o início da pandemia e alocação de grande parte da força de trabalho para o regime de teletrabalho, foi intensificado o uso do aplicativo Rainbow, da Alcatel-Lucent Enterprise, para criação de grupos, chamados de “bolhas”, para troca de informações e documentos. Nesse aplicativo as áreas de comunicação da Sabesp também criaram seus canais, que funcionam como um jornal eletrônico de notícias, podendo ser acessado por toda empresa.

Assim, o aplicativo Rainbow foi escolhido para servir de piloto da ideia de compartilhamento de conteúdos técnicos em plataformas digitais e em formato de vídeos, com interface mais amigável e intuitiva.

Para cada tópico (como reservação, adução, mapas, etc), foi postado um pequeno resumo sobre o assunto, uma figura ilustrativa e anexados os documentos (geralmente relatórios salvos com a extensão “.pdf”), incluindo o histórico de versões anteriores.

Aproveitando a facilidade da plataforma e espaço disponível para o salvamento dos documentos dentro do aplicativo, podendo ser baixados pelos usuários para suas máquinas apenas aqueles de seu interesse e sem precisar comprometer a capacidade da caixa de e-mail, foi pensado em disponibilizar, além dos relatórios escritos, agora também uma apresentação sobre o tema em formato de vídeo resumo.

Para isso foram selecionados alguns relatórios, produzidos os vídeos e postados no canal “Informações MAGG” do Rainbow.

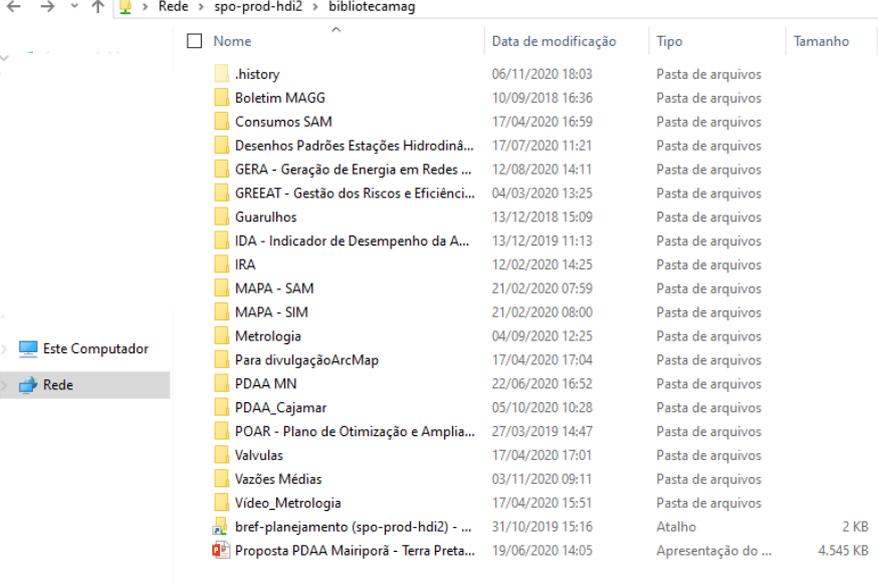
Para ter acesso a esses documentos, as pessoas precisam apenas buscar pelo canal e começar a segui-lo, sendo possível metrificar o crescimento de seguidores. No entanto, nesse canal apenas o gestor pode publicar documentos e não é possível interação dos usuários, postando dúvidas ou acrescentando informações relacionadas.

Uma evolução dessa ideia, aproveitando a nova plataforma até então em piloto na Sabesp, o Workplace do Facebook, foi estruturar nessa plataforma uma comunidade chamada “Compartilha Sabesp” para que cada usuário, através do seu próprio perfil pessoal, poste conteúdos em formato de vídeo, ensinando algum procedimento sobre suas atividades no saneamento, ou demonstrando alguma experiência, e marquem os tópicos relacionados, para posteriormente facilitar a busca por esse tipo de conteúdo.

RESULTADOS

Na pasta bibliotecamag criada na rede e no portal Sabesp não era possível metrificar os acessos e quantidade de downloads dos arquivos. No canal Informações MAGG do Rainbow também não, mas há a métrica da quantidade de seguidores do canal, já no Workplace podem ser metrificados os comentários, curtidas e visualizações dos conteúdos, além de permitir que mais funcionários postem seus conteúdos e outros usuários comentem na postagem, com dúvidas ou adicionando informações complementares. Uma outra vantagem dessa plataforma é que os vídeos podem ser assistidos online, sem a necessidade de fazer o download.

Abaixo estão representadas as interfaces de divulgação das informações técnicas da MAGG, na pasta da rede bibliotecamag (Figura 1), Portal da Sabesp (Figura 2), canal Informações MAGG do Rainbow (Figura 3) e comunidade Compartilha Sabesp no Workplace, ainda em piloto na Sabesp, com vídeo explicativo sobre a estrutura e organização da comunidade (Figura 4).



Nome	Data de modificação	Tipo	Tamanho
.history	06/11/2020 18:03	Pasta de arquivos	
Boletim MAGG	10/09/2018 16:36	Pasta de arquivos	
Consumos SAM	17/04/2020 16:59	Pasta de arquivos	
Desenhos Padrões Estações Hidrodinâ...	17/07/2020 11:21	Pasta de arquivos	
GERA - Geração de Energia em Redes ...	12/08/2020 14:11	Pasta de arquivos	
GREAT - Gestão dos Riscos e Eficiênci...	04/03/2020 13:25	Pasta de arquivos	
Guarulhos	13/12/2018 15:09	Pasta de arquivos	
IDA - Indicador de Desempenho da A...	13/12/2019 11:13	Pasta de arquivos	
IRA	12/02/2020 14:25	Pasta de arquivos	
MAPA - SAM	21/02/2020 07:59	Pasta de arquivos	
MAPA - SIM	21/02/2020 08:00	Pasta de arquivos	
Metrologia	04/09/2020 12:25	Pasta de arquivos	
Para divulgaçãoArcMap	17/04/2020 17:04	Pasta de arquivos	
PDAA MN	22/06/2020 16:52	Pasta de arquivos	
PDAA_Cajamar	05/10/2020 10:28	Pasta de arquivos	
POAR - Plano de Otimização e Amplia...	27/03/2019 14:47	Pasta de arquivos	
Valvulas	17/04/2020 17:01	Pasta de arquivos	
Vazões Médias	03/11/2020 09:11	Pasta de arquivos	
Vídeo_Metrologia	17/04/2020 15:51	Pasta de arquivos	
bref-planejamento (spo-prod-hdi2) - ...	31/10/2019 15:16	Atalho	2 KB
Proposta PDAA Mairiporã - Terra Preta...	19/06/2020 14:05	Apresentação do ...	4.545 KB

Figura 1 – Primeiro formato eletrônico de Divulgação das informações técnicas da MAGG, através de subpastas.



Home Assuntos Sabesp e você Utilidades e-RH Unidades ...

Portal da MA Você está na Unidade - MA

Você está em Portal Corporativo Sabesp > MA > Informações Gerenciais

Informações Gerenciais

IRA - Índice de Regularidade da Adução

O relatório do IRA permite avaliar a regularidade de fornecimento de água tratada para a população da RMSP, através de um indicador diário que representa o percentual de horas no dia em que os reservatórios ficaram acima dos limites operacionais mínimos, traduzindo a eficiência do processo de Adução, mensurando as falhas operacionais e o déficit de abastecimento de água nos setores do Sistema Integrado Metropolitano, além de apontar os principais problemas (ex: falta de energia elétrica) dos quais a adução é dependente.

Responsável: **MAGG - Divisão de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Operacional da Produção**

Fone: 3388-8735

GERA - Geração de Energia em Redes de Adução

O GERA avalia em trechos específicos do SAM (Sistema Adutor Metropolitano) o potencial de aproveitamento hidrelétrico nas adutoras e identifica alguns locais possíveis para se efetuar projetos de concepção de turbinas nas entradas dos reservatórios.

Responsável: **MAGG - Divisão de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Operacional da Produção**

Fone: 3388-8735

Figura 2 – Divulgação das Informações técnicas da MAGG no Portal da Sabesp, onde os arquivos estão disponíveis para download clicando no ícone correspondente.



Criação de Mapas Temáticos no ArcMap

A Nota Técnica "Criação de Mapas temáticos no ArcMap" é um manual básico elucidativo, que tem como objetivo auxiliar todas as pessoas que desejam elaborar seus primeiros mapas temáticos no ArcMap. Anexo também está um vídeo mostrando os passos básicos para a criação desses mapas

Para mais informações, entrar em contato com:
Kamel Zahed Filho (kamlzf@sabesp.com.br)
Aline Frederice (afrederice@sabesp.com.br)



MAGG NT 032 2019 - Criação de Mapas Temáticos no ArcGis.pdf (3 MB)

Mapa Indicadores ArcMap.mp4 (10 MB)

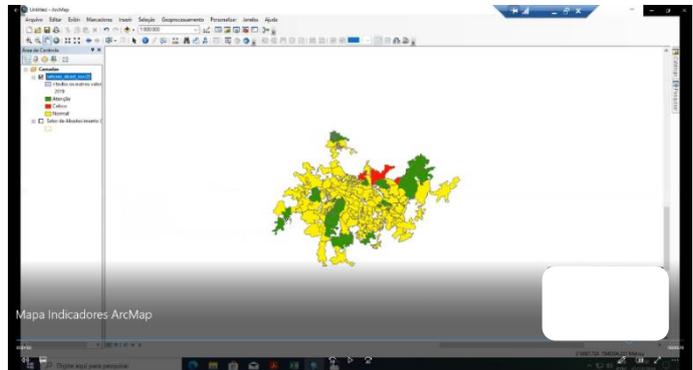


Figura 3 – Exemplo de divulgação no canal Informações MAGG do Rainbow, podendo ser acessado por dispositivos desktop e mobile, sendo possível fazer o download dos relatórios e vídeos explicativos.

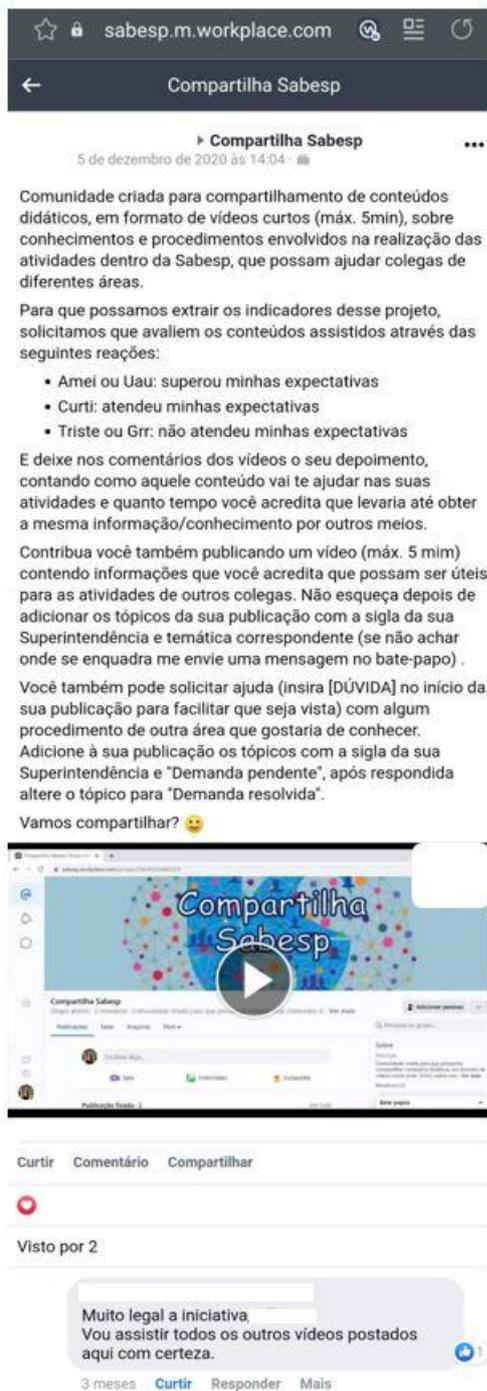


Figura 4 – Na figura à esquerda a postagem fixada na página da comunidade Compartilha Sabesp, na plataforma Workplace, com instruções para as postagens também em formato de vídeo. Na figura à direita dois exemplos de postagem de conteúdo.

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A divulgação de conteúdos técnicos também em formato de vídeo resume representa uma evolução, com o propósito de facilitar e agilizar o compartilhamento e disseminação dos conhecimentos dentro da empresa.

No entanto, como qualquer novo procedimento, pode gerar desconforto e certa resistência em alterar ou complementar o procedimento padrão de divulgação e compartilhamento de documentos. Por isso, é necessária uma mudança na

cultura de comunicação dentro da empresa, mais ágil, menos burocrática e com mais autonomia para os funcionários interagirem entre si.

De acordo com Melo et al. (2020), que analisaram o processo de compartilhamento do conhecimento por intermédio de vídeos resumos em uma turma de Pós-graduação stricto sensu, pode-se afirmar que essa prática facilitou o processo de aprendizagem de forma a garantir que o conhecimento fosse além do que estava apenas nos textos, trazendo ricas contribuições advindas das experiências expostas e das discussões geradas. A pesquisa também demonstrou que a proposta de vídeos resumos resultou na melhoria da comunicação dos participantes, no estreitamento dos laços de cooperação, trouxe maior facilidade no acesso ao conteúdo, além de facilitar a recuperação do material, conforme a necessidade de cada participante. O armazenamento em uma biblioteca virtual compartilhada possibilitou ainda que os conteúdos explorados se tornassem repositório de conhecimento para consultas futuras, se tornando conteúdo acessível a amplo universo.

Com a adesão em massa dessa forma de compartilhamento de conhecimento, as pessoas individualmente ou em equipes podem produzir conteúdo e postarem de forma autônoma, auxiliando colegas de diferentes localidades da empresa que podem enfrentar desafios semelhantes e assim ir construindo um acervo digital acessível a todos, auxiliando na gestão e disseminação do conhecimento dentro da empresa e maior engajamento e colaboração entre os funcionários na busca por novas soluções.

CONCLUSÕES/RECOMENDAÇÕES

A forma de divulgação dos produtos da MAGG evoluiu junto com as ferramentas disponíveis na empresa, com o propósito de facilitar e agilizar o compartilhamento e disseminação dos conhecimentos técnicos do SAM, melhorando a gestão do conhecimento.

O novo formato de vídeo resumo, para breve apresentação de conteúdos de relatórios, ou com demonstração prática de algum conhecimento, divulgados através do canal criado no aplicativo Rainbow, está alinhado com a forma atual das pessoas passarem informações, se informarem e buscarem conteúdo na internet, podendo ser acessado por dispositivo desktop ou mobile.

Com a nova plataforma digital disponível na Sabesp, o Workplace do Facebook, espera-se que seja ainda mais fácil e ágil o compartilhamento de conhecimentos dentro da empresa.

Esse formato de vídeo resumo também possibilita que em um menor intervalo de tempo as pessoas se informem sobre mais assuntos da empresa e consigam ter uma ideia prévia do conteúdo dos relatórios para decidirem quais priorizar a leitura mais atenta, conforme sua demanda. No entanto, por ser um novo formato pode ser visto com um trabalho e tempo adicional para a pessoa que produz. Esse tempo adicional pode ser compensado com a agilidade e quantidade de funcionários impactados com esse conteúdo.

Para atrair mais pessoas para começarem a postar os vídeos e buscarem informações nessa plataforma seria interessante a utilização de algumas ferramentas de divulgação e incentivo corporativo, como premiações para melhores conteúdos, bonificações para áreas com mais conteúdos postados e orientação das lideranças para a equipe produzir conteúdo nesse formato.

Também na busca pela retenção efetiva do conhecimento relevante da empresa, podem ser mapeados os conhecimentos e pessoas estratégicas da empresa, para serem produzidos vídeos mais profissionais, em que os professores são os próprios funcionários mais experientes, que deixarão sua marca e contribuição para a posterioridade, auxiliando no treinamento de novos funcionários. Esses novos funcionários também poderão em menos tempo ter uma visão mais ampla da empresa e autonomia para buscarem conhecimento das mais diversas áreas, de forma remota, identificando profissionais mais experientes nos assuntos correlacionados com suas atividades, por iniciativa própria, sem a necessidade de trâmite formal e burocrático pelas gerências.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. CARVALHO, R. Como compartilhar conhecimento no ambiente de trabalho. **Edools**, 27 de mar. de 2019. Disponível em: <<https://www.edools.com/compartilhar-conhecimento/>>. Acesso em: 17 de mai. de 2021.

2. MELO, F. P. de; BERNARDELLI, F. R. T.; SCARABELLI, B. H.; SCHRAIBER, F. C.; MARCHI, L. A. S.; URPIA, A. G. B. da C. O compartilhamento de conhecimentos por intermédio de vídeos: um estudo de caso em uma turma de pós-graduação stricto sensu. **Pesquisa e Debate em Educação**, [S. l.], v. 10, n. 2, p. 1383–1395, 2020. DOI: 10.34019/2237-9444.2020.v10.31437. Disponível em: <https://periodicos.ufjf.br/index.php/RPDE/article/view/31437>. Acesso em: 19 maio. 2021.
3. POLEZA, M. **Gestão do conhecimento na área da saúde: plataforma colaborativa como meio de preservação da memória organizacional**. Dissertação (Mestrado em Gestão da Informação) – Centro de Ciências Humanas e da Educação, Universidade do Estado de Santa Catarina. Florianópolis, p. 116. 2017.