

Aula 6 – Processos de Gestão do Conhecimento



Eqanos

- Ana Carolina Zancan - Engenharia de Alimentos - 10ª Fase
- Ana Luiza de Faria Trichês - Engenharia Química - 8ª Fase
- Bruno Silvino Floriani - Engenharia Química - 9ª Fase
- Mariana Dal Farra - Engenharia de Alimentos - 6ª Fase

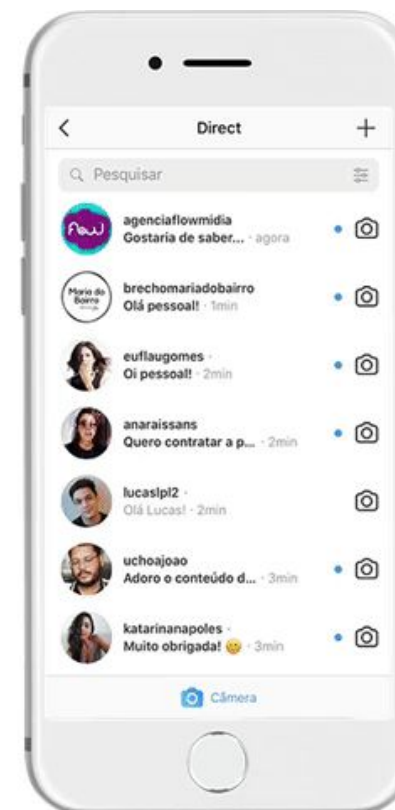
Salão de Beleza



Fluxo de conhecimento

- Semana passada, Leila recebeu duas mensagens pelo Instagram perguntando se ela realizava o procedimento de esmaltação em gel, pois as mesmas irão sair de férias e gostariam de uma esmaltação com maior durabilidade.
- Leila não realizava o procedimento e por isso acabou deixando de atender as clientes citadas acima.

Identificação



Fluxo de conhecimento

- Leila falou com suas colegas manicures do salão e as mesmas alegaram que também já foram questionadas por outras clientes se o salão oferecia o procedimento de esmaltação em gel.
- Elas reuniram-se com a proprietária do salão e uma capacitação em técnicas de esmaltação em gel foi realizada.

Criação



Fluxo de conhecimento

- Leila e suas colegas começaram a realizar as técnicas umas nas outras com a finalidade de praticar os novos conhecimentos adquiridos e testar a durabilidade do procedimento.

Armazenamento



Compartilhamento



- Um manual com o passo a passo para realização do procedimento foi elaborado com a finalidade de auxiliar futuras manicures que pudessem trabalhar no salão e também como apoio para as já presentes.

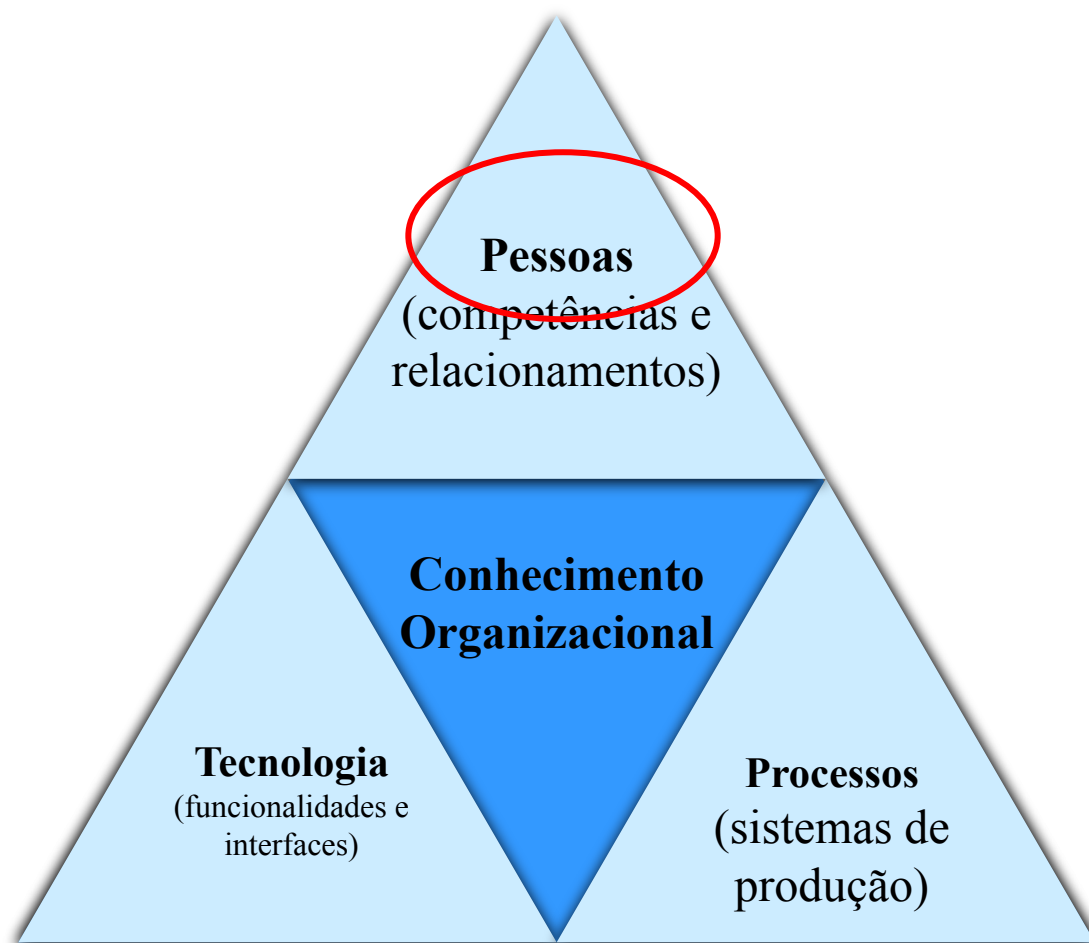
Fluxo de conhecimento

- Com a nova oferta no portfólio, houve aumento na procura do procedimento e uma nova contratação precisou ser feita.
- Assim, a nova manicure pode utilizar o manual já feito anteriormente bem como participar de workshops com as manicures “da casa” para aprender a técnica de esmaltação em gel.

Utilização



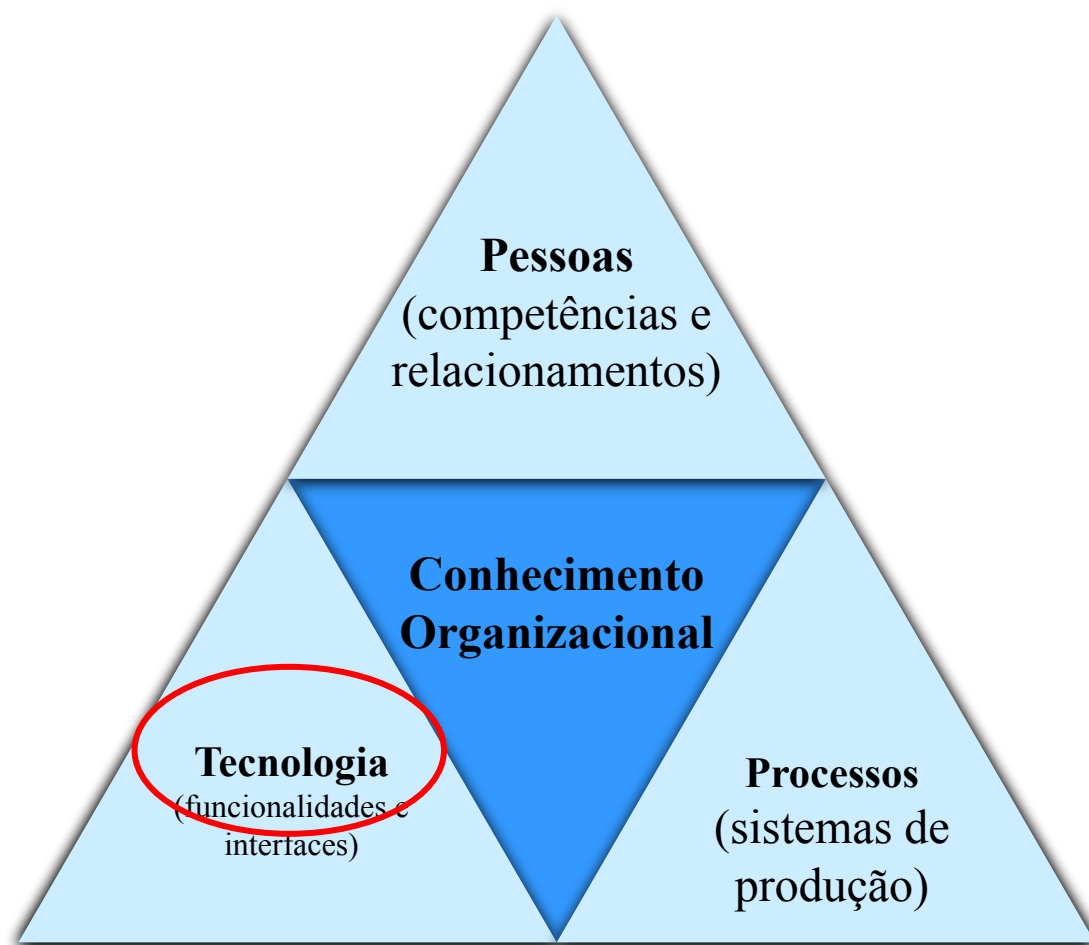
Processo de conversão de conhecimento:



Pessoas

- Leila é manicure de renome devido à qualidade de sua cuticulagem e esmaltação impecável. Sempre ficava além do horário de trabalho auxiliando as novas manicures com sua expertise.

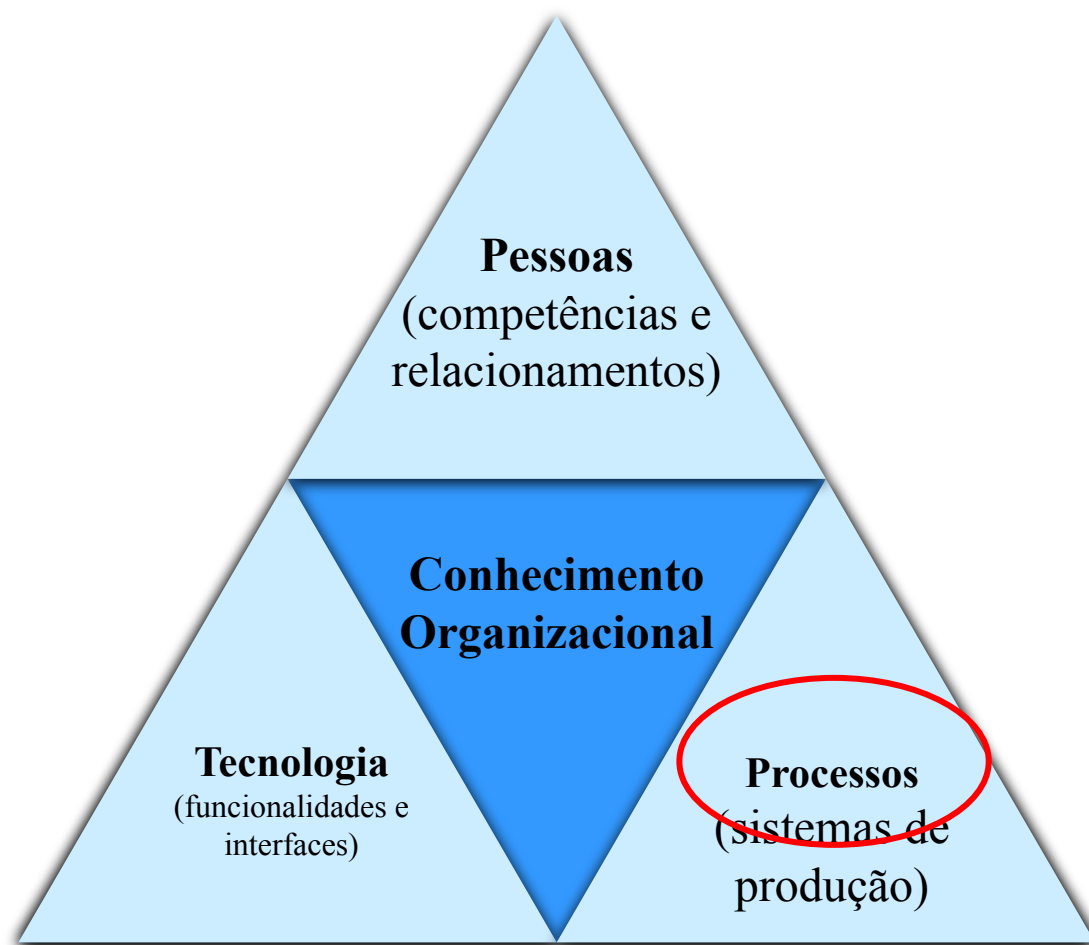
Processo de conversão de conhecimento:



Tecnologia

- Aposta na esmaltação em gel, feita a partir de um esmalte propício para secagem em cabine UV e, devido ao bom relacionamento de Leila com as demais manicures, o novo procedimento foi um sucesso.

Processo de conversão de conhecimento:



Processos

- Aplicação do manual desenvolvido por todas as manicures do salão criando, assim, um padrão de serviço no estabelecimento.