

UNIVERSIDADE LUTERANA DO BRASIL

ULBRA – *CAMPUS* GUAÍBA

CURSO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO



**PROPOSTA DE TCC - TRABALHO DE  
CONCLUSÃO DE CURSO**

CLAUDIA GARCIA LEITES

ANDERSON RICARDO YANZER CABRAL  
**Professor Orientador**

Guaíba, março de 2009.

## **DADOS DE IDENTIFICAÇÃO**

### **1. DADOS DO ALUNO**

Nome: Claudia Garcia Leites

Endereço: Ney Veiga Pires, 35 Apto 204 – Bairro Gaúcho – Camaquã/RS

E-mail: claudia@camaqua.com

Fones: cel (051) 84910034

### **2. DADOS DO PROFESSOR ORIENTADOR**

Nome: Anderson Ricardo Yanzer Cabral

E-mail: andersonyanzer@gmail.com

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>DEFINIÇÃO DO TEMA</b> .....	<b>4</b>
1.1	Título do TCC.....	4
1.2	Tema.....	4
1.3	Delimitação do Tema .....	4
<b>2</b>	<b>MOTIVAÇÃO</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>SOLUÇÃO PROPOSTA</b> .....	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>CRONOGRAMA</b> .....	<b>9</b>
<b>7</b>	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>9</b>

# **1 DEFINIÇÃO DO TEMA**

## **1.1 Título do TCC**

Sistema Web para Gestão do Conhecimento na Secretaria Municipal da Administração da Prefeitura Municipal de Camaquã.

## **1.2 Tema**

O tema a ser abordado é a implementação de um Sistema WEB para Aplicação da Gestão do Conhecimento, que visa armazenar o conhecimento sobre todos os dados decorrentes ou não de problemas ocorridos para a Secretaria Municipal da Administração da Prefeitura Municipal de Camaquã, para uma melhora na qualidade nos serviços, agilidade nas tarefas e um melhor controle de erros e problemas por falta de conhecimento de usuários futuros, tanto nos sistemas existentes na Secretaria como em suas atividades burocráticas.

O sucesso das organizações depende cada vez mais da sua capacidade de gestão do conhecimento e de construção da inteligência organizacional, pois a aprendizagem organizacional, conhecimentos e modelos mentais compartilhados, possibilitam a capacidade de uma empresa de identificar e armazenar conhecimento resultante de experiências individuais e organizacionais e de modificar seu comportamento de acordo com os estímulos percebidos no ambiente.

Com base neste contexto, surge a necessidade de implementar um sistema que possa armazenar, buscar, selecionar, organizar, filtrar e exibir informações, que facilitarão na resolução de problemas e no acesso a informações relevantes em uma área específica de seu interesse, para isso bastará possuir acesso a Internet e uma aplicação desenvolvida para este ambiente.

## **1.3 Delimitação do Tema**

No processo de desenvolvimento de um sistema há uma grande complexidade que cresce à medida que o sistema é desenvolvido, é por esse motivo serão abordadas neste trabalho definições importantes sobre Gestão do Conhecimento o qual é objeto de pesquisa até a presente data, bem como as seguintes atividades:

- Metodologias e Estratégias para Gestão do Conhecimento – Será apresentada às etapas para Implementação deste sistema e estabelecido as políticas, procedimentos e tecnologias para coletar, distribuir e utilizar o conhecimento como fator de mudança organizacional;
- Levantamento dos Dados – Coleta de informações relevantes à elaboração do sistema;
- Modelagem do Sistema – A abordagem escolhida para a representação do banco de dados é o paradigma relacional, para tal, a modelagem será feita utilizando os padrões da UML (Linguagem de Modelagem Unificada);
- Desenvolvimento, teste e Avaliação do Sistema.

## **2 MOTIVAÇÃO**

A Secretaria Municipal da Administração, ciente que nos últimos anos a informação (conhecimento) tornou-se um dos bens de maior valor para qualquer instituição, vem querendo modernizar-se nas áreas de tecnologia da informação. A Secretaria vem enfrentando problemas na sobrecarga de informações de alguns funcionários no uso da informática e em muitas outras rotinas administrativas, onde os mesmos não conseguem sequer tirar férias, por falta de controle nos processos de trabalho burocráticos da empresa, pois não existe documentação das soluções de problemas revolidos anteriormente, e sim, estão armazenadas na memória biológica do funcionário.

## **3 OBJETIVOS**

O objetivo geral deste trabalho é construir um aplicativo para Gestão do Conhecimento da Secretaria Municipal da Administração – Prefeitura Municipal de Camaquã, que possa guardar recuperar, atualizar e difundir informações. Para isso bastará possuir acesso a Internet e uma aplicação desenvolvida para este ambiente.

O objetivo específico é possibilitar que este aplicativo seja focado na disseminação de informações e conhecimentos explícitos com o uso de recursos que permitem a integração e o contato entre os colaboradores. Tal questão está associada aos processos de conversão dos conhecimentos tácitos em explícitos e vice-versa.

## **4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **. Conhecimento formal ou tácito**

O conhecimento formal está registrado nos documentos e por ser concreto pode ser facilmente armazenado e recuperado pelas organizações.

### **. Conhecimento informal**

O conhecimento informal são ideias, suposições, conjecturas, pontos de vista geralmente gerados durante o processo de produção do conhecimento formal. O conhecimento informal é muito valioso por se caracterizar como inteligência do conhecimento formal. Por seu caráter abstrato, coletar, registrar, estruturar, compartilhar e reutilizar este tipo de conhecimento é um verdadeiro desafio.

### **. Gestão do Conhecimento**

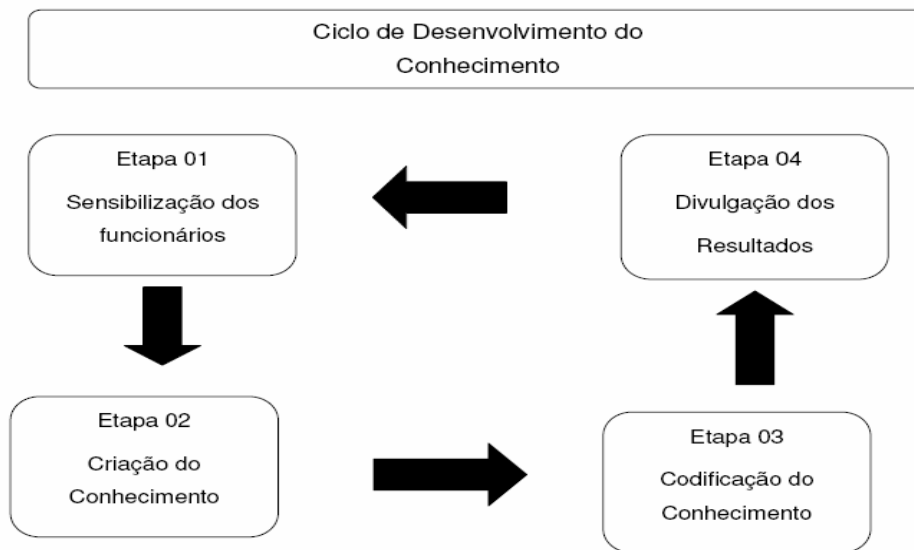
Conjunto de procedimentos estabelecidos para desenvolver e controlar todo tipo de conhecimento essencial para a organização atingir seus objetivos.

### **. Requisitos**

Para o desenvolvimento desta aplicação serão necessários os seguintes requisitos de software que estão descritos abaixo:

- Sistema Operacional Windows XP
- Servidor Apache [KAB02]
- Linguagem PHP [CON03]
- Banco de Dados MYSQL [SUE02]
- Editor Web – Macromedia Dreamweaver [PAG03]

Por tratar-se de um sistema para Internet (World Wide Web)[GEO02], onde a ferramenta de desenvolvimento escolhida possibilita o uso de orientação a objeto a metodologia adotada para modelagem do projeto foi UML - Unified Modeling Language (Linguagem de Modelagem Unificada) .



**Figura 01: Metodologia a ser utilizada para Gestão do Conhecimento**

## 5 SOLUÇÃO PROPOSTA

Metodologias e Estratégias para Gestão do Conhecimento, e Implementação de um Sistema Web que vise:

- Agilidade na tomada de decisões através de consultas e impressão de relatórios;
- Facilidade no armazenamento e atualização de novos conhecimentos;
- Segurança das informações;
- Aperfeiçoamento do conhecimento;
- Automatização dos processos de atividades da Secretaria;
- Administração ficar ciente de quem realmente faz o que.

O Sistema será dividida em três partes principais:

• **Interface do usuário:** é onde o funcionário do setor de pessoal interage com o sistema. Onde o usuário realiza consultas na base de dados do sistema.

• **Interface do colaborador principal:** é por onde ocorre a interação com o sistema, sendo que a partir desta interface, o colaborador tem acesso à consulta de soluções anteriores e de pendências e relatórios para auxiliar na tomada de decisões, como perfil do usuário, status do problema e todas as tentativas de

soluções. Esta interface dará acesso ao envio para base de dados de todas as informações relevantes relativas aos processos da Secretaria, Por essa interface também será realizada a inclusões ou inclusão de usuários.

- **Banco de dados:** Funcionará como a memória do sistema, onde serão armazenadas todas as informações relevantes do sistema, como soluções de problemas, problemas em aberto, entre outros.

Os principais Diagramas a serem elaborados serão:

- **Diagrama de Casos de Uso:** Contem elementos gráficos que representam o sistema, os atores (quem interage com o sistema) e os casos de uso (seqüência de ações executadas pelo sistema), mostrando os diferentes relacionamentos entre esses elementos;

- **Diagrama de Modelagem de Dados:** é uma extensão da linguagem UML para que esta possa suportar a modelagem de bancos de dados relacionais, será usado para descrever o desenvolvimento completo do banco de dados relacional ou objeto relacional;

- **Diagrama de Classes:** Descreve as classes de objetos do sistema, seus atributos, operações e relacionamentos;

- **Diagrama de Seqüência:** Apresenta a interação de seqüência de tempo dos objetos que participam na interação.

Além de UML, serão utilizados os seguintes diagramas:

- **Diagrama de navegação:** por se tratar de um software para ambiente web será elaborado um diagrama de navegação. O diagrama de navegação contém estruturas de acesso e os pontos de entrada. Descrevem de que forma as informações serão apresentadas aos usuários. Envolvem as definições de layout de telas, aparências dos objetos e as identidades visuais;

- **Dicionário de dados:** O dicionário de dados é uma listagem organizada de todos os elementos de dados pertinentes ao sistema.

A primeira parte do trabalho (TCC1) abordará técnicas de gestão do conhecimento para capturar as “informações relevantes” que serão armazenadas no sistema proposto, bem como será elaborada a Modelagem desse sistema.

Na segunda parte do trabalho (TCC2) ficam programadas as atividades praticas como o desenvolvimento, testes e avaliação do sistema.

## 6 CRONOGRAMA

Atividade	Março	Abril	Maio	Junho
Revisão Bibliográfica	■			
Elaboração da Proposta	■			
Entrega da Proposta		■		
Metodologias e Estratégias	■	■		
Análise dos Requisitos	■	■	■	
Modelagem			■	■
Elaboração do artigo para Seminário de Andamento			■	■
Entrega do Artigo			■	
Apresentação Artigo				■
Elaboração do Relatório Final				■
Entrega do Relatório Final				■

## 7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

[FIG02] FIGUEIREDO, Saulo P. Gestão do Conhecimento – Estratégia Competitivas para Criação e Mobilização do Conhecimento na Empresa. QualityMark, 2005.

[TUR04] TURBAN, Efraim; McLEAN, Ephraim; WETHERBE, James. Tecnologia da Informação para Gestão. Porto Alegre: Bookman, 2004.

[FUR98] FURLAN, José Davi. Modelagem de Objetos Através da UML. São Paulo: Makron Books, 1998.

[TRU04] TRUST, Target. UML: Unified Modeling Language. Ed. Target Trsut, 2004.

[BOO00]Booch, Grandy;James Rumbaugh;Ivar Jacobson. UML, guia do usuário. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

[CON03] CONVERCE, Tim, PARK, Joyce. PHP: A Bíblia. 2º ed. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

[KAB02] KABIR, Mohammed. Apache Server 2: A Bíblia. 4º ed. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

[PAG03] PAGE, Kristine. Macromedia Dreamweaver MX. 2º ed. Rio de Janeiro: Makron Books, 2003.

[SUE02] SUEHRING, Steve. Mysql: A Bíblia. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2002.