

**UNIVERSIDADE LUTERANA DO BRASIL
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E NATURAIS
BACHARELADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO
CAMPUS GUAÍBA**



PROPOSTA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO

Fabiano Marques Fonseca

Carlos Mário Dal'Col Zeve

Guaíba, abril de 2007.

Sumário

1 - Dados de Identificação.....	3
1.1 - Dados do Aluno	3
1.2 - Dados do Professor Orientador	3
2 - Título Provisório do Trabalho	4
3 - Motivação	4
4 - Objetivos	5
4.1 - Objetivo Geral	5
4.2 - Objetivos Específicos.....	5
5 – Metodologia e Referencial Teórico.....	6
6 - Cronograma	8
6.1 - Etapas	8
6.2 – Etapas nos Semestres	8
7 - Referências Bibliográficas.....	9

1 - Dados de Identificação

1.1 - Dados do Aluno

Nome: Fabiano Marques Fonseca

E-mail: marques.fabiano@terra.com.br

Fone: (51) 9621-4614

1.2 - Dados do Professor Orientador

Nome: Professor Carlos Mário Dal'Col Zeve

E-mail: zeve@guaiba.ulbra.tche.br

Coordenador de Sistemas de Informação
Anderson Ricardo Yanzer Cabral

Coordenador da Disciplina de TCC I
Anderson Ricardo Yanzer Cabral

Professor Orientador
Carlos Mário Dal'Col Zeve

Aluno
Fabiano Marques Fonseca

2 - Título Provisório do Trabalho

Implementação de Ferramentas e Análise de Metodologias para a Gestão do Conhecimento em Empresas

3 - Motivação

O atual cenário empresarial tem dado ênfase e valorizado as experiências profissionais e o know-how do funcionário, isto é, seu conhecimento. Cada vez mais, fala-se que o conhecimento é o principal ativo das organizações, entretanto nem todas as empresas dispõem de recursos para investir em pesquisas e recursos para gerir o conhecimento, que atualmente é indispensável e fator determinante de sucesso para as empresas.

Tratar a informação como negócio na sociedade do conhecimento é fundamental para que as empresas possam desenvolver sua capacidade de inovação e, conseqüentemente, tornarem-se mais competitivas. Portanto, gerenciar de maneira inteligente as informações obtidas e o conseqüentemente conhecimento gerado e incorporado pela empresa passa a ser um diferencial estratégico.

Conhecimento nas empresas, de forma sintética segundo Turban [TUR 04], é informação que possui contexto, é relevante e é acionável, podendo ser tácito ou explícito. Conhecimento tácito geralmente está na área do aprendizado subjetivo, cognitivo e experimental; Já o conhecimento explícito lida com o conhecimento mais objetivo, racional e técnico. Contextualizar o conhecimento, principalmente o tácito, é um desafio, tanto quanto, gerenciar e difundir-lo na organização.

Será proposto, após pesquisas e análises, um sistema, composto de metodologias e ferramentas tecnológicas acessíveis, que permitam capturar, depurar, armazenar, administrar e difundir o conhecimento, permitindo, assim, a implementação do processo de Gestão do Conhecimento em empresas.

Utilizando a metodologia de Mapas Conceituais e um Sistema Gerenciador de Conteúdo, este para difundir e administrar o conhecimento, aquele para representar o conhecimento tácito e explícito.

4 - Objetivos

4.1 - Objetivo Geral

Propor uma metodologia com ferramentas tecnológicas para implementação das etapas de captação, depuração, armazenamento, administração e difusão do conhecimento do ciclo de Gestão do Conhecimento para aplicação em empresas.

4.2 - Objetivos Específicos

- Pesquisa e análise de metodologias de Gestão do Conhecimento, tendo como referência a metodologia proposta por Turban [TUR 04];
- Pesquisa e análise sobre a aplicação da Gestão do Conhecimento em empresas;
- Pesquisa e análise ferramentas e técnicas para organizar e representar o conhecimento através de mapas conceituais;
- Definir padrões e modelos de mapas conceituais para captação e depuração do conhecimento em empresas;
- Pesquisa e análise de ferramentas que permitam armazenar e administrar o conhecimento, integrando-se às ferramentas propostas para captação e depuração do conhecimento utilizando mapas conceituais;
- Pesquisar e analisar Sistemas Gerenciadores de Conteúdo para que se faça a difusão do conhecimento através de um Portal de Conhecimento;
- Consolidar metodologias, técnicas e ferramentas tendo em vista a preparação para aplicação prática, posteriormente, em empresas;
- Aplicar e validar em ambiente empresarial as metodologias, técnicas e ferramentas propostas;

5 – Metodologia e Referencial Teórico

Segundo Turban [TUR 04], Gestão do Conhecimento “é basicamente um processo de extrair transformar e difundir o conhecimento por toda a empresa, de forma que possa ser compartilhado e, portanto, reutilizado. Ou seja, a função da Gestão do Conhecimento é tornar útil a informação compartilhada”.

Através de pesquisas e análises sobre a Gestão do Conhecimento, será definida uma metodologia para aplicação, tendo como referência a metodologia¹ proposta por Turban [TUR 04]:

- **Capturar Conhecimento:** É preciso reconhecer o valor do novo conhecimento e representá-lo de forma razoável.
- **Depurar Conhecimento:** O novo conhecimento precisa ser colocado dentro do contexto correto para que possa ser acionado.
- **Armazenar Conhecimento:** O conhecimento útil deve ser armazenado em formato razoável em um repositório de conhecimento.
- **Administrar o Conhecimento:** O conhecimento precisa ser mantido em movimento.
- **Difundir o conhecimento:** O conhecimento precisa ser disponibilizado em formato útil para qualquer pessoa da empresa que necessite dele.

Buscando como resultado final a aplicação da metodologia e modelo definidos para gestão do conhecimento, juntamente com da integração entre as ferramentas que serão propostas para captura e armazenamento do conhecimento com um Sistema Gerenciador de Conteúdo, de forma que se possa difundir o conhecimento através de um Portal do Conhecimento na organização. As seguintes tecnologias serão pesquisadas e analisadas no desenvolvimento:

Mapas Conceituais: metodologia para organizar e representar o conhecimento, será utilizada nas etapas de captura, representação e depuração do conhecimento. A metodologia de mapas conceituais tem sua aplicação, principalmente, voltada para área educacional, utilizando-se de ferramentas como, por exemplo, Cmap Tools². Definir uma estrutura que permita a utilização de

¹ Excetua-se a etapa de criação do conhecimento, a qual não será objeto de pesquisa e aplicação do trabalho.

² É um software para autoria de Mapas Conceituais desenvolvido pelo Institute for Human Machine Cognition da University of West Florida, sob a supervisão do Dr. Alberto J. Cañas, e permite ao usuário construir, navegar, compartilhar e criticar modelos de conhecimento representados com Mapas Conceituais [YAN 07].

mapas conceituais para representar o conhecimento empresarial em um ciclo da Gestão do Conhecimento, será uma das etapas do trabalho.

Linguagem XML: a linguagem XML(eXtensible Markup Language) pode ser definida como um sistema gramatical que permite a construção de linguagens de marcação personalizadas [CAS 01]. Formato que será utilizado para exportação dos mapas conceituais, visando à integração com as ferramentas para armazenar, administrar e difundir o conhecimento.

Repositório de conhecimento: pode ser definido como uma coleção que reúne em um só lugar tanto o conhecimento externo com interno, obtido no meio organizacional e sistematizado a partir das experiências vivenciadas pela própria organização, respectivamente [TUR 04]. Tendo como base o conhecimento contextualizado e extraído dos mapas conceituais, serão propostas a forma e local de armazenamento do conhecimento capturado.

Sistema Gerenciador de Conteúdo: um gerenciador de conteúdo fomenta a busca, localização e a criação de conhecimento em um ambiente distribuído e colaborativo. Seguindo essa linha de aplicação a integração entre o repositório de conhecimento e os colaboradores serão feitos utilizando um sistema gerenciador de conteúdo. Consideramos ainda que o conhecimento é dinâmico, portanto, exige uma ferramenta dinâmica para sua difusão e manutenção, por isso, tem-se está proposta de implementação, de forma, que possa tornar o conhecimento acessível para que seja utilizado e compartilhado, permitindo novas colaborações, fazendo com que o conhecimento cresça na organização.

7 - Referências Bibliográficas

[CAS 01] – CASTRO, Elizabeth. XML para World Wide Web. Rio de Janeiro: Campus 2001.

[DAV, PRU 98] - DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. Conhecimento Empresarial. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

[RIZ 07] – RIZZO, Fabio. Introdução ao Plone. Disponível em:
<http://www.fabiorizzo.com/cursos-online/ploneintro/introducao-ao-plone> em 10/04/2007.

[CAR 07] – CARVALHO, Hélio. A Estreita Relação Entre Gestão do Conhecimento e Inteligência Competitiva Disponível em: http://www.cpqd.com.br/newsroom/saibamais/artigo.asp?art_id=1097 em 10/04/2007.

[YAN 07] YANZER, Anderson Ricardo. Manual Cmap Tools.
Disponível em: http://guaiba.ulbra.tche.br/~yanzer/gp/Manual_Cmap_Tools.zip em 10/04/2007

[KRU, TER 03] - KRUGLIANSKAS, Isak; TERRA, José Cláudio Cyrineu. Gestão do Conhecimento em Pequenas e Médias Empresas. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

[MEN 07] – MENDES, Raquel Dias. Sistemas Especialistas no Gerenciamento da Informação
Disponível em
http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19651997000100006&script=sci_arttext em 02/04/2007

[TER 01] - TERRA, Jose Claudio Cyrineu. Gestão do conhecimento: o grande desafio empresarial. São Paulo: Revista Ampliada, 2001.

[TUR 04] - TURBAN, Efraim; MClean, Ephraim; Wetherbe, James. Tecnologia da Informação para Gestão. Porto Alegre: Bookman, 2004.