

# Utilização de ferramentas de colaboração para Gestão do Conhecimento

Carlos Roberto de Souza Tavares<sup>1</sup>, Carlos Mário Dal'Col Zeve<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Acadêmico do Curso de Sistemas de Informação da ULBRA Guaíba  
<carlaoja@gmail.com>

<sup>2</sup> Professor Orientador do Curso de Sistemas de Informação da ULBRA Guaíba  
<zeve@ulbra.tche.br>

*Resumo: Um dos maiores problemas que as empresas atuais enfrentam refere-se a persistência e armazenamento do conhecimento. Para se obter uma prática efetiva da persistência do conhecimento nas organizações é necessário que se produzam mecanismos que possam apropriar e manipular o conhecimento. Baseado na metodologia da gestão do conhecimento, este trabalho tem por objetivo demonstrar ferramentas que possam colaborar para uma gestão do conhecimento eficaz nas empresas atuais.*

*Abstract: One of the biggest problems that the current companies face mentions persistence and storage to it of the knowledge. To get one practical effective of the persistence of the knowledge in the organizations it is necessary that mechanisms are produced that can appropriate and manipulate the knowledge. Based in the methodology of the management of the knowledge, this work has for objective to demonstrate tools that can collaborate for a management of the efficient knowledge in the current companies.*

## INTRODUÇÃO

Um dos maiores problemas que as empresas atuais enfrentam refere-se a persistência e armazenamento do conhecimento. Para se obter uma prática efetiva da persistência do conhecimento nas organizações é necessário que se produzam mecanismos que possam apropriar e manipular o conhecimento, cujos processos são cada vez mais intensos em tecnologias de informação, nos quais os fluxos de informação, *know-how* tecnológico e gerencial são fatores críticos de sucesso. Segundo DAVENPORT e PRUSAK(1998) “a única vantagem sustentável que uma empresa tem é aquilo que ela coletivamente sabe, a eficiência com que ela usa o que sabe e a prontidão com que ela adquire e usa novos conhecimentos”.

Visto o contexto anteriormente citado, se percebe a necessidade de ferramentas que utilizem uma metodologia abrangente que consigam representar o conhecimento tácito e explícito das empresas, fazendo deste capital intelectual grande fonte de renda e competitividade para as organizações. Focado nesta necessidade, este trabalho tem como finalidade demonstrar as diversas ferramentas

utilizadas no mercado para colaboração na gestão do conhecimento, conceituar gestão do conhecimento, suas diretrizes e verificar uma metodologia que implemente de forma satisfatória este processo através das ferramentas de colaboração. Ao demonstrar as ferramentas, serão verificados quais conceitos e aspectos da metodologia abordada elas utilizam, tal como serão verificadas as características desta metodologia.

O papel principal dos Sistemas de Informação na Gestão do conhecimento consiste em ampliar o alcance e acelerar a transferência do conhecimento. Embora a gestão do conhecimento não possa ser reduzida a uma mera compra e uso de ferramentas, não se pode pensar numa efetiva prática de gestão sem elas. Analisando este fato vê-se a grande necessidade de ferramentas que consigam gerar, armazenar e compartilhar o conhecimento gerado nas empresas. Este trabalho visa demonstrar como uma ferramenta tecnológica pode auxiliar na gestão do conhecimento dentro das organizações. Após verificação das diversas ferramentas, será realizado um estudo de caso em uma fábrica de software com a(s) ferramenta(s) que melhor aplicarem a metodologia escolhida.

#### OBJETIVOS DO TRABALHO

Baseada na metodologia da gestão do conhecimento, o objetivo principal deste trabalho é demonstrar ferramentas que possam colaborar com a engenharia do conhecimento, apresentando soluções que de fato comprovem a eficácia da gestão do conhecimento nas empresas através da aplicação correta desta metodologia, permitindo dar um retorno concreto dos benefícios adquiridos. Outros objetivos mais específicos deste trabalho referem-se ao estudo de metodologias sobre gestão do conhecimento, pesquisa de diferentes tecnologias de colaboração para gestão do conhecimento existentes no mercado, tal como Wiki, Blogues, Mash-ups, Web Semântica, Mapas Conceituais e portais de colaboração de conhecimento como as ferramentas Kmup e KnowledgeTree, entre outras, tal como conhecimento de empresas que desenvolvem tais ferramentas

#### REFERENCIAL TEÓRICO

Para embasar as propostas que serão apresentadas neste trabalho foi levantado o estado da arte sobre os diversos conceitos fundamentais da gestão do conhecimento, os fundamentos, as bases deste tema, tal como o conceito da mesma :

## 1.1 DADO, INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

Antes de uma definição formal do conhecimento, a definição entre dado, informação e conhecimento é muito importante para o seguimento deste trabalho.

Segundo autores como DAVENPORT e PRUSAK(1998), DRUKER(2001), o dado é simplesmente o fato capturado de uma entidade qualquer, que passa por um processo de organização e interpretação para geração da informação. A informação nada mais seria que um dado, ou mais dados que passaram pelo processo de análise e reflexão, possuindo um contexto, já conhecimento seria o discernimento, experiência, ou habilidade aplicada fazendo uso das informações obtidas. Segundo DAVENPORT e PRUSAK(1999), “conhecimento não é dado nem informação, embora esteja relacionado com ambos”.

Dado pode ser conceituado como qualquer registro ou indício relacionável a alguma entidade ou evento.

Informação é o sentido que um conjunto de dados tem para um indivíduo. Um conjunto de dados representa uma informação, para uma pessoa, quando ela consegue perceber suas relações com outros dados, que lhe definem um contexto e, ainda com outros dados e informações que já lhe são familiares.

Conhecimento é a capacidade, adquirida por alguém, de interpretar e operar sobre um conjunto de informações. Essa capacidade é criada a partir das relações que ele estabelece sobre o conjunto de informações, e desse conjunto com outros conjuntos que já lhe são familiares (incluindo experiências, impressões, valores, crenças, etc.), que lhe permitem compreendê-lo e tirar conclusões sobre ele e a partir dele.

Para DAVENPORT e PRUSAK(1998) conhecimento define-se como: “Conhecimento é uma mistura fluída de experiências condensada, valores, informação contextual e insights experimentado que criam uma estrutura para avaliar e incorporar novas experiências e informações. Ele se origina e é aplicado na mente das pessoas. Nas organizações, normalmente, vem embutido não somente

em documentos e repositórios, como também nas rotinas organizacionais, processos, práticas e normas”.

A gestão do conhecimento é um grande desafio para as empresas atuais. De acordo com DAVENPORT e PRUSAK(1998) neste novo contexto de negócios as organizações estão reconhecendo que o conhecimento é a única fonte capaz de gerar uma vantagem competitiva sustentável.

## 1.2 CONHECIMENTO EXPLÍCITO E TÁCITO

O conhecimento explícito é aquele que pode ser expresso por palavras e números. Está nas organizações sob a forma de relatórios, práticas, orientações, dados brutos, fórmulas científicas ou princípios universais. Ele é facilmente compartilhado. Conhecimento tácito é o que é detido pelo indivíduo na forma de *know-how* (hábitos, padrões, comportamentos, perspectivas, emoções, valores ou ideais). Esse tipo de conhecimento é extremamente pessoal e difícil de formalizar, o que dificulta seu compartilhamento. Segundo os japoneses NONAKA e TAKEUCHI(1997) o conhecimento pode ser dessas duas formas citadas, tácito e explícito.

## 1.3 GESTÃO DO CONHECIMENTO

Existem diversos conceitos de gestão do conhecimento, mudando a abordagem conforme o autor, mas em sua maioria estes chegam a um denominador comum.

Segundo SVEIBY(1998), a gestão do conhecimento é a arte de criar valor a partir dos ativos intangíveis da organização. Já para o GARTNER GROUP, ela é "uma disciplina que promove, com visão integrada, o gerenciamento e o compartilhamento de todo o ativo de informação possuído pela empresa. Esta informação pode estar em um banco de dados, documentos, procedimentos, bem como em pessoas, através de suas experiências e habilidades".

Já TERRA(2006) traz o seguinte conceito: “Gestão do conhecimento significa organizar as principais políticas, processos e ferramentas gerenciais e tecnológicas à luz de uma melhor compreensão dos processos de geração, identificação, validação, disseminação, compartilhamento e uso dos conhecimentos estratégicos

para gerar resultados(econômicos) para a empresa e benefícios para os colaboradores”.

A Gestão do Conhecimento leva em conta os valores e as crenças empresariais sobre conhecimento tácito, cultura, comportamentos, processos de trabalho e também tecnologia, na realidade o maior significado da gestão do conhecimento nas empresas é ser um ativo que promova o desenvolvimento organizacional.

#### 1.4 CAPITAL INTELECTUAL

Capital intelectual define-se como todo conhecimento explícito e tácito que a empresa sabe que possui. Para ficar melhor esta definição é interessante salientar que existe uma diferença entre gestão do conhecimento e capital intelectual. Gestão do conhecimento é o processo que obtém o conhecimento das pessoas e o armazena em algum repositório, fazendo deste conhecimento armazenado o capital intelectual. STEWART(1998) afirma que o valor de mercado das empresas cada vez mais é determinado pelo capital intelectual e não pelo capital financeiro.

#### 1.5 COLABORAÇÃO

Um dos maiores desafios da gestão do conhecimento é transformar conhecimento tácito em conhecimento explícito. Para que isso ocorra é necessário que haja meios de colaboração, onde os colaboradores da empresa, possam compartilhar de suas experiências, passando a outros e colaborando com a disseminação do conhecimento.

Para que a colaboração possa acontecer de forma satisfeita, é necessário que o conhecimento individual se torne coletivo, reduzindo assim a dependência da organização com um único indivíduo.

#### 1.6 FERRAMENTAS DE COLABORAÇÃO

Ferramentas de colaboração são ferramentas que permitem às pessoas criarem, partilharem, colaborarem e comentarem as informações. Estas são necessárias para que não se crie “ilhas de informações”, retendo conhecimentos de

indivíduos que podem sair da empresa, tal como compartilhando conhecimentos de novos funcionários em um único repositório.

Segundo DAVENPORT e PRUSAK(1998), o objetivo das ferramentas de gestão do conhecimento é modelar parte do conhecimento que existe na cabeça das pessoas e no documentos corporativos, disponibilizando-o para toda a organização.

Para as empresas que estão prontas para desenvolverem um compromisso com o desenvolvimento do conhecimento, existem várias ferramentas que facilitam a rapidez de criação e partilha de informações. Abaixo tecnologias e ferramentas que as empresas podem implementar:

- a) Intranet: Nada mais que redes privadas, é um ambiente ideal para o compartilhamento de informações dinâmicas e interligadas. DAVENPORT e PRUSAK (1998) consideram as tecnologias baseadas na Web muito intuitivas, pois lidam facilmente com representações do conhecimento.
- b) Portal: é um site na Internet que funciona como centro aglomerador e distribuidor de conteúdo para uma série de outros sites ou subsites dentro, e também fora, do domínio ou subdomínio da empresa gestora do portal. Hoje em dia já existem muitos portais que utilizam características de gestão do conhecimento.
- c) Blogues: São espaços na web onde tudo pode ser dito e publicado, não há limites para o conteúdo que se encontra em blogs. Blogues são uma ótima forma de dar aos empregados a oportunidade de discutirem idéias num ambiente informal.
- d) Wiki: Um tipo de site Web, onde qualquer pessoa pode adicionar, modificar ou editar material. Uma novidade recente no mundo da gestão do conhecimento.
- e) Mash-up: É um website ou uma aplicação web que combina em seu conteúdo aplicações ou ferramentas de diferentes fontes.
- f) Mapa conceitual: Ferramenta para organizar e representar o conhecimento.
- g) Web semântica: É uma extensão da web atual, que permitirá aos computadores e humanos trabalharem em cooperação.
- h) KnowledgTree: É um sistema de gestão de documentos open source.

- i) Kamup: é um portal para gestão do conteúdo gerado em processos baseados no Processo Unificado, projetado para incorporar facilmente novos módulos e integra-se com as outras ferramentas utilizadas ao longo do processo de engenharia de software.

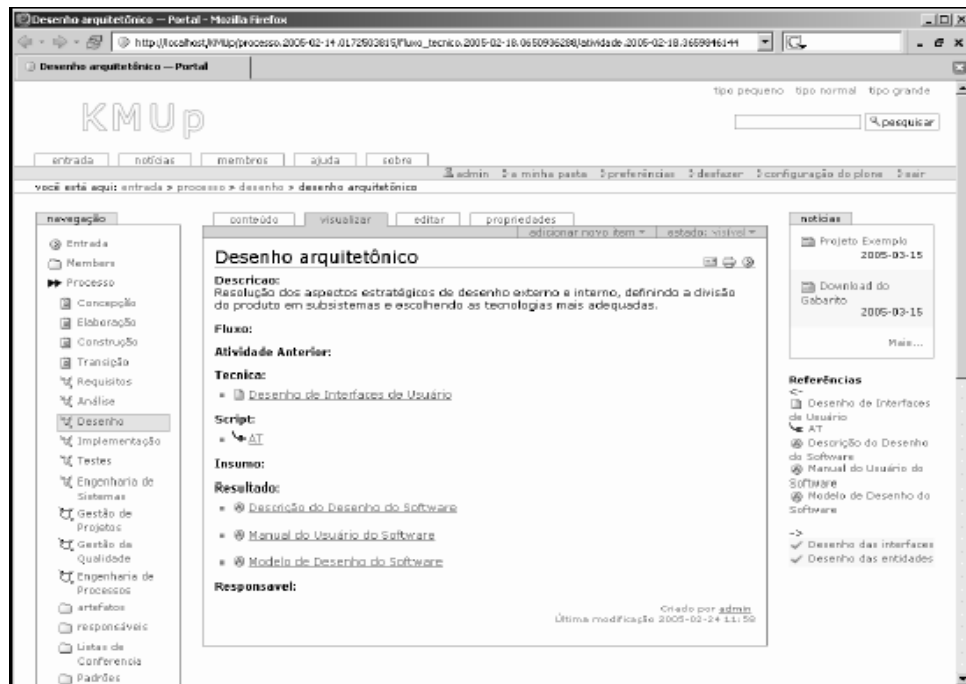


Figura 1: Interface do Kmup

- j) Wintility: É uma solução de gestão do conhecimento da empresa PixSoft cujo objetivo é transformar as informações produzidas ou recebidas dentro do ambiente de trabalho, em um bem da companhia, e não de quem as criou (PIXSOFT).

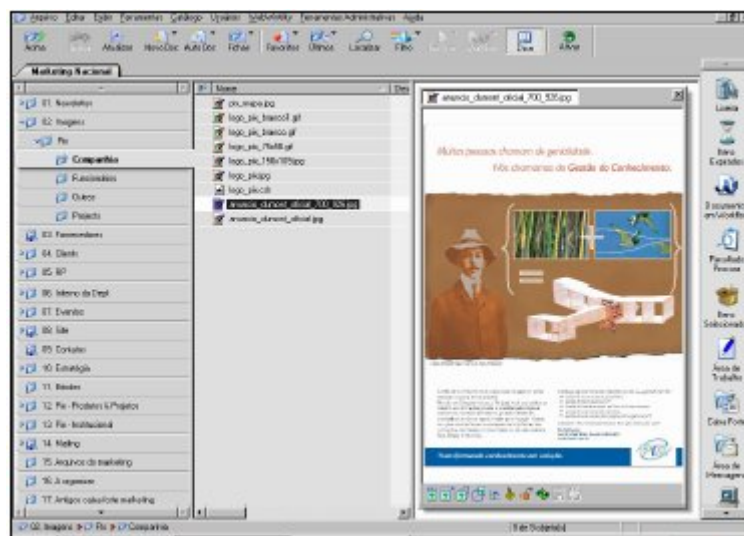


Figura 2: Interface do Wintility

## 1.7 METODOLOGIA

A princípio a metodologia que será adotada para aquisição de conhecimento e utilização de ferramentas de colaboração será a proposta por TURBAN(2004):

**Criar Conhecimento:** O conhecimento cria-se à medida que as pessoas descobrem novas formas de fazer as coisas ou que desenvolvem know-how.

**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 dele precise.

## **SOLUÇÃO PROPOSTA**

De acordo com o contexto apresentado e analisando o atual estado da arte, a solução proposta por este trabalho é de verificar uma encontrar uma ferramenta de colaboração do conhecimento que implemente melhor a metodologia abordada, tal como os conceitos e características de gestão do conhecimento.

Esse resultado será alcançado após teste com as diversas ferramentas de colaboração de gestão do conhecimento, como também através do conhecimento de outras ferramentas e do estudo de metodologias que implementem da melhor forma possível os conceitos de gestão do conhecimento. Para avaliação da ferramenta, será realizado um estudo de caso em uma Fábrica de software.

## **CONCLUSÃO**

Diante da proposta apresentada pode-se concluir que a gestão do conhecimento é um assunto ainda novo, pouco abordado e com um grande campo a ser pesquisado. Ainda há muito conhecimento a ser adquirido sobre este assunto, tal como muitos pontos a serem definidos, porém vê-se que é uma área que será vital para as empresas que desejarem se manter na vanguarda do conhecimento e se manterem com vantagens em um ambiente competitivo. Baseado neste fato, as ferramentas de gestão do conhecimento ganham maior importância, aumentando sua necessidade de aquisição para que as organizações consigam desenvolver o processo de gestão do conhecimento obtendo resultados positivos.

#### PROPOSTA PARA TCC-II

Para o TCC-II serão realizadas as seguintes atividades:

- definir a metodologia ser utilizada
- Realizar um estudo de caso com uma ou mais ferramentas colaborativas.
- Realizar testes de funcionamento das ferramentas.
- Testes com alguns *cases* existentes no mercado.
- Definir a ferramenta ser avaliada
- Descrição das etapas de realização dos testes com os Sistemas de Gerenciamento de conhecimento (SGC).

#### BIBLIOGRAFIA

DAVENPORT, Thomas, PRUSAK Laurence, **Conhecimento Empresarial**: como as organizações gerenciam seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Conhecimento Empresarial**. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1999.

DRUCKER, Peter. **The Next Society**. Artigo publicado na revista The Economist, 01/11/2001.

GARTNER GROUP. **Knowledge Management Scenario**. Online. Documento capturado em 15/09/2000. Disponível na Internet via WWW. URL: <http://www.gartnergroup.com>

1

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka .**Criação de Conhecimento na Empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

PIXSOFT. **Wintility**. Online. Documento capturado em 09/04/2007. Disponível na Internet via WWW. URL: <http://www.pixsoft.com.br>

STEWART, Thomas, **Capital Intelectual**. 2.ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998

SVEIBY, Karl.E., **A Nova Riqueza das Organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TERRA, José Cláudio. **Definindo Gestão do Conhecimento**. Online. Documento extraído em 08/05/2006. Disponível na internet via WWW. URL: <http://www.terraforum.com.br/sites/terraforum/Biblioteca/libdoc00000023v001Definindo%20Gestao%20do%20Conhecimento.pdf>

TURBAN, Efraim; MClean, Ephraim;Wetherbe, James. **Tecnologia da Informação para Gestão**. Porto Alegre: Bookman, 2004.