

UNIVERSIDADE FEEVALE

ALEXANDRE LORENZON

PROPOSIÇÃO DE UM FRAMEWORK PARA ANALISAR A ADERÊNCIA
DE UM SOFTWARE COMO FERRAMENTA DE APOIO À GESTÃO DO
CONHECIMENTO

(Título Provisório)

Anteprojeto de Trabalho de Conclusão

Novo Hamburgo
2012

ALEXANDRE LORENZON

PROPOSIÇÃO DE UM FRAMEWORK PARA ANALISAR A ADERÊNCIA
DE UM SOFTWARE COMO FERRAMENTA DE APOIO À GESTÃO DO
CONHECIMENTO

(Título Provisório)

Anteprojeto de Trabalho de Conclusão de
Curso, apresentado como requisito parcial
à obtenção do grau de Bacharel em
Sistemas de Informação pela
Universidade Feevale

Orientador: Roberto Scheid

Novo Hamburgo
2012

RESUMO

A grande rotatividade de profissionais no mercado de desenvolvimento de software faz com que as empresas percam muito de seu conhecimento a cada profissional que se desliga da organização. Nesta realidade, é possível dizer que as empresas precisam investir em processos e/ou ferramentas com a finalidade de compartilhar o conhecimento do indivíduo com a organização. A gestão do conhecimento auxilia a empresa a ter a informação exata no momento exato, possibilitando a vantagem competitiva. Desta forma, este trabalho propõe a criação de um framework, com o objetivo de analisar se uma ferramenta atende pode ou não ser considerada um software de apoio à gestão do conhecimento. Será feito estudo de caso em algumas ferramentas disponíveis no mercado. Estas serão observadas em laboratório com o objetivo de validar se o framework pode ser um instrumento para verificação de aderência de um software de gestão do conhecimento.

Palavras-chave: Gestão do conhecimento; Capital Humano; Informação; Framework;

SUMÁRIO

MOTIVAÇÃO	5
OBJETIVOS	7
METODOLOGIA	8
CRONOGRAMA	9
BIBLIOGRAFIA	11

MOTIVAÇÃO

Cada vez mais se faz necessária a gestão do conhecimento organizacional, a fim de garantir a sobrevivência da empresa no mercado competitivo. “Conhecimento é algo tão comum, disseminado e historicamente valorizado, que a maioria das pessoas dificilmente percebe a possibilidade de administrá-lo”. (ALMEIDA; FREITAS; SOUZA, 2011, p. ix).

De acordo com Figueiredo (2005) as empresas perceberam que as vantagens competitivas dependem diretamente do que ele cria e mobiliza. Ainda de acordo com o mesmo autor, diferentemente de anos atrás, o conhecimento organizacional não está na empresa, mas sim, na mente de seus funcionários. A capacidade humana de criar, inovar, pensar, julgar, relacionar e aprender, está mais valorizada que a sua capacidade de produção. Ele ainda afirma que o capital humano agora é muito valorizado e em cada funcionário, ou colaborador como algumas publicações preferem chamar, está um pouco da organização. Deste modo, é possível afirmar que muitas empresas estão com toda sua estrutura firmada sobre o conhecimento tácito de seus colaboradores ou funcionários.

Conhecimento tácito é o conhecimento contido nas cabeças das pessoas. Trata-se do conhecimento mais genuíno. O conhecimento tácito é o conhecimento mais importante da empresa. Só que ele não é prioridade dela. Isso por si só, já era suficiente para fundamentar qualquer estratégia ou atuação em gestão do conhecimento (FIGUEIREDO, 2005, p. 48).

Esta necessidade de gerir o conhecimento da organização fica ainda mais relevante pelas condições atuais do mercado de trabalho de TI, onde o funcionário pode facilmente trocar de organização. Neste contexto, Valle (2011) cita que: “a demanda por profissionais na área de tecnologia de informação é muito grande”.

Mesmo sabendo da importância de compartilhar o conhecimento dos indivíduos de uma empresa, outro fator de sobrevivência de uma organização no mercado competitivo é o conhecimento sobre seu mercado. Nonaka & Takeuchi (1997), célebres estudiosos de gestão do conhecimento, já diziam que as organizações devem se preocupar em conhecer o que está ocorrendo externamente para que seja possível fazer a conversão de conhecimento externo adquirido em produtos ou serviços. Nesta lógica, a “fórmula secreta” de grandes empresas japonesas que estão há décadas no mercado, é sempre inovar. Esta inovação é conquistada em 3 (três) passos:

1. Criação do conhecimento: buscar compreender o mercado;
2. Inovação contínua: sempre buscar novas tendências e novos objetivos;
3. Vantagem competitiva: o resultado lógico se os 2 passos acima descritos forem seguidos.

Pode-se constatar que a informação é essencial para a sobrevivência de uma organização, a identificação das informações que são valiosas e que devem ser processadas e compreendidas pela organização. O acesso à informação deve ser facilitado, assim fica mais fácil estimular o compartilhamento do conhecimento, conforme Weitzen (1991).

[...] um paradigma da Era Industrial era que conhecimento é poder. Hoje o conhecimento não é poder. Em vez disso, o conhecimento do conhecimento é poder. Na Era da Informação, saber como é tão importante quanto saber o quê (WEITZEN, 1991, p. 58).

Dado o imperativo de facilitar o acesso e o compartilhamento da informação, a internet e o mercado de comércio de software oferecem uma gama de ferramentas para gestão do conhecimento. Blogs, Wiki e Workflows são alguns exemplos disto. Neste contexto se justifica a elaboração do framework. Este framework conterá as principais técnicas, conceitos e requisitos que caracterizam a gestão do conhecimento e servirá como um instrumento de verificação, pois o seu objetivo é verificar se um software pode ser considerado uma ferramenta de gestão do conhecimento ou não.

Sendo assim, este trabalho se propõe a levantar e analisar os requisitos mínimos necessários à criação de um framework que permita verificar se um software pode ser utilizado no apoio à gestão do conhecimento.

OBJETIVOS

Objetivo geral

Propor um framework que permita analisar a aderência de um software como ferramenta de apoio à gestão do conhecimento.

Objetivos específicos

- Levantar premissas, conceitos, fundamentos e critérios que caracterizam a gestão do conhecimento;
- Identificar requisitos mínimos para um software ser utilizado como ferramenta de apoio à gestão do conhecimento;
- Identificar e analisar as principais ferramentas que são utilizadas na gestão do conhecimento;
- Construir framework com as características levantadas da gestão do conhecimento;
- Submeter as ferramentas ao framework;
- Comparar resultados obtidos do framework, com outros estudos publicados sobre a ferramenta verificada;

METODOLOGIA

Este capítulo tem como objetivo apresentar a metodologia que será utilizada para o desenvolvimento do trabalho. Segundo PRODANOV e FREITAS (2009, p. 19) “Assim, a metodologia deve ser definida como um elemento facilitador da produção do conhecimento”.

Desta forma, é possível perceber a importância da prática metodológica. Através desta é possível estruturar, organizar e definir desde a ideia até a definição de instrumentos, práticas e métodos a serem utilizados.

Como metodologia desse trabalho, serão realizadas pesquisas, de natureza aplicada, na forma de pesquisas exploratórias, com o objetivo de aprofundar-se nos conceitos e definições da gestão do conhecimento a fim de levantar quais as principais características a formam.

O referencial teórico deste trabalho será baseado em pesquisas bibliográficas, literaturas, pesquisas documentais nos manuais das ferramentas, artigos e publicações pertinentes aos assuntos que fazem parte do contexto deste trabalho. Além disso, serão realizados estudos de caso em ferramentas de apoio à gestão do conhecimento. Essas serão submetidas ao framework, com o objetivo de verificar a aderência dessas ferramentas, quando utilizadas para este fim. Através destes estudos de caso é possível avaliar como o framework se comportou avaliando diferentes softwares e comparar os resultados obtidos com outros estudos já realizados sobre estas ferramentas. Com isso, ao final desta proposta de trabalho podemos ver se o framework proposto pode ser um instrumento de verificação.

CRONOGRAMA

- Revisão e validação do conceito e alicerces da gestão do conhecimento;
- Redação Anteprojeto;
- Levantar premissas, conceitos, fundamentos e critérios que caracterizam a gestão do conhecimento;
- Identificar requisitos mínimos para um software ser utilizado como ferramenta de apoio à gestão do conhecimento;
- Identificar e analisar as principais ferramentas que são utilizadas na gestão do conhecimento;
- Redação TC1;
- Construir framework com as características levantadas da gestão do conhecimento;
- Submeter as ferramentas ao framework;
- Comparar resultados obtidos do framework, com outros estudos publicados sobre a ferramenta verificada;
- Redação TC2;
- Apresentação TC2;

Trabalho Conclusão I

Etapa	2012			
	MAR	ABR	MAI	JUN
PESQUISA BIBLIOGRÁFICA				
REDAÇÃO DE ANTEPROJETO				
LEVANTAR PREMISSAS, CONCEITOS, FUNDAMENTOS E CRITÉRIOS QUE CARACTERIZAM A GESTÃO DO CONHECIMENTO				
IDENTIFICAR REQUISITOS MÍNIMOS PARA UM SOFTWARE SER UTILIZADO COMO FERRAMENTA DE APOIO À GESTÃO DO CONHECIMENTO;				

IDENTIFICAR E ANALISAR AS PRINCIPAIS FERRAMENTAS QUE SÃO UTILIZADAS NA GESTÃO DO CONHECIMENTO;				
REDAÇÃO DO TC1				
REVISÃO E ENTREGA DO TC1				

Trabalho de Conclusão II

Etapa	2012			
	AGO	SET	OUT	NOV
CONSTRUIR FRAMEWORK COM AS CARACTERÍSTICAS LEVANTADAS DA GESTÃO DO CONHECIMENTO;				
SUBMETER AS FERRAMENTAS AO FRAMEWORK				
COMPARAR RESULTADOS OBTIDOS DO FRAMEWORK, COM OUTROS ESTUDOS PUBLICADOS SOBRE A FERRAMENTA VERIFICADA				
VERIFICAR ADERÊNCIA DO PROCESSO E PROPOR MELHORIAS, CASO NECESSÁRIO				
REDAÇÃO DO TC2				
REVISÃO E ENTREGA DO TC2				
APRESENTAÇÃO TC2				

BIBLIOGRAFIA

ALMEIDA, Mário de Souza; FREITAS, Claudia Regina; SOUZA, Irineu Manoel de. **Gestão do conhecimento para tomada de decisão**. São Paulo: Nobel, 2011. 128 p.

DAVENPORT, Thomas O. **O capital humano: o que é e por que as pessoas investem nele**. São Paulo: Nobel, 2001. 248 p.

FIGUEIREDO, Saulo Porfírio. **Gestão do conhecimento: estratégias competitivas para criação e mobilização do conhecimento na empresa: descubra como alavancar e multiplicar o capital intelectual e o conhecimento da organização**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005. 379 p.

HERMANN, Douglas de Oliveira. **Proposição de um modelo de ferramenta para gestão do conhecimento**, Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia) – Curso de Sistemas de Informação. Universidade Feevale. Novo Hamburgo, RS, 2008.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação**. 18. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997. 358 p.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e práticas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 6. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2009. 288 p.

VALLE, James Della. **Faltam profissionais e sobram oportunidades em TI**. Disponível em: < <http://veja.abril.com.br/noticia/vida-digital/faltam-profissionais-e-sobram-oportunidades-em-ti> >. Acesso em: 2 de abril de 2012.

WEITZEN, H. Skip. **O Poder da informação: como transformar a informação que você domina em um negócio lucrativo**. São Paulo: Makron, 1991. 231 p.